

บทที่ 2

เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการบริหารจัดการที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ประกอบการศึกษา โดยศึกษาในหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับบริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด
 - 1.1 ประวัติความเป็นมาของบริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด
 - 1.2 การบริหารงานของบริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
 - 2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
 - 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความรู้เกี่ยวกับบริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด

1.1 ประวัติความเป็นมาของบริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด

บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด ได้เริ่มก่อตั้งโรงงานผลิตวัสดุทนไฟขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2496 ณ อำเภอบ้านหมอ จังหวัดสระบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เริ่มแรกเพื่อผลิตวัสดุทนไฟใช้ในการผลิตปูนซิเมนต์เหล็กเส้น และ เหล็กหล่อเป็นการภายในเท่านั้น โดยมีกำลังการผลิตเบื้องต้น 12,000 ตันต่อปี ต่อมาเมื่อความต้องการใช้วัสดุทนไฟของบริษัทในเครือ และบริษัทภายนอกเพิ่มมากขึ้น นับจากวันนั้น กิจการวัสดุทนไฟได้เจริญเติบโต อย่างไม่หยุดยั้ง และได้แยกออกมา จัดตั้งเป็น บริษัท สยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด เมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ. 2536 จากประสบการณ์อันยาวนานกว่า 48 ปี ทำให้ผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของบริษัทฯ เป็นที่ยอมรับ จากลูกค้าทั้งในประเทศ และ ต่างประเทศ โดยปัจจุบันบริษัทฯ ได้ส่งออกสินค้าไป ยังประเทศต่างๆ กว่า 43 ประเทศทั่วโลก เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนี้

พ.ศ. 2496 เริ่มก่อตั้งโรงงานผลิตวัสดุทนไฟประเภทอิฐไฟด์เกอร์ เพื่อผลิตใช้เองในอุตสาหกรรมเหล็กและปูนซีเมนต์ โดยถือเป็นแผนกหนึ่งของ บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด โรงงานท่าหลวง มีกำลังการผลิตโดยรวม 12,000 ตัน

พ.ศ. 2509 แผนกอุตสาหกรรมผลิตเหล็กและเหล็กกล้า รวมทั้งผลิตวัสดุทนไฟ ได้แยกตัวออกจากบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด มาตั้งเป็นบริษัทเหล็กสยาม จำกัด โดยรับโอนงานผลิตเหล็กและเหล็กกล้า ตลอดจนผลิตอิฐทนไฟ มาดำเนินการ

พ.ศ. 2511 ขยายและปรับปรุงกำลังการผลิต ให้ผลิตได้ทั้งอิฐไฟด์เกอร์และไฮอะลูมินาโดยมีกำลังการผลิตรวมปีละ 24,000 ตัน

พ.ศ. 2514 โอนแผนกผลิตวัสดุทนไฟจากบริษัทเหล็กสยาม จำกัด มาสังกัดบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด ขยายกำลังการผลิตเป็นปีละ 24,000 ตัน

พ.ศ. 2517 ทำสัญญาร่วมมือทางเทคโนโลยีการผลิตวัสดุทนไฟกับบริษัทฮาบิสสันวอคเกอร์ ประเทศสหรัฐอเมริกา และขยายกำลังการผลิตเป็นปีละ 30,000 ตัน

พ.ศ. 2525 ปรับปรุงโครงสร้างการบริหารและการจัดการ โดยจัดตั้งเป็นกิจการวัสดุทนไฟ เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2525

พ.ศ. 2528 ทำสัญญาร่วมมือทางเทคโนโลยีการผลิตซูปเปอร์เดนคาสกับบริษัทวีพีเอคอนเส้า ประเทศเคนมาร์ก และขยายกำลังการผลิตเป็นปีละ 35,000 ตัน

พ.ศ. 2529 สร้างโรงงานผลิต Kiln Furniture กำลังการผลิตปีละ 1,650 ตัน โดยใช้เทคโนโลยีจากบริษัทวีจีที ประเทศเยอรมันนี

พ.ศ. 2531 ขยายกำลังการผลิตเป็นปีละ 55,000 ตัน และ เเคเอฟ เป็นปีละ 16,000 ตัน รวมกำลังการผลิตทั้งสิ้นปีละ 75,000 ตัน

พ.ศ. 2535 ขยายกำลังการผลิตรวมเป็นปีละ 86,000 ตัน ทำสัญญาร่วมมือทางเทคโนโลยีการผลิตผงดำ กับ อิน โดคาส ประเทศเยอรมัน

พ.ศ. 2536 จัดตั้งเป็น บริษัท สยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2536 ทำสัญญาร่วมมือทางเทคโนโลยีการผลิตวัสดุทนไฟที่ใช้ในอุตสาหกรรมเหล็กกับชินากาวา ประเทศญี่ปุ่น และสร้างโรงงานผลิตภัณฑ์พิเศษกำลังการผลิตปีละ 18,000 ตัน รวมกำลังการผลิตทั้งสิ้นเป็นปีละ 104,000 ตัน

พ.ศ. 2537 ได้รับใบรับรองระบบคุณภาพ ISO-9002 เมื่อ 16 เมษายน 2537 ปรับปรุงโครงสร้างการบริหาร การจัดการแบ่งสายการผลิตตามชนิดของสินค้า และสร้างโรงงานผลิตอิฐเบสิก, ผลิตภัณฑ์พิเศษกำลังการผลิตปีละ 36,000 ตัน รวมกำลังการผลิตทั้งสิ้นปีละ 140,000 ตัน

พ.ศ. 2538 ทำสัญญาร่วมมือทางเทคโนโลยีการผลิต ซีลิกอนคาไบด์ กับบริษัท เอ็นจีเค อินซูเลเตอร์

ปัจจุบัน ได้รับใบรับรองทางด้านสิ่งแวดล้อม และด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยตามลำดับ

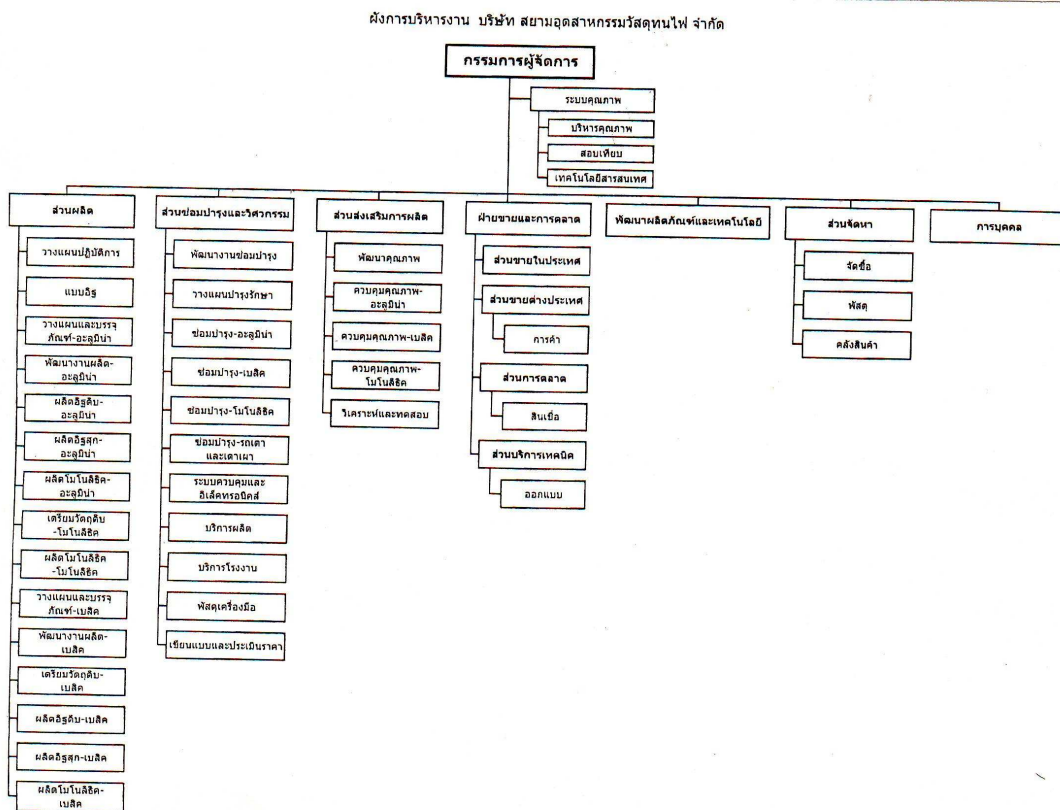
1.2 การบริหารงานของบริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด

การบริหารจัดการ คือ กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมแรงร่วมใจกันดำเนินการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างร่วมกัน โดยใช้ทรัพยากรการบริหารอย่างประหยัดที่สุด

1. หน้าที่การบริหารซึ่งประกอบด้วยหน้าที่ทางการบริหาร 4 ประการ คือ

1.1 การวางแผน บริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด ได้จัดทำแผนการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า ในปี 2549 เพื่อให้พนักงานทราบและปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน โดยการตั้งเป้าในการผลิตไม่ต่ำกว่า 530 ล้านบาท การจัดหาวัตถุดิบเพื่อใช้ผลิตสินค้าจะต้องมีต้นทุนต่ำ บูรณาการระบบจัดการภายใต้การพัฒนาเทคโนโลยีอย่างจริงจังและได้ผล

1.2 การจัดองค์การ บริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ ได้กำหนดโครงสร้างของหน่วยงาน การจัดสายงานตามตำแหน่งต่าง ๆ กำหนดอำนาจหน้าที่ไว้ชัดเจน



ภาพประกอบ 3 โครงสร้างการบริหารงานของบริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด

ที่มา : บริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด. 2549 : ไม่ปรากฏเลขหน้า

ส่วนผลิต คุณค่าเกี่ยวกับการผลิตสินค้าจะต้องบรรลุเป้าหมายที่วางเอาไว้ในแต่ละเดือน และคุณภาพสินค้าต้องได้มาตรฐานอุตสาหกรรมและต้องควบคุมการเกิดอุบัติเหตุที่จะเกิดกับพนักงานให้น้อยที่สุดและงานที่ผลิตออกมาต้องมีประสิทธิภาพเสร็จตามกำหนดของใบสั่งซื้อที่ลูกค้าสั่งของและยังต้องทำการอบรมให้ขวัญและกำลังใจกับพนักงานให้ปฏิบัติหน้าที่ให้เต็มความสามารถ (บริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด. 2549 : 1)

ส่วนซ่อมบำรุงและวิศวกรรม บริหารงานเกี่ยวกับด้านเครื่องจักรไม่ให้เกิดปัญหาทำให้ไม่สามารถเดินเครื่องจักรได้ตลอดเวลาหรือทำให้เครื่องจักรหยุดการทำงานน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ลักษณะการบริหารงานคือตรวจสอบอะไหล่เครื่องจักรถ้ามีการชำรุดเสียหายและการทำการเปลี่ยนได้ทันทีหรือทำการแก้ไขเครื่องจักรก่อนเมื่อทราบว่าอะไหล่จะเกิดการชำรุดเสียหายและการทำการเตรียมพร้อมเสมอในด้านกำลังพล (บริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด. 2549 : 1)

ส่วนส่งเสริมการผลิตทำหน้าที่ดูแลเกี่ยวกับคุณภาพสินค้าที่ผลิตมีคุณภาพตามที่กำหนดหรือไม่โดยมีพนักงานเป็นผู้ตรวจสอบและรายงานผล วางระบบเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า โดยคณะกรรมการทำการตรวจสอบอยู่เป็นประจำ และทำการวิเคราะห์หาสูตรต่าง ๆ เพื่อนำมาผลิตเป็นผลิตภัณฑ์ตัวใหม่ต่อไป (บริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด. 2549 : 1)

ฝ่ายขายทำหน้าที่เกี่ยวกับการขายสินค้าและบริหารให้ลูกค้าพึงพอใจไม่ว่าจะเป็นทางด้านขนส่ง การต้อนรับ เป็นต้น และต้องการตรวจสอบสินค้าที่มีคุณภาพให้ลูกค้าต่อไป ส่วนการตลาด บริหารการติดต่อลูกค้าให้มีประสิทธิภาพจัดอบรมพนักงานขายให้มีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าใหม่ ๆ อยู่เสมอและหาตลาดให้มากขึ้นทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อที่จะได้ขายสินค้าให้มากขึ้นเพื่อตอบสนองนโยบายบริษัทที่จะขยายตลาดสินค้าให้เติบโตต่อไป(บริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด. 2549 : 2)

ส่วนจัดหาทำหน้าที่บริหารเกี่ยวกับการจัดหาวัตถุดิบต่าง ๆ ให้มีเพียงพอกับความต้องการใช้งานในหน่วยงานต่าง ๆ การกำหนดสต็อกต่ำสุดและสูงสุด ต้องให้เหมาะสมกับการสั่งซื้อวัสดุต่าง ๆ คุณภาพต้องดี และราคาไม่สูงมากเกินไปเพื่อลดค่าใช้จ่ายของบริษัทและการทำการออกเอกสารการจ่ายเงินให้กับเจ้าหน้าที่ให้รวดเร็วตามที่ได้ตกลงกันไว้ คลังสินค้า บริหารการจัดการเก็บสินค้าให้มีประสิทธิภาพและปลอดภัยจากสิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้สินค้าเสียหายและการรับสินค้าเข้าสต็อกต้องทำอย่างรวดเร็วปลอดภัยทำให้สินค้าเสียหายน้อยที่สุด จัดส่ง ทำหน้าที่บริหารการจัดส่งสินค้าให้มีประสิทธิภาพรวดเร็วและตัวสินค้านั้นจะต้องเสียหายน้อยที่สุดและต้องเตรียมสินค้าให้พร้อมลูกค้าเสมอ (บริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด. 2549 : 2)

พัฒนาผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยี ทำหน้าที่ พัฒนาผลิตภัณฑ์ สินค้าใหม่ ๆ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าและทันต่อเทคโนโลยีที่ก้าวไกลไปข้างหน้า เพราะสินค้ามีการแข่งขันกันสูงขึ้นเพื่อการแข่งขันด้านคุณภาพในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ลงทุนกว่า ราคาต่ำกว่าสินค้าที่มีคุณภาพใช้งานได้นานกว่า และเลือกซื้อหาวัตถุดิบที่มีราคาต่ำเพื่อความเหนือกว่าคู่แข่ง (บริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด. 2549 : 2)

ส่วนบุคคลทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร โดยจัดอบรมเพื่อให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และบริหารงานให้บริษัทมีความก้าวหน้าและการจัดผังการบริหารงานให้เหมาะสมตามสายงานขององค์กร พร้อมทั้งการสรรหาพนักงานใหม่ ๆ เข้ามาทำงานในบริษัททำการติดต่อกับหน่วยงานราชการต่าง ๆ เช่น ประกันสังคม โรงพยาบาล ฯลฯ ทำการคิดอัตราค่าจ้างวิเคราะห์พนักงานให้มีประสิทธิภาพเป็นไปตามนโยบายของบริษัทและกฎหมายแรงงานที่ได้บังคับใช้ให้ถูกต้อง (บริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด. 2549 : 2)

1.3 การจูงใจ บริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด โดยการทำตามแผนงานที่กำหนดและเป้าหมายในการผลิตไม่ต่ำกว่า 530 ล้านบาท เพื่อให้พนักงานทุกคนทำทุกวิถีทางด้านการปฏิบัติงาน การเร่งการทำงาน ด้านวัตถุดิบ เครื่องจักร เตอบ เตาเผา ช่วยกันดูแลไม่ให้เกิดความเสียหาย ผลิตสินค้าได้ทันกำหนดปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย ผลตอบแทนก็คือ การได้รับโบนัสพิเศษเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นแรงจูงใจให้พนักงานทุกคนเร่งปฏิบัติ

1.4 การควบคุม บริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด มีการควบคุมกระบวนการในการออกข้อกำหนด ดูแลและติดตามให้การทำงานเป็นไปตามแผนงาน และมาตรฐานที่กำหนดไว้ การควบคุมไม่ใช่การจับผิด การใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ช่วยในการควบคุมเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของผู้บริหารโดยมีการกำหนดเป็นมาตรฐานการทำงานของสินค้าตามขั้นตอนการทำงาน รวมทั้งควบคุมวัตถุดิบที่นำมาใช้ผลิตสินค้าทุกคุณภาพต้องได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ทางด้านสภาพแวดล้อมบริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด ดูแลสภาพแวดล้อมรอบ ๆ โรงงาน เช่น ฝุ่น เสียง กากของเสีย สารเคมีอันตราย อุณหภูมิ แสงสว่าง ต้องได้ตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด

ลักษณะของธุรกิจที่ทำหรือการดำเนินงานของหน่วยงานบริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด ทำธุรกิจเกี่ยวกับการผลิตอิฐทนไฟ เช่น อิฐเตา หลอมเหล็ก อิฐหม้อเผาปูนซิเมนต์ทนไฟ และวัตถุดิบที่ซื้อมาขายไป โดยมีตลาดทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นลูกค้าของเรือซิเมนต์ไทย และอิฐที่ผลิตมีด้วยกันหลายชนิด มีผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมกำลังการผลิต เป็นผู้ผลิตวัสดุทนไฟ ที่ใหญ่ที่สุดในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ 125,000 ตัน/ปี วัสดุทนไฟ คือ วัสดุประเภทโลหะที่สามารถนำไปใช้งานได้ที่อุณหภูมิ เช่น ในเตาหลอมเหล็ก หม้อเผาปูนซิเมนต์ ทนทานต่อการใช้งานที่อุณหภูมิสูงโดยไม่เกิดการหลอมหรือเปลี่ยนแปลงรูปร่าง ทนทานต่อการกัดกร่อนทางเคมีทนต่อการขัดสี ทนต่อแรงกดได้ดีที่อุณหภูมิสูง ทนทานต่อการเปลี่ยนแปลงอุณหภูมิอย่างฉับพลัน (Joel Shupak. 1996 : 144)

คุณภาพแต่ละชนิดของวัสดุทนไฟ ได้แก่

1. วัสดุทนไฟชนิดอลูมินา-ซิลิกา เป็นวัสดุทนไฟที่มีส่วนประกอบสำคัญ คือ อลูมินา และซิลิกา วัสดุทนไฟที่มีเปอร์เซ็นต์อะลูมินาเพิ่มขึ้นโดยทั่วไปแล้วความทนไฟจะสูงตามขึ้นไป ด้วยแต่ก็จะต้องพิจารณาถึงสิ่งเจือปนอื่น ๆ ด้วย

1.1 วัสดุทนไฟชนิดธรรมดา เป็นวัสดุทนไฟที่มี อลูมินา อยู่ระหว่าง 30-45%

1.2 วัสดุทนไฟชนิดอลูมินาสูงเป็นวัสดุทนไฟที่มีอลูมินาอยู่ระหว่าง 45% ขึ้นไป

2. วัสดุทนไฟชนิดเบสิกเป็นวัสดุทนไฟที่มีส่วนประกอบสำคัญ คือ แมกนีเซียม หรือ แมกนีเซียมออกไซด์และ โครมเมียมออกไซด์

3. วัสดุทนไฟชนิดฉนวนกันความร้อนเป็นวัสดุทนไฟที่มีการนำความร้อนและการเก็บความร้อนน้อย ทั้งนี้เพื่อป้องกันมิให้เกิดการสูญเสียความร้อนมากเกินไปส่วนมากวัสดุทนไฟประเภทนี้มักจะทำเป็นก้อนหลังต่อจากอิฐทนไฟ

ประเภทของวัสดุทนไฟแต่ละคุณภาพจะผลิตออกมาเป็นประเภทต่าง ๆ เพื่อความรวดเร็วและสะดวกในการที่จะเลือกนำไปใช้งานให้เหมาะสมประเภทของวัสดุทนไฟแบ่งออกได้ดังนี้

1. อิฐทนไฟ มีลักษณะเป็นก้อน มีสัญญาณและรูปร่างแน่นอน การใช้งานส่วนมากจะนำไปใช้งานก่อนเตา เช่น ในการก่อสร้างเตาเผา เป็นต้น อิฐทนไฟเป็นวัสดุทนไฟประเภทที่มีคุณสมบัติคงสภาพเมื่อได้รับความร้อนและการรักษาขนาดพื้นฐานเดิม ดีกว่าวัสดุประเภทอื่น ๆ ที่ไม่ทนไฟ ดังนั้น งานหม้อเผาซีเมนต์ เตาหลอมเหล็ก ส่วนใหญ่ต้องใช้อิฐทนไฟเพราะวัสดุทนไฟมีการทนความร้อนสูง ณ อุณหภูมิที่ใช้ตั้งแต่อุณหภูมิ 1250-1800 องศา

2. ปูนทนไฟ เป็นวัสดุทนไฟชนิดพิเศษ เนื้อละเอียด โดยทั่วไปใช้ผสมกับน้ำ 20-25% ใช้ในการก่ออิฐทนไฟ ทำหน้าที่เป็นตัวเชื่อมระหว่างอิฐ และป้องกันการแทรกซึมของน้ำปูนซีเมนต์ น้ำเหล็ก และของเหลวออกจากรอยต่อระหว่างอิฐ ส่วนประกอบเหมือนอิฐทนไฟ ซึ่งจะมีประเภทต่าง ๆ ในการเลือกใช้ปูนทนไฟ ควรเลือกคุณภาพให้ใกล้เคียงกับอิฐทนไฟที่จะก่อปูนทนไฟโดยทั่วไปจะแบ่งตามลักษณะเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 ปูนทนไฟที่ต้องให้ความร้อนจึงจะแข็งตัวที่อุณหภูมิ 1000°C

2.2 ปูนทนไฟที่เมื่อทิ้งไว้จะแข็งตัวเองที่อุณหภูมิห้องเรียกว่าการแข็งตัวในอากาศ

3. คอนกรีตทนไฟ เป็นส่วนผสมของเม็ดวัสดุทนไฟชนิดต่าง ๆ กับซีเมนต์ทนไฟซึ่งมีอุณหภูมิสูง เมื่อผสมกับน้ำในปริมาณ 10-25% ที่พอเหมาะแล้ว จะสามารถเทลงแบบเป็นรูปร่างต่าง ๆ ได้คล้ายกับคอนกรีตทนไฟ จะมีเฉพาะกลุ่มอุณหภูมิซิลิกา เช่น คลาส 13, คลาส 15, คลาส 18 ฯลฯ ใช้สำหรับเทพากหม้อเผาและเตาเผาหลอมเหล็ก ซึ่งคุณสมบัติทนต่อแรงขัดสีในอุณหภูมิสูงได้ดีมาก

4. พลาสติกทนไฟ ลักษณะเป็นก้อนเหนียวคล้ายดินน้ำมัน ประกอบด้วยเม็ดวัสดุทนไฟชนิดต่าง ๆ กับพวกดินหรือสารเคมี ซึ่งทำให้เกิดความเหนียว ส่วนมากใช้ในการปะซ่อมผนังเตาที่แตกบิ่น เนื่องจากสะดวกและรวดเร็วในการซ่อมแซม

5. ผงดำมีลักษณะเป็นผงเหนียว ส่วนประกอบคล้ายพลาสติกทนไฟ แต่มีความชื้นและความเหนียวน้อยกว่าพวกพลาสติกทนไฟ

6. ผงยิปส์ ลักษณะเป็นผงแห้ง ประกอบด้วยเม็ดวัสดุทนไฟและสารเคมีต่าง ๆ หรือ ซิเมนต์ทนไฟที่เรียกว่าวัสดุทนไฟประเภทนี้ว่า ผงยิปส์ ก็เนื่องจากการติดตั้ง ต้องใช้เครื่องมือ พิเศษ ที่เรียกว่าเครื่องผสมยิปส์ ผงยิปส์แห้งจะไปผสมกับน้ำบริเวณปลายท่อยิง และถูกพ่นไปติดที่ ตำแหน่งที่ต้องการ โดยแรงอัดจากลมที่เครื่องยิง

อุตสาหกรรมที่ใช้วัสดุทนไฟ ได้แก่

1. โรงเหล็ก
2. โรงงานผลิตซิเมนต์
 - 2.1 โรงงานผลิตซิเมนต์ขาว
 - 2.2 โรงงานผลิตโพลีไมท์
 - 2.3 โรงงานผลิตปูนขาว
3. โรงงานผลิตกระเบื้อง
 - 3.1 โรงงานผลิตแก้ว
 - 3.2 โรงงานผลิตอุปกรณ์ห้องน้ำ
4. โรงงานถลุงโลหะ ประเภทไม่ใช่โลหะ
 - 4.1 ทองแดง
 - 4.2 ดีบุก
 - 4.3 สังกะสี
5. โรงงานกระดาษ
6. โรงงานอบไอน้ำ

เพราะผู้วิจัยเชื่อว่าความมุ่งมั่นในการวิจัยและพัฒนา คือ กุญแจสำคัญในการไขเข้าสู่ ประตูแห่งความสำเร็จ เราจึงยังคงค้นคว้าอย่างไม่หยุดยั้งเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนอง ความต้องการแห่งอนาคตได้ด้วยคุณภาพระดับ โลกและบริการด้านเทคนิคแบบครบวงจร ที่พร้อม จะให้คำปรึกษาและแนะนำการเลือก ใช้ผลิตภัณฑ์ แต่ละชนิดอย่างเหมาะสม รวมถึงการติดตั้ง และการแก้ปัญหาด้านเทคนิคต่าง ๆ ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว ด้วยบุคลากรที่มีความชำนาญสูง ซึ่ง ได้รับการพัฒนาอย่างจริงจังและต่อเนื่อง บริษัท สยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด ก้าวสู่ความ เป็นมืออาชีพอย่างผู้เชี่ยวชาญ ผสานกับความมุ่งมั่นในการบริหารธุรกิจตามแนวคิดระบบคุณภาพ องค์กรวมที่ให้นักอุตสาหกรรมทุกคนได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึง ศักยภาพของการทำงานเป็นหนึ่งเดียวกัน เพื่อให้ผลลัพธ์ที่ได้คือความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าบน พื้นฐานแห่งมาตรฐานสากล บทพิสูจน์สำคัญของความเป็นหนึ่งในผู้ผลิตวัสดุทนไฟระดับโลก คือ การเป็นที่ยอมรับและไว้วางใจจากกลุ่มลูกค้ากว่า 37 ประเทศทั่วโลก จึงไม่ใช่เรื่องแปลกที่วันนี้เรา

เป็นหนึ่งในผู้นำด้านวัสดุทนไฟในเอเชีย และยังคงคิดค้นและพัฒนาเพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ที่ดีกว่าอยู่เสมอ เพราะเราเชื่อว่า ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าคือมาตรฐานสูงสุดสำหรับเรา

กลยุทธ์ที่ใช้ในการดำเนินกิจการ ได้แก่

1. ใช้กลยุทธ์ในการพัฒนาสินค้าใหม่ ๆ ที่มีคุณภาพมาแข่งขัน
2. สินค้าที่ผลิตจากโรงงานต้องมีคุณภาพ 100%
3. บรรลุเป้าหมายกำไรก่อนหักดอกเบี้ยและภาษีตามที่ตั้งเป้าไว้
4. จัดหาวัตถุดิบอย่างมีคุณภาพและมีต้นทุนต่ำ
5. เป็นผู้ผลิตระดับโลกในด้านคุณภาพ บริการ สร้างสัมพันธ์ภาพอย่างใกล้ชิด

กับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ทุกระดับ

6. บูรณาการระบบจัดการภายใต้การบริหารคุณภาพ
7. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินธุรกิจ
8. ดำเนินการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างจริงจังและได้ผล
9. ดำเนินการธุรกิจการค้า อย่างจริงจังและได้ผล โดยการนำ ทิพีเอ็ม มาใช้อย่างจริงจัง
10. พัฒนาพนักงานด้วยการฝึกอบรมปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมในองค์กรให้ทันสมัย
11. ทำกิจกรรมขอเสนอแนะ กลุ่มคุณภาพ 5 ส. อย่างจริงจังและ

ต่อเนื่อง

วิสัยทัศน์ เราจะปลูกฝังความเชื่อมั่นในค่านิยม เอสอาร์ไอซีฟาวเวอร์ และลงมือปฏิบัติด้วยความเชื่อมั่นอย่างเต็มเปี่ยมด้วยจิตวิญญาณของการทำงานที่เป็นทีม ภายใต้บรรยากาศแห่งการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่คุ้มค่าสูงสุดเพื่อสร้างความปิติแก่ลูกค้า เราจะ เป็นบริษัทวัสดุทนไฟชั้นนำระดับโลก ที่สามารถสร้างความเจริญเติบโตและบรรลุผลตอบแทนทางธุรกิจเป็นที่น่าพอใจอย่างยิ่งขึ้น

ภารกิจหลัก ได้แก่

1. บรรลุสู่ระดับโลกกับตราสินค้า คำนึงถึงลูกค้า โดย
 - 1.1 เสนอด้านคุณภาพและบริการ ในระดับโลก
 - 1.2 เสนอและคงไว้ซึ่งราคาของผลิตภัณฑ์สินค้า
2. บรรลุและดำรงไว้ซึ่งการเติบโตของการขาย
 - 2.1 รักษาลูกค้าเดิมและหาลูกค้าใหม่ โดยการยอมรับของผลิตภัณฑ์สินค้า
 - 2.2 ทำให้ลูกค้าพึงพอใจผลิตภัณฑ์
 - 2.3 ขยายตลาดให้เติบโต กระจายทุกช่องทาง

3. ให้ความรู้และแรงบันดาลใจในความเชี่ยวชาญในการใช้สินค้า

3.1 หลายหลากความชำนาญอบรมและทบทวนให้ลึกถึง

3.2 งานที่ทำภายใต้แรงบันดาลใจการทำงานในบรรยากาศที่เหมาะสมกับสมรรถภาพและให้ผลกับการติดต่อสื่อสาร

3.3 ให้อำนาจกับพนักงานทุกระดับ

3.4 เพิ่มอำนาจในการจัดการ

สรุปได้ว่า บริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด เป็นบริษัทในเครือซิเมนต์ไทย บุคลากร 303 คน มีการแบ่งส่วนออกเป็น 8 ส่วน คือ ส่วนผลิต ส่วนซ่อมบำรุงและวิศวกรรม ส่วนส่งเสริมการผลิต ส่วนขายและการตลาด ส่วนบริหารเทคนิคพัฒนาผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยี ส่วนจัดหา ส่วนการบุคคล บริษัทจำเป็นต้องมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อลดปัญหาการขาดทุนสามารถดำเนินธุรกิจที่มีผลกำไรในระยะยาวและสามารถแข่งขันในเรื่อง คุณภาพสินค้าและบริการกับคู่แข่งได้ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการ พร้อมทั้งพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

คาสท์ และ โรเซนชวิก (Kast & Rosenzweig. 1995 : 6) กล่าวว่า การบริหารหมายถึง การร่วมมือ และประสานงานกันระหว่างมนุษย์ และทรัพยากรทางวัตถุอื่น ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งเอาไว้

เออร์เนสต์ เดล (Dale. 1978 : 4) การบริหาร หมายถึง กระบวนการจัดองค์การ และการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

สโตนอร์ และ ฟรีแมน (Stoner & Freeman. 1992 : 3) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง กระบวนการวางแผน การจัดองค์การ ภาวะผู้นำ และการควบคุมการทำงานของสมาชิกขององค์การและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

จุง (Chung. 1987 : 10) ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารเป็นกระบวนการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุมกิจกรรมขององค์การให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2539 : 3) ได้ให้ความหมายของคำว่า การจัดการ หมายถึง กระบวนการเพื่อทำให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์การโดยมีการวางแผน การจัดองค์การ การชักนำ และการควบคุม มนุษย์ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ การเงิน ทรัพยากรข้อมูลขององค์การ ได้อย่างมี

ประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการจัดการเป็นกระบวนการของกิจกรรมที่ต่อเนื่องและประสานงานกัน ซึ่งผู้จัดการต้องเข้ามาช่วยเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กรที่ได้ตั้งเอาไว้

คณะอาจารย์แผนกวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (2538 : 2) กล่าวว่า ลักษณะสำคัญที่สุดของการบริหาร หมายถึง การประสานและประยุกต์ให้ความรู้และแนววิเคราะห์ ซึ่งพัฒนาโดยสาขาวิชาต่าง ๆ ปัญหาของนักบริหารคือ การแสวงหาจุดสมดุลระหว่างแนวทางเหล่านี้ และประยุกต์ให้หลักการแต่ละอย่างในแต่ละสถานการณ์ซึ่งต้องการปฏิบัติการนักบริหารจะต้องฝึกฝนตนเองให้สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยเทคนิคที่ใช้เฉพาะกับสภาพการณ์นั้นกล่าวคือ นักบริหารยังต้องพัฒนา กรอบแห่งความนึกคิด ซึ่งสามารถแสดงภาพทั้งหมดหรือแม้เพียงส่วนต่าง ๆ ที่มาประสานกันเป็นองค์การ

เจริญผล สุวรรณโชติ (2544 : 179) ได้ให้ความหมายของการบริหาร หมายถึง กระบวนการของสังคมอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นกับกลุ่มคนกลุ่มหนึ่งที่เข้ามาร่วมกันเพื่อกระทำกิจกรรมอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง เพื่อให้บรรลุถึงจุดหมายตามที่ได้กำหนดไว้ การกระทำนั้นจะเป็นการกระทำที่เกี่ยวข้องกับ การสร้างสรรค์ การดำเนินการ เพื่อให้คงอยู่ต่อไปการกระตุ้น หรือการยั่วยุให้เกิดการกระทำการควบคุม และการกระทำที่ทำให้เกิด การรวมกันเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน อย่างมีระบบแบบแผน ทั้งในด้านของบุคคลและในด้านวัตถุ

สมคิด บางโม (2542 : 61) มีความเห็นว่า การจัดการ หมายถึง ศิลปะในการใช้คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ขององค์กร และนอกองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

เกรก (Gregg. 1957 : 274-316) ได้วิเคราะห์และประมวลการบริหารต่าง ๆ ออกเป็น 7 ชั้นคือ

1. การตัดสินใจสั่งการ เป็นหัวใจของกระบวนการบริหาร
2. การวางแผน มีความสำคัญต่อการบริหารทุกประเภท ถ้าขาดการวางแผนกิจกรรมนั้นก็ จะไม่สามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ
3. การจัดองค์การทำให้เกิดความมีระบบระเบียบในการปฏิบัติงาน กำหนดอำนาจหน้าที่และตำแหน่งต่าง ๆ อย่างชัดเจน
4. การติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการส่งข่าวสาร คำสั่ง คำอธิบาย ฯลฯ จากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง จากหน่วยงานหนึ่งไปยังอีกหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งจะต้องชัดเจนได้ใจความและก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน

5. การใช้อิทธิพล หน่วยงานทุกชนิดจำเป็นต้องมีระบบการบังคับบัญชา เพื่อให้เกิดกิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างราบรื่น โดยการปฏิบัติตามคำสั่งนั้น รวมทั้งการกระตุ้นผู้ทำงาน ปฏิบัติอย่างเต็มที่

6. การประสานงาน เป็นความร่วมมือระหว่างบุคคลต่อบุคคล หรือหน่วยงานต่อหน่วยงาน มีการติดต่อกันสัมพันธ์กันช่วยเหลือกันในด้าน บุคคล วัสดุ และทรัพยากรอื่น ๆ

7. การประเมินผลเป็นการติดตามผลงาน เป็นการติดตามผลงานเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่องกันมีการประเมินผลตรวจสอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

สมยศ นาวิการ (2544 : 24-25) กล่าวว่า กระบวนการบริหารควรประกอบด้วย 4 ประการ คือ

1. การวางแผน หมายถึง การกำหนดเป้าหมายที่ต้องการ พิจารณาถึงความพร้อมขององค์การ ตลอดจนปัจจัยที่ช่วยให้องค์การหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมาย และจัดทำแผนงานขึ้นมาเพื่อดำเนินงาน

2. การจัดองค์การ หมายถึง การให้รายละเอียดงานทุกอย่างที่ต้องกระทำเพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์การ การแบ่งปริมาณงานทั้งหมดเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ที่สามารถปฏิบัติได้ โดยบุคคลคนเดียว และการกำหนดกลไกของการประสานงานของสมาชิกขององค์การเพื่อทำให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

3. การสั่งการ หมายถึง กระบวนการของการสั่งการ และการใช้อิทธิพลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ของสมาชิกของกลุ่ม

4. การควบคุม หมายถึง ความพยายามอย่างมีระบบ เพื่อกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงาน การออกแบบระบบข้อมูลย้อนกลับ การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า พิจารณามีข้อแตกต่างหรือไม่ และทำการแก้ไขใด ๆ ที่ต้องการ เพื่อเป็นหลักประกันว่าทรัพยากรทุกอย่างขององค์การได้ถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์การ

สรุปได้ว่า “การบริหารจัดการ” เป็นกิจกรรมของกลุ่มบุคคลที่ร่วมมือกันทำกิจกรรม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างร่วมกัน โดยใช้กระบวนการบริหารจัดการและทรัพยากรต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุด โดยทั่วไปมีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ด้าน คือ 1) ด้านการวางแผน 2) ด้านการจัดองค์การ 3) ด้านการสั่งการหรือการจูงใจ 4) ด้านการประสานงาน 5) ด้านการควบคุม

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

เฟรดเดอริก ดับเบิลยู เทย์เลอร์ (ธงชัย สันติวงศ์. 2540 : 38 ; อ้างอิงจาก Taylor. 1947. **Scientific Management**) เป็นผู้ก่อตั้งแนวคิดการบริหารที่มีหลักเกณฑ์ได้ใช้วิธีการศึกษาวิเคราะห์งานต่างๆแล้วทำการแบ่งแยกงานออกเป็นส่วนต่างๆแล้วพิจารณาหาทางที่จะทำให้งานนั้นเสร็จสิ้นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดถ้าจะกล่าวง่าย ๆ วิธีของ Taylor คือ ค้นหา “วิธีเป็นเลิศที่ดีที่สุด” ที่จะนำมาใช้ทำงานให้ ลุล่วง ไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมาก

ฟาโยล (สมิหรา จิตตลดากร. 2546 : 71-75 ; อ้างอิงจาก Fayol. 1984. **General and Industrial Management**) เป็นผู้ให้แนวคิดทางการบริหารโดยพิจารณาจากองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้การบริหารประสบความสำเร็จ โดยเน้นว่าภารกิจด้านการจัดการเป็นภารกิจที่สำคัญที่สุด เพราะการวางแผนเป็นกระบวนการทำนายเหตุการณ์ในอนาคตเพื่อจะสามารถยืดหยุ่นและมีความต่อเนื่องได้ ด้านการจัดองค์การจะเป็นการกำหนดโครงสร้างวัสดุและบุคลากร โดยให้มีการสั่งการต่อบุคลากรมีการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดการกับคนงานภายใต้การประสานงานและการควบคุมเพื่อให้องค์การดำเนินงานบรรลุตามที่วางแผนไว้ได้โดยได้กำหนดหลักการจัดการไว้ 14 หลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

1. การแบ่งงานกันทำ
2. อำนาจและความรับผิดชอบ
3. ความมีระเบียบวินัย
4. เอกภาพของการบังคับบัญชา
5. เอกภาพของการอำนวยการ
6. ผลประโยชน์ทั่วไปสำคัญกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว
7. การให้รางวัลผลตอบแทนแก่บุคลากร
8. การรวมอำนาจ
9. สายการบังคับบัญชา
10. การจัดระเบียบ
11. หลักความยุติธรรม
12. ความมั่นคงในการทำงาน
13. ความคิดริเริ่ม
14. ความรักหมั่นคณะ

คูลิค (ชนิศรา ทองขาว. 2547 : 11 ; อ้างอิงจาก Gulick. 1937. **Papers on the Science of Administration**) ได้อธิบายว่า กระบวนการบริหารเป็นกระบวนการโพส์คคอร์บ์ โดยใช้ตัวอักษรมาเรียงกันเข้าเป็นหลักการ คือ ขึ้นตอนที่ผู้บริหารปฏิบัติ 7 ประการ คือ

1. การวางแผน หมายถึง เป็นการกำหนดโครงการอย่างกว้าง ๆ ว่าจะทำอะไร เพื่ออะไร และมีแนวทางจะปฏิบัติอย่างไร
2. การจัดองค์การ หมายถึง เป็นการจัดสายงานแบ่งแยกอำนาจการบริหารให้ผู้ปฏิบัติงานทราบหน้าที่บทบาทของแต่ละคนแต่ละตำแหน่งอย่างเด่นชัด
3. การสรรหา หมายถึง การจัดการหาบุคคลเข้าสู่ตำแหน่งที่ได้จัดองค์การเอาไว้แล้ว มีการบรรจุงานฝึกฝนอบรมพัฒนาคุณภาพคน เพื่อจะได้ทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์
4. การวินิจฉัยสั่งการ หมายถึง เพื่อการบอกทิศทางการทำงาน เสนอแนะวิธีทำงาน หลังจากที่ได้วิเคราะห์ห้อย่างรอบคอบแล้วว่าควรทำอะไรบ้างอย่างไรไปในทิศทางใด
5. การประสานงาน หมายถึง อันได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานย่อย และบุคคลในตำแหน่งต่าง ๆ ให้สามารถทำงานร่วมกันได้ซึ่งอาจจะต้องใช้เทคนิคต่าง ๆ เช่น การสื่อสาร การกำหนดระเบียบแบบแผนในการทำงาน เป็นต้น
6. การรายงาน หมายถึง การทำงานทุกอย่างจะต้องมีการรายงานไปยังผู้บังคับบัญชาเหนือตนขึ้นไปว่าตนเองได้ทำอะไรบ้าง อย่างไร ได้ผลอันใด
7. การจัดทำงบประมาณ หมายถึง ให้ถูกต้องเหมาะสมกับกิจกรรมกระบวนการโพส์คคอร์บ์นี้ เป็นกระบวนการซึ่งเป็นวงกลม กล่าวคือ จะเริ่มจากการวางแผนต่อไปเรื่อย ๆ ตามลำดับถึงการจัดงบประมาณ และผลจากการจัดงบประมาณก็จะส่งผลกระทบต่อไปยังการวางแผนในครั้งต่อไปเป็นวงกลมอยู่ตลอดเวลา

สรุปได้ว่า แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ประกอบด้วกระบวนการบริหารจัดการที่สำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการหรือการจูงใจ การประสานงานและการควบคุม การบริหารจัดการของบริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด ก็ต้องใช้กระบวนการบริหารจัดการเช่นกันกล่าวคือจะต้องมีการวางแผนและตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติงานมาใช้ในองค์กร การจัดองค์การจะต้องสอดคล้องกับการทำงานของพนักงานและมีความสัมพันธ์กันการสั่งการหรือการจูงใจถือเป็นประเด็นหลักที่ต้องมีในการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้นและสิ่งทีขาดไม่ได้ก็คือการควบคุมให้มีการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมกับการดำเนินงานและมีผลตอบแทนที่มีความคุ้มค่าต่อการลงทุน เพราะการดำเนินงานจะไม่สมบูรณ์หากขาดการควบคุมที่ดี ดังนั้น การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการหรือการจูงใจ การประสานงานและการควบคุม จึงถือว่าเป็นสิ่งทีสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการของบริษัทเช่นเดียวกับการบริหารจัดการในเรื่องทั่วไป

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าที ความรู้สึก ความคิดเห็น ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้ว ในลักษณะเชิงบวก คือ พอใจ นิยมชมชอบ สนับสนุน หรือเจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อเขาได้รับการตอบสนองความต้องการในทางตรงกันข้าม ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการแล้ว ความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจ และความไม่พอใจมีความเกี่ยวข้องกันในลักษณะตรงกันข้าม คำสองคำนี้ใช้กับบุคคลสองกลุ่ม คือ กลุ่มที่มีความพึงพอใจมากที่สุด กับกลุ่มที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

กำพล ทับทิมไทย (2533 : 10) สรุปแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ 2 ประเด็น คือ ความพึงพอใจ หมายถึง ปรัชญาการณ์ในแง่ของนามธรรมที่เกี่ยวกับความสบายใจหรือความสุข ที่ได้ประสบ ซึ่งเป็นความพึงพอใจที่ประเมินไว้ในเรื่องทัศนคติ ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับ ความสอดคล้องกันระหว่างความคาดหวังของบุคคล และสิ่งตอบแทนที่บุคคลนั้นได้รับจริง ๆ

เมธี ปิลันธนานนท์ (2525 : 22) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นสิ่งหนึ่งของกระบวนการจูงใจบุคคลเข้าสู่หน่วยงาน เพื่อให้ผู้มาใหม่มีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานและชุมชนที่รับใช้มีความรู้สึกเป็นเจ้าของความรู้สึกในด้านปลอดภัย การเป็นที่ยอมรับของบุคคลในหน่วยงาน นั่นคือ มุ่งสนองความต้องการตามลำดับขั้นบุคคล

รัตตัญญู เทียนปฐม (2538 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ เมื่องานนั้นได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเต็มใจอุทิศเวลา แรงกาย ความคิด เพื่อสนองความต้องการของหน่วยงาน

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคลมีความเกี่ยวข้องกับความคาดหวังในสิ่งที่บุคคลนั้นต้องการและจะแสดงความรู้สึกต่าง ๆ ในทางบวกมากกว่า ทางลบเมื่อบุคคลนั้นได้สิ่งตอบแทนที่ตรงตามที่เขาคาดหวังไว้ หากความรู้สึกที่มีต่อสิ่งที่ได้มาเป็นทางบวกแบบต่าง ๆ ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ และความรู้สึกในทางบวกนี้ยังเป็น ตัวช่วยให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้อีก

2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มาสโลว์ (Maslow. 1954 : 80-84) กับทฤษฎีลำดับความต้องการ (Maslow's need hierachy) ได้วางหลักไว้ว่าผู้ปฏิบัติงานจะถูกจูงใจหรือกระตุ้นให้ปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการบางอย่างอยู่ภายใน ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ คือ

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่มีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น เป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้ว จะไม่เป็นตัวก่อให้เกิดพฤติกรรมต่อไป
 3. ความต้องการของมนุษย์ จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความต้องการ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป
 - ลำดับความต้องการของมนุษย์ มาสโลว์ได้แบ่งไว้เป็น 5 ลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูง ดังนี้
 1. ความต้องการด้านร่างกายเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ที่พักอาศัย และความต้องการทางเพศ
 2. ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย เป็นความต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองภัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม
 3. ความต้องการทางด้านสังคม เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน คนรอบข้าง
 4. ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ โดยทุกคนในสังคมมีความต้องการ และปรารถนาที่จะได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ซึ่งมี 2 ประเภท คือ
 - 4.1 ความต้องการมีพลังเข้มแข็ง ความสำเร็จ ความเก่งกล้าสามารถ และความมีอิสระเสรี
 - 4.2 ความต้องการมีเกียรติ มีชื่อเสียง มีฐานะที่ได้รับการยอมรับนับถือ ซึ่งคนอื่นให้ความเชื่อถือ และเห็นความสำคัญ
 5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการของบุคคลถึงความสำเร็จในสิ่งต่าง ๆ ซึ่งถือว่าเป็นความสามารถในระดับที่มนุษย์พึงกระทำได้ ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นหลังความต้องการต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนองแล้ว เป็นระดับความต้องการสูงสุด เป็นความต้องการบรรลุความหวังของตน และการได้ใช้ความสามารถทำในสิ่งที่ตนคิดริเริ่มอย่างเต็มที่

เฮร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1979 : 185-224) กับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) ได้เสนอทฤษฎีซึ่งสรุปได้ว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความพอใจหรือความไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าว คือ

1. ปัจจัยที่เป็นความพอใจ เรียกว่าปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย ซึ่ง ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหา ต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มปิติในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือหมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงานการยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จการยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ไม่มีใครตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยที่เป็นความไม่พอใจ เรียกว่าปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่ค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับกลุ่มบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยนี้จะ เป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตนอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2.6 สถานภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

จากทฤษฎีของ มาส โลว์ และทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮอรัชเบิร์ก มีความสัมพันธ์กัน แสดงในภาพประกอบ 4

มาสโลว์		เฮอริชเบิร์ก		
ความสำเร็จในชีวิต	→	ปัจจัยสูงใจ	งานที่ทำหาย ความสำเร็จ ความ เจริญก้าวหน้าในงาน ความรับผิดชอบ การ ยอมรับ	ปัจจัยที่ทำให้เกิดความ พึงพอใจในงาน
การยกย่องหรือสถานะในสังคม				
ความผูกพันหรือการยอมรับ	→	ปัจจัยนายหรือปัจจัยบำรุงรักษา	สถานะ ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล คุณภาพ ของการควบคุม นโยบายและการบริหาร ของบริษัท สภาพการ ทำงาน เงินเดือน	ปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน
ตลอดจนความรักและเป็นส่วน หนึ่งของหมู่คณะ				
ความมั่นคงหรือความปลอดภัย				
ความต้องการทางร่างกาย	→			

ภาพประกอบ 4 ความสัมพันธ์ของทฤษฎีมาสโลว์ และ เฮอริชเบิร์ก

ที่มา : Wehrich & Koontz. (1993 : 470)

จากทฤษฎีของเฮอริชเบิร์ก มีประเด็นที่น่าคิดคือ ขาดหลักฐานอ้างอิงสนับสนุนเท่าที่ควรเสมือนเป็นเพียงแนวความคิดอย่างหนึ่ง ประกอบกับเหตุการณ์ที่เกิดจากการสัมภาษณ์หรือตามเหตุการณ์ที่ตนนึกได้ ซึ่งผู้ต้องจะนึกถึงสภาพที่ตนมีความพึงพอใจ และมักเขียนถึงสิ่งที่ตนเองเป็นผู้กระทำเพื่อเป็นการให้คุณค่าแก่ตนเอง เช่น ถ้าถามถึงสิ่งที่บังเกิดผลดีบางอย่างหรือสิ่งประทับใจ เขามักจะอ้างถึงผลดีหรือความสำเร็จที่ตนเองเป็นผู้กระทำ ถ้าเป็นสิ่งที่ตนไม่พอใจมักจะกล่าวเป็นคนอื่น หรือสภาพแวดล้อมไม่อำนวย วิธีการนี้ไม่น่าเชื่อถือ ขาดความเที่ยงตรงถือเป็นวิธีอัตนัย

หรือผู้ให้อัตราคะแนนจะเป็นผู้ตัดสินว่าสิ่งที่ผู้ตอบให้มาจะอยู่ในองค์ประกอบใด แนวโน้มการตัดสินใจจึงอาจโน้มเอียงตามทฤษฎี (Gardner. 1977 : 197-204 ; Farr. 1977 : 3-14)

ขณะเดียวกันกลุ่มตัวอย่างของ เฮอร์เชเบิร์ก เป็นวิศวกรและนักบัญชี ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และแตกต่างจากกลุ่มพนักงานบริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด ซึ่งเน้นทักษะทางด้านการปฏิบัติ แต่ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์ใช้บางส่วนเพราะสามารถอธิบายถึงความพึงพอใจได้ และถ้ารู้ถึงความต้องการของพนักงานก็จะสามารถจัดหาปัจจัยนั้น ๆ สนองตอบ

วรูม (Vroom. 1953 : 9) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า ทักษะคติ และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถ interchangeable ได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคิตด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทักษะคิตด้านลบจะแสดงให้เห็นความไม่พอใจนั่นเอง

ทอฟฟิน แมคคอร์มิก (Tiffin & McCormick. 1968 : 8) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

วอลเลสไตน์ (Wallestein. 1971 : 25-26) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-state in feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์

ทักษะคติและพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ทั้งนี้มีนักวิชาการ และนักวิจัยหลายท่านได้กล่าวไว้ดังนี้ (ศิริินทร์ ซึ่งสุนทร. 2542 : 34) ทักษะคิตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม ซึ่งจากการอธิบายถึงองค์ประกอบทั้ง 3 สรุปได้ว่า องค์ประกอบทั้งหมดมีความสัมพันธ์กัน คือ องค์ประกอบด้านความรู้และความคิด (Cognitive component) แสดงออกเป็นการเชื่อมีอิทธิพลต่อองค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component) โดยการประเมินเรื่องใดเรื่องหนึ่งเมื่อมีความรู้หรือความเชื่อต่อเรื่องนั้น ๆ แล้วจึงส่งผลต่อองค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior component) อันเป็นแนวโน้มที่แสดงออกเป็นการเป็นพฤติกรรมในที่สุด

คูนท์ซ์ และ โอเคนเนล (Koontz & O'Denell. 1982 : 532) กล่าวว่า การอำนวยความสะดวก คือ การสร้างความสัมพันธ์อันดีในหมู่ผู้ปฏิบัติงานโดยมีการประสานงานที่ดีและจูงใจให้ทุกคนปฏิบัติงานตามบทบาทอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความเต็มใจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานการพูดคุยระหว่างกันได้แบบเป็นกันเอง มีความยืดหยุ่น มีความเข้าใจกันและกัน เหมือนรับรู้ถึงปัญหา

นิยะดา ชุณหวงศ์ และ นินนาท โอฬารวรรุฒิ (2519 : 93) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานว่า คนส่วนมากเชื่อว่าความพอใจในงานและขวัญกำลังใจมีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน แต่ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจริง ๆ อาจจะ

สลับซับซ้อนกว่าที่เราคาดคิดไว้ เราไม่สามารถหาความสัมพันธ์เหล่านี้ได้อย่างแน่ชัดจากการวิจัย ปัจจัยเดียวที่เราสามารถค้นพบจากการ วิเคราะห์ก็คือความภูมิใจในกลุ่มการทำงานเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานและผลผลิต ดังนั้นจึงไม่อาจจะสรุปอย่างแน่ชัดลงไปได้ว่าคนที่มีผลการปฏิบัติงานดี จะมีความพอใจในงานสูงไปด้วย อย่างไรก็ตามเราก็อาจจะกล่าวได้ แต่เพียงว่า ทั้ง 2 ปัจจัยมีความสัมพันธ์กัน

ลักษณะของผู้บังคับบัญชาก็มีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาของกลุ่มที่มีผลผลิตสูงเป็นผู้นำที่สนใจต่อคนงานมากกว่าผู้บังคับบัญชาที่สนใจทางด้านการผลิต และเป็นผู้บังคับบัญชาที่ไม่ได้คอยควบคุมพนักงานอย่างใกล้ชิด ปล่อยให้พนักงานมีอิสระในการทำงานบ้าง

ความสัมพันธ์ทางตรงระหว่างความพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานไม่ได้เป็นเพียง ปัจจัยเดียวที่เราให้ความสนใจ เราได้สนใจปัจจัยอื่น ๆ ด้วย เช่นความพอใจในงานมีความสัมพันธ์ ในทางลบต่อตัวต้นแปรหลาย ๆ อย่าง เช่นการขาดงานและอัตราการหมุนเวียนงาน คนงานมักจะ ทิ้งงานถ้าเขาพบว่างานนั้นไม่ได้ตอบสนองความต้องการของเขาทางด้านใด ๆ เลย ดังนั้นจึงสรุป ได้ว่าแม้เราไม่สามารถมีความสัมพันธ์ที่แน่ชัดระหว่างความพอใจในงานและผลผลิตที่ได้จากการ ปฏิบัติงานแต่ผลการปฏิบัติงานอาจจะได้รับผลกระทบกระเทือนทางอ้อมจากการขาดงานหรือ อัตราการหมุนเวียนของงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทางลบต่อความพอใจของงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 155-156) ได้รวบรวมผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ 2,000 กว่าเรื่อง ได้ข้อสรุป สิ่งที่เกิดจากผลงานวิจัยความพึงพอใจในการทำงานมี 5 ประการ คือ

1. แรงจูงใจภายในที่มีต่อการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน และมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการเปลี่ยนงานและการขาดงาน
2. ความอิสระของงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน
3. รูปแบบของผู้บังคับบัญชาที่เป็นประชาธิปไตย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน แต่อาจจะสัมพันธ์ได้ทั้งทางบวกและทางลบกับการปฏิบัติงาน
4. รูปแบบของผู้บังคับบัญชาที่สนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน
5. บรรยากาศขององค์กร ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการสนับสนุน การติดต่อประสานสัมพันธ์กันอย่างเปิดเผย การมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน และส่วนมากมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานด้วย

สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ของบุคคลจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน มีความเข้าใจกันและกัน มีความยืดหยุ่นและให้ความเป็นกันเอง

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศุภฤกษ์ แก้วสิงห์ (2539 : 107 - 108) ได้ศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสุขาภิบาลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมของคณะกรรมการสุขาภิบาลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราชมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่ามีความพึงพอใจในระดับสูงด้านนโยบายการบริหาร ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านการได้รับการยกย่องนับถือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านสภาพการทำงานและมีความพึงพอใจในระดับต่ำ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสุขาภิบาลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ปัจจัยด้านรายได้ต่อปี มีผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสุขาภิบาลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วารกรณ์ หนูดำ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เวสเทริน ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท เวสเทริน ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด มีการความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเรียงตามลำดับ คือ ด้านสภาพแวดล้อมของที่ทำงานและลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ความมั่นคงในงาน ด้านลักษณะนโยบายและการบริหารงาน ด้านลักษณะการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ภารดี บุตรศักดิ์ศรี (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงานและแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรของพนักงานในกลุ่มธุรกิจบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพื่อนร่วมงานและด้านสวัสดิการกับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร

สุภารัตน์ แก้วกาญจนรัตน์ (2542 : 83-84) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการดำเนินงานการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลที่ดำเนินงานการบริหาร เพื่อคุณภาพทั้งองค์กรเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในการดำเนินงานการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรที่เขา

ได้รับนั้นด้านนโยบายและการบริหารงานอยู่ในระดับสูงรองลงมาได้แก่เงินเดือนและสวัสดิการ ส่วนความก้าวหน้านั้นได้รับ น้อยที่สุดและอยู่ในระดับต่ำ ระดับความพึงพอใจในการดำเนินงาน การบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลพบว่าเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในช่วงคะแนนระดับปานกลาง

รุ่ง ภูพวงไพโรจน์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคล และ คุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์และ เทคโนโลยีการสื่อสารในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มพนักงานชายที่สมรสแล้ว ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำและสูงกว่ามีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานเพศหญิงที่ยังโสดและมีวุฒิ การศึกษาปริญญาตรี และเมื่อวิเคราะห์ระหว่างศักยภาพของแรงจูงใจกับความพึงพอใจในงาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพของแรงจูงใจกับความพึงพอใจอยู่ในรูปของสมการเส้นตรง

ฉัฐนิชา ปานศักดิ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผลตอบแทนและเงินเดือน สวัสดิการและ ผลประโยชน์ การบริหารและนโยบายของบริษัทฯ ในระดับปานกลาง ส่วนด้านลักษณะของงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ มีความพึงพอใจในระดับมาก

สุระ หีบโอสถ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรฝ่ายบริหาร โครงการ องค์กรการโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า ผู้บริหารและ พนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหาร โครงการองค์กรการโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง และเมื่อจำแนกรายด้าน ด้านเพื่อนร่วมงานมีความพึงพอใจในระดับสูง รองลงไปคือ ด้านการบังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทน ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าของ อาชีพ ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหารกับพนักงานช่าง เทคนิครวมทุกด้าน พบว่า ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบจำแนกรายด้านแล้ว พบว่า ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิคมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่น คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้าน การบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิคมีความพึง พพอใจในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หรือไม่ต่างกัน

ประพันธ์ โรจนจันทร์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับระบบคุณภาพของการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย พบว่า

1. วัฒนธรรมองค์กรของกลุ่มผู้บริหาร ปตท. ที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ สภาพแวดล้อมในองค์กร ประเพณีปฏิบัติ วีรบุรุษในองค์กร ค่านิยม ตามลำดับ
2. วัฒนธรรมองค์กรของกลุ่มพนักงาน ปตท. ที่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ประเพณีปฏิบัติ วีรบุรุษในองค์กร สภาพแวดล้อมในองค์กร ค่านิยม ตามลำดับ
3. ปัญหาอุปสรรคที่พบในทุกๆ กิจกรรม เพื่อนำมาปรับปรุงระบบคุณภาพ ได้แก่
 - 3.1 ปัจจัยในเรื่องแรงจูงใจน้อย
 - 3.2 พนักงานไม่ค่อยใส่ใจในกิจกรรมของระบบคุณภาพ
 - 3.3 ผู้บังคับบัญชาไม่ทำเป็นตัวอย่าง
 - 3.4 ขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง
 - 3.5 ขาดการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง
 - 3.6 ไม่มีเวลาดำเนินระบบคุณภาพของ ปตท.
 - 3.7 ขาดการรักษามาตรฐาน
 - 3.8 ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญ

กรชวล หอม ไกรลาส (2540 : 130) ได้ศึกษารูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน จะบรรลุวัตถุประสงค์ของความพึงพอใจได้นั้น รูปแบบการสื่อสารและความแตกต่างของปัจจัยทางประชากรในด้าน เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง (ซี) ระยะเวลาในการทำงาน และระดับเงินเดือน มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างสำคัญยิ่ง เพราะฉะนั้น การสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นใน หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ผู้บริหารจึงควรคำนึงถึงปัจจัยทางประชากรดังกล่าวมาแล้ว โดยเฉพาะในกลุ่ม พนักงานหญิง รวมทั้งพนักงานที่มีอายุ ระดับตำแหน่ง (ซี) ระยะเวลาในการทำงาน และระดับ เงินเดือนต่ำ เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อย เพื่อจะช่วยให้ช่วยเสริมสร้างปัจจัยที่มีส่วนทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในหน่วยงานนั้นมีมากยิ่งขึ้น หากเป็นเช่นนั้นแล้วพนักงานก็จะทำงานได้ผลงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด อันนำไปสู่ประโยชน์ โดยรวมของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจนั้นต่อไป

จุมพล วิภาคาร (2543 : 49-50) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคณงานรังวัดในสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ศึกษาทั้งปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับช่างรังวัดผู้ว่าจ้าง ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านความอิสระ ในการตัดสินใจในงาน ปัจจัยด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ และปัจจัยด้านสวัสดิการและผลตอบแทน ปัจจัยด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงานไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคณงานรังวัดทั้งสิ้น เหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องมาจากประชากร

คือ คนงานรังวัด ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลที่ไม่แตกต่างกันมากนัก และมีจำนวนเพียง 45 ราย ซึ่งอาจจะไม่มากพอที่จะแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของประชากร และผลการวิจัยยังพบว่า คนงานรังวัดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมในระดับมาก และระดับมากที่สุด

วีไอโอ (Wiiio. 1978 : 5-6) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร พบว่า บุคคลในองค์กรมีความพึงพอใจในการที่จะปรับปรุงการสื่อสารจะผู้บังคับบัญชาระดับสูงกว่าหัวหน้าโดยตรงที่มีต่อตนเองมากที่สุด การสื่อสารจากหัวหน้าในหน่วยงานของตน และการสื่อสารจากบุคลากรอื่นที่อยู่ภายนอกหน่วยงาน เป็นอันดับรองลงมา และมีความพึงพอใจที่จะให้มีการปรับปรุงการสื่อสารของพวกเขา ที่มีต่อบุคคลอื่น ๆ นอกจากนี้พบว่า แหล่งสารที่บุคคลได้รับข่าวสารมากที่สุด และมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ แหล่งสารจากเพื่อนร่วมงาน สำหรับแหล่งสารที่ได้รับข่าวสารน้อยที่สุด และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือแหล่งสารจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงกว่าหัวหน้าโดยตรง

เพริอุส (Pereus. 2001 : Abstract) ศึกษาเรื่องผลประโยชน์และการเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีทางการศึกษา ซึ่งได้แก่ ค่าใช้จ่าย ผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นได้ต่อผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย จริยธรรม และความปลอดภัย การต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ความสำเร็จจะมาจากการจัดเตรียม ภาวะผู้นำ และวิสัยทัศน์ การวางแผนด้านเทคโนโลยีให้ทันสมัย การวัดผลการเลือกต่าง ๆ การจัดตั้งมาตรฐานพนักงานที่เกี่ยวข้องและการจัดวางบุคลากรที่เหมาะสม

เมลทเซอร์ (सानิต ศรีรัตต์. 2535 : 35 อ้างอิงจาก Meltzer. 1981. **Putting Money to work.** p. 237) กล่าวไว้ว่า บุคคลเมื่อมีอายุมากขึ้น มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในการทำงาน สูงขึ้น อาจเป็นเพราะว่าเมื่ออายุมากขึ้น ความคาดหวังเรื่องต่าง ๆ จะลดน้อยลงและมีประสบการณ์มากขึ้น ซึ่งทำให้ปรับตัวต่อสภาพการทำงานได้ดีขึ้นตรงกันข้ามกับคนที่มีอายุน้อย ซึ่งมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในการทำงานต่ำกว่า ทั้งนี้เนื่องจากยังมีความคาดหวังสูง และปรับตัวไม่เหมาะสม

เซอร์จิโอแวนนี (Sergiovanni. 1973 : 220) ได้ศึกษาถึงองค์ประกอบที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของครู พบว่า

1. การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน และความรับผิดชอบ เป็นองค์ประกอบที่ทำให้ครูมีความพึงพอใจในการทำงาน

2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน และความเป็นอยู่ส่วนตัว เป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

3. ภูมิความรู้สึกที่ดีต่อความสำเร็จของงาน และการได้รับการยอมรับนับถือในระดับสูง และมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในเรื่องความไม่ยุติธรรม และฐานะของอาชีพมากที่สุด

4. เพศ ตำแหน่ง และประเภทของโรงเรียนที่สอน ไม่มีผลทำให้องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจแตกต่างกัน

แฮมเบิลตัน (Hambleton, 1989 : 744-A) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าผู้ฝึกสอนกีฬาหญิงระหว่างมหาวิทยาลัยต่างๆ โดยศึกษาจากประชากรที่เป็นหัวหน้าผู้ฝึกสอนนักกีฬาระดับมหาวิทยาลัย เนชั่นแนลคอลเลจแอตลิติกแอสโซซิเอชัน (National Collegiate Athletic Association) จำนวน 300 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ อายุ ผลตอบแทนหรือรายได้ ความรู้สึกในการเป็นส่วนหนึ่งของอาชีพความสำเร็จ โดยมีรายได้เป็นตัวบ่งชี้ถึงความพึงพอใจในงานสูงสุดซึ่งรายได้จะมีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้า อำนาจหน้าที่และสถานภาพทางสังคม นอกจากนี้ คุณสมบัติประจำตัว เช่น ลักษณะทางกายภาพ กิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจนความคิดสร้างสรรค์ของผู้ตอบแบบสอบถามมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้วย โดยผลการศึกษาดังกล่าวมีนัยสำคัญในระดับปานกลาง

สวาดีสัน (Swadison, 1989 : 93) ศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานราชการบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย โดยศึกษาจากประชากร จำนวน 357 คน ผลการวิจัยพบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับค่อนข้างพอใจ มีความพึงพอใจในระดับสูงสุด 3 ด้านด้วยกัน คือ ความพึงพอใจในจรรยาบรรณของวิชาชีพ (Moral Values) การบริการสังคม (Social Service) และความรู้ความสามารถในการทำงาน ตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดต่อการทำงาน คือ ความรับผิดชอบ นโยบายของห้องสมุด ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จของงานการบริการทางสังคม สภาพของการทำงาน ตลอดจนกิจกรรมต่าง ๆ นอกจากนี้ยังพบว่าบรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่บริหารมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบรรณารักษ์ที่ไม่ได้ทำหน้าที่บริหาร

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว พบว่าการประเมินระดับความพึงพอใจของพนักงานปฏิบัติการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการที่จะสะท้อนคุณภาพของการจัดบริหารจัดการภายในบริษัทได้เป็นอย่างดี เพราะบริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด เป็นโรงงานที่มีระบบการผลิตอุตสาหกรรมส่งออกกระบวนหนึ่งที่มีส่วนในการพัฒนาประเทศให้

เป็นผู้นำในด้านอุตสาหกรรมให้ก้าวหน้าในภูมิภาคเอเชีย ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาจึงมี
แนวความคิด ที่จะศึกษาปัจจัยทางการบริหารจัดการที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ
ของพนักงานบริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด