

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เป็นเรื่องที่น่าสนใจศึกษากันมากในวงการจิตวิทยาอุตสาหกรรม ทั้งนี้ก็เพราะความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรนั้น องค์กรใดก็ตามหากบุคคลในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลงมีการขาดงาน ลาออกจากงานหรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงจะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ มปป: 129)

บริษัท จอร์จ เจนเซน (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่ตั้งขึ้นเพื่อทำการผลิตและส่งออกสินค้าประเภทเครื่องประดับเงินไปยังต่างประเทศ อาทิ เดนมาร์ก ญี่ปุ่น สหราชอาณาจักร ฯลฯ ภายใต้ตรา ยี่ห้อสินค้า “Georg Jensen” โดยมีบริษัทแม่ตั้งอยู่ ณ ประเทศเดนมาร์ก ปัจจุบันบริษัทฯ มีพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 262 คน เป็นผู้เชี่ยวชาญชาวต่างชาติ 6 คน และพนักงานคนไทย 256 คน แบ่งการทำงานออกเป็น 11 แผนก คือ แผนกบริหาร แผนกบัญชี แผนกบริหารการผลิต แผนกผลิต แผนกเคลือบลงยา แผนกหล่อ แผนกตรวจสอบคุณภาพ แผนกปั๊ม แผนกชุบ แผนกฝัง และแผนกเครื่องใช้บนโต๊ะอาหาร โดยถือเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในส่วนการผลิตทั้งสิ้น 219 คน จาก 8 แผนก ดังนี้ แผนกผลิต 148 คน แผนกเคลือบลงยา 18 คน แผนกหล่อ 15 คน แผนกตรวจสอบคุณภาพ 15 คน แผนกปั๊ม 5 คน แผนกชุบ 4 คน แผนกฝัง 12 คน และแผนกเครื่องใช้บนโต๊ะอาหาร 2 คน (เพิ่มข้อมูลบริษัทฯ เดือนพฤษภาคม บริษัท จอร์จ เจนเซน (ประเทศไทย) จำกัด 2548)

ทรัพยากรในการบริหารที่สำคัญขององค์กรโดยทั่วไปมี 4 ประการ ได้แก่ คน เงิน วัสดุ และการจัดการ ซึ่งเราถือว่า “คน” เป็นปัจจัยทางการบริหารและเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดเพราะถ้าขาดคนที่มีคุณภาพแล้ว ทรัพยากรอย่างอื่นก็ไม่สามารนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพได้ เนื่องจากบุคลากรในแต่ละองค์กรจะทำหน้าที่เป็นจักรกลที่สำคัญที่เข้ามาช่วยดำเนินการเพื่อให้ภารกิจต่างๆสามารถเป็นไปอย่างบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ (ระวีวรรณ ปัญญาช่วย 2546: 1)

การบริหารภายในองค์กรที่ดี และเหมาะสมย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจของพนักงานในองค์กร ทำให้การดำเนินงานในองค์กรสามารถดำเนินไปได้ด้วยดี พนักงานมีความรักและผูกพันกับองค์กร หากพนักงานขาดความพึงพอใจในงาน ผลงานที่ได้อาจไม่มีคุณภาพ ขาดความสามัคคี เกิดความขัดแย้งในองค์กร พนักงานไม่มีกำลังใจในการทำงานเกิดความท้อแท้ เมื่อหน่วยในการทำงานส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กรไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทจอร์จ เจนเซน (ประเทศไทย)จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากบริษัทฯ ดำเนินการผลิตเครื่องประดับซึ่งเป็นงานที่จะต้องอาศัยแรงงานที่มีฝีมือและมีประสบการณ์จึงจะได้ผลงานการผลิตที่มีคุณภาพ การรักษาให้พนักงานที่มีฝีมืออยู่กับบริษัทฯให้นานที่สุดก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้บริษัทฯสามารถลดต้นทุนในการสรรหาพนักงานใหม่ ต้นทุนในการคัดเลือก ต้นทุนในการฝึกอบรม หรือแม้กระทั่งต้นทุนการออกจากงาน เช่น ค่าชดเชยต่างๆ เป็นต้น

นอกจากนี้การที่บริษัทจอร์จ เจนเซน (ประเทศไทย) จำกัดเป็นบริษัทฯ ที่ผลิตเครื่องประดับเพื่อส่งออก ดังนั้นพนักงานระดับปฏิบัติการในส่วนการผลิตจึงเป็นพนักงานส่วนใหญ่ของบริษัทฯ ประกอบกับการบริหารจัดการด้านบุคลากรยังขาดข้อมูลในส่วนนี้เนื่องจากยังไม่เคยมีการศึกษาในลักษณะนี้มาก่อน อีกทั้งการที่บริษัทจอร์จ เจนเซนฯ เป็นบริษัทข้ามชาติระบบบริหารจัดการบุคลากรในบางส่วนจึงมีทั้งการผสมผสานและปรับเปลี่ยนจากบริษัทแม่ในประเทศเดนมาร์ก ซึ่งจะมีความเหมาะสมกับพนักงานในประเทศไทยมากน้อยเพียงใดนั้น การศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานในครั้งนี้จึงถือเป็นข้อมูลสนับสนุนเพื่อช่วยหาคำตอบในส่วนนี้ได้ และข้อมูลที่ได้จึงสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนาและปรับปรุงการบริหารขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดผลประโยชน์กับทั้งองค์กรและพนักงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในส่วนการผลิตบริษัทจอร์จ เจนเซน (ประเทศไทย) จำกัด

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในส่วนการผลิตบริษัท จอร์จ เจนเซน (ประเทศไทย) จำกัด
2. ผลที่ได้รับจากการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับทั้งองค์กรและพนักงานในองค์กรต่อไป

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทศนคติหรือความความรู้สึกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในด้านการผลิต บริษัท จอร์จ เจนเซน (ประเทศไทย) จำกัดที่มีต่อปัจจัยอนามัย ได้แก่ อัตราค่าจ้างและสวัสดิการ ความมั่นคงและความปลอดภัยในอาชีพ เงื่อนไขสภาพการทำงาน ทางด้านกายภาพ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายบริษัท คุณภาพการนิเทศงาน และในส่วน ของปัจจัยกระตุ้น ประกอบด้วย การยอมรับว่าทำงานดี การมีโอกาสเจริญก้าวหน้าหรือได้ศึกษาต่อ การมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง การได้รับความรับผิดชอบเพิ่มสูงขึ้น ลักษณะของงานที่ให้ทำ และการมีโอกาสได้รับความสำเร็จในการทำงาน

พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานทั่วไปที่ทำงานในส่วนของการผลิตซึ่งเป็นผู้ได้บังคับบัญชาใน 8 แผนก ดังนี้ แผนกผลิต 148 คน แผนกเคลือบลงยา 18 คนแผนกหล่อ 15 คน แผนกตรวจสอบคุณภาพ 15 คน แผนกปั๊ม 5 คน แผนกชุบ 4 คน แผนกฝัง 12 คน และแผนกเครื่องใช้บนโต๊ะอาหาร 2 คนของบริษัท จอร์จ เจนเซน (ประเทศไทย) จำกัด