

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

กิจกรรมต่าง ๆ ที่มนุษย์ดำเนินการและประสบผลสำเร็จด้วยดีนั้น ส่วนใหญ่เป็นผลมาจากความร่วมมือร่วมใจในการทำงานร่วมกันแทบทั้งสิ้น และจากการที่มนุษย์ร่วมมือกันทำงานนี้เอง มนุษย์ได้สร้างพฤติกรรมลักษณะหนึ่งขึ้นในสังคม ซึ่งเรียกว่าองค์กร สังคมมนุษย์จึงเต็มไปด้วยองค์กรประเภทต่าง ๆ มากมายตามกิจกรรมที่มนุษย์ร่วมกันทำ (อุทัย บุญประเสริฐ, 2531) เมื่อองค์กรเป็นที่มนุษย์ร่วมมือกันกระทำกิจกรรม จึงต้องมีการบริหารการจัดการกิจกรรมนั้น ๆ โดยที่การบริหารงานในทุกองค์กร ไม่ว่าจะเป็รูปแบบของรัฐหรือเอกชน มุ่งหวังกำไรหรือไม่มุ่งหวังกำไร ต่างก็เป็ไปเพื่อบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดขึ้น แต่การที่จะบริหารให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ย่อมขึ้นอยู่กับผู้บริหารในฐานะเป็น “ผู้นำ” ขององค์กรว่าจะสามารถเลือกใช้เทคนิค วิธีการจัดการ การบังคับบัญชา การวินิจฉัยสั่งการ การวางแผนนโยบายอย่างไร ที่จะทำให้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างจำกัดภายในองค์กร ได้ถูกนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด อันจะส่งผลต่อการบรรลุถึงเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ดังกล่าว ทั้งนี้อาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า ปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งของความสำเร็จหรือล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์กรคือตัวผู้นำ (ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์พงศ์, 2530) ผู้นำมีหน้าที่กำหนดและกำเนึงถึงภารกิจขององค์กรอย่างสม่ำเสมอและผู้นำจะต้องตั้งเป้าหมายลำดับความสำคัญของงาน รวมทั้งกำหนดมาตรฐานของงาน ทั้งหมดที่กล่าวมานั้นเป็งานที่ยากพอสมควร ผู้นำไม่สามารถทำงานได้ทุกอย่าง ดังนั้น ผู้นำจึงต้องกำหนดขอบเขตงานของตนเอง และสามารถบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและมีความราบรื่น

ในปัจจุบัน โรงงานอุตสาหกรรมมีการนำเทคโนโลยีและเครื่องจักรมาใช้เพื่อทดแทนกำลังคนเป็นจำนวนมาก แต่ถึงกระนั้นก็ตาม คนงานก็ยังคงมีความสำคัญต่อการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กรเช่นกัน ดังนั้น ผู้นำจะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจให้กับคนงานในการทำงานอยู่ตลอดเวลา เพราะการสร้างความพึงพอใจในการทำงานของผู้นำอาจเนื่องมาจาก (1) ผู้นำมีความรู้สึว่าจะต้องรักษาความพึงพอใจของพนักงานให้มีความพึงพอใจในการทำงานให้สูง ถ้าไม่เช่นนั้นก็จะทำให้คนงานมีความเบื่อหน่ายหรือมีความคับอกคับใจในการทำงาน และ (2) ผู้นำมีความห่วงใยต่อผลกระทบที่จะเกิด

ขึ้นกับผลของการปฏิบัติงาน ถ้าคนงานไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานลดลง เกิดการขาดงานและการออกจากงานจะสูงขึ้น

อย่างไรก็ตาม โรงงานผลิตเครื่องประดับเงิน ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมการผลิตและส่งออกเครื่องประดับของไทย ที่มีมูลค่าการส่งออกสูงถึง 250,159,273.00 บาท ในปี พ.ศ. 2546 ถือได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมสำคัญที่ทำรายได้ให้กับประเทศไทย และมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงระหว่างผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมเดียวกัน อีกทั้งยังเป็นอุตสาหกรรมที่ต้องการแรงงานที่มีฝีมือและทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก (สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ, 2547) กำลังประสบกับปัญหาอัตราการเข้า-ออกของพนักงานในแต่ละเดือนสูงถึงร้อยละ 3 ของพนักงานทั้งหมด ต่อเดือน และส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับหัวหน้าแผนกในฝ่ายผลิต ซึ่งเป็นตำแหน่งที่ต้องใช้ฝีมือและทักษะในการปฏิบัติงานสูง จึงส่งผลกระทบต่อกระบวนการผลิตและประสิทธิภาพในการทำงาน โดยสาเหตุใหญ่ของการลาออกคือ ลักษณะผู้นำของผู้จัดการฝ่ายผลิตที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา (ปวีณา ชาวปากน้ำ, 2547: สัมภาษณ์)

ปัญหาความไม่พึงพอใจดังกล่าว อาจเป็นเพราะผู้บังคับบัญชาใช้วิธีการบังคับบัญชาที่ไม่เหมาะสมและไม่สามารถจูงใจให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติตามได้ จนกระทั่งเปลี่ยนไปในรูปของความขัดแย้ง และนำไปสู่การลาออกในที่สุด ดังนั้นผู้บังคับบัญชาที่มีลักษณะของความเป็นผู้นำจึงถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา

จากสภาพการแข่งขันทางอุตสาหกรรมที่เพิ่มขึ้น กอปรกับ แนวคิดทฤษฎีที่กล่าวไปข้างต้น ผู้บังคับบัญชาจึงมีความจำเป็นต้องปรับตัวและพัฒนาทักษะด้านความเป็นผู้นำ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาและความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชาของผู้ได้บังคับบัญชาของโรงงานผลิตเครื่องประดับเงินในจังหวัดนครปฐม

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาและความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชาของผู้ได้บังคับบัญชาของโรงงานผลิตเครื่องประดับเงินในจังหวัดนครปฐม

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาและความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชาของผู้ได้บังคับบัญชาของโรงงานผลิตเครื่องประดับเงิน 4 แห่งในจังหวัดนครปฐม

2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงเสริมสร้างลักษณะในการเป็นผู้นำให้กับผู้บังคับบัญชาของโรงงานผลิตเครื่องประดับเงิน เพื่อนำไปสู่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

### นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา

**ลักษณะผู้นำ** หมายถึง พฤติกรรมการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาที่ใช้กับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานให้บรรลุตามความต้องการขององค์กร โดยลักษณะผู้นำแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะผู้นำด้านตั้งความคาดหวังในตัวผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้นำที่คาดหวังว่าผู้ใต้บังคับบัญชาจะเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถทำทุกสิ่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ตามคำแนะนำและความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

2. ลักษณะผู้นำด้านสนใจความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้นำที่ให้ความสำคัญกับความรู้สึก สุขภาพ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อเกิดปัญหาผู้นำจะคอยให้การสนับสนุนและช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา

3. ลักษณะผู้นำด้านให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้นำที่ให้ความสำคัญกับการจัดหาข้อมูล ข่าวสารที่จำเป็นในการทำงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบ เช่น ความรู้ในการทำงาน ความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นต้น เพื่อให้การทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่นและประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

4. ลักษณะผู้นำด้านความน่าไว้วางใจของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้นำที่ได้รับความไว้วางใจจากผู้ใต้บังคับบัญชาและมีความเชื่อมั่นในความเป็นผู้นำของตนเอง นอกจากนี้ยังขึ้นกับความสามารถของผู้นำในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกทีมงาน และสามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้

**ผู้บังคับบัญชา** หมายถึง ผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายผลิตในโรงงานผลิตเครื่องประดับเงิน 4 แห่งในจังหวัดนครปฐม

**ความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชา** หมายถึง ความรู้สึกทางบวกที่ผู้ใต้บังคับบัญชามีต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรง ความรู้สึกทางบวกนี้เกิดจากผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกเห็นด้วยและชอบพฤติกรรมการบังคับบัญชาและคุณลักษณะของผู้บังคับบัญชา

ผู้ได้บังคับบัญชา หมายถึง หัวหน้าแผนกในฝ่ายผลิตที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบภายใต้การดูแลโดยตรงจากผู้จัดการฝ่ายผลิตในโรงงานผลิตเครื่องประดับเงิน 4 แห่งในจังหวัดนครปฐม



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved