

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

ในปี พ.ศ.2551 อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับเป็นอุตสาหกรรมที่มีมูลค่าการส่งออกสูงอยู่ใน 5 อันดับแรกของมูลค่าสินค้าส่งออกสำคัญ ของไทยในหมวดสินค้าอุตสาหกรรม ก่อให้เกิดการพัฒนาของอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกัน ตั้งแต่การทำเหมือง การเจียรไน การออกแบบ การทำและประกอบตัวเรือน การผลิตเครื่องมือเครื่องจักรในการเจียรไน พลอย และการทำวัสดุหีบห่อ เป็นต้น ก่อให้เกิดการจ้างงานสูงถึงประมาณ 8 แสน ถึง 1.3 ล้านคน มีโรงงานที่จดทะเบียนกับกรมโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 939 โรง ด้วยจำนวนเงินลงทุน 17,633 ล้านบาท อุตสาหกรรมอัญมณีและ เครื่องประดับจึงเป็นอุตสาหกรรมหลักประเภทหนึ่งที่สำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2552:ออนไลน์)

ในการดำเนินการผลิตเครื่องประดับอัญมณี โดยส่วนใหญ่ต้องอาศัยแรงงานเป็นองค์ประกอบสำคัญในกระบวนการผลิต ภายใต้ภาวะเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังการแข่งขันทางธุรกิจของหลายๆ องค์การ ซึ่งองค์ประกอบสำคัญของการบริหารและการจัดการให้องค์การได้มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์การที่ได้กำหนดไว้ ปัจจัยที่ต้องคำนึงและให้ความสำคัญมากที่สุดคือ “คน” ซึ่งเป็นทรัพยากรที่เป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการบริหารและการจัดการเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย คน (Man) เงิน (Money) วัสดุดิบ (Material) และวิธีการจัดการ (Management) คนนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งกับองค์การทุกประเภทในการบริหารและการจัดการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

เมื่อบุคคลากรในองค์การมีความสำคัญเช่นนี้แล้ว ผู้บริหารทุกระดับในองค์การหรือหน่วยงานต่างๆ จึงให้ความสำคัญและธำรงรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายตามที่องค์การได้กำหนดไว้ตราบนานเท่านาน องค์การทุกองค์การ ไม่ว่าจะเป็นองค์การของรัฐ หรือ ธุรกิจเอกชนใดๆ ก็ตาม การส่งเสริมให้บุคคลากรในองค์การมีความพึงพอใจเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงาน ตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ หากบุคคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ดีแล้ว ก็จะช่วยให้งานสำเร็จลุล่วงตามจุดหมาย ที่กำหนดไว้ได้อย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล ตลอดจนมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อยู่เสมอ นอกจากนี้ การหาแนวทางการปรับปรุงงานนั้นๆ ให้เจริญก้าวหน้า ด้วยความเสียสละ มุ่งเทกำลังกาย กำลังใจ และกำลังสติปัญญา ก็เป็นสิ่งที่ได้มาโดยการมีความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงาน ในทางตรงกันข้ามหากปัจจัยดังกล่าว มีผลออกมาทางลบก็จะทำให้บุคคลากรในองค์กร มีการลาออกจางานในอัตราที่สูง พนักงานเกิดความเบื่อหน่ายจากงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ที่เย็นชาต่อกัน ไม่ให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ที่องค์กรจัดขึ้น และไม่ปฏิบัติตามนโยบายของบริษัทที่กำหนดขึ้น หรือปฏิบัติประเภทแบบเสียไม่ได้ ไม่มีความจริงใจในการปฏิบัติงาน ขาดความสามัคคี ตลอดจนหยุดงานไม่มีเหตุผล สิ่งต่างๆ เหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (นภคล เชมะโยธิน, 2540)

บริษัท แอบบีเครสท์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นอุตสาหกรรมการผลิตและส่งออกเครื่องประดับอัญมณี ที่ตั้งอยู่ในเขตสวนอุตสาหกรรมศรีอโศกพัฒนา จังหวัดลำพูน บริษัทเปิดดำเนินการตั้งแต่วันที่ พ.ศ.2546 ต่อมาในปี พ.ศ.2548 บริษัทได้ทำการควบรวมกิจการกับ บริษัท เอสเซกส์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เพื่อขยายกิจการ เพิ่มขีดความสามารถในการผลิต และเพื่อรองรับอัตราการเติบโตของตลาดการส่งออกเครื่องประดับอัญมณีที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งปัจจุบันบริษัทมีพนักงานทั้งสิ้น 680 คน จากการควบรวมกิจการในครั้งนี้ บริษัทได้แบ่งการบริหารจัดการออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายโกลด์(Gold Division) และ ฝ่ายเจมส์เซต(Gemset Division) หรือ บริษัท เอสเซกส์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เดิม ซึ่งมีความแตกต่างในเรื่องรูปแบบของผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิต โดยฝ่ายโกลด์เป็นการผลิตโดยใช้การตัดและขึ้นรูปจากแผ่นทอง และเป็นการผลิตครั้งละมากๆ (Mass Production) อีกทั้ง มีการนำเครื่องจักรมาช่วยในการผลิตค่อนข้างมาก ซึ่งแรงงานไม่จำเป็นที่จะต้องมีความชำนาญพิเศษ ในขณะที่ฝ่ายเจมส์เซตจะเป็นการผลิตโดยใช้การหล่อและใช้แรงงานฝีมือเป็นหลัก ซึ่งแรงงานฝีมือนี้นี้จะต้องมีความชำนาญเป็นพิเศษจึงจะสามารถทำการผลิตได้

ในปีพ.ศ.2551 ฝ่ายเจมส์เซต มีอัตราการเข้า-ออกเฉลี่ยต่อเดือน ของพนักงานฝ่ายผลิตสูงถึง 3.29% ซึ่งสูงมากขึ้นจากปี 2550 กว่า 200% จากอัตราการเข้า-ออกที่ค่อนข้างสูงดังกล่าว ส่งผลให้บริษัทต้องเสียค่าใช้จ่ายในการสรรหา การคัดเลือก และระยะเวลาในการฝึกอบรมพนักงานของฝ่ายผลิตเพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะพนักงานในฝ่ายเจมส์เซตจะต้องใช้เวลาในการฝึกอบรมพนักงานใหม่นานกว่าฝ่ายอื่นๆ เนื่องจากเป็นกระบวนการที่ต้องการทักษะฝีมือสูง โดยเฉลี่ยจะใช้เวลาในการฝึกอบรมเพื่อสร้างความชำนาญไม่น้อยกว่าหนึ่งปี (รัตนา เอี่ยมสวรรค์, 2551: สัมภาษณ์)

ทั้งนี้เพื่อให้บริษัท แอบบีเครสท์ (ประเทศไทย) จำกัด สามารถอยู่รอดในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันนี้ หากปราศจากบุคลากรที่มีคุณภาพในองค์กรแล้ว ผลสำเร็จในการบริหารและการจัดการก็จะลดน้อยลง การรับทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงเป็นวิธีหนึ่งที่จะทำให้พนักงาน บริษัท แอบบีเครสท์ (ประเทศไทย) จำกัด สนับสนุน และ ร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานดังนั้นผู้บริหาร ทุกระดับของบริษัทจำเป็นต้องเข้าใจถึง ปัจจัยเชิงจิตที่เป็นตัวกระตุ้นใน

การทำงาน (Motivator Factor) ที่เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจ และปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีชื่อเสียงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนไม่เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลกระตือรือร้นในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานซึ่งสาเหตุอันเกิดจากภาวะแวดล้อม โดยไม่เกี่ยวข้องกับส่วนประกอบของงานเลย เนื่องจากพนักงานของบริษัทเป็นพนักงานระดับฝีมือมีต้นทุนในการฝึกอบรมสูง จากปัญหาข้างต้น ผู้ศึกษาจึงให้ความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท แอบบีเครสท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านต่างๆ เพื่อวางแผนการพัฒนาบุคลากร และการบำรุงรักษาบุคลากร เพื่อให้พนักงานในบริษัทเกิดความพึงพอใจในการทำงานและปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเททั้งแรงกายแรงใจ สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการศึกษานี้คาดว่าจะได้ข้อมูลที่มีประโยชน์สำหรับผู้บริหารเพื่อที่จะนำไปพิจารณา และปรับปรุงแก้ไข ในการบริหารจัดการต่อไปในอนาคต

#### **วัตถุประสงค์ของการศึกษา**

เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการใน ส่วนการผลิตฝ่ายเจมส์เซต บริษัท แอบบีเครสท์ (ประเทศไทย) จำกัด

#### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในส่วนการผลิต เจมส์เซต ของ บริษัท แอบบีเครสท์ (ประเทศไทย) จำกัด
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในส่วนการผลิต เจมส์เซต ของ บริษัท แอบบีเครสท์ (ประเทศไทย) จำกัด
3. บริษัท แอบบีเครสท์ (ประเทศไทย) จำกัด สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนาและ ปรับปรุงการบริหารงานได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานและนโยบายของบริษัท เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

#### **นิยามศัพท์ในการศึกษา**

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่รู้สึกชอบ มีความคิดเห็นที่ดี เป็นความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงานทางบวก

**พนักงานระดับปฏิบัติการ** หมายถึง บุคคลที่ทำงานในส่วนของการผลิต เจมส์เซต ที่มีตำแหน่งต่ำกว่าผู้ช่วยผู้จัดการของ บริษัท แอบบีเครสท์ (ประเทศไทย) จำกัด

**เจมส์เซต (Gemset)** หมายถึง สายการผลิตเครื่องประดับซึ่งใช้เทคโนโลยีการหล่อโลหะ และอัญมณีเป็นส่วนประกอบหลักของชิ้นงาน

**บริษัท แอบบีเครสท์ (ประเทศไทย) จำกัด** หมายถึง บริษัทที่ดำเนินการผลิตและส่งออกเครื่องประดับ ตั้งอยู่ในเขตสวนอุตสาหกรรมศรีสุพัฒน์ จังหวัดลำพูน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved