

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

องค์กรทุกองค์การจะประสบผลสำเร็จและบรรลุจุดหมายปลายทางที่กำหนดได้นั้น การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง ในบรรดาทรัพยากรในองค์การนั้นประกอบด้วย คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และปัจจุบันทรัพยากรอีกประเภทที่กลายมาเป็นสิ่งสำคัญที่นำความสำเร็จให้แก่องค์กรนั้นก็คือ เทคโนโลยี แต่อย่างไรก็ตามทรัพยากรมนุษย์ก็ยังคงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่นำความสำเร็จมาสู่องค์กรทุกองค์การ (พยอม วงศ์สารศรี, 2538.)

สิ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมถึงความสุขของผู้ทำงานด้วย คือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กร องค์กรใดก็ตาม หากบุคคลในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง เมื่อมีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางวินัยได้อีกด้วยแต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ดังนั้น ถ้าหากหน่วยงานใดได้เห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับคนในหน่วยงานของตน และมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน อีกทั้งตระหนักรู้เสมอว่าความรู้สึกรู้สึกพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสภาพการณ์หรือตามเวลา (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ , 2544.)

ในการทำธุรกิจเหมืองแร่ ก่อนที่จะผลิตแร่ ออกมาเป็นแร่สำเร็จรูปเพื่อส่งให้แก่ลูกค้าได้นั้น จำเป็นต้องผ่านขั้นตอนต่าง ๆ หลายขั้นตอน เริ่มตั้งแต่ การสำรวจเพื่อหาแหล่งสะสมของแร่ และเมื่อสำรวจพบแหล่งสะสมของที่มีปริมาณมากพอที่จะพัฒนาเชิงพาณิชย์ได้ก็จะศึกษาข้อมูลในขั้นรายละเอียดต่อไป เพื่อศึกษาต้นทุนและวิธีการผลิตที่เอื้อประโยชน์สูงสุด ดังนั้นการทำเหมืองแร่แบ่งออกเป็นขั้นตอนใหญ่ ๆ ดังนี้

1. การสำรวจ คือ การศึกษาลักษณะทางธรณีวิทยาของพื้นที่ โดยการสุ่มเจาะสำรวจเพื่อศึกษาโครงสร้างทางธรณีวิทยาเพื่อให้แน่ใจว่าบริเวณนั้นมีการสะสมตัวของแร่ และนำข้อมูลที่ได้มาประเมินคุณภาพของแร่และปริมาณสำรองของแร่เพื่อประกอบการตัดสินใจที่จะพัฒนาเหมืองต่อไป

2. การวางแผนทำเหมือง คือ การนำข้อมูลที่ได้จากการเจาะสำรวจอย่างละเอียดมาคำนวณ และกำหนดแผนในการทำเหมืองบริเวณที่จะขุดและปริมาณการเปิดหน้าดินและแร่

3. การทำเหมืองและการผลิตแร่ มีลักษณะการทำเหมืองแบบเหมืองเปิด คือ ในขั้นแรกจะทำการเปิดหน้าดินจนถึงชั้นแร่ด้วยรถขุดไฮโดรลิกแล้วจึงนำแร่ออกจากบ่อเหมือง ต่อจากนั้นนำแร่ที่ได้ไปผ่านกระบวนการคัดสิ่งเจือปนออก แล้วนำเข้าโรงโม่เพื่อโม่คัดขนาดและควบคุมคุณภาพ เพื่อให้ได้แร่ที่มีคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า (กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน,2547.)

เครือทวิทรัพย์กรุ๊ปเป็นกลุ่มธุรกิจเหมืองแร่ประกอบด้วย 3 บริษัทที่จดทะเบียนนิติบุคคล ที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับเหมืองแร่ โดยมีสถานประกอบการตามรายละเอียดดังนี้

1. สำนักงานใหญ่ของเครือทวิทรัพย์กรุ๊ป ตั้งอยู่ที่ 3/1 ซอย 2 ถนนวิภาวดี ตำบลทรายขาว อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ทวิทรัพย์ เอ็นจิเนียริง ก่อตั้งเมื่อ 9 สิงหาคม 2538 ประกอบธุรกิจเหมืองถ่านหิน ที่ ตำบลดงคำ อำเภอฝาง จังหวัดลำพูน
3. บริษัท สยามทรัพย์ทวีเทรดดิ้ง จำกัด ก่อตั้งเมื่อ 30 มกราคม 2546 ประกอบธุรกิจเหมืองถ่านหิน ที่ ตำบลแม่ติบ อำเภองาว จังหวัดลำปาง
4. ห้างหุ้นส่วนจำกัด ลานนาทวิทรัพย์ ก่อตั้งเมื่อ 28 พฤศจิกายน 2546 ประกอบธุรกิจเหมืองแร่ฟลูออไรท์ ที่ตำบลทาขุมเงิน อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน

กลุ่มธุรกิจเหมืองแร่ในเครือทวิทรัพย์กรุ๊ป ทั้ง 3 บริษัทประกอบธุรกิจเหมืองแร่ซึ่งมีลักษณะการทำงานคล้ายกัน คือ มีกระบวนการในการทำเหมือง 3 กระบวนการ คือ ทำการสำรวจวางแผนการผลิต ผลิตและจำหน่ายให้แก่ลูกค้า ซึ่งถ่านหินเป็นเชื้อเพลิงประเภทหนึ่ง ลูกค้าที่ใช้ส่วนใหญ่ ได้แก่ โรงงานปูนซีเมนต์ โรงอบล้าใย โรงบ่มไบยาสูบ ส่วนแร่ฟลูออไรท์นำไปใช้เป็น ส่วนผสมในการผลิตปูนซีเมนต์ และนอกจากนี้ใช้แร่ฟลูออไรท์เป็นตัวช่วยในการควบคุมความร้อนในการถลุงเหล็ก ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่ที่ใช้แร่ฟลูออไรท์ ได้แก่ โรงงานปูนซีเมนต์, โรงงานถลุงเหล็ก

ในการทำธุรกิจเหมืองแร่ ของ กลุ่มธุรกิจเหมืองแร่ในเครือทวิทรัพย์กรุ๊ป จะต้องอาศัยพนักงานที่มีความสามารถเฉพาะทางและมีประสบการณ์ ซึ่งพนักงานในกลุ่มธุรกิจเหมืองแร่ในเครือทวิทรัพย์กรุ๊ป แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ พนักงานฝ่ายสำนักงานและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ในช่วงปี พ.ศ. 2549 กลุ่มธุรกิจเหมืองแร่ในเครือทวิทรัพย์กรุ๊ป มีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น มีการรับพนักงานใหม่เพิ่มขึ้น และมีปัญหาขาดแคลนเพราะพนักงานที่มีความสามารถเฉพาะทางหายาก ดังนั้นการรักษาพนักงานที่มีฝีมือให้คงอยู่กับองค์กรให้นานที่สุดเป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นส่วนหนึ่ง

ที่ทำให้องค์กรสามารถลดต้นทุนในการสรรหาและการฝึกอบรม ประกอบกับการบริหารจัดการ ด้านบุคลากรของกลุ่มธุรกิจเหมืองแร่ในเครือทวิทรัพย์กรุ๊ปยังขาดข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากยังไม่เคยมีการศึกษามาก่อน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะ ทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของพนักงาน และเพื่อจะได้นำผลจากการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อการวางแผนทาง ในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานขององค์กรต่อไป

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเครือ ทวิทรัพย์กรุ๊ป จังหวัดเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

- 1) ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสำนักงานและ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ในเครือทวิทรัพย์กรุ๊ป จังหวัดเชียงใหม่
- 2) ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงการบริหารงานเพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจ และแรงจูงใจในการทำงานให้สอดคล้อง กับความต้องการของพนักงาน เพื่อประโยชน์สูงสุดกับทั้งองค์กรและพนักงานองค์กรต่อไป

### นิยามศัพท์

**พนักงานในเครือทวิทรัพย์กรุ๊ป** หมายถึง พนักงานที่ทำงานในเครือทวิทรัพย์กรุ๊ป ซึ่งเป็น พนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ทวิทรัพย์เอ็นจิเนียริง บริษัท สยามทรัพย์ทวีเทรดดิ้ง จำกัด และ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ลานนาทวิทรัพย์ ประกอบด้วยพนักงานฝ่ายสำนักงานและพนักงาน ฝ่ายปฏิบัติการ

**ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติในทางบวกของ บุคคลที่มีต่อที่การทำงาน ซึ่งเป็นผลทำให้เขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจ ในการทำงาน และทำงานด้วยความอดสาพยายามจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งสิ่งที่มีผล ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยอนามัย