บทที่ 1
บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากการที่ราคาน้ำมันมีการปรับเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ประชาชนมีแนวโน้มที่จะใช้บริการขนส่งมวลชนในรูปแบบต่างๆ ทดแทนการใช้รถยนต์ส่วนบุคคลเพิ่มมากขึ้นและการเดินทางโดยใช้บริการขนส่งมวลชนระหว่างจังหวัดเพชรบุรีและกรุงเทพฯ ที่สะดวกมากที่สุดคือการเดินทางโดยรถโดยสารประจำทางปรับอากาศชั้น 1 ปัจจุบันในจังหวัดเพชรบุรีมีผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศชั้น 1 เพียงรายเดียว คือบริษัท กรุงเทพฯ-เพชรบุรีทัวร์ จำกัด (บริษัทขนส่ง จำกัด, 2548)

บริษัท กรุงเทพฯ-เพชรบุรีทัวร์ จำกัด ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ.2525 ปัจจุบันมีรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1 ให้บริการจำนวน 30 คัน แบ่งเป็นเส้นทางอำเภอเมืองจังหวัดเพชรบุรี-กรุงเทพฯ จำนวน 20 คัน เส้นทางอำเภอท่ายาง-กรุงเทพฯ จำนวน 6 คัน และเส้นทางอำเภอบ้านแหลม-กรุงเทพฯ อีกจำนวน 4 คัน มีพนักงานจำนวน 100 คน แบ่งเป็นพนักงานประจำสำนักงานและห้องจำหน่ายบัตรโดยสารจำนวน 10 คน พนักงานขับรถโดยสารจำนวน 30 คน พนักงานบริการจำนวน 30 คน และพนักงานต้อนรับอีกจำนวน 30 คน มีผู้โดยสารใช้บริการเฉลี่ยวันละ 1,500 คน(บริษัท กรุงเทพฯ-เพชรบุรีทัวร์ จำกัด, 2548)

เนื่องจากในจังหวัดเพชรบุรีมีผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศชั้น 1 เพียงรายเดียว(บริษัท กรุงเทพฯ-เพชรบุรีทัวร์ จำกัด, 2548) และถึงแม้ว่าจะมีรถโดยสารประจำทางปรับอากาศชั้น 1 และชั้น 2 ของจังหวัดใกล้เคียงที่เดินรถผ่านจังหวัดเพชรบุรี แต่การใช้บริการไม่สะดวก โดยผู้โดยสารต้องออกไปรอโดยสารด้านนอกของตัวเมือง และไม่สามารถจองหรือซื้อบัตรโดยสารล่วงหน้าได้ ทำการให้บริการของบริษัท กรุงเทพฯ-เพชรบุรีทัวร์ จำกัด เป็นบริการลักษณะกึ่งผูกขาด ผู้ใช้บริการไม่มีทางเลือกอื่นมากนัก และจากการให้บริการลักษณะกึ่งผูกขาดดังกล่าว ส่งผลให้บริษัทฯ ไม่ใส่ใจในคุณภาพงานบริการ ส่งผลให้เกิดปัญหาความไม่พึงพอใจของผู้โดยสารต่อคุณภาพการให้บริการ เช่น กริยาท่าทาง การแต่งกาย การให้บริการ ของพนักงาน ความสะอาดของรถโดยสารและสถานที่รอการโดยสาร นอกจากนี้ยังเกิดปัญหาการบริหารงาน เช่น พนักงานต้อนรับหยุดงานโดยไม่แจ้งล่วงหน้า ส่งผลกระทบต่อการให้บริการผู้โดยสาร(บริษัท กรุงเทพฯ-เพชรบุรี ทัวร์ จำกัด, 2548)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

พนักงานขององค์กร ถือว่าเป็นกลุ่มลูกค้าภายในองค์กรที่มีความสำคัญที่สุด(ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ, 2547) เนื่องจากพนักงานมีความใกล้ชิดกับองค์กร มองเห็นขั้นตอน วิธีการปฏิบัติ และการดำเนินงานขององค์กรอย่างชัดเจน และเมื่อพิจารณาถึงอีกมุมมองหนึ่ง พนักงานขององค์กร ก็ถือว่าเป็นผู้บริโภคผลิตภัณฑ์และสินค้าด้วยเช่นกัน ดังนั้นหากองค์กรไม่สามารถบริหารและจัดการปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรได้อย่างเหมาะสม จนทำให้ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรอยู่ในระดับที่ไม่เหมาะสมแล้ว พนักงานขององค์กรก็จะเป็นกลุ่มบุคคลที่ทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรอยู่ในระดับที่ไม่เหมาะสมสำหรับบุคคลภายนอกองค์กรและสังคมโดยรวม และอาจส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ด้วยสาเหตุดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพฯ-เพชรบุรีทัวร์ จำกัด เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องที่จะใช้ในการวางแผนด้านบุคลากรให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร และพัฒนาปรับปรุงสภาพการทำงานของบริษัทฯ เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท กรุงเทพฯ-เพชรบุรีทัวร์ จำกัด

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพฯ-เพชรบุรีทัวร์ จำกัด

2. สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผนด้านบุคลากรและปรับปรุงสภาพการทำงานของบริษัท กรุงเทพฯ-เพชรบุรีทัวร์ จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

นิยามศัพท์

ปัจจัยสร้างแรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง การศึกษาระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยสร้างแรงจูงใจในการทำงาน 2 ด้าน ประกอบไปด้วย ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถ ด้านลักษณะของงานเป็นที่น่าสนใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) จำนวน 7 ด้านได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ด้านการปกครองบังคับบัญชา

ด้านความสัมพันธ์ของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านตำแหน่งงาน

พนักงานของบริษัท กรุงเทพฯ-เพชรบุรีทัวร์ จำกัด หมายถึง พนักงานที่ทำงานในตำแหน่งพนักงานขับรถ พนักงานบริการ พนักงานต้อนรับ พนักงานประจำสำนักงาน และพนักงานประจำห้องจำหน่ายบัตรโดยสาร ที่ทำงานให้กับ บริษัท กรุงเทพฯ-เพชรบุรีทัวร์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่ให้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1 เส้นทางระหว่างจังหวัดเพชรบุรี-กรุงเทพฯ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved