# บทที่ 5
# สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ ปัญหา และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพฯ-เพชรบุรีทัวร์ จำกัด โดยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ คือทฤษฎีสองปัจจัยของ เฟรเดอริก เฮอร์สเบอร์ก (Frederick Herzberg)

ระเบียบการศึกษา มีขอบเขตการศึกษาคือ ศึกษาถึงปัจจัยสร้างแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพฯ - เพชรบุรีทัวร์ จำกัด รวมทั้งศึกษาถึงความพอใจต่อปัจจัยสร้างแรงจูงใจตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรเดอริก เฮอร์สเบอร์ก(Frederick Herzberg) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ(Motivation Factors) และปัจจัยสุขอนามัย(Hygiene Factors) จำนวนประชากรทั้งหมด 100 คน ซึ่งผู้ศึกษาสามารถจำนวนและรายนามของพนักงานที่แน่นอน จึงเลือกทำการศึกษาประชากรทั้งหมด ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่าง ๆ เช่น หนังสือ งานวิจัย ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการออกแบบสอบถาม โดยแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถาม 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานบริษัท ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อปัจจัยสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน และข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) อธิบายลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ในรูปการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และใช้มาตราแบบอันตราภาคชั้นหรือช่วง (Interval Scale) สรุปการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ ข้อเสนอแนะ และข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**สรุปผลการศึกษา**

ในส่วนของผลการศึกษาสามารถแบ่งได้เป็น 4 ส่วนดังนี้ คือ

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท กรุงเทพฯ-เพชรบุรีทัวร์ จำกัด**

พนักงานส่วนใหญ่ของบริษัทเป็นเพศชาย อายุ 41 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีอายุการทำงานในบริษัท กรุงเทพ-เพชรบุรีทัวร์ จำกัด มากกว่า 5 ปีขึ้นไป เงินเดือน 4,001-5,000 บาท เป็นพนักงานประจำสำนักงาน พนักงานประจำรถโดยสาร(ชาย) พนักงานต้อนรับหญิง และพนักงานขับรถโดยสาร มีจำนวนเท่ากัน

พนักงานส่วนใหญ่เคยย้ายสถานที่ทำงาน ก่อนจะมาเริ่มงานที่ บริษัท กรุงเทพฯ - เพชรบุรีทัวร์ จำกัด สาเหตุการย้ายสถานที่ทำงาน ส่วนใหญ่ในด้านไม่พอใจสภาพการทำงาน สถานประกอบการเดิมปิดกิจการหรือเลิกกิจการ และด้านผลตอบแทนน้อย ไม่พอใจด้านสวัสดิการ หรือไม่มั่นใจในความมั่นคงของงาน ส่วนสาเหตุที่เลือกทำงานกับบริษัท กรุงเทพฯ-เพชรบุรี ทัวร์ ส่วนใหญ่เนื่องจากด้านความมั่นคง และภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร สภาพการปฏิบัติงานที่ดีกว่า และสวัสดิการและความมั่นคงในหน้าที่การงานที่สูงกว่าเดิม

**ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพฯ-เพชรบุรีทัวร์ จำกัด**

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัทกรุงเทพฯ-เพชรบุรีทัวร์ จำกัด พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อทำการศึกษาถึงรายละเอียดของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยของปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวมีดังต่อไปนี้

**2.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)**

ผลจากการวิเคราะห์ปัจจัยทั้ง 5 ด้าน พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจแต่ละด้าน พบว่า

ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แต่ปัจจัยย่อยด้านสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ และด้านการมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ทำ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางแต่ปัจจัยย่อยด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานมีความพึงพอใจในระดับมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนด้านการมีโอกาสในการเสนอความคิดเห็นที่เป็นแนวทางปฏิบัติงานแก่พนักงานในบริษัท และด้านรางวัลตอบแทนความดีความชอบในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ด้านลักษณะงานเป็นที่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แต่ปัจจัยย่อยด้านการแบ่งหน้าที่การปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงาน ด้านความเป็นอิสระในระหว่างการทำงาน และด้านความสำคัญของงานสำหรับบริษัท มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านการได้รับงานที่ตรงกับความรู้ และความถนัด ด้านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านการใช้เทคนิคและความรู้ที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน และด้านการได้รับความรู้ใหม่เพิ่มเติมจากงานที่ทำมีความพึงพอใจในระดับน้อย

ด้านความรับผิดชอบ มี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แต่ปัจจัยย่อยด้านบทบาทและหน้าที่ในการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านการมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน และด้านการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของบริษัท มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ด้านความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

**2.2 ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)**

ผลจากการวิเคราะห์ปัจจัยทั้ง 7 ด้าน พนักงานให้ความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจแต่ละด้าน พบว่า

ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แต่ปัจจัยย่อยด้านความสามารถในการตัดสินใจของหัวหน้า มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ด้านความสัมพันธ์ของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แต่ปัจจัยย่อยด้านค่าเบี้ยเลี้ยงการทำงาน ด้านเงินรางวัลพิเศษ ด้านเบี้ยขยัน ด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ด้านสวัสดิการด้านเงินช่วยเหลือพิเศษต่างๆ และด้านสวัสดิการด้านการประกันชีวิต มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ด้านความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่ปัจจัยย่อยด้านความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่ปัจจัยย่อยด้านการยอมรับในอาชีพและตำแหน่งหน้าที่จากสังคมและสภาพแวดล้อมภายนอก มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

**ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อปัจจัยสร้างแรงจูงใจในการทำงานจำแนกตามเพศ อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน**

**3.1 ความพึงพอใจต่อปัจจัยสร้างแรงจูงใจในการทำงานจำแนกตามเพศ**

พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยสร้างแรงจูงใจในการทำงานรวมในระดับปานกลาง โดยสามารถแบ่งเป็นรายละเอียดตามเพศได้ดังนี้

พนักงานเพศชาย ด้านปัจจัยจูงใจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนด้านปัจจัยสุขอนามัย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนพนักงานเพศหญิง ด้านปัจจัยจูงใจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนด้านปัจจัยสุขอนามัย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

**3.2 ความพึงพอใจต่อปัจจัยสร้างแรงจูงใจในการทำงานจำแนกตามอายุการทำงาน**

พนักงานช่วงอายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี, มากกว่า 1-3 ปี, มากกว่า 3-5, และมากกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยสร้างแรงจูงใจในการทำงานรวมในระดับปานกลาง โดยสามารถแบ่งเป็นรายละเอียดตามอายุการทำงานได้ดังนี้

พนักงานที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า1ปี ด้านปัจจัยจูงใจมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง ส่วนด้านปัจจัยสุขอนามัย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านความมั่นคงในงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านเงินเดือนมีความพึงพอใจในระดับน้อย

พนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า1-3 ปี ด้านปัจจัยจูงใจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านปัจจัยสุขอนามัย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

พนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า 3-5 ปี ด้านปัจจัยจูงใจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนด้านปัจจัยสุขอนามัย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านความมั่นคงในงานและด้านตำแหน่งงาน มีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนด้านเงินเดือน มีความพึงพอใจในระดับน้อย

พนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า 5 ปี ด้านปัจจัยจูงใจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนด้านปัจจัยสุขอนามัย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านความมั่นคงในงานและด้านตำแหน่งงาน มีความพึงพอใจระดับมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**3.3 ความพึงพอใจต่อปัจจัยสร้างแรงจูงใจในการทำงานจำแนกตามตำแหน่งงาน**

พนักงานตำแหน่งพนักงานประจำสำนักงาน พนักงานประจำรถโดยสาร พนักงานต้อนรับ และพนักงานขับรถโดยสาร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยสร้างแรงจูงใจในการทำงานรวมในระดับปานกลาง โดยสามารถแบ่งเป็นรายละเอียดตามแต่ละตำแหน่งงานได้ดังนี้

พนักงานประจำสำนักงาน ด้านปัจจัยจูงใจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านความสำเร็จในการทำงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านปัจจัยสุขอนามัย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านความมั่นคงในงาน และด้านตำแหน่งงาน มีความพึงพอใจระดับมาก

พนักงานประจำรถโดยสาร ด้านปัจจัยจูงใจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนด้านปัจจัยสุขอนามัย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านความมั่นคงในงาน มีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนด้านเงินเดือนมีความพึงพอใจในระดับน้อย

พนักงานต้อนรับ ด้านปัจจัยจูงใจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วน ด้านปัจจัยสุขอนามัย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

พนักงานขับรถโดยสาร ด้านปัจจัยจูงใจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านปัจจัยสุขอนามัย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านตำแหน่งงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก

**ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ**

**อภิปรายผลการศึกษา**

จากการศึกษาปัจจัยสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพฯ-เพชรบุรีทัวร์ จำกัด พบว่า พนักงานของบริษัทให้ความพึงพอใจกับปัจจัยสร้างแรงจูงใจโดยรวมในระดับปานกลาง สอดคล้องกับการศึกษาของฉัตรชัย บุญเพ็ญ (2547) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท จันวาณิชย์ ซีเคียวริตี้ พริ้นท์ติ้ง จำกัด โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์สเบอร์ก คือ ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน และปัจจัยบำรุงรักษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งผลการศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในระดับเดียวกันทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัย คือ พึงพอใจในระดับปานกลาง แต่เมื่อจำแนกตามอายุการทำงานและตำแหน่งงาน พบว่ามีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยดังนี้

เมื่อศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยสร้างแรงจูงใจในการทำงานจำแนกตามอายุการทำงาน พบว่าในปัจจัยจูงใจ ทุกช่วงอายุการทำงานมีระดับความพึงพอใจในระดับเดียวกัน คือพึงพอใจใน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ระดับปานกลาง แต่ปัจจัยสุขอนามัย ช่วงอายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มากกว่า 3-5 ปี และมากกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากต่อด้านความมั่นคงในงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสมบัติ อังกูรพิริยะ (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ บริษัท แอสตร้าเซนเนก้า (ประเทศไทย) จำกัด พบว่ากลุ่มปัจจัยบำรุงรักษาพนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก และมีความพึงพอใจ ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน ด้านสวัสดิการและความมั่นคง ด้านนโยบายการบริหารงาน และช่วงอายุการทำงานมากกว่า 3-5 ปี และมากกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากต่อด้านตำแหน่งงาน ส่วนช่วงอายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี และมากกว่า 3-5 ปี มีความพึงพอใจในระดับน้อยต่อด้านเงินเดือน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของฉัตรชัย บุญเพ็ญ (2547) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท จันวาณิชย์ ซีเคียวริตี้ พริ้นติ้ง จำกัด ที่พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจด้านเงินเดือนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย

และเมื่อศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยสร้างแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าพนักงานประจำสำนักงานและพนักงานขับรถโดยสารในปัจจัยจูงใจ มีความพึงพอใจต่อด้านความสำเร็จในการทำงานในระดับเดียวกันคือระดับมาก และปัจจัยสุขอนามัย มีความพึงพอใจต่อด้านตำแหน่งงานในระดับมากเช่นกัน อีกทั้งพนักงานประจำสำนักงาน พนักงานประจำรถโดยสาร และพนักงานขับรถโดยสาร ในปัจจัยสุขอนามัย มีความพึงพอใจต่อด้านความมั่นคงในการทำงานในระดับเดียวกันคือระดับมาก แต่พนักงานประจำรถโดยสารมีความพึงพอใจในปัจจัยสุขอนามัยด้านเงินเดือนอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวีระศักดิ์ ไกรสิทธิ์ (2538) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความคาดหวังต่อผลประโยชน์ตอบแทนจากการทำงานของพนักงานขับรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่า พนักงานขับรถร้อยละ 64.0 ไม่พอใจในระบบการจ้างที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และพนักงานร้อยละ 59.2 ไม่พอใจการจ่ายผลประโยชน์ตอบแทน ซึ่งประกอบด้วย เปอร์เซ็นต์ เบี้ยเลี้ยง เบี้ยเลี้ยงพิเศษ เบี้ยขยัน และค่าพาหนะ

เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาของ สมบัติ อังกูรพิริยะ (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ บริษัท แอสตร้าเซนเนก้า (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ในกลุ่มปัจจัยจูงใจ พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจโดยรวมในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของพนักงานของ บริษัท กรุงเทพฯ-เพชรบุรี ทัวร์ จำกัด ที่มีความพึงพอใจปัจจัยสร้างแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมในระดับปานกลาง และในกลุ่มปัจจัยจูงใจ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของพนักงานของบริษัท กรุงเทพฯ-เพชรบุรี ทัวร์ จำกัดที่มีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านการยอมรับในความสามารถ ส่วนปัจจัยที่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และในกลุ่มปัจจัยสุขอนามัย พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และความมั่นคง ด้านนโยบายการบริหารงาน ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของพนักงานของ บริษัท กรุงเทพฯ-เพชรบุรี ทัวร์ จำกัด ที่มีความพึงพอใจระดับมากด้านความมั่นคงมนงาน ด้านตำแหน่งงาน แบะมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และด้านเงินเดือน

**ข้อค้นพบและปัญหา**

1. พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เคยย้ายสถานที่ทำงาน ก่อนจะมาเริ่มงานที่ บริษัท กรุงเทพฯ-เพชรบุรีทัวร์ จำกัด สาเหตุการย้ายสถานที่ทำงาน ส่วนใหญ่ในด้านไม่พอใจสภาพการทำงาน สถานประกอบการเดิมเลิกกิจการ และด้านผลตอบแทนน้อย

2. พบว่า ปัจจัยสุขอนามัยในด้านเงินเดือน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่ในเรื่องเบี้ยเลี้ยงทำงาน เงินรางวัลพิเศษ เบี้ยขยัน เงินช่วยเหลือพิเศษ และประกันชีวิต พนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อย

3. พบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า 3-5 ปี ด้านปัจจัยจูงใจมีความพึงพอใจต่อด้านความมั่นคงในงานและตำแหน่งในระดับมาก แต่ในด้านสุขอนามัย มีความพึงพอใจต่อด้านเงินเดือนในระดับน้อย

4. พบว่า พนักงานประจำรถโดยสาร มีความพึงพอใจในระดับน้อย

**ข้อเสนอแนะ**

เนื่องจากความพึงพอใจในการทำงานช่วยทำให้พนักงานรู้สึกว่าชีวิตมีคุณภาพ ความพอใจในงานช่วยส่งเสริมความรู้สึกที่มีคุณค่าให้แก่พนักงานได้ นอกจากนั้นการทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานยังช่วยลดโอกาสเกิดความรู้สึกต่อต้านการทำงาน ซึ่งจะส่งผลเสียต่อองค์กร ผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ทั้งในปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานยังส่งผลโดยรวมต่อการสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพฯ-เพชรบุรีทัวร์ จำกัด ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้บริหารของ บริษัท กรุงเทพฯ-เพชรบุรีทัวร์ จำกัด ได้พิจารณาทำการปรับปรุงหรือแก้ไขปัจจัยสร้างแรงจูงใจดังนี้

พนักงานส่วนใหญ่ที่ให้ความคิดเห็น อยากให้บริษัทมีสวัสดิการเรื่องการทำประกันอุบัติเหตุให้กับพนักงานระหว่างปฏิบัติงาน รองลงมาอยากให้บริษัทมีสวัสดิการเรื่องค่าใช้จ่ายในการตัดเครื่องแบบของพนักงาน เนื่องจากปัจจุบันบริษัทให้ผ้าสำหรับตัดเครื่องแบบ แต่ยังไม่มีค่าใช้จ่ายในการตัดเครื่องแบบ ซึ่งค่าใช้จ่ายในการตัดเครื่องแบบค่อนข้างสูงเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ อยากให้บริษัทรับฟังปัญหาในการทำงานของพนักงาน และทำความเข้าใจ รับรู้และร่วมกันแก้ไข อีกทั้งควรมีการผ่อนผันเรื่องการหักเงินเดือนในกรณีที่พนักงานไปปฏิบัติงานไม่ทันเวลาแต่สามารถหาผู้ปฏิบัติงานแทนได้ อยากให้บริษัทมีการกำหนดอัตราค่าจ้างเป็นเงินเดือนที่ชัดเจนเพื่อให้การจ่ายเงินเดือนหรือพิจารณาขึ้นเงินเดือนเป็นไปอย่างเหมาะสมและยุติธรรม เนื่องจากอำนาจในการพิจารณาอยู่ที่คนคนเดียว อาจทำให้เกิดความลำเอียง และอยากให้บริษัทมีการกำหนดลำดับขั้นของตำแหน่งงานเพื่อให้พนักงานทราบถึงความก้าวหน้าในการทำงาน และเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved