

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต

บริษัทดริสเซ็น เคเทอร์ริ่ง อีควิปเมนท์ จำกัด

JOB SATISFACTION OF PRODUCTION STAFF OF DRIESSEN CATERING

EQUIPMENT COMPANY LIMITED

มินตรา เพ่งพิศ* และวรรณัย สายประเสริฐ**

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทดริสเซ็น เคเทอร์ริ่ง อีควิปเมนท์ จำกัด โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์ก ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ดริสเซ็น เคเทอร์ริ่ง อีควิปเมนท์ จำกัด จำนวน 278 ราย ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย จากนั้นจะนำค่าระดับความสำคัญและความพึงพอใจมากำหนดตำแหน่งลงบนแผนภูมิ IPA เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญด้วยเครื่องมือ IPA (Importance-Performance Analysis)

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานฝ่ายผลิตส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 26 ถึง 35 ปี มากที่สุด มีสถานภาพโสด มีเงินเดือนรวมค่าตอบแทนอยู่ระหว่าง 10,000 ถึง 20,000 บาท สำเร็จการศึกษาในระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และมีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทน้อยกว่า 1 ปี

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยจูงใจในการทำงานทั้งสองปัจจัย อยู่ในระดับมาก สามารถแยกออกเป็นระดับความสำคัญต่อ กลุ่มปัจจัยจูงใจ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และ เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านเนื้องานที่ทำ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และด้านการได้รับการยอมรับ ตามลำดับ สำหรับกลุ่มปัจจัยค้ำจุน พนักงานให้ระดับความสำคัญในระดับมาก และเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน ด้านนโยบายบริษัท ด้านค่าตอบแทนและความมั่นคง และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อยังปัจจัยจูงใจในการทำงานทั้งสองปัจจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยจูงใจในภาพรวมระดับมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านเนื้องานที่ทำ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านการได้รับการยอมรับ และ ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ตามลำดับ และในส่วนของปัจจัยค้ำจุน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยค้ำจุนในภาพรวมระดับมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน ด้านนโยบายบริษัท ด้านค่าตอบแทนและความมั่นคง และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ

การวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือ IPA พบว่า พบว่ามีปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant A มี 4 ปัจจัยย่อย โดยเป็นปัจจัยจูงใจ 1 ปัจจัยย่อย คือ งานที่ทําปฏิบัติอยู่มีความน่าสนใจสามารถเพิ่มพูนประสบการณ์ในสายธุรกิจการผลิต และปัจจัยค้ำจุน 3 ปัจจัยย่อย คือ บริษัทมีนโยบายและเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน หัวหน้างานกระจายหน้าที่ ความรับผิดชอบแก่ลูกน้องอย่างเหมาะสม และให้ความเป็นธรรมในการประเมินผลงาน และการปรึกษาหารือเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

** ดร. อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการและการเป็นผู้ประกอบการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ซึ่งบริษัทควรต้องให้ความสำคัญและพัฒนาปรับปรุงด้านเหล่านี้ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญ แต่ยังไม่ได้รับความพึงพอใจ

สิ่งที่ผู้บริหารควรจะต้องทำการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนที่สุด เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของพนักงาน คือ การเพิ่มในส่วนของการสื่อสาร อีกทั้งเพิ่มในส่วนของการทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อกระชับความสัมพันธ์ มีการทำแบบสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจที่พนักงานมีต่อองค์กร และหัวหน้างาน เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่บกพร่องไป

ABSTRACT

The purpose of this independent study was to study job satisfaction of production staff of Driessen Catering Equipment Company Limited. The analysis was based on Frederick Herzberg's Two-Factor Theory consists of Motivation Factors and Hygiene Factors. The data was collected from sample group of 278 production staffs by using questionnaire and the data was analysed using descriptive statistics namely frequency, percentage, means and using Importance-Performance Analysis (IPA) analysis.

The results of the research showed that most questionnaire respondents were male, 26-35 years old. Most were single and had income between 10,000-20,000 baht a month with the highest education being high school or vocational. They had working experience less than 1 year

The respondents ranked level of importance for both factors at the high level. They also ranked each of the factor group at the high level. For motivation factors, they ranked in the following order: Work itself, Achievement, Responsibility, Personal growth and Recognition. For hygiene factors, they ranked in the following order: Interpersonal Relationships, Supervisors, Company Policies, Pay and Security and Working Conditions.

For their satisfaction with the overall motivation factors, it was found that the respondents were satisfied at high level. They were also satisfied with each of the factor group at high level. For motivation factors, they ranked in the following order: Work itself, Achievement, Responsibility, Recognition and Personal growth. For hygiene factors, they ranked in the following order: Interpersonal Relationships, Supervisors, Company Policies, Pay and Security and Working Conditions.

The results of using IPA analysis shows that there were 4 sub-factors in Quadrant A that need to be improved. There was 1 sub-motivation factor which was current work is challenging enough to enhance working experience. And there were 3 sub-hygiene factors which were clear goals and policies, supervisor is able to allocate or give proper work for the team including evaluation or assessment and providing consultation or support for employees when needed. Company should pay attention on these topics because they are important to employee but they are not satisfied yet.

Management should consider improving on these topics by facilitating communication within company at all levels more and ensuring teamwork and developing the team including conducting survey on employee satisfaction. In order to increase job satisfaction, company have to work on these topics and provide improvement as soon as possible.

บทนำ

เนื่องจากแรงงานเป็นทรัพยากรบุคคล ดังนั้น ทักษะคิดของบุคคลนั้นจึงมีบทบาทสำคัญ และเป็นเครื่องกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร ซึ่งทักษะคิดของบุคคลที่มีต่องานนั้น เรียกว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงานของพนักงานภายในองค์กรทุกระดับนั้นจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

การเดินทางด้วยเครื่องบินโดยสารเป็นการเดินทางที่สะดวกประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่ายเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีหลายสายการบินให้เลือกหลากหลายเพิ่มขึ้นตามความต้องการของผู้เดินทาง (จิตลดา ปิยะทัต, 2563) จนกระทั่งมีการแพร่ระบาดของ COVID-19 ที่สร้างผลกระทบต่อทั่วโลกในวงกว้างถึง รวมถึงอุตสาหกรรมการบินทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นสายการบินต่างๆ และผู้ผลิตเครื่องบิน รวมไปถึงผู้ผลิตชิ้นส่วนและอุปกรณ์ที่ใช้บนเครื่องบินก็ได้รับผลกระทบเช่นเดียวกัน จนเกิดการหยุดหรือชะลอการผลิตเครื่องบิน รวมถึงอุปกรณ์ที่ใช้บนเครื่องบิน และมีการปลดพนักงานออกเพื่อให้ธุรกิจยังคงดำเนินต่อไปได้ และเมื่ออุตสาหกรรมการบินกลับมาฟื้นตัวจึงเกิดการขาดแคลนแรงงานเกิดขึ้น องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการสร้างแรงจูงใจเพื่อดึงดูดให้แรงงานสนใจ และตั้งใจที่จะมาทำงานด้วย

บริษัทริสเซ็น เคเทอร์ริ่ง อีควิปเมนต์ จำกัด ตั้งอยู่ที่เขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดลำพูน ทำการผลิตรถเข็น ภาชนะบรรจุอาหาร ลิ่นชัก อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้บนเครื่องบิน ให้แก่สายการบินต่างๆรวมถึงผู้ผลิตเครื่องบิน (Driessen-Catering, 2023) การได้รับผลกระทบการแพร่ระบาดของ COVID-19 ทำให้บริษัทสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญ และมีทักษะไปเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ปริมาณงานของพนักงานที่เหลืออยู่จึงเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังไม่มี ความชำนาญมากพอ จึงส่งผลให้ในปี 2563 พบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่เกิดจากคน ถึงร้อยละ 40 จากทั้งหมดที่ตรวจพบ อีกทั้งยังมีข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่เกิดจากข้อผิดพลาดของคน กว่าร้อยละ 70 ของข้อร้องเรียนทั้งหมด (ฝ่ายประกันคุณภาพ บริษัทริสเซ็น เคเทอร์ริ่ง อีควิปเมนต์ จำกัด, 2566) ดังนั้น เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ อันจะส่งผลต่อคุณภาพของงาน จึงต้องมีการศึกษาความพึงพอใจ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการ เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน จึงจะทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทริสเซ็น เคเทอร์ริ่ง อีควิปเมนต์ จำกัด ด้วยทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก

แนวคิดและทฤษฎี

จากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก พบว่า มีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงาน โดยขึ้นอยู่กับสองปัจจัย ดังนี้ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับ (Recognition) ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) เนื้องานที่ทำ (Work itself) และความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน (Personal growth) ส่วนปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) นั้นเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้งานเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ แต่ไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions) ค่าตอบแทนและความมั่นคง (Pay and Security) นโยบายบริษัท

(Company Policies) การควบคุมดูแลของหัวหน้างาน (Supervisors) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (Interpersonal Relationships)

เทคนิค Importance-Performance Analysis (IPA) เป็นเครื่องมือทางการตลาดที่ใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจ ซึ่งพัฒนาโดย Martilla and James (1977) เพื่อวัดผลหรือประเมินการยอมรับในตัวสินค้าของผู้บริโภคในการตลาดลักษณะเฉพาะรูปแบบต่างๆ เมื่อนำค่าความคาดหวังและความพึงพอใจมาเปรียบเทียบกันในแต่ละคุณสมบัติผลลัพธ์ที่ได้ตกอยู่ที่ Quadrants ใดๆจะสามารถ อธิบายความหมายได้ 4 ลักษณะดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 แสดงการวิเคราะห์และเปรียบเทียบผลการให้ระดับความคาดหวังและการประเมินความคิดเห็น

ที่มา : ดัดแปลงจาก Martilla and James (1977 อ้างถึงใน แก้วบุตรา สิงห์ประทุม, 2561)

Quadrants A (Concentrate Here) คือ คุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อผู้บริโภคและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ

Quadrants B (Keep up the Good Work) คือ ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดีในคุณลักษณะที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญมาก

Quadrants C (Low Priority) คือ ผลงานการบริการไม่เป็นที่พึงพอใจในคุณลักษณะที่ไม่สำคัญต่อผู้บริโภค ผู้ให้บริการสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไป

Quadrants D (Possible Overkill) คือ ผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากเกินไปในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทตรีสเซ็น เคเทอร์ริ่ง อีควิปเมนท์ จำกัด โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบอร์เกอร์ซึ่งแบ่งเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายผลิตบริษัทตรีสเซ็น เคเทอร์ริ่ง อีควิปเมนท์ จำกัด ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 910 ราย (ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัทตรีสเซ็น เคเทอร์ริ่ง อีควิปเมนท์ จำกัด, 6 มิถุนายน 2566) กำหนดขนาดตัวอย่างโดยการคำนวณด้วยสูตรของยามานะ (Taro Yamane, 1973 อ้างถึงใน ฮานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555) ซึ่งจากการคำนวณจะได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 278 ราย โดยจะเก็บข้อมูลจากพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทตรีสเซ็น เคเทอร์ริ่ง อีควิปเมนท์ จำกัด

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งทำการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างจากโดยจะเก็บข้อมูลจากพนักงานฝ่ายผลิตรวมถึงหัวหน้างานที่อยู่ในสายการผลิต แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น ส่วน 3 คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานฝ่ายผลิต ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ เงินเดือนรวมค่าตอบแทนอื่นๆ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท เป็นคำถามแบบเลือกตอบ ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในด้านปัจจัยจูงใจ และ ปัจจัยค้ำจุน โดยแบบสอบถามจะเป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิดให้เลือกตอบโดยใช้มาตราวัดแบบ Rating Scale 5 ระดับ เพื่อวัดระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจ และส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานเป็นคำถามแบบปลายเปิด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และเทคนิคการวิเคราะห์ IPA (Importance-Performance Analysis) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจ และระดับความสำคัญ และทำการเปรียบเทียบคุณสมบัติที่ตกอยู่ใน 4 Quadrant

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานฝ่ายผลิตส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 89.93 อายุระหว่าง 26 ถึง 35 ปี มากที่สุดร้อยละ 60.79 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 78.78 มีเงินเดือนรวมค่าตอบแทนอยู่ระหว่าง 10,000 ถึง 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 84.89 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 71.94 และระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 79.14

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท ตรีสเซน เคเทอร์ริ่ง อีควิปเมนท์ จำกัด

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญต่อบริษัทโดยรวมในระดับสำคัญมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสำคัญมากคือ หน้าที่ที่ทำได้ ร่องลงมาคือ ความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบในงาน ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และการได้รับการยอมรับ ตามลำดับ สำหรับระดับความพึงพอใจต่อบริษัทโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจมากคือ หน้าที่ที่ทำได้ ความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบในงาน การได้รับการยอมรับ และ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยค้ำจุนมีความสำคัญต่อผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมในระดับสำคัญมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสำคัญมาก คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร การควบคุมดูแลของหัวหน้างาน นโยบายบริษัท ค่าตอบแทน และความมั่นคง และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ ในส่วนของระดับความพึงพอใจต่อบริษัทโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจมาก คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร การควบคุมดูแลของหัวหน้างาน นโยบายบริษัท ค่าตอบแทนและความมั่นคง และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทตรีสเซ็น เคเทอร์ริ่ง อีควิปเมนต์ จำกัดด้วยเครื่องมือ IPA (Importance-Performance Analysis)

จากการวิเคราะห์เครื่องมือ IPA พบว่ามีปัจจัยย่อยที่ตกอยู่ใน Quadrant A มี 4 ปัจจัยย่อย โดยเป็นปัจจัยสูงใจ 1 ปัจจัยย่อย ในด้านเนื้องานที่ทำ และปัจจัยต่ำใจ 3 ปัจจัยย่อย ในด้านนโยบายบริษัท ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ซึ่งบริษัทควรต้องให้ความสำคัญและพัฒนาปรับปรุงด้านเหล่านี้ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญ แต่ยังไม่ได้รับความพึงพอใจ

Quadrant B มี 15 ปัจจัยย่อย โดยเป็นปัจจัยสูงใจ 7 ปัจจัยย่อย ในด้านเนื้องานที่ทำ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และด้านการได้รับการยอมรับ และปัจจัยต่ำใจ 8 ปัจจัยย่อย ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน ด้านนโยบายบริษัท ด้านค่าตอบแทน และความมั่นคง และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งบริษัทควรต้องรักษาคุณภาพของด้านเหล่านี้ไว้ เนื่องจากเป็นจุดแข็ง เพราะเป็นปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญ และมีความพึงพอใจ

Quadrant C มี 26 ปัจจัยย่อย โดยเป็นปัจจัยสูงใจ 13 ปัจจัยย่อยในด้านเนื้องานที่ทำ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และด้านการได้รับการยอมรับ และปัจจัยต่ำใจ 13 ปัจจัยย่อย ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน ด้านนโยบายบริษัท ด้านค่าตอบแทน และความมั่นคง และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งบริษัทยังไม่จำเป็นต้องให้ความสำคัญในด้านเหล่านี้มากนัก เพราะเป็นปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับต่ำ

Quadrant D มี 2 ปัจจัยย่อย โดยเป็นปัจจัยสูงใจ 2 ปัจจัยย่อย ในด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยบริษัทควรลดความสำคัญในปัจจัยนี้ลง เนื่องจากว่าพนักงานไม่ค่อยให้ความสนใจต่อปัจจัยนี้แต่สิ่งที่ได้รับเป็นที่พึงพอใจอยู่แล้ว

การอภิปรายผลการศึกษา

1. ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทตรีสเซ็น เคเทอร์ริ่ง อีควิปเมนต์ จำกัดต่อปัจจัยสูงใจ

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทตรีสเซ็น เคเทอร์ริ่ง อีควิปเมนต์ จำกัดต่อปัจจัยสูงใจ พบว่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยสูงใจในภาพรวมระดับมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เนื้องานที่ทำ ความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบในงาน การได้รับการยอมรับ และความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา ของแก้วบุตรา สิ่งประทุม (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสูงใจในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสวอนนิงเซต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยสูงใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามคะแนนความพึงพอใจต่อปัจจัยสูงใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะของงานที่น่าสนใจ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านการได้รับการยอมรับ ตามลำดับ แต่ผลการศึกษาครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของเพ็ญภา บัวพา (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทยานาไมโครอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) สาขาลำพูน ที่มีความพึงพอใจต่อกลุ่มปัจจัยสูงใจในระดับปานกลาง ซึ่งพนักงานให้ความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงานเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และ ด้านความยอมรับนับถือ ตามลำดับ และผลการศึกษาครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของพิพัฒน์ มีเถื่อน (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฮันนี่ เวลล์ อิเล็กทรอนิกส์ แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับ

ปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ ด้านการยอมรับนับถือและความรู้สึกในผลสำเร็จ

2. ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทตรีสเซ็น เคเทอร์ริ่ง อีควิปเมนท์ จำกัด ต่อปัจจัยค่าจ้าง

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทตรีสเซ็น เคเทอร์ริ่ง อีควิปเมนท์ จำกัด ต่อปัจจัยค่าจ้าง พบว่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างในภาพรวมระดับมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร การควบคุมดูแลของหัวหน้างานนโยบายบริษัท ค่าตอบแทนและความมั่นคง ขณะที่สภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา ของแก้วบุตรา สิงห์ประทุม (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสวทช.เขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้าง ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามคะแนนความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการควบคุมดูแล ด้านนโยบายการบริหารของมหาวิทยาลัย ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านตำแหน่งงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของเพ็ญภา บัวพา (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทฮานาไมโคร อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) สาขาลำพูน ที่มีความพึงพอใจต่อกลุ่มปัจจัยค่าจ้างในระดับปานกลาง ซึ่งพนักงานให้ความพึงพอใจด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์ของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านควบคุมหรือการนิเทศงาน และ ด้านรายได้และสวัสดิการ ตามลำดับ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของพิพัฒน์ มีเถื่อน (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อันนี้ เวลล์ อิเล็กทรอนิกส์ แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานด้านรายได้และสวัสดิการ ผลสำเร็จ

ข้อเสนอแนะ

สิ่งที่ผู้บริหารควรจะต้องทำการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนที่สุด เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของพนักงาน เพิ่มในส่วนของการสื่อสาร อีกทั้งเพิ่มในส่วนของการทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อกระชับความสัมพันธ์ มีการทำแบบสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจที่พนักงานมีต่อองค์กร และหัวหน้างาน เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่บกพร่องไป

สิ่งที่ผู้บริหารควรจะต้องทำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาระดับความพึงพอใจของพนักงาน ควรจะมีการสำรวจความคิดเห็น รวมถึงความถนัดของพนักงาน และมีการกำหนดเป้าหมายร่วมกันเพื่อจูงใจพนักงานให้อยากมีส่วนร่วม อีกทั้งควรมีการเปิดโอกาสให้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ มีการจัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะให้สามารถรับผิดชอบงานที่สูงขึ้นได้ในอนาคต นอกจากนี้ ควรพิจารณาการให้ค่าจ้างพิเศษหรือให้รางวัลสำหรับงานที่มีความยุ่งยากและต้องใช้ทักษะพิเศษ มีการประเมินความสามารถและทักษะอย่างโปร่งใส มีการตรวจสอบจำนวนเครื่องมือและอุปกรณ์ให้เหมาะสม มีการสำรวจความต้องการในด้านสวัสดิการ นอกจากนี้ ควรมีช่องทางในการสื่อสารข้อมูลรวมถึงนโยบายที่ชัดเจน ในส่วนของหัวหน้างาน ควรมีการจัดอบรมในเรื่องของการวางตัวและการปฏิบัติตนต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และมีการเปิดโอกาสให้เข้าพบเพื่อปรึกษาหารือได้ง่าย ในส่วนของการปรับปรุงนอกเหนือจากนี้ผู้บริหารสามารถชะลอออกไป หรือทำการปรับปรุงภายหลังได้

บรรณานุกรม

- แก้วบุตธา สิงห์ประทุม. (2561). *ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสหัสวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่). สืบค้นจาก https://library.cmu.ac.th//digital_collection/etheses/fulltext.php?id=36377
- จิตลดา ปิยะทัต. (2563). *ทางรอดของการแข่งขันภายใต้ต้นทุนต่ำและเส้นทางเดียวกัน. วารสารเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวสู่ความยั่งยืน, 2(2)*, 53-61. สืบค้นจาก <https://ejournals.dusit.ac.th/openpdf/openpdf.php?id=5994>
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS* (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัทดริสเซ็น เคเทอร์ริ่ง อีควิปเมนต์ จำกัด. (2566). *ข้อมูลบริษัทและรายชื่อพนักงาน*. ลำพูน: บริษัทดริสเซ็น เคเทอร์ริ่ง อีควิปเมนต์ จำกัด.
- ฝ่ายประกันคุณภาพ บริษัทดริสเซ็น เคเทอร์ริ่ง อีควิปเมนต์ จำกัด. (2566). *QMS Mgt Review CY2020*. ลำพูน: บริษัทดริสเซ็น เคเทอร์ริ่ง อีควิปเมนต์ จำกัด.
- พิพัฒน์ มีเถื่อน. (2562). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฮันนี่ เวลล์ อีเล็คทรอน นิค แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก). สืบค้นจาก https://mis.krirk.ac.th/librarytext/MBA/2562/F_Pipat_Meetaun.pdf
- เพ็ญญา บัวพา. (2558). *ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทอานาไมโครอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) สาขาลำพูน* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่). สืบค้นจาก <http://cmuir.cmu.ac.th/bitstream/6653943832/39541/3/FULL.pdf>
- Daft, R. L. (2012). *The New ERA of management*. Mason, Ohio: South-Western.
- Driessen-Catering. (2023). *Company History*. Retrieved from <https://www.driessen-catering.com/about-us/>
- Herzberg, F. (2003). One More Time: How Do You Motivate Employees? *Harvard Business Review*, 87-96.
- Martilla, J. A. & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79.