

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทคลองพร้าววิสาหกิจใน
ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดใน
การศึกษา ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดความพึงพอใจ

แชลลี่ (Shelly, 1975 อ้างถึงใน สุทธานันท์ อัครวัฒน์กุล, 2544: 12) กล่าวว่า ความ
พึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ
ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่
แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุขนี้
สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็น
ความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางด้านบวกอื่นๆ โดย
ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบ
ความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อ
ระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

อุทัยพรธรรม สุดใจ (2545:7) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือ
ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือ
ทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปได้ในทางบวกหรือทางลบ

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551:180-181) กล่าวว่า“ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษา
อังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่ง
หนึ่ง”

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือ
ในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับ และประเมินค่าสิ่งนั้นว่า สอดคล้องกับความคาดหวัง
หรือความต้องการของตน

ในการวัดความพึงพอใจนั้น บุญเรือง ขจรศิลป์ (2547) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้น
เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับ ทัศนคติหรือเจตคติที่เป็นนามธรรมและเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึง
เป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความ

คิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทนฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป

ภณิกา ชัยปัญญา (2548) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม ต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ตอบทุกคนมาเป็นแบบแผนเดียวกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลกลุ่มตัวอย่างมาก ๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการวัดทัศนคติ รูปแบบของแบบสอบถามจะใช้มาตรวัดทัศนคติ ซึ่งที่นิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่ง คือ มาตรส่วนแบบลิเคิร์ต ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบ เช่น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริงโดยผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดคุย โดยมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน วิธีนี้เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่ และยังเป็นที่ยอมรับใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบัน

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกเฉพาะส่วนบุคคลที่มีผลต่อสถานภาพการทำงานที่มีต่อเพื่อนร่วมทางและสถานภาพแวดล้อมที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งส่งผลให้เกิดความตั้งใจเพียรพยายามและทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงมีผู้ให้ความสนใจและได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในงานไว้หลายความหมาย และมีความหมายที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548 : 132) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

Stephen P. Robbins (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548:22 อ้างอิงจาก Stephen P. Robbins, 2005) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมที่แต่ละบุคคลมีต่องานของแต่ละคนบุคคลใดที่มีความพึงพอใจสูงจะมีความรู้สึกเชิงบวกต่องานตรงกันข้ามบุคคลใดที่ไม่พึงพอใจในงานของตน ก็จะมีความรู้สึกเชิงลบต่องานนั้น

แนวคิดและทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory)

วิเชียร วิทยุคตม (2547: 163-168) กล่าวถึง ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์ก ว่ามีปัจจัยสองกลุ่มคือ สิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจกับสิ่งที่ไม่เกิดความพอใจ หรือเป็นปัจจัยจูงใจกับปัจจัยอนามัย อันเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ซึ่งได้เริ่มวิจัยเกี่ยวกับเรื่องทฤษฎีแรงจูงใจโดยการทำแบบสอบถามนักบัญชีและวิศวกรจำนวน 200 คน ใช้การสัมภาษณ์โดยการตอบคำถามในสิ่งที่คุณชอบและไม่ชอบในการทำงานให้ผู้ตอบคำถามอธิบายรายละเอียดเมื่อรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจเกี่ยวกับงานแล้วจัดเป็นหมวดหมู่ประเภทของประสบการณ์ที่เหมือนกันทั้งพอใจและไม่พอใจ โดยมีความเชื่อว่าความสัมพันธ์ที่มีกับงานเป็นพื้นฐานอย่างหนึ่งเกี่ยวกับความคิดของแต่ละคนว่างานนั้นล้มเหลวหรือสำเร็จ การที่แต่ละคนคิดว่างานของตัวเองดีหรือไม่ดีนั้นมีตัวแปรหลายปัจจัย

จากการศึกษาของเฮิร์ซเบอร์ก สรุปว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานจะเกิดจากปัจจัยภายนอกของสิ่งแวดล้อมของงาน เฮิร์ซเบอร์ก เรียกปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจนี้ว่าปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Maintenance or Hygiene Factors) ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานจะเกิดจากปัจจัยภายในของสิ่งแวดล้อมของงาน และเฮิร์ซเบอร์กเรียกปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจนี้ว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation or Satisfiers Factors)

ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene or Maintenance Factors)

เป็นปัจจัยที่จะสร้างความไม่พอใจในงานที่ทำถ้าหากพนักงานไม่ได้รับการตอบสนองจากปัจจัยเหล่านี้แล้ว ก็จะเป็นการสร้าง ความไม่พึงพอใจและไม่มีความสุขในการทำงาน ซึ่งมีดังต่อไปนี้

- 1. นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration)** นโยบายขององค์กรที่ไม่ส่งเสริมความเจริญเติบโตขององค์กรและของตัวพนักงาน การไม่ดำรงรักษาและให้ความมั่นคงกับบุคลากร การบริหารงานที่ไม่เป็นระบบ การทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน การแก่งแย่งชิงดีชิงเด่น การใช้อำนาจอิทธิพลระหว่างบุคคลในองค์กร ความไม่มีประสิทธิภาพในการบริหารงานการขาดความเป็นธรรมในองค์กร

2. การบังคับบัญชา (Supervision) ผู้บังคับบัญชาขาดความเป็นธรรม ถ้าเพียง อกติ ขาดความรู้ความสามารถในการบริหารงานและปกครอง เป็นคนอนุรักษนิยมไม่สามารถแนะนำ วิชาการหรือเทคนิคใหม่ๆ เข้ามาปรับใช้ในองค์กรได้

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Supervisor) ความสัมพันธ์ ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีช่องว่างมากเข้ากันไม่ได้ ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าไม่ถึง ผู้บังคับบัญชาวางตนเหนือกว่าไม่มีความสนิทสนมเป็นกันเองขาดความอบอุ่นทำให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกไม่พอใจในงานที่ทำ

4. สภาพของการทำงาน (Working Condition) สภาพแวดล้อมต่างๆเกี่ยวกับ การทำงาน บรรยากาศ ท่าเลที่ตั้งของที่ทำงาน ขาดวัสดุครุภัณฑ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน ปริมาณงานมากหรือน้อยเกินไป

5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers) พฤติกรรมของบุคคล ต่างๆในองค์กร ต่างคนต่างอวดดี แข่งขันชิงดีชิงเด่น ต่างคนต่างเอาตัวรอด ทับถมเพื่อนร่วมงานเอา รัศเอาเปรียบ ชอบเสียดสี จี้ฟ้อง สาระแนแสบสุด ไม่มีความเป็นมิตรภาพ ทำให้คับข้องใจ เป็นผล ให้เกิดความเบื่อกว่า

6. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Subordinates) ผู้ใต้บังคับ บัญชาไม่ศรัทธาเชื่อถือ ไม่รับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะทำตัวถ่วงความเจริญของหน่วยงาน เข้า กันไม่ได้สนิท เป็นผู้มีส่วนสร้างความไม่พอใจในการทำงาน

7. เงินเดือนและสวัสดิการ (Salary) เงินเดือนหรือค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับงาน ที่ทำพนักงานเก่าหรือพนักงานใหม่ได้เงินไม่แตกต่างกันพอเหมาะพอควรการเลื่อนขั้นขึ้นเงินเดือน และตำแหน่งช้าเกินไป เป็นผลให้เกิดความไม่พอใจในองค์กร

ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น (Satisfiers or Motivation Factors)

เป็นปัจจัยที่กระตุ้นจูงใจที่มีประสิทธิภาพที่ทำให้พนักงานใช้ความพยายามที่จะทำ ให้ได้ผลงาน และปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและดียิ่งขึ้น เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงาน โดยตรงและสร้างความรู้สึที่ดีกับงาน ซึ่งมีดังต่อไปนี้

1. ความสัมฤทธิ์ผลของทำงาน (Achievement) องค์กรประกอบอันนี้นับว่ามีความ สำคัญมากที่สุดแก่อุปสรรคปัญหาให้ลุล่วงไปได้เสมอๆย่อมจะรู้สึกมีความพึงพอใจและปลื้มใจใน ผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง ทำให้มีกำลังใจจะทำงานอื่นๆต่อไป

2. การได้รับความยอมรับนับถือ (Recognition) ถ้าผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลทั่วไปในสังคม ให้ความสำคัญ ยกย่อง ชมเชย แสดงความชื่นชมยินดีในผลงานและ

ความสามารถ เมื่อทำงานบรรลุผลจะเป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจ ทำให้พนักงานนั้นเกิดความภาคภูมิใจ มีกำลังใจ มีผลในการกระตุ้นใจให้ทำงานได้ดียิ่งขึ้น

3. ลักษณะของงาน (Work Itself) ถ้าเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายในความสามารถ เป็นงานสำคัญที่มีคุณค่า เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดงานประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ๆแบบใหม่ๆพนักงานจะรู้สึกพอใจที่จะทำงานในลักษณะนี้

4. ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน (Responsibility) ถ้าได้รับเกียรติและความไว้วางใจ มอบหมายให้รับผิดชอบทำงานนั้นๆอย่างอิสระเสรี ให้โอกาสทำงานได้อย่างเต็มที่โดยผู้บังคับบัญชาไม่ตรวจตราควบคุมมากเกินไป พนักงานจะมีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก

5. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) ถ้าได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน ขึ้นเงินเดือนค่าจ้างให้สูงขึ้น จะ เป็นสิ่งที่ช่วยเสริมกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงานให้มากยิ่งขึ้น

6. การเจริญเติบโต (Growth) ถ้ามีโอกาสที่จะเจริญเติบโตโอกาสที่จะเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญในการทำงาน ก็จะเป็นการจูงใจให้พนักงานทำงานให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

จากแนวคิดและทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก ผู้ศึกษาได้นำหลักการดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัทคลองพร้าว รีสอร์ท

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พัชยา เพียรจริง (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท ลำพูนชิงเดนแก่น จำกัด ทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานของบริษัท ลำพูนชิงเดนแก่น จำกัด จำนวน 278 ราย โดยการใช้แบบสอบถามศึกษาตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก ผลการศึกษาพบว่า ด้านปัจจัยนามัยหรือปัจจัยค่าจูน พนักงานให้ระดับความพึงพอใจระดับมากคือ ด้านสภาพการทำงานและด้านชีวิตส่วนตัว พนักงานให้ระดับความพึงพอใจระดับปานกลางคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านตำแหน่งงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเฉพาะพนักงานที่มีผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและด้านการบังคับบัญชา ส่วนในด้านปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น พนักงานให้ระดับความพึงพอใจระดับปานกลางคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้การยอมรับ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต และด้านความรับผิดชอบ พนักงานให้ระดับความพึงพอใจระดับน้อยคือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ลดนา เรืองพร (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 178 ราย โดยการใช้แบบสอบถามศึกษาตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก ผลการศึกษาพบว่า ด้านปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยค่าจูงพนักงานให้ระดับความพึงพอใจระดับมากคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน พนักงานให้ระดับความพึงพอใจระดับปานกลางคือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา พนักงานให้ระดับความพึงพอใจระดับน้อยคือ ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ส่วนในด้านปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น พนักงานให้ระดับความพึงพอใจระดับมากคือ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พนักงานให้ระดับความพึงพอใจระดับปานกลางคือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบและด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พนักงานให้ระดับความพึงพอใจน้อยคือ ด้านความก้าวหน้า

กชกร ท่งสี (2551) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท คริสเชนแอร์คราฟท์อินทีเรียซิสเต็มส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานของบริษัทคริสเชนแอร์คราฟท์อินทีเรียซิสเต็มส์ (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 262 ราย โดยการใช้แบบสอบถามศึกษาตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก ผลการศึกษาพบว่า ด้านปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยค่าจูง พนักงานให้ระดับความพึงพอใจระดับมากคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านตำแหน่งงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พนักงานให้ระดับความพึงพอใจระดับปานกลางคือ ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านการควบคุมดูแล ด้านค่าตอบแทน ส่วนในด้านปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น พนักงานให้ระดับความพึงพอใจระดับมากคือ ด้านผลสำเร็จในการทำงาน พนักงานให้ระดับความพึงพอใจระดับปานกลางคือ ด้านการได้รับการยอมรับในผลงานจากผู้อื่น ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการได้เพิ่มพูนความรู้

ชินวุธ จงอยู่สุข (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท สยามคาสท์ไอออนเวอร์คส์ จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท สยามคาสท์ไอออนเวอร์คส์ จำกัด ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม รวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทจำนวน 170 คน โดยศึกษาตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท คือ ปัจจัยอนามัยหรือค่าจูง(Hygiene or Maintenance Factors) และปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น (Satisfiers or Motivation Factors) ทั้งนี้ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามมาประมวลผล

โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัย
จูงใจในการทำงานของบริษัท สยามคาสท์ไอออนเวอร์คส์ จำกัด ด้านปัจจัยนามัยหรือปัจจัยค่าจุน
พนักงานให้ความพึงพอใจในระดับมาก คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้าน
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชาด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้าน
สภาพของการทำงาน พนักงานให้ความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านนโยบายและการ
บริหารของบริษัท และด้านเงินเดือนและสวัสดิการความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการ
ทำงานของบริษัท สยามคาสท์ไอออนเวอร์คส์ จำกัด ด้านปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น พนักงาน
ให้ความพึงพอใจในระดับมากคือ ด้านความสัมฤทธิ์ผลของงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การ
งาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน พนักงานให้ความพึงพอใจในระดับปาน
กลาง คือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านความเจริญเติบโต