

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้ จึงนำเสนอ แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

แนวความคิด และทฤษฎี

ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

George Strauss and Leonard R. Sayles (1960:119-127) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุ และจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานได้

Milton L Blum and James C. Naylor (1968:364) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลรวมของทัศนคติต่างๆ ที่แสดงออกโดยผู้ปฏิบัติงาน ทัศนคติเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติ และเกี่ยวข้องกับปัจจัย เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ ความยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคม การได้รับความเอาใจใส่

Paul F. Secord and Carl W. Backman (1964:391) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานนั้นเกิดจากความต้องการของบุคคลากรในองค์กร บางคนพอใจเพราะผลงานที่ได้ทำสำเร็จ บางคนพอใจเพราะลักษณะงาน แต่บางคนก็พอใจเพราะเพื่อนร่วมงาน

Carter V. Good (1973:320) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากน้อยของพนักงานที่มีต่องาน ซึ่งพิจารณาจากการตอบสนองว่างานที่ทำนั้น ตอบสนองความต้องการของเขามากน้อยเพียงใด และความพึงพอใจในงานนี้เป็นความรู้สึกทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อม

P.B. Applewhite (1965:8) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงาน ความพึงพอใจในงานมีความหมายกว้าง รวมถึงความพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องาน และมีความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

จากความหมายของความพึงพอใจในงานที่กล่าวมาแล้ว พอจะสรุปได้ว่าความพึงพอใจในคน เป็นผลที่เกิดจากความรู้สึก ทัศนคติ ของบุคคลนั้นต่องานและปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยปัจจัยเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคล ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจ ถ้าหน่วยงานใดมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจได้มาก บุคคลในหน่วยงานนั้นย่อมจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก ดังนั้นผู้บริหารจึงมีบทบาทสำคัญที่จะต้องรู้จักการบริหารงานบุคคล และสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรในองค์กรของตน เพื่อให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจมีหลายทฤษฎี แต่การศึกษาครั้งนี้จะกล่าวถึงเพียง 2 ทฤษฎี ดังนี้

1. ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์หรือทฤษฎีลำดับความต้องการ(Maslow's Hierarchy of Needs)

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 305-307) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ว่า A.H.Maslow ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลาย และได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ดังนี้

- 1.) มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนตาย
- 2.) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นเป็นสิ่งที่จูงใจของพฤติกรรม
- 3.) ความต้องการของคนจัดเป็นลำดับชั้นของความสำคัญได้ เมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการบำบัดเป็นที่พอใจ ความต้องการที่มีลำดับความสำคัญถัดไปก็เกิดขึ้นติดตามมา และต้องการให้ได้รับการบำบัดให้พอใจโดยลำดับกันไป

มาสโลว์ ได้แบ่งลำดับความต้องการไว้ดังนี้

1.) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ฯลฯ องค์กรทุกแห่งมักตอบสนองความต้องการของแต่ละคน โดยการจ่ายค่าจ้างเพื่อให้ได้เงินไปแสวงหาสิ่งจำเป็นขั้นมูลฐานของชีวิต

2.) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) หมายถึง ความต้องการเกี่ยวกับความปลอดภัยและมั่นคงในชีวิต ทรัพย์สิน และการทำงาน

3.) ความต้องการทางสังคม (Belongingness and Love Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะให้สังคมหรือเพื่อนร่วมงานยอมรับเข้าเป็นสมาชิก หรือต้องการเข้าหมู่เข้าพวก มีฐานะในกลุ่ม และมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ

4.) ความต้องการความยกย่องสรรเสริญ (Esteem Needs) หมายถึง ความต้องการให้เกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง และรู้สึกตนเป็นผู้มีศักดิ์ศรี ได้แก่ ความยกย่องสรรเสริญที่คนได้รับจากคนอื่น การมีตำแหน่งสูงในองค์กร เป็นต้น

5.) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามที่ปรารถนา (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด ซึ่งต้องการให้ได้รับการบำบัดในลำดับหลังสุด ได้แก่ ความต้องการให้ตนได้ก้าวหน้าในตำแหน่งงานตามที่ปรารถนาไว้ ความต้องการให้ได้ทำงานที่ตนถนัด รวมทั้ง ความต้องการทำงานตามกำลังปัญญาและความสามารถ เป็นต้น

2. ทฤษฎีการจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory)

ธงชัย สันติวงษ์ (2530:404-406) กล่าวถึงทฤษฎีการจูงใจในการทำงานของ Herzberg ว่ามีการเรียกชื่อหลายชื่อต่างกันไปคือ " Motivation-Maintenance Theory หรือ Dual Factor Theory หรือ The Motivation-Hygiene Theory" ซึ่งเฮร์ซเบิร์กและคณะของเขาได้ศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่องานของวิศวกรและนักบัญชี จำนวน 200 คน สรุปได้ว่า ความพอใจและความไม่พอใจที่จะทำ ไม่ได้มาจากปัจจัยกลุ่มเดียวกัน และมาจากปัจจัย 2 กลุ่มดังนี้

1.) ปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene or Maintenance factors) เป็นปัจจัยที่จำเป็นต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นสิ่งจรรโลงใจ หรือส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานให้คงความพอใจเป็นปกติอยู่ตลอดไป ปัจจัยบำรุงรักษาเป็นปัจจัยที่มีผลในทางป้องกันเป็นส่วนใหญ่ ไม่สามารถจูงใจได้อย่างดีที่สุดคือช่วยขจัดความไม่พอใจต่างๆ ได้ แต่จะไม่สามารถสร้างความพอใจได้ ปัจจัยกลุ่มนี้มีดังนี้

— นโยบายและบริหารของหน่วยงาน (Company Policy and Administration)

- ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate, Peers)
- ความมั่นคงในงาน (Security)
- ค่าตอบแทน (Wage)
- สวัสดิการ (Fringe Benefits)
- สภาพการทำงาน (Working Conditions)
- ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life)

2.) ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นกลุ่มปัจจัยที่มีสภาพเป็นตัวกระตุ้นจูงใจและทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากมิได้จัดให้มีขึ้นก็มิได้ก่อให้เกิดความไม่พอใจในหมู่ผู้ปฏิบัติงานแต่อย่างใด ปัจจัยกลุ่มนี้สามารถใช้เป็นตัวกระตุ้นจูงใจผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย

- ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself)
- ความสำเร็จของงาน (Achievement)
- การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
- ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- ความก้าวหน้า (Advancement)

จากทฤษฎีของมาสโลว์และเฮิร์ซเบิร์ก ช้างคันสรุปได้ว่า ความต้องการของคนแต่ละคนในการทำงานมีความแตกต่างกันและมีแรงจูงใจหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน โดยศึกษาปัจจัยบำรุงรักษาทั้งในด้านค่าจ้าง สวัสดิการ สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหาร และศึกษาปัจจัยจูงใจในด้าน ตั๋วงาน ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และโอกาสความก้าวหน้า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เดช กาญจนางกูร (2525) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ คือ อาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความพอใจในงานในระดับปานกลางและปัจจัยที่ทำให้อาจารย์เกิดความพอใจในงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่การงาน สถานภาพความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน และการบังคับบัญชา ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ทำให้อาจารย์ไม่พอใจในงาน ได้แก่ สวัสดิการ นโยบายและการบริหารงานของมหาวิทยาลัย สภาพสิ่งแวดล้อมของที่ทำงาน และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามลำดับ

ส่วนข้อมูลเบื้องหลัง ซึ่งได้แก่ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ คณะที่สังกัด ระยะเวลาการทำงานในมหาวิทยาลัย และสถานที่พักอาศัย ยกเว้นเพศของอาจารย์ ต่างก็ทำให้ระดับความพอใจในงานของอาจารย์แตกต่างกัน และปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของอาจารย์ ต่างก็มีสหสัมพันธ์กับระดับคะแนนความพอใจในงาน และต่างก็มีสหสัมพันธ์ต่อกัน

เปล่งศรี อิงคนินันท์ (2526) ได้ทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยศึกษาจากบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงาน ณ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ 14 มหาวิทยาลัย สรุปผลการวิจัยได้ว่า 1) ระดับความพึงพอใจของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยส่วนรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก 7 ปัจจัย คือ ปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจน้อยมีอยู่ 3 ปัจจัย คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า และเงินเดือน 2) ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเมื่อเรียงตามลำดับ 1-10 ปรากฏผลดังนี้ 1) ความก้าวหน้า 2) ความสำเร็จในการทำงาน 3) การได้รับการยอมรับนับถือ 4) ความมั่นคงในงาน 5) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 6) ความรับผิดชอบ 7) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน 8) นโยบายและการบริหารงาน 9) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 10) เงินเดือน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการบริหารงานบุคคล ในด้านการสร้างแรงจูงใจให้บรรณารักษ์ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

จิราพรรณ พัฒนกุลชัย (2530) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย ผลของการศึกษาสรุปได้ดังนี้ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกบรรณารักษ์ตามประเภทงานและเมื่อจำแนกตามประสบการณ์ทำงานพบว่า มีความพึงพอใจในปัจจัยลักษณะงานในระดับมาก ส่วนปัจจัยอื่นมีความพึงพอใจในระดับปานกลางและบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในประเภทงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และประเภทของงานและประสบการณ์การทำงาน

ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศ ไม่มีปฏิสัมพันธ์กันต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

กมล รักสวน (2524) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครูภาคเหนือ" โดยใช้แบบสอบถาม ถามอาจารย์ที่สอนในวิทยาลัยครูภาคเหนือทั้งหมด 8 แห่ง จำนวน 416 คน ได้รับแบบสอบถามคืนมา 399 ฉบับ ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยครูภาคเหนือ โดยส่วนรวมทั้ง 8 แห่ง และแต่ละวิทยาลัยครูอยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของอาจารย์วิทยาลัยครูในภาคเหนือ เมื่อเรียงตามลำดับ 1-9 ปรากฏผลดังนี้ 1. ลักษณะของงาน 2. ความเจริญก้าวหน้า 3. ความรับผิดชอบ 4. ความสำเร็จในการทำงาน 5. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 6. รายได้ 7. สวัสดิการผลประโยชน์ตอบแทน 8. การได้รับการยอมรับนับถือ 9. สภาพของการทำงาน และ 10. การปฏิบัติในการบริหารของผู้บังคับบัญชา

3. ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยครูในภาคเหนือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อ่ำไพ อินทรประเสริฐ (2533) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู" โดยอาศัยทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุนของเฮิร์ซเบิร์ก เป็นแนวทางในการศึกษารวม 13 ด้านคือ ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน การนิเทศงาน สัมพันธภาพในหน่วยงาน สภาพการทำงาน สถานภาพของตำแหน่งเงินเดือน ชีวิตส่วนตัว และสวัสดิการ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู อยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเป็นอันดับที่ 1, 2 และ 3 คือ ด้านความสำเร็จในการทำงานสัมพันธภาพในหน่วยงาน และชีวิตส่วนตัว ส่วนปัจจัยที่บุคลากรมีความพึงพอใจน้อยเป็นอันดับที่ 11, 12 และ 13 คือ ด้านเงินเดือน สถานภาพการทำงาน และความก้าวหน้า ตามลำดับ

จารุวรรณ เสวกวรรณ (2517) ได้เสนอผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพยาบาล ในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากพยาบาลในโรงพยาบาล 21 แห่ง ทั้งโรงพยาบาลของรัฐ และเอกชน ทั้งที่มีนักศึกษาฝึกงาน และไม่มีนักศึกษาฝึกงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาล

ในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในเรื่องศักดิ์ศรีของวิชาชีพ อยู่ในระดับสูง

ศิริจันทร์ เชื้อสุวรรณ (2536) ได้เสนอผลการศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจในงานของ พนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่" โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานโรงแรมระดับ บริหารและระดับปฏิบัติการ จำนวน 275 คน จากโรงแรม 14 แห่ง ที่มีจำนวนห้องพักมากกว่า 150 ห้องขึ้นไปในจังหวัดเชียงใหม่ จากผลการศึกษาพอจะสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานโรงแรมระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจมากในปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน และชีวิตส่วนตัว และมีความพึงพอใจปานกลางในปัจจัยความก้าวหน้าและเติบโต ผลตอบแทน และความมั่นคง ส่วนปัจจัยที่พนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจมาก แต่พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจปานกลางคือ การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงานที่ทำ นโยบายและการบริหารงาน และสภาพการทำงาน

2. ลำดับความพึงพอใจในปัจจัย 12 ด้านจากมากไปหาน้อย ของพนักงานระดับบริหาร เป็นดังนี้ 1. ความรับผิดชอบ 2. ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน 3. ความสำเร็จในการทำงาน 4. ชีวิตส่วนตัว 5. การบังคับบัญชา 6. ลักษณะของงานที่ทำ 7. สภาพการทำงาน 8. นโยบายและการบริหารงาน 9. การได้รับการยอมรับ 10. ความก้าวหน้าและเติบโต 11. ความมั่นคง 12. ผลตอบแทน

สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการมีลำดับความพึงพอใจในปัจจัยทั้ง 12 ด้านสอดคล้องกับพนักงานระดับบริหารจะต่างกันเฉพาะลำดับที่ 3 4 และ 5 ซึ่งได้แก่ ปัจจัยทางด้านการบังคับบัญชา ความสำเร็จในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว ตามลำดับ

3. พนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมมาก แต่พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมปานกลาง

อัจฉราพร ศรีเกษมพรหม (2539) ได้เสนอผลการศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง" โดยทำการศึกษาในพยาบาลประจำที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวนทั้งหมด 35 คน ผลการศึกษาพบว่า

พยาบาลที่เลือกทำงานในโรงพยาบาลเอกชน ส่วนมากมีเหตุผลสำคัญอันดับแรกเนื่องจากค่าจ้าง รองลงมา คือ ระบบการบริหาร

พยาบาลส่วนมากมีความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ นโยบายและการบริหาร สวัสดิการ ค่าจ้าง และสภาพการทำงานตามลำดับ และพยาบาลส่วนมากมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจิตใจ ในด้านการยอมรับนับถือมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความสำเร็จของงาน ด้วงาน ความรับผิดชอบ และโอกาสก้าวหน้า ตามลำดับ

พยาบาลโดยรวมมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงานมากกว่าไม่พึงพอใจ ยกเว้นรายละเอียดในเรื่องสภาพการทำงานที่เกี่ยวกับจำนวนบุคลากรกับปริมาณงาน ที่พยาบาลมีความพึงพอใจ โดยคิดเป็นร้อยละเพียง 28.57 และสภาพการทำงานที่เกี่ยวกับเครื่องมือเครื่องใช้ ที่พยาบาลมีความพึงพอใจ โดยคิดเป็นร้อยละเพียง 31.43

เอก น้าเพชร (2540) ได้เสนอผลการศึกษา เรื่อง "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเภสัชกรในโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่" โดยทำการศึกษาในเภสัชกรที่ปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จำนวนทั้งหมด 20 คน ผลการศึกษาพบว่า ในด้านมูลเหตุจูงใจของเภสัชกร ที่เลือกปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน มีเหตุผลตามลำดับดังนี้คือ ลักษณะของงานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถตรงกับที่เรียนมาและมีรูปแบบการทำงานที่กำหนดแน่นอน มีความมั่นคงในงาน ระบบการบริหารของโรงพยาบาลเอกชน ค่าจ้าง สวัสดิการ เป็นงานที่มีเกียรติและได้รับการยอมรับนับถือ และสถานที่ทำงานอยู่ใกล้ภูมิลำเนา

ในด้านความพึงพอใจ ที่มีต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงานของเภสัชกรในโรงพยาบาลพบว่า เฉลี่ยโดยรวม เภสัชกรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษา ในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน สวัสดิการ นโยบาย และการบริหาร สภาพการทำงาน และค่าจ้าง อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจต่อปัจจัยจิตใจในด้านด้วงาน ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และโอกาสก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ