

## บทที่ 2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้นำเอาทฤษฎีของ Herzberg มาเป็นแนวทางในการวิจัย ทั้งนี้เพราะเป็นทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลาย โดยมีผู้นำไปดัดแปลงใช้ในวงการการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศอย่างมากมาย

Herzberg ศาสตราจารย์และหัวหน้าภาควิชาจิตวิทยาแห่ง Western Reserve University ประเทศสหรัฐอเมริกาและคณะ ได้ตีพิมพ์รายงานผลการวิจัยเรื่อง "The Motivation of Work" ออกมาเผยแพร่ในปี ค.ศ. 1959 เพื่อเสนอทฤษฎี "The Motivation - Hygiene Theory" หรือบางที่เรียกว่า ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Dual Factor Theory) (Herzberg et al., 1959) มูลเหตุที่ทำให้ Herzberg และคณะ ได้ทำวิจัยและเสนอเป็นทฤษฎีดังกล่าวขึ้นมาก็คือ เพื่อจะตอบคำถามที่ว่า "ผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากงานของเขา" และเพื่อพิสูจน์สมมุติฐานหลักที่ว่าองค์ประกอบนำไปสู่ทัศนคติในทางบวก ซึ่งต่างกับสมมุติฐานดั้งเดิมที่ว่าองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติในทางลบในการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อทัศนคติในทางลบด้วย Herzberg และคณะ ได้ทำการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี จำนวนประมาณ 200 คน จาก 9 แห่งในเมือง Pittsburg โดยได้ถามเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่วิศวกรและนักบัญชี ซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานว่ามีอะไรบ้างทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นหรือลดลง และได้ถามโดยให้ผู้ตอบย้อนนึกไปถึงเวลาที่มีความรู้สึกที่ดี และไม่ดีต่อการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อหาเหตุผลว่าทำไมผู้ตอบจึงมีความรู้สึกเช่นนั้น นอกจากนี้ยังได้ถามเกี่ยวกับความรู้สึกพอใจในงานว่า มีผลในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความเป็นอยู่หรือไม่ จากการวิเคราะห์ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่ามีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีของผู้ถูกสัมภาษณ์ ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivators) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene) ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ทัศนคติในทางบวก เพราะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะสัมพันธ์กันกับเรื่องของงานโดยตรง นั่นคือความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด

ของตนเอง (Self-Actualization or Self-Realization) คือเป้าหมายสูงสุดของมนุษย์ ซึ่งกล่าวตรงกันในหลายทฤษฎี

ปัจจัยจูงใจประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า

ปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นภาวะแวดล้อมหรือเป็นส่วนประกอบของงาน ปัจจัยนี้อาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ จากคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์ของ Herzberg และคณะพบว่าผู้ที่ไม่มีความสุขในการปฏิบัติงาน เกิดขึ้นเพราะภาวะแวดล้อมรอบงาน อันได้แก่ความไม่ยุติธรรม ความไม่เป็นระเบียบ ทำให้บุคคลเหล่านั้นมีสุขภาพจิตในการปฏิบัติงานเสื่อมลง ปัจจัยนี้เรียกอีกชื่อหนึ่งว่า "ปัจจัยอนามัย" ซึ่งเปรียบเสมือนหลักการในทางการแพทย์ที่ทำหน้าที่บำรุงสุขภาพให้ปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อม อันเกิดจากการกระทำของมนุษย์ สิ่งเหล่านี้ไม่ใช่ช่วยบำบัดโรค เป็นแต่เพียงป้องกันและรักษาบรรยากาศให้ถูกสุขลักษณะ เช่น ระบบกำจัดขยะที่ทันสมัย น้ำบริสุทธิ์ การควบคุมอากาศที่เป็นพิษ สิ่งเหล่านี้มิใช่เป็นการรักษาโรค แต่ถ้าปราศจากสิ่งเหล่านี้ก็อาจจะมีโรคมามากขึ้น เช่นเดียวกับปัจจัยที่เป็นอันตรายต่อภาวะแวดล้อมของงาน ย่อมทำให้เกิดทัศนคติในทางที่ไม่ดีต่อการปฏิบัติงานได้ ปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา สัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ และความมั่นคงปลอดภัย เมื่อปัจจัยเหล่านี้ขาดหายไปหรือเลวลง ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถจะยอมรับได้ เมื่อนั้นความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะตามมา อย่างไรก็ตาม ในด้านกลับกัน เมื่อภาวะแวดล้อมรอบงานเหมาะสมก็จะมีรู้สึกไม่พึงพอใจ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า จะมีทัศนคติในทางบวกมากนัก

นอกจากนี้ Herzberg และคณะ ยังพบว่าปัจจัยทั้ง 2 ประเภทนี้แยกออกจากกันโดยเด็ดขาด กล่าวคือ ปัจจัยจูงใจไม่ได้เป็นมูลเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ถึงแม้ว่าจะขาดปัจจัยนี้ แต่จะเป็นมูลเหตุให้เกิดความพึงพอใจในงานเท่านั้น ในทางตรงข้ามปัจจัยค้ำจุนอาจเป็นมูลเหตุให้คนเกิดความไม่พึงพอใจในงานได้ ถ้าขาดหรือทำให้เสื่อมลงในปัจจัยนี้ แต่ถ้าหากปัจจัยนี้มีอยู่ก็มีได้หมายความว่าคนจะพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพียงแต่อาจหยุดยั้งความไม่พึงพอใจไปชั่วขณะเท่านั้น

## 2.2 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

Applewhite (1965) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในงานไว้ว่า หมายถึง ความสุขที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน ความสุขในการทำงาน กับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

Blum และ Naylor (1968) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในงานของ บุคคลเกิดจากทัศนคติต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากงานและปัจจัยต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง การนิเทศงาน ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ สภาพของงาน โอกาสก้าวหน้าใน การทำงาน และการยอมรับนับถือในความสามารถ ความเหมาะสมของปริมาณงาน มิตรภาพ และความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงาน การปฏิบัติอย่างยุติธรรมของผู้บังคับ บัญชาต่อเจ้าหน้าที่อื่น ๆ

ประพันธ์ (2522) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานของมนุษย์เป็นสิ่งที่มิได้ หยุดหนึ่งอยู่กับที่ แต่จะเปลี่ยนแปลงเคลื่อนไหวอยู่เสมอ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้จะมี ผลกระทบถึงพฤติกรรมของมนุษย์อยู่ตลอดเวลา การที่จะเกิดความพึงพอใจในงาน นั้นมีผลมาจากปัจจัยเกี่ยวกับงาน ลักษณะของแต่ละบุคคล และความสัมพันธ์ภายใน กลุ่มที่ทำงานด้วยกัน เพราะตัวกำหนดของความพึงพอใจในงานแต่ละงานไม่เหมือน กัน

Secord และ Backman (1964) ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในงานว่า เกิดจากความต้องการของบุคคลในองค์การ บางคนอาจพอใจเนื่องจาก ผลงานที่สำเร็จ บางคนพอใจเพราะลักษณะการปฏิบัติงาน แต่บางคนพอใจเพราะ เพื่อนร่วมงาน

Yoder และคณะ (1958) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ความพึงพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ คนจะรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นได้ผลประโยชน์ตอบ แทนทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของ เขา

Locke (อ้างถึงใน อัญชลี, 2531) ได้สรุปแนวความคิดเกี่ยวกับความ พึงพอใจในงาน จากการศึกษาของเขาไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลสืบเนื่อง มาจากค่านิยมหลายอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล ค่านิยมที่สำคัญ เหล่านั้นมีผลต่อความพึงพอใจในงานซึ่งได้แก่

1. ความรู้สึกที่ท้าทายของงานที่ปฏิบัติอยู่และบุคคลนั้นสามารถได้รับผลสำเร็จในการกระทำเพื่อตอบสนองความรู้สึกที่ท้าทายนั้น
  2. ความสนใจของบุคคลที่มีต่องานนั้นโดยตรง
  3. งานซึ่งไม่ก่อให้เกิดความเบื่อหน่ายทางด้านร่างกายมากนัก
  4. รางวัลจากการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของมนุษย์
  5. สภาพแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการทางด้านร่างกายของบุคคลและที่จะทำให้เป้าหมายของการทำงานประสบผลสำเร็จ
  6. ความรู้สึกในตัวผู้ปฏิบัติงานว่าตนเป็นบุคคลที่มีคุณค่า
  7. หน่วยงานที่มีส่วนช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้เกิดความรู้สึกว่างานมีคุณค่า เช่น การทำให้งานที่ทำน่าสนใจ ค่าจ้าง การให้ความดีความชอบ ตลอดจนการปฏิบัติ ซึ่งจะลดความขัดแย้งระหว่างบทบาทและความคลุมเครือของบทบาทลง
- จะเห็นว่าการให้ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานนั้นมีความแตกต่างกันตามแต่บุคคลจะมอง อย่างไรก็ตาม ก็พอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องของความรู้สึกที่ดี ที่มีความสุขของบุคคลต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ และความพึงพอใจจะส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงาน

### 2.3 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน

Ghiselli และ Brown (อ้างถึงใน อัญชลี, 2531) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานกับผู้ปฏิบัติงานไว้ 5 ประการ ได้แก่

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่นับถือของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สถานะทางสังคมและสภาพการทำงาน ต้องอยู่ในลักษณะที่ดี เหมาะสมแก่สภาพของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นเวลานาน ถ้าได้รับตำแหน่งที่ดี หรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงาน ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ
3. อายุ ช่วงอายุระหว่าง 25-34 ปี และ 45-54 ปี จะมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าช่วงอายุอื่น
4. รายได้ ถ้าผู้ปฏิบัติงานพอใจ ก็จะทำให้ขวัญในการปฏิบัติงานดีขึ้นลดอัตราการลาออก และผลงานก็จะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
5. การบังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงานมีส่วนสำคัญในการทำงานและเพิ่มผลผลิต ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สึกว่าปัญหาต่าง ๆ ที่

เขาประสบได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชา จะเกิดความมั่นคงในงานที่ทำและก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน

Zalerznig และคณะ (1959) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานที่ทำของบุคคลเกิดมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายในของบุคคลในการทำงานความต้องการเหล่านี้ ได้แก่

1. ความต้องการภายนอก (External needs)

- 1.1 รายได้ตอบแทน
- 1.2 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน
- 1.3 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
- 1.4 ตำแหน่งหน้าที่
- 1.5 การได้ทำงานที่ถนัด

2. ความต้องการภายใน (Internal needs)

- 2.1 ความต้องการมีส่วนร่วมในหมู่คณะ
- 2.2 ความต้องการเป็นที่รักใคร่ของเพื่อนและผู้ร่วมงาน
- 2.3 ความต้องการเป็นที่ยอมรับนับถือของผู้อื่น
- 2.4 ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

กมล และ เสถียร (2516) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่ทำให้คนพอใจในงานว่าประกอบด้วย

1. ค่าจ้างแรงงาน คนจะพอใจในงานก็ต่อเมื่อได้ค่าตอบแทนพอสมควรคู่กับความเหนื่อย และความคิดที่ตนให้แก่นายจ้าง
2. ลักษณะงานที่ทำ บางคนก็เห็นว่าลักษณะงานที่สำคัญกว่าเงินเพราะงานบางอย่างอาจสัปรดก ใช้แรงงานมาก หรือสถานที่ทำงานไม่น่าอภิรมย์ เป็นต้น แต่งานบางอย่างสบายกว่าแม้จะมีรายได้น้อยก็ตาม
3. เพื่อนร่วมงาน ถ้ามีเพื่อนร่วมงานที่ถูกใจแล้ว แม้สิ่งที่ไม่ค่อยจะดี เช่น ค่าจ้างหรือสภาพการทำงาน เป็นต้น เขาก็ยังพึงพอใจที่จะทำงานนั้นอยู่เพราะมีเพื่อนที่ดี ทำให้ที่ทำงานน่าอยู่ยิ่งขึ้น
4. หัวหน้างานและฝ่ายจัดการ ผู้บังคับบัญชา หรือนายจ้าง ย่อมมีอิทธิพลต่อคนที่ทำงานไม่น้อย เพราะเป็นผู้มีอำนาจ เป็นผู้ถือนโยบายถ้าหัวหน้างานหรือฝ่ายจัดการมีความยุติธรรมและเป็นกันเองแล้วคนที่ทำงานก็จะสบายใจด้วย

5. ความมั่นคงในงาน ถ้าลักษณะงานที่ทำมั่นคง คนเราก็ตั้งใจที่จะทำ เพื่อสร้างตนเองให้เจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น เพราะเชื่อว่าพอจะเอาเป็นที่พึ่งได้

6. โอกาสที่จะก้าวหน้าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับคนที่ทำงานยังหนุ่ม-สาว หรือคนที่ฉลาด มีการศึกษาดี ถ้าหากเขาเห็นว่าไม่มีโอกาสที่จะก้าวหน้าได้ เขาก็อาจจะไม่พอใจทำงานนั้นได้

7. ประชาธิปไตยในงาน คนที่ทำงานย่อมไม่ชอบการกดขี่บังคับ ถ้าเป็นไปได้ชอบให้มีการปรึกษาหารือ เพราะทำให้รู้สึกว่าได้มีส่วนร่วมในงานนั้นด้วย

8. สิ่งแวดล้อมทางวัตถุ เช่น สี แสงไฟ ความร้อน ความเย็น และความชื้นของที่ทำงานก็เป็นปัจจัยที่ทำให้คนงานพอใจ หรือไม่พอใจในงานได้เช่นกัน

9. ความมีระเบียบ หมายถึง องค์การที่มีระเบียบ คงเส้นคงวา หัวหน้าหรือคนที่ทำงานทุกคนก็สามารถทำงานเป็นไปตามระเบียบที่วางไว้

นอกจากนี้ <sup>1.45</sup> ประพันธ์ (2522) ได้กล่าวว่า โดยทั่วไปแล้วองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ความมั่นคงในงาน โอกาสที่จะก้าวหน้าความน่าสนใจของงาน ความน่าดึงดูดจากหัวหน้างาน นโยบาย และการบริหารงานของหน่วยงาน เนื้อหาเฉพาะของงาน การบังคับบัญชาของหน่วยงาน ค่าจ้าง ความสำคัญต่อสังคมของงาน สภาพการทำงาน การสื่อสาร ชั่วโมงการทำงาน ความยากง่ายของงาน และผลที่ได้รับจากงาน

จากองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานที่กล่าวมาแล้วข้างต้น พอจะแยกออกได้ 3 องค์ประกอบใหญ่ คือ องค์ประกอบที่เกี่ยวกับลักษณะงาน องค์ประกอบที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม หรือสิ่งที่เกี่ยวข้องในการทำงานและองค์ประกอบด้านส่วนบุคคล ซึ่งคณะผู้วิจัยจะได้นำมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

#### 2.4 ความพึงพอใจในงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วย

จรรยาศรี (1969) ได้ทำการศึกษาถึงเหตุผลที่พยาบาลไทยที่ออกจากงานแล้วไปทำงานที่ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยส่งแบบสอบถามไปยังพยาบาล จำนวน 70 คน พบว่า สาเหตุของความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลเหล่านั้น ได้แก่

1. ไม่สามารถเผชิญปัญหาประจำวันเกี่ยวกับการขาดแคลนเครื่องมือ - เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน และการขาดบุคลากร
2. ไม่มีเงินชดเชยสำหรับผู้ปฏิบัติงานเวรบ่าย-ดึก

3. ขาดความเข้าใจในระดับผู้บังคับบัญชา ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งสองไม่ดีพอ

4. ระบบปฏิบัติงานไม่เปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องได้แสดงความคิดเห็น

5. ไม่ได้รับความยกย่อง ทั้งทางด้านความสามารถทางวิชาชีพ และสมรรถภาพของพยาบาลแต่ละคน

6. ลักษณะงานไม่เป็นอิสระพอ สถานการณ์ของการปฏิบัติงานทำให้ต้องพึ่งผู้อื่นอยู่เสมอ

7. ทหมดโอกาสที่จะแสดงความคิดเห็น และการสร้างสรรค์

✓ สุปราณี (2516) ได้ทำการวิจัยเรื่อง เหตุที่ทำให้เกิดความพอใจและไม่พอใจในสภาวะการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในประเทศไทย โดยการส่งแบบสอบถามถึงพยาบาลประจำการแผนกศัลยกรรมและอายุรกรรม จำนวน 66 คน พบว่ามีสาเหตุ 4 ประการที่ผู้ตอบมีความรู้สึกพึงพอใจคือ

1. สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนพยาบาลด้วยกัน
2. สัมพันธภาพกับหัวหน้าของผู้ป่วย
3. สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ช่วยพยาบาล และพนักงานผู้ช่วย
4. พพอใจในลักษณะการมอบหมายงาน

ส่วนสาเหตุที่ผู้ตอบส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจ คือ

1. ไม่มีเงินชดเชย
2. ขาดโอกาสศึกษาต่อต่างประเทศ
3. สถานที่พักอาศัยไม่ดี
4. โอกาสก้าวหน้าของวิชาชีพไม่ดี
5. ไม่พอใจต่อระบบการจัดเวร
6. งานหนักเกินไป
7. สัมพันธภาพระหว่างแพทย์กับพยาบาล และผู้ตรวจการไม่ดี
8. ขาดโอกาสก้าวหน้าในงาน

Nichol (1974) ได้ศึกษาถึงความสำคัญของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของพยาบาล กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลที่สอบผ่านใบประกอบโรคศิลป์แล้ว และมีประสบการณ์การทำงานมาแล้ว จำนวน 181 คน พบว่า ชั่วญมีความสำคัญต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานอย่างมาก ถ้าเขาพอใจใน

สิ่งที่เขาคิดว่าสำคัญ เขาก็จะปฏิบัติงานนั้นต่อไปนอกจากนี้ยังพบว่า สาเหตุสำคัญที่ทำให้ต้องออกจากงาน หรือโยกย้ายงาน ได้แก่ ชนิดของงาน ความสัมพันธ์ในกลุ่มผู้ร่วมงาน อัตราเงินเดือน และพบอีกว่าพยาบาลจะมีความพึงพอใจสูง ถ้าเขามีสิ่งต่อไปนี้

1. มีอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน
2. พพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย
3. ได้รับการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม
4. ได้ทราบผลการประเมินการปฏิบัติงาน
5. มีโอกาสแสดงความคิดเห็น

Slavitt และคณะ (1978) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของพยาบาลต่อสภาพการทำงานของพยาบาล 3 กลุ่ม คือ พยาบาลที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาล 2 กลุ่ม และพยาบาลที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยนอกอีก 1 กลุ่ม โดยสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยของความพึงพอใจทั้งหมด 6 ด้าน คือ ความพึงพอใจในตำแหน่งงาน มนุษย์สัมพันธ์ ลักษณะงาน การบริหารงาน เงินเดือนและสวัสดิการ และสภาพของงาน ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของพยาบาลทั้ง 3 กลุ่ม เรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้ คือ พยาบาลมีความพึงพอใจในลักษณะงานมากที่สุด รองลงไปคือ ตำแหน่งงาน เงินเดือนและสวัสดิการ สภาพของงาน มนุษย์สัมพันธ์และการบริหารงาน ส่วนความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

Recarchick และ Nelson (1973) ได้ตรวจสอบเกี่ยวกับการลาออกของพยาบาลในเฟ้นซิลวาเนีย พบว่าพยาบาลลาออกจากงานในอัตราสูง เนื่องจากเหตุที่ได้รับค่าแรงงานต่ำ ขาดรายได้พิเศษ การบริหารไม่ดี อุปกรณ์เครื่องใช้ในการบริการไม่เพียงพอ

Brief (1976) ได้ศึกษาสาเหตุของการลาออกหรือโยกย้ายงานมี 3 อย่างคือ ค่าจ้างหรือเงินเดือน ความรับผิดชอบต่อครอบครัว และความไม่พอใจในงาน ซึ่งได้แก่

1. ลักษณะของงานที่ขาดการใช้ทักษะในด้านต่าง ๆ ไม่มีการจำแนกงานให้ชัดเจนไม่เป็นอิสระในการตัดสินใจ และไม่ทราบผลการประเมินการปฏิบัติงาน
2. พยาบาลไม่ได้ปฏิบัติงานตามประสบการณ์หรือความถนัดของตนเอง
3. ไม่พอใจในงานที่ทำ

4. ยกเอาความรับผิดชอบทางครอบครัวมาเป็นข้ออ้างในการลาออก หรือโยกย้ายงาน

Slocum และคณะ (1972) ได้วิเคราะห์ถึงความพอใจและการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 39 คน และบุคคลที่ต่ำกว่าวิชาชีพ (ผู้ช่วยพยาบาล พนักงานผู้ช่วยเสมียนประจำตึก) จำนวน 41 คน ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลระดับกลางแห่งหนึ่ง ในรัฐเพนซิลวาเนีย โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Porter 5 ประการ คือ

1. ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัยในหน้าที่
2. ความต้องการทางด้านสังคม คือ การมีโอกาสช่วยเหลือผู้อื่นและพัฒนาผู้เกี่ยวข้อง
3. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม ความรู้สึกที่มีเกียรติเมื่ออยู่ทั้งภายในและภายนอกองค์กร
4. ความต้องการเป็นตัวของตัวเอง มีอิสระที่จะคิดทำและมีอำนาจในตำแหน่งหน้าที่
5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต มีความเจริญก้าวหน้า มีคุณค่าและมีความสามารถในตำแหน่งหน้าที่

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มระดับวิชาชีพ (พยาบาล) มีความพึงพอใจที่จะได้รับการตอบสนองความต้องการในเรื่องการได้รับการยกย่องในสังคม และความต้องการมีอิสระเป็นอย่างมาก

จากผลการศึกษาที่กล่าวมาแล้วข้างต้น แสดงให้เห็นการที่พยาบาลจะอยู่ทำงานในหน่วยงานนั้น ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในงานของพยาบาล ถ้าหากพยาบาลขาดการสร้างความพึงพอใจในงานไม่ว่าจะเป็นด้านใด ๆ ก็ตาม จะเป็นสาเหตุให้เกิดการออกจากงาน ขาดบุคลากรในการปฏิบัติงาน และเป็นผลเสียต่อการปฏิบัติงานในการให้บริการผู้ป่วยตามมาได้