

### บทที่ 3

## แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 3.1 ความหมายความพึงพอใจในงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน เชอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn, 1984) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นระดับของความรู้สึกในทางบวกหรือลบของคนที่มีต่อลักษณะต่างๆ ของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Morse (1955:27) ให้ความหมายความพอใจในการปฏิบัติงานในเชิงจิตวิทยาไว้ว่า หมายถึงทุกสิ่งทีลดความตึงเครียดของผูทำงานให้น้อยลง โดยอธิบายเพิ่มเติมว่าถ้ามีความตึงเครียดมาก จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้ และความเครียดนี้เกิดจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อได้รับการตอบสนองของความเครียดนั้นก็จะลดลงหรือหมดไป ก็จะให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ Pigors และ Myers (อ้างในโรเจอร์ สาร์ตนะ, 2526:1) กล่าวว่าถ้าบุคคลไม่มีความพึงพอใจในงานแล้วก็จะก่อให้เกิดปัญหาหลายประการแก่หน่วยงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงานก็จะต่ำ การปฏิบัติงานก็จะได้รับผลในทางตรงกันข้ามจะมีปัญหาจากการเข้า-ออกงานตามมา เป็นปัญหายุ่งยากสำหรับผู้บริหารในการวินิจฉัย ควบคุมเป็นการสูญเสียงบประมาณของหน่วยงานอย่างมาก

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์(2535 :142-143) กล่าวว่า เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลในองค์การไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงาน

วิลัย อัครวิทยา (2531 : 20)ให้ความหมายความพึงพอใจในงานว่าเป็นความรู้สึกในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อบัณฑิตต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งความรู้สึกที่ดีนั้นเป็นผลมาจากการที่ความต้องการส่วนบุคคลหรือแรงจูงใจของเขาเหล่านั้นได้รับการตอบสนอง ทำให้ความสามารถลดความเครียดให้น้อยลงได้ ผลที่ตามมาคือผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความรู้สึกตั้งใจและเต็มใจ ที่จะปฏิบัติงานต่างๆให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร แม้ว่าจะมีอุปสรรคมากมายเพียงใดก็ตาม

บุช (Bush, 1988) ให้ความหมายความพึงพอใจในงานไว้ว่า เป็นการรับรู้ของบุคคลว่างานที่ทำนั้นมีคุณค่า เมื่องานนั้นได้บรรลุถึงเป้าหมายซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล

### 3.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two - Factor Theory) ของเฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) เขาได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของนักบัญชีและวิศวกรประมาณ 200 คนในเมืองพิทส์เบิร์ก (Pittsburgh) มลรัฐเพนซิลวาเนีย (Pennsylvania) จากการที่เขาพยายามค้นคว้าสิ่งใดทำให้ลูกจ้างคนงาน รู้สึกดีหรือไม่ดี พอใจหรือไม่พอใจเกี่ยวกับงานที่พวกเขาทำ และพบว่ามีปัจจัย 2 ประเภท คือ ปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยตัวกระตุ้น

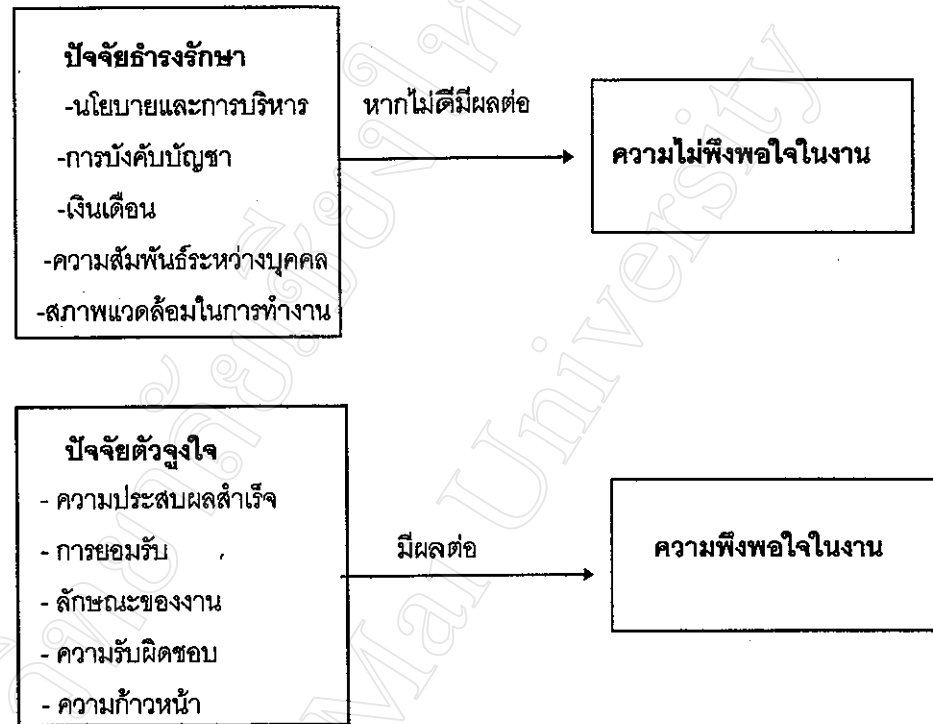
ปัจจัยสุขอนามัย หรือปัจจัยอัตรารักษา (Hygiene Factors) เป็นกลุ่มปัจจัยที่จำเป็นต้องจัดให้มีขึ้น เพื่อเป็นสิ่งจรรโลงหรือส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานให้คงความพอใจเป็นปกติอยู่ตลอดไป หากขาดปัจจัยกลุ่มนี้เสียแล้ว อาจยังความไม่พอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ แต่ปัจจัยกลุ่มนี้มิได้มีสถานะเป็นตัวกระตุ้นจูงใจ ปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วยนโยบายและการบริหาร (Company Policy & Administration), การบังคับบัญชา (Supervision), เงินเดือน (Salary), ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonnel - relation Supervision) และสภาพแวดล้อมการทำงาน (Works Conditions) ซึ่งปัจจัยดังกล่าวนี้ หากผู้ปฏิบัติงานในองค์การไม่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ แต่ปัจจัยเหล่านี้ไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจให้การปฏิบัติงานดีขึ้น หรือทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นหรือมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นแต่ประการใด แม้ว่าจะเพิ่มให้มากขึ้นเท่าใดก็ตาม แต่ปัจจัยเหล่านี้ก็มีความจำเป็น จะขาดเสียมิได้เพราะเป็นการบำรุงรักษา ป้องกัน

ไม่ให้คนเกิดความไม่พอใจในงาน และไม่ให้เกิดปัญหาในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง หากได้มีการจัดปัจจัยต่างๆ ให้เพียงพอเหมาะกับความต้องการของผู้ร่วมงาน จะช่วยขจัดความไม่พอใจในการทำงานได้โดยทำให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานกับหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ ต่อไป

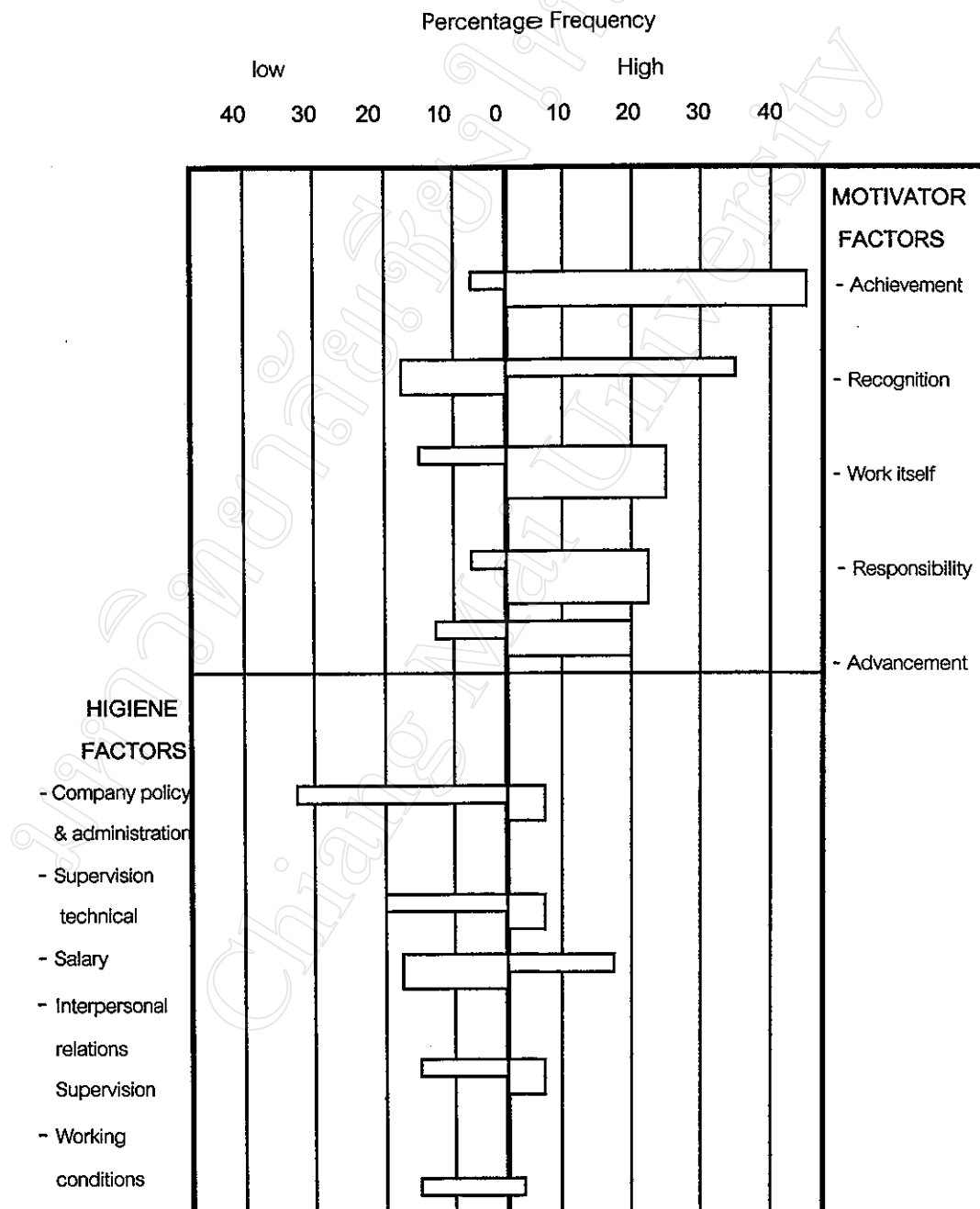
**ปัจจัยตัวกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors)** เป็นกลุ่มปัจจัยที่มีสภาพเป็นตัวกระตุ้นจูงใจ และทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานเมื่อได้จัดให้มีขึ้น แต่ถ้าหากมิได้จัดให้มีขึ้น ก็มิได้ก่อให้เกิดความไม่พอใจในหมู่ผู้ปฏิบัติงานแต่อย่างใด ปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย ความประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน (Achievement), การยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงาน (Recognition), ลักษณะของงาน (Work Itself), ความรับผิดชอบ (Responsibility), ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นการจูงใจหรือกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานทำงานอย่างเต็มที่ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน Herzberg ได้เน้นและให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในงาน ในฐานะเป็นแรงจูงใจหรือตัวกระตุ้นสำหรับการทำงานดังนั้นฝ่ายบริหารควรส่งเสริม ให้ปัจจัยเหล่านี้เป็นตัวกระตุ้นคนงานให้เกิดความพอใจ

สรุปได้ว่า ปัจจัยกลุ่มแรกจัดให้มีขึ้นเพื่อสร้างบรรยากาศแวดล้อม บำรุงจิตใจผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความรู้สึกหรือสุขภาพจิตเป็นปกติเท่านั้น ถ้าหากมิได้จัดให้มีขึ้นผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกว่าผิดปกติ ความไม่พอใจในหมู่ผู้ปฏิบัติงานย่อมเกิดขึ้นได้ และอาจยังความเสียหายให้เกิดขึ้นแก่โรงงานได้ ส่วนปัจจัยกลุ่มหลังนั้นจัดให้มีขึ้น เพื่อเป็นเงื่อนไขกระตุ้นจูงใจผู้ปฏิบัติงานให้กระตือรือร้นในการทำงานยิ่งขึ้น บางท่านเรียกปัจจัยกลุ่มแรกว่า “ปัจจัยแวดล้อม” (Extrinsic Factors) และเรียกปัจจัยกลุ่มหลังว่า “ปัจจัยแท้” (Intrinsic Factors)

### ทฤษฎีสองปัจจัยตามแนวคิดของ Herzberg



แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยดำรงรักษาและปัจจัยตัวจูงใจ



ที่มา : F. Herzberg, et al. The Motivation to work . 2 nd ed. N.Y. : John Wiley & Sons, 1959.

### 3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เดช กาญจนางกูร (2525) งานวิจัยเกี่ยวกับความพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความพอใจในงานในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ทำให้อาจารย์เกิดความพอใจในงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่การงาน สถานภาพ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือนและการบังคับบัญชา ส่วนปัจจัยที่ทำให้อาจารย์ไม่พอใจในงาน ได้แก่ สวัสดิการ นโยบายและการบริหารงานของมหาวิทยาลัย สภาพสิ่งแวดล้อมของที่ทำงาน และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ คณะที่สังกัด ระยะเวลาการทำงานในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และสถานที่พักอาศัย ยกเว้นเพศของอาจารย์ต่างก็ทำให้ระดับความพอใจในงานของอาจารย์แตกต่างกัน นอกจากนี้พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานของอาจารย์คือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นโยบายและการบริหารงานของมหาวิทยาลัย ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่การงาน เงินเดือน สถานภาพ การบังคับบัญชา สวัสดิการ สภาพแวดล้อม ของที่ทำงาน และลักษณะของงานที่ทำ ต่างก็มีสหสัมพันธ์กับระดับคะแนนความพอใจในงาน อีกทั้งปัจจัยต่างๆ มีสหสัมพันธ์ต่อกันด้วย

สุรัตน์ โตตาบ (2522) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์สังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจภายนอกกับความพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน สถานภาพของตำแหน่งงาน เงินเดือนและสวัสดิการ การนิเทศงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน นโยบายของหน่วยงานและการบริหาร สถานภาพของที่ทำงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจภายในกับความพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ ความสำเร็จในงาน ความก้าวหน้า การยอมรับนับถือ หน้าที่ความรับผิดชอบ และลักษณะงานที่ทำความสัมพันธ์กันอย่างมี นัยสำคัญ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นปัจจัยความพอใจภายนอก กับตัวแปรที่เป็นปัจจัยอิทธิพลมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

จรัญ ปัญญาวิรุ (2536) ได้ศึกษาเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายปกครองศึกษาเฉพาะกรณีปลัดอำเภอในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าปลัดอำเภอส่วนใหญ่มีขวัญและกำลังใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัย

ด้านอายุ ระยะเวลาการทำงาน วุฒิการศึกษา ระดับของซี ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง ไม่มีผลต่อระดับของขวัญและกำลังใจแต่อย่างใด

Manning, 1977 (อ้างในชินิษฐา ด้านธีรวิทย์, 2541:35-36) ได้ทำการศึกษาสภาพความพึงพอใจและสภาพความไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ โดยใช้ทฤษฎีปัจจัยกระตุ้น และปัจจัยค่าจูงของเฮิร์ชเบิร์ก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ อาจารย์จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์โดยใช้กลุ่มตัวอย่างบรรยายถึงเหตุการณ์ที่ดี และไม่ดีในการทำงาน แล้วเอาข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์กับปัจจัยทั้งสองของเฮิร์ชเบิร์ก ดังต่อไปนี้คือ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ การรับผิดชอบที่สูงและการที่มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีค่าสำคัญมากเน้นตัวจูงใจในการทำงานโดยเฉพาะความสำเร็จในการทำงาน และการยอมรับนับถือเห็นว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุด และงานที่ทำอยู่นั้น กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยค่าจูง ซึ่งเกี่ยวกับการบริหารงานการปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์และชุมชน ถือว่าเป็นตัวค่าจูง และเห็นว่าสถานการทำงานมีความสำคัญที่สุด สำหรับตัวแปรอายุ ระยะเวลาการทำงาน ความเห็นเกี่ยวกับอาชีพ และจุดมุ่งหมาย ของการทำงานในอนาคต ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับองค์ประกอบของปัจจัยค่าจูงหรือปัจจัยกระตุ้น ซึ่งการศึกษาของ Manning สอดคล้องกับเบอร์ Burr (อ้างในชาญณรงค์ หาญอมรเศรษฐ, 2533:25) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของ ผู้บริหารในวิทยาลัยชุมชนพลธิดาและมหาวิทยาลัย การประยุกต์ทฤษฎีจูงใจค่าจูงของเฮิร์ชเบิร์ก ผลการวิจัยสนับสนุนทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก คือ ปัจจัยจูงใจ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานมากกว่าปัจจัยค่าจูงอย่างมีนัยสำคัญ ผู้บริหารทั้ง 3 ตำแหน่งพึงพอใจในปัจจัยจูงใจมากกว่าปัจจัยค่าจูง เรียงลำดับความพึงพอใจดังนี้ สัมฤทธิผลของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน และความสัมพันธ์ส่วนตัว

สมพร ใหม่แก้ว (2536) ได้ทำการศึกษาวิจัยการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข และ ค ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการสาย ข และสาย ค มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ความพึงพอใจที่อยู่ระดับมากได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติสภาพแวดล้อมของที่ทำงานและเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่ ผู้บังคับบัญชา และสวัสดิการที่มหาวิทยาลัยจัดบริการอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มข้าราชการสาย ข กับสาย ค มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และความก้าวหน้าในหน้าที่ของข้าราชการสาย ค สูงกว่าข้าราชการสาย ข

นอกจากนี้ยังพบว่า ข้าราชการสาย ข ผู้ชายมีความพึงพอใจโดยรวมสูงกว่าผู้หญิง ในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้าในหน้าที่และตำแหน่งงาน ส่วนความพึงพอใจโดยรวมของข้าราชการสาย ค ไม่แตกต่างกันระหว่างผู้ชายและผู้หญิง ยกเว้นความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมของที่ทำงาน และเพื่อนร่วมงานที่ผู้ชายมีความพอใจน้อยกว่าผู้หญิง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านอายุ ประสบการณ์การทำงาน วุฒิการศึกษา และอัตราเงินเดือนของข้าราชการ สาย ข และ ค ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่ามีความแตกต่างกันด้านระหว่างอายุ คือผู้ที่อายุน้อยจะมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มีอายุมาก และอัตราเงินเดือนของข้าราชการสาย ข และสาย ค มีความพึงพอใจ แตกต่างกันด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและความก้าวหน้าในหน้าที่ แต่ไม่สามารถสรุปว่าข้าราชการสาย ข และสาย ค ที่มีอัตราเงินเดือนสูงจะมีความพึงพอใจมากกว่า ข้าราชการที่มีอัตราเงินเดือนน้อยได้

ชัชวาลย์ บุญเรือง (2527) ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของอาสาสมัครสาธารณสุข ที่ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน อำเภอปง จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่าอาสาสมัครสาธารณสุข มีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง องค์ประกอบความพึงพอใจระดับสูงในด้านการยอมรับนับถือ ความร่วมมือของชาวบ้านและอสม.ที่ร่วมปฏิบัติงาน ลักษณะงาน การนิเทศและฝึกอบรม ความสำเร็จในงาน ผลประโยชน์ที่ได้รับ ความเป็นอยู่ส่วนตัว บทบาทหน้าที่รับผิดชอบ อาสาสมัครสาธารณสุขมีความพึงพอใจปานกลางในด้านสภาพการปฏิบัติงาน พิจารณาองค์ประกอบย่อยพบว่าอสม. มีความพึงพอใจต่ำในเรื่องการปฏิบัติงานด้านข้อมูลข่าวสาร ความสามารถในการแก้ปัญหาด้วยตนเอง ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน การได้รับสิ่งสนับสนุนซึ่งไม่พอเพียง ส่วนลักษณะทางด้านประชากรและระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

ศิริจันทร์ เชื้อสุวรรณ (2536) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพนักงานโรงแรมระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจมากในปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน และชีวิตส่วนตัว และมีความพึงพอใจปานกลางในปัจจัยความก้าวหน้าและเติบโต ผลตอบแทน และความมั่นคง ส่วนปัจจัยที่พนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจมากแต่พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจ



ปานกลาง คือ การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงานที่ทำ นโยบายและการบริหารงาน และสภาพการทำงาน ลำดับความพึงพอใจของพนักงานระดับบริหารจากมากไปน้อยคือ ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ความสำเร็จในการทำงาน ชีวิตส่วนตัว การบังคับบัญชา ลักษณะของงานที่ทำ สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าและเติบโต ความมั่นคง ผลตอบแทนสำหรับพนักงาน ระดับปฏิบัติการลำดับความพึงพอใจทั้ง 12 ด้านสอดคล้องกับพนักงานระดับบริหาร จะต่างกันเฉพาะลำดับที่ 3,4 และ 5 ซึ่งได้แก่ปัจจัยการบังคับบัญชา ความสำเร็จในการทำงาน และชีวิตส่วนตัวตามลำดับ พนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมมาก แต่พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมปานกลาง

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2540) ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการพลเรือนสังกัดราชการส่วนกลางมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะงาน ความพึงพอใจในงานรายด้านโดยรวม และการรับรู้ความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานอยู่ในระดับมาก ในด้านความก้าวหน้าในงานและสัมฤทธิ์ผลของงานในรอบปีที่ผ่านมา พบว่าข้าราชการพลเรือนทุกสังกัดรับรู้โดยเฉลี่ยมีความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง และรับรู้ว่ามีสัมฤทธิ์ผลของงานในระดับมาก นอกจากนี้ข้าราชการพลเรือนสังกัดราชการส่วนกลางที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้า และความสำเร็จในการทำงานรอบปีที่ผ่านมาได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ระดับตำแหน่ง ลักษณะงาน ความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน อายุ เวลาในการดำรงตำแหน่ง อายุราชการ ความเพียงพอของรายได้ เวลาที่ใช้ในการเดินทางไป-กลับ การเดินทางโดยรถยนต์ ระดับการศึกษา และรายได้พิเศษโดยเฉลี่ยต่อเดือน นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมได้แก่ ความก้าวหน้า ค่าตอบแทน การพัฒนาข้าราชการเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน สวัสดิการ และผู้บังคับบัญชาและการปกครองบังคับบัญชา จากการศึกษาปัจจัยภูมิลำเนาของข้าราชการที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ระดับตำแหน่ง อายุ ตำแหน่งหน้าที่ทั่วไป ตำแหน่งหน้าที่วิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ ความเพียงพอของ รายได้ จำนวนบุตร ระยะ

เวลาที่ดำรงตำแหน่งปัจจุบัน เพศ การเดินทางโดยรถยนต์ อุปกรณ์ผู้อื่น ระยะทางในการเดินทางไป-กลับ และรายได้พิเศษโดยเฉลี่ยต่อเดือน

ประพัทธ์ กิตติรส (2541) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอในจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาปรากฏว่า ข้าราชการพลเรือนสามัญมีความพึงพอใจตามองค์ประกอบด้านปัจจัยจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงาน และการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบ และตัวงานหรือลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนองค์ประกอบด้านปัจจัยบำรุงรักษา ทั้งโดยรวมและในแต่ละด้านคือนโยบายและการบริหารเงินเดือนหรือผลประโยชน์ ฐานะทางสังคมของบุคคลในงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สภาพการทำงาน การนิเทศงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และความมั่นคงปลอดภัย พบว่าข้าราชการพลเรือนมีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ยุคล ทองตัน (2537) ทำการวิจัยเรื่องขวัญของลูกจ้างประจำในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผลการวิจัยพบว่าระดับขวัญของลูกจ้างประจำที่มีเพศแตกต่างกันโดยส่วนรวมอยู่ในระดับสูง แต่ไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติ ส่วนอายุที่ต่างกันโดยส่วนรวมอยู่ในระดับสูงแต่ไม่มีความแตกต่างทางสถิติ ระดับขวัญของลูกจ้างประจำที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป สูงกว่าระดับขวัญของลูกจ้างประจำที่มีอายุ 30-40 ปี และระดับขวัญของลูกจ้างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี เมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับขวัญพบว่า ระดับขวัญด้านความรู้สึกระบบผลสำเร็จ และความรู้สึกพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยอื่นๆไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับขวัญของลูกจ้างประจำที่มีสภาพการสมรสต่างกัน โดยส่วนรวมอยู่ในระดับสูงแต่ไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติ เมื่อแยกพิจารณาตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องระดับขวัญพบว่า ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านความรู้สึกรับผิดชอบ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆไม่แตกต่างกัน ระดับขวัญของลูกจ้างประจำที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยส่วนรวมอยู่ในระดับสูง และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 เมื่อแยกพิจารณาตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับขวัญพบว่า ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง และความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย มีความแตกต่างกันอย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านความรู้สึกพึงพอใจ และความรู้สึกประสบผลสำเร็จ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน ระดับขวัญของลูกจ้างประจำที่มีอายุราชการต่างกันโดยส่วนรวมอยู่ในระดับสูง แต่ไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติ ระดับขวัญของลูกจ้างประจำที่มีระดับขั้นเงินเดือนต่างกัน โดยส่วนรวมอยู่ในระดับสูงแต่ไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติ ระดับขวัญของลูกจ้างประจำที่มีลักษณะหน่วยงานที่ปฏิบัติต่างกัน โดยส่วนรวมอยู่ในระดับสูงแต่ไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติ เมื่อแยกพิจารณาตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับขวัญ พบว่าด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง ความรู้สึก มั่นคงปลอดภัย ความรู้สึกประสบผลสำเร็จ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน