ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

Factors Affecting to Satisfaction Quality of Working Life Bangkok Bank's Employees in Mueang Chiang Mai

ศิริศักดิ์ กิติเรืองแสง[1] และ ณฉัตร์ชพงษ์ แก้วสมพงษ์ [2]
Sirisak kitiruangsang[1] and Nachatchapong Kaewsompong[2]

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยจะสำรวจความคิดเห็นจากแบบสอบถาม จำนวน 212 คน ใช้ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบความพึงพอใจด้านคุณภาพชีวิตพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความก้าวหน้า ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถ ด้านสภาพที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร โดยใช้แบบจำลองออเดอร์โพรบิท (Ordered - Probit Model)ในการวิเคราะห์

การศึกษาพบว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 21–30 ปี มีสถานภาพโสด ประสบการณ์การทำงาน1-2 ปี มีระดับการทำงานเป็นเจ้าหน้าที่ระดับ 9-10 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000บาท ผลที่ได้จากการวิเคราะห์โดยแบบจำลองออเดอร์โพรบิท (Ordered - Probit Model) ผลการศึกษาพบว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานปานกลางเหมือนกันทั้ง 5 หมวด และค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานรวมมีคุณภาพชีวิตปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.33 แต่เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานแล้วจะพบว่าลำดับที่ 1 คือ คุณภาพชีวิตการทางานด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น รองลงมาลำดับที่ 2 คือ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน ลำดับที่ 3 คือคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ ลำดับที่ 4 คือคุณภาพชีวิตการทางานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ลำดับที่ 5 คือ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal effect) สามารถแสดงเกณฑ์อาณาเขตของค่าความน่าจะเป็นของความพึงพอใจโดยอาณาเขตที่ไม่ได้รับความพึงพอใจ (Y=0) มีอาณาเขตที่ $\beta'x$ = -2.3281 อาณาเขตที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด (Y=1) มีอาณาเขตระหว่างค่า $\beta'x$ = -2.3281 ถึง -2.1681 อาณาเขตที่ได้รับความพึงพอใจน้อย (Y=2) มีอาณาเขตระหว่างค่า $\beta'x$ = -2.1681 ถึง -1.4781 อาณาเขตที่ได้รับความพึงพอใจปานกลาง (Y=3) มีอาณาเขตระหว่างค่า $\beta'x$ = -1.4781 ถึง -0.3181 และอาณาเขตที่ได้รับความพึงพอใจมาก (Y=4) มีอาณาเขตระหว่างค่า $\beta'x$ > -0.3181

คำสำคัญ: ธนาคารกรุงเทพ, ความพึงพอใจ, คุณภาพชีวิต, การทำงาน, แบบจำลอง Ordered Probit

ABSTRACT

The object of this study is to study problem and obstruction of the Bangkok Bank staff working in Meaung Chiang Mai and to study factor affecting to Satisfaction Quality of Working Life Bangkok Bank's Employees in Mueang Chiang Mai. The survey of opinion by questionnaire from sample 212 people for study factor affecting to Satisfaction Quality of Working Life Bangkok Bank's Employees in Mueang Chiang Mai. The questionnaire include factor compensation it's sufficient and equitable, factor advancement, factor capacity development opportunities, factor working place, and factor relationship in organization analyze by Ordered - Probit Model.

The result of this study shown most of the samples were male 108 sample by 50.94 percentage , 21-40 years old, with status single, experience of working is 1-2 years, Work placements is level 8-9 and the income has 15,000 – 25,000 baht monthly. The result of the analysis by Ordered - Probit Model shown Quality of Working has medium level for all 5 part of factor has average scale 3.33, but consider of 5 factor find first factor is factor relationship in organization, second is factor advancement, third is factor capacity development opportunities, forth is factor compensation it's sufficient and equitable and last factor working place. The marginal effect can shown area of probability of Complacency. The not have Complacency area (Y=0) is $\beta' x$ = -2.3281. The least Complacency area (Y=1) is $\beta' x$ = -2.3281 to -2.1681, the less Complacency area (Y=2) is $\beta' x$ = -2.1681 to -1.4781, the medium complacency area (Y=3) is $\beta' x$ = -1.4781 to -0.3181, and the most Complacency area (Y=4) is $\beta' x$ > -0.3181.

Keyword: Bangkok Bank's, Satisfaction, Quality, Working, Ordered Probit

ที่มาและความสำคัญ

คุณภาพชีวิตของการทำงานของคนปัจจุบันนี้เปลี่ยนแปลงไปจากอดีตไปอย่างมากเพราะไม่ว่าจะเป็นสภาพทางเศรษฐกิจและการเมือง การเมืองที่มีความวุ่นวาย และไม่สงบนิ่งลง ทำให้การใช้ชีวิตของพนักงานมีความยากลำบากมากขึ้น อาหารและการเป็นอยู่ก็แพงขึ้น ธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศที่ได้รับผลกระทบด้านการตลาดของธุรกิจสถาบันการเงินที่มีการแข่งขันกันมากและรุนแรง

จากสถานการณ์ดังกล่าวทำให้เกิดคำถามขึ้นว่าการเข้าออกงานบ่อยๆ หรืออายุงานที่สั้นของพนักงานจะเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันองค์กรอย่างเนื่องจากคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นปัจจัยทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกเป็นสุขจากสภาพที่ตัวเองได้รับขณะที่ปฏิบัติงานโดยมีปัจจัยพื้นฐานมาจากสภาพการดำรงชีวิตที่ดีมีองค์ประกอบที่เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานพร้อมทั้งเกิดความรู้สึกพึงพอใจเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานและส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ

ผู้ปฏิบัติงานและหลักฐานงานวิจัยชี้ให้เห็นว่าการขาดความผูกพันสามารถลดประสิทธิภาพขององค์กรได้ในขณะที่ผู้มีความผูกพันต่อองค์กร จะค้นหางานใหม่น้อยลง นั่นหมายถึงพนักงานในองค์กรจะมีอัตราการเข้า-ออกงานลดลงหรือมีอายุงานมากขึ้น

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย โดยในปัจจุบัน ธนาคารกรุงเทพ เป็นธนาคารที่มีสินทรัพย์มากที่สุดในประเทศมีสินทรัพย์ทั้งหมดประมาณ 2.42 ล้านล้านบาท มีสาขาทั้งหมดกว่า 1,100 สาขา เครื่องเอทีเอ็มกว่า 7,500 เครื่อง สาขาไมโคร (Micro Branch) ที่เปิดให้บริการ 7 วัน มีเครือข่ายสาขาต่างประเทศทั้งหมด 25 แห่ง และสำนักงานตัวแทนอีกหนึ่งแห่งในเขตเศรษฐกิจสำคัญ 13 แห่ง โดยจังหวัดเชียงใหม่จะมีธนาคารกรุงเทพมากที่สุดในภาคเหนือจำนวน 48 สาขา และมีจำนวนพนักงานประมาณ 450 คน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพจังหวัดเชียงใหม่ โดยสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการส่งเสริมหรือวางแผนคุณภาพชีวิตการทำงาน และเป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพจังหวัดเชียงใหม่ ให้สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ ดังนั้นการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จังหวัดเชียงใหม่ จึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งเพื่อสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ประโยชนในการพัฒนาองค์กร เสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น รวมถึงรักษาบุคลากรที่มีคุณค่าให้อยู่กับองค์กรต่อไป (สาสินี ผาสุวรรณ 2545)

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

วิธีการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ โดยข้อมูลปฐมภูมิได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มพนักงานธนาคารกรุงเทพในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนข้อมูลทุติยภูมิ ประกอบไปด้วย เอกสารงานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง

การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ทำการเก็บรวบรวมจากพนักงานธนาคารกรุงเทพในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ประกอบการสัมภาษณ์ (Personal Interview)

การเก็บรวมรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บรวบรวมมาจากบทความทางวิชาการวารสาร ข้อมูลทางสถิติเทคโนโลยีสารสนเทศเอกสารงานวิจัยและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ สำนักงานเศรษฐกิจแห่งชาติ กรมส่งเสริมสุขภาพจิต

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างการศึกษา การศึกษาครั้งนี้ศึกษาประชากรจากพนักงานธนาคารกรุงเทพในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 450 ราย (ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีรายชื่ออยู่ในทะเบียนรายชื่อของระบบธนาคารกรุงเทพโดยใช้สูตรกำหนดขนาดตัวอย่างอย่างง่ายของยามา

เน่ (Yamane, 1967) กำหนดให้ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ 5% (e=0.05) จึงได้จำนวนตัวอย่างเพื่อการวิจัยในครั้งนี้เท่ากับ 212 ราย

$$n = \frac{450}{1+450(0.05)^2}$$

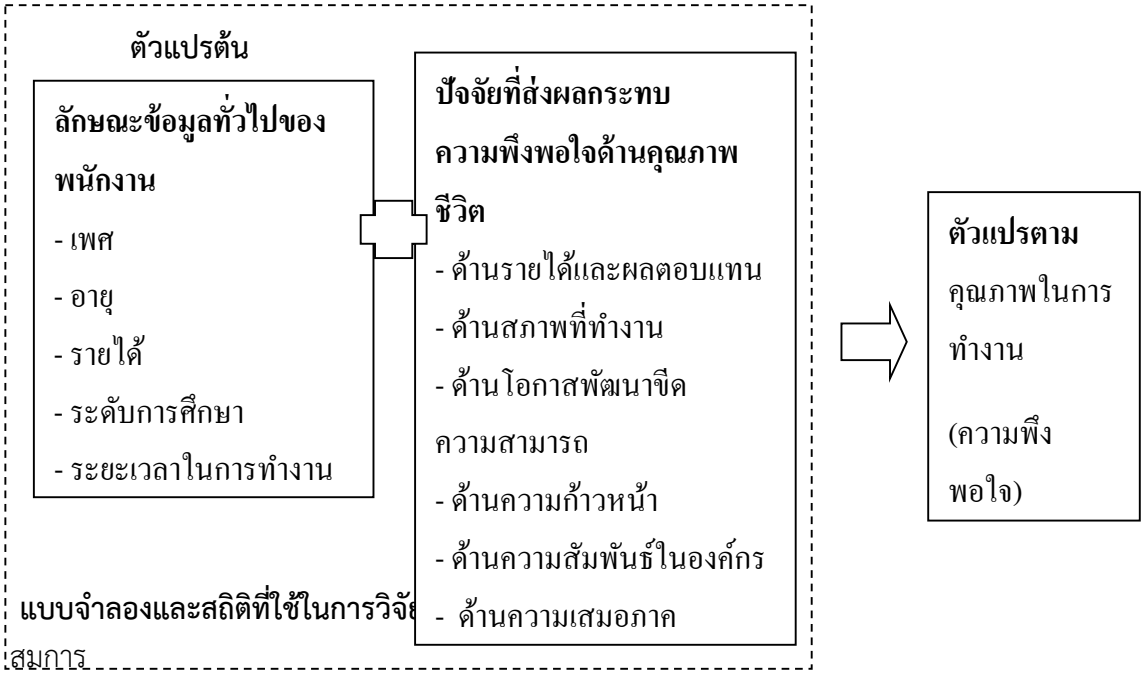
n = 211.76 ≈ 212 คน

สถิติที่ใช้ในการวิจัย เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ตัวแปรตามหรือตัวแปรที่ถูกอธิบายเป็นตัวแปรที่ไม่มีความ ต่อเนื่องกัน และมีทางเลือกของผู้บริโภคหรือผู้ตัดสินใจมากกว่า 2 ทางเลือก จึงเลือกการวิเคราะห์โดยอาศัยการสร้างแบบจำลองออเดอร์โพรบิต (Ordered- Probit Model) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการนำข้อมูลที่ได้ จากความพึงพอใจของพนักงาน มาทำการ วิเคราะห์โดยแบบจำลองที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรอธิบายความพึงพอใจของพนักงานที่มีทั้งตัวแปรหุ่นและตัวแปรที่สามารถวัดค่าได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อตัวกำหนดด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ได้ดังต่อไปนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมการ

$$d_{ki} = \beta_{0k} + \beta_{11}X_{11,i} + \beta_{12}X_{12,i} + \beta_{21}X_{21,i} + \beta_{31}X_{31,i} + \beta_{41}X_{41,i} + \beta_{42}X_{42,i} + \beta_{51}X_{51,i} + \beta_{52}X_{52,i} + \beta_{16}X_{16,i} + \beta_{62}X_{62,i} + \beta_{71}X_{71,i} + \beta_{72}X_{72,i} + \beta_{81}X_{81,i} + \beta_{82}X_{82,i} + \beta_{91}X_{91,i} + \beta_{92}X_{92,i} + \beta_{101}X_{10,1i} + \beta_{102}X_{102,i} + \beta_{111}X_{11,1i} + \beta_{112}X_{112,i} + \beta_{121}X_{12,1i} + \beta_{122}X_{122,i} + \beta_{131}X_{131,i} + \beta_{132}X_{132,i} + \varepsilon_i$$

โดยที่

d_{ki} = ความพึงพอใจด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

β_{0k} = ค่าคงที่ (constant)

$\beta_{11}, \beta_{12}, \beta_{21}, \beta_{31}, \beta_{41}, \beta_{42}, \beta_{51}, \beta_{61}, \beta_{62}, \beta_{71}, \beta_{72}, \beta_{81}, \beta_{82}, \beta_{91}, \beta_{92}, \beta_{101}, \beta_{102}, \beta_{111}, \beta_{112}, \beta_{131}, \beta_{132}$ = ค่าพารามิเตอร์

ε_i = ค่าความคลาดเคลื่อน

<u>ตัวแปรตาม (K = 1-5)</u>

d_{ki} = ระดับความพึงพอใจในการทำงาน

d_{5i}= 5 ความพึงพอใจมากที่สุด

d_{4i}= 4 ความพึงพอใจมาก

d_{3i}= 3 เฉยๆ

d_{2i}= 2 ไม่พึงพอใจ

d_{1i}= 1 ไม่พึงพอใจมากที่สุด

<u>ตัวแปรต้น</u>

X_1 คือ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

X_{11} = 1 คือ เพศชาย

X_{12} = 0 คือ เพศหญิง

X_2คือ อายุ (ปี) ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ข้อมูลเชิงปริมาณ)

X_3**คือ สถานภาพ**

X_4**คือ ระยะเวลาในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม (ข้อมูลเชิงปริมาณ)**

X_5**คือ ระดับตำแหน่ง (ข้อมูลเชิงปริมาณ)**

X_6**คือ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ข้อมูลเชิงปริมาณ)**

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

X_7 - ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียง

X_8 - ค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามสภาวะเศรษฐกิจการครองชีพ

X_9- ปริมาณงานที่ได้รับเหมาะสมกับค่าตอบแทนที่ได้

X_{10}- ความพอใจกับสวัสดิการต่างๆที่ได้รับจากองค์กร

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน

X_{11}- ท่านได้รับมอบหมายงานที่ทำให้ท่านต้องใช้ความรู้ความสามารถ

X_{12}- ในองค์กรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีการนำเสนอผลงานอยู่เสมอ

X_{13}- ในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานมีการสับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสม

X_{14}- ในหน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนที่มีความใฝ่ รู้มีโอกาสในการศึกษาต่อ

ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ

X_{15}- มีโอกาสที่ได้นำความรู้ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

X_{16}- ท่านมีสิทธิปฏิเสธงานที่ไม่ตรงกับความสามารถและนอกเหนือความรับผิดชอบ

X_{17}- พนักงานในที่ทำงานของท่านจะได้รับความเสมอภาคในเรื่องกฎระเบียบการประเมินผลงาน ค่าตอบแทน

X_{18}-ท่านมีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอ

X_{19}-ท่านสามารถวางแผนกิจกรรมต่างๆในชีวิตไว้ล่วงหน้า

ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

X_{20}- ในบริเวณที่ทำงานของท่านมีความสะอาดแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวก

X_{21}- ปริมาณลูกค้าที่เหมาะสมกับจำนวนบุคลากรของธนาคาร

X_{22}- ในสำนักงานของท่านอุปกรณ์ป้องกันภัยเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน อย่างเพียงพอและอยู่ในสภาพใช้งานได้ทันที

X_{23}- อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ

X_{24}- บุคลากรทุกระดับของธนาคารได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี

ด้านการทำงานร่วมงานกันและ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

X_{25}-โอกาสได้แสดงความพึงพอใจของท่านในการที่ธนาคารได้ให้ทำงานร่วมกัน

X_{26}- การที่ธนาคารได้ให้การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานในหน่วยงานได้ทำงานร่วมกัน

โดยที่สามารถกำหนดแบบจำลองออเดอร์โพรบิท (Ordered - Probit Model) กำหนดเป็นสมการได้ดังนี้

$$Xi = \alpha + \beta 1 SEX + \beta 2\ AGE + \beta 3\ STATUS + \beta 4\ TIME + \beta 5\ POSITION + \beta 6\ INCOME +$$

β7 OBJ + β8 DEP + e

กำหนดตัวแปรอิสระคือ SEX, AGE, STATUS, TIME, POSITION, INCOME

SEX : เพศของพนักงาน

AGE : อายุของพนักงาน

STATUS: สถานภาพของพนักงาน

TIME : ประสบการณ์ในการทำงาน

POSITION: ตำแหน่งงาน

INCOME: รายได้ มีหน่วยวัดเป็นบาท

OBJ : คุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เป็นเชิงคุณภาพ การวัดค่าจึงอาศัยตัวแปร หุ่น(Dummy variable) โดยให้มีค่าเท่ากับ1

DEP : ความพึงพอใจ

$\propto$: ค่าคงที่

βi : ค่าสัมประสิทธิ์หน้าตัวแปรที่นำมาอธิบาย

e : ค่าความคลาดเคลื่อน

ผลการศึกษา

1. ระดับคุณภาพชีวิตในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ประกอบด้วยค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อ เปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงและคล้ายคลึงกัน, ค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน, ปริมาณงานที่ได้รับเหมาะสมกับค่าตอบแทนที่ได้รับ, ความพอใจกับสวัสดิการต่างๆที่ได้รับจากองค์กร

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 212 รายพบว่าความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุดในลำดับที่ 1 คือ ปริมาณงานที่ได้รับเหมาะสมกับค่าตอบแทนที่ได้รับ รองลงมาลำดับที่2 คือ ความพอใจกับสวัสดิการต่างๆที่ได้รับจากองค์กร ลำดับที่ 3 คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน ลำดับที่ 4 คือ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อ เปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงและคล้ายคลึงกัน

2. ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน ประกอบด้วยท่านได้รับมอบหมายงานที่ทำให้ท่านต้องใช้ความรู้ความสามารถ, ในองค์กรของท่านมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีการนำเสนอผลงานอยู่เสมอ, ในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีการสับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล, ในหน่วยงานของท่านได้เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนที่มีความใฝ่รู้มีโอกาสในการศึกษา ต่อในระดับสูงขึ้น

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 212 ราย พบว่าความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุดในลำดับที่ 1 คือ ท่านได้รับมอบหมายงานที่ทำให้ท่านต้องใช้ความรู้ความสามารถ รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีการสับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละ

บุคคล ลำดับที่ 3 คือ ในหน่วยงานของท่านได้เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนที่มีความใฝ่รู้มีโอกาสในการศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น และลำดับที่ 4 คือในองค์กรของท่านมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีการนำเสนอผลงานอยู่

3. ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถ

ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถ ประกอบด้วยโอกาสที่ได้นำความรู้ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่, ท่านมีสิทธิปฏิเสธงานที่ไม่ตรงกับความสามารถและอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบ, พนักงานในที่ทำงานของท่านจะได้รับความเสมอภาคในเรื่องกฎระเบียบการประเมินผลงานค่าตอบแทน

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 212 ราย พบว่าความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุดในลำดับที่ 1 คือ โอกาสที่ได้นำความรู้ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ท่านมีสิทธิปฏิเสธงานที่ไม่ตรงกับความสามารถและอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบ ลำดับที่ 3 คือพนักงานในที่ทำงานของท่านจะได้รับความเสมอภาคในเรื่องกฎระเบียบการประเมินผลงานค่าตอบแทน

4.ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านสภาพทางการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

ด้านสภาพทางการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ประกอบท่านมีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอ, ท่านสามารถวางแผนกิจกรรมต่างๆในชีวิตไว้ล่วงหน้า, ในบริเวณที่ทำงานมีความสะอาด แสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวกเอื้อต่อการปฏิบัติงาน, ปริมาณลูกค้าที่เหมาะสมกับจำนวนบุคลากรของธนาคาร, ในสำนักงานของท่านอุปกรณ์ป้องกันภัยเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินอย่างเพียงพอและอยู่ในสภาพใช้งานได้ทันที, บุคลากรทุกระดับของธนาคารได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 212 รายพบว่าความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุดในลำดับที่ 1 คือ ในสำนักงานของท่านอุปกรณ์ป้องกันภัยเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินอย่างเพียงพอและอยู่ในสภาพใช้งานได้ทันที รองลงมาลำดับที่ 2 คือ บุคลากรทุกระดับของธนาคารได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี ลำดับที่ 3 คือ, ปริมาณลูกค้าที่เหมาะสมกับจำนวนบุคลากรของธนาคาร ลำดับที่ 4 คือท่านสามารถวางแผนกิจกรรมต่างๆในชีวิตไว้ล่วงหน้า ลำดับที่5 คือในบริเวณที่ทำงานมีความสะอาด แสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวกเอื้อต่อการปฏิบัติงาน และลำดับที่6 ท่านมีเวลาพักผ่อนอย่าง

5. ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ประกอบด้วยโอกาสได้แสดงความพึงพอใจของท่านในการที่ธนาคารได้ให้ทำงานร่วมกัน, ความสัมพันธ์กันของพนักงานมีความพึงพอใจในหน่วยงานของท่าน, ด้านการที่ธนาคารได้ให้การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานในหน่วยงานได้มีโอกาสทางานร่วมกัน

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 212 ราย พบว่าความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุดในลำดับที่ 1 คือ ความสัมพันธ์กันของพนักงานมีความพึงพอใจในหน่วยงานของท่าน รองลงมาลำดับที่ 2 คือ โอกาสได้แสดงความพึงพอใจของท่านในการที่ธนาคารได้ให้ทำงานร่วมกัน ลำดับที่ 3 คือด้านการที่ธนาคารได้ให้การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานในหน่วยงานได้มีโอกาสทำงาน

6. การวิเคราะห์แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการ ทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการ ทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบจำลอง Ordered Probit ซึ่งจะทำให้ทราบว่ามีปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการ ทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยแบบจำลอง Ordered Probit ซึ่งแต่ละค่าก็จะนำไปเปรียบเทียบกับความน่าจะเป็นคุณภาพชีวิตของการทำงานของพนักงาน โดยแบบจำลอง

จะนำเสนอทิศทางและผลกระทบของตัวแปรที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เมื่อพิจารณาจากเครื่องหมายของสัมประสิทธิ์หน้าตัวแปรแล้ว ค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้จากการประมาณค่าจะบอกผลกระทบที่เกิดขึ้นว่ามีค่ามากน้อยเพียงใดและมีการวิเคราะห์ผลกระทบส่วนเพิ่มเพื่อดูว่าตัวแปร X เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ตัวแปรY เปลี่ยนแปลงไปเท่าไร โดยสามารถแสดงผลการศึกษาได้ ดังต่อไปนี้

การประมาณค่า Marginal Effect โดยใช้แบบจำลอง Ordered Probit

ตัวแปรที่มีผลต่อความเสี่ยงของคุณภาพชีวิตการทำงาน	การเปลี่ยนแปลงการจัดชั้นของคุณภาพชีวิต					
	Y1=0	Y1=1	Y1=2	Y1=3	Y1=4	Y1=5
X1	.00113	.00069	.00824	.04916	.01008	-.06930
X2	.00021	.00013	.00152	.00904	.00185	-.01274
X3	-.00065	-.00040	-.00476	-.02840	-.00582	.04003
X4	-.00064	-.00039	-.00465	-.02772	-.00568	.03907
X5	.00000	.00000	.00000	.00000	.00000	-.00001
X6	.00209	.00127	.01526	.09105	.01867	-.12835
X7	-.00345	-.00210	-.02520	-.15033	-.03082	.21190
X8	-.00033	-.00020	-.00241	-.01440	-.00295	.02029
X9	-.00051	-.00031	-.00375	-.02238	-.00459	.03155
X10	-.00263	-.00161	-.01922	-.11464	-.02350	.16160
X11	.00103	.00063	.00750	.04476	.00918	-.06309
X12	-.00036	-.00022	-.00263	-.01572	-.00322	.02216
X13	-.00176	-.00107	-.01286	-.07674	-.01573	.10817
X14	.00001	.00001	.00008	.00051	.00010	-.00071
X15	-.00122	-.00075	-.00893	-.05328	-.01092	.07511
X16	.00104	.00063	.00760	.04531	.00929	-.06387
X17	-.00286	-.00174	-.02088	-.12458	-.02554	.17561
X18	-.00352	-.00215	-.02574	-.15353	-.03147	.21641
X19	-.00136	-.00083	-.00990	-.05908	-.01211	.08327
X20	-.00359	-.00219	-.02624	-.15656	-.03210	.22069
X21	.00296	.00181	.02165	.12918	.02648	-.18209
X22	-.00286	-.00175	-.02092	-.12482	-.02559	.17594
X23	.00045	.00027	.00329	.01963	.00402	-.02767
X24	.00239	.00146	.01744	.10402	.02133	-.14663
X25	.00168	.00103	.01228	.0732	.01502	-.10327

ที่มา:จากการคำนวณ

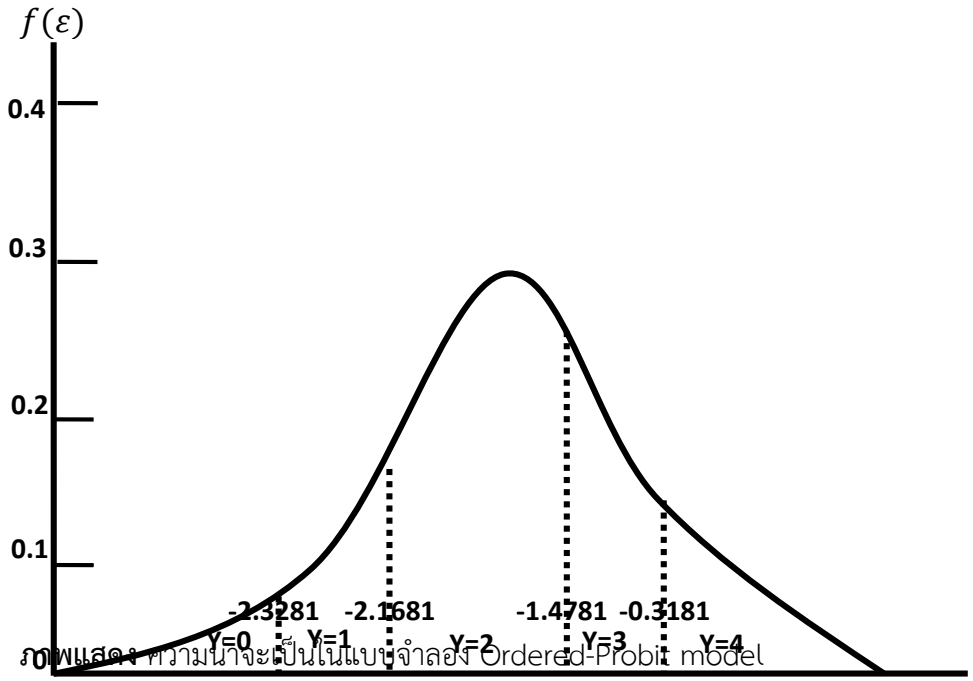
หมายเหตุ : ** ที่ระดับนัยสำคัญ 0.10

marginal effect ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ โดยสามารถแสดงถึง marginal effect ของตัวแปรที่มีระดับความพึงพอใจที่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10 ได้ดังต่อไปนี้

รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน (x6) : marginal effect ที่ y=0 เท่ากับ 0.00209 หมายถึง ถ้า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (x6) เพิ่ม 1 หน่วย จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจ ที่ y=0 เพิ่มขึ้น 0.00209 หน่วย marginal effect ที่ y=1 เท่ากับ 0.00127 หมายถึง ถ้า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (x6) เพิ่ม 1 หน่วย จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจ ที่ y=1 เพิ่มขึ้น 0.00127 หน่วย marginal effect ที่ y=2 เพิ่มขึ้น เท่ากับ 0.01526 marginal effect ที่ y=3 เท่ากับ 0.09105 หมายถึง ถ้า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (x6) เพิ่ม 1 หน่วย จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจ ที่ y=3 เพิ่มขึ้น 0.09105 หน่วย marginal effect ที่ y=4 เท่ากับ 0.01867 หมายถึง ถ้า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (x6) เพิ่ม 1 หน่วย จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจ ที่ y=4 เพิ่มขึ้น .21190หน่วย marginal effect ที่ y=5 เท่ากับ.21190หมายถึง ถ้า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (x6) เพิ่ม 1 หน่วย จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจ ที่ y=5 ลดลง 0.12835 หน่วย

ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงและคล้ายคลึงกัน (x7) : marginal effect ที่ y=0 เท่ากับ -.00345หมายถึง ถ้าท่านได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงและคล้ายคลึงกัน (x7) เพิ่ม 1 หน่วย จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจ ที่ y=0 เพิ่มขึ้น-.00345หน่วย marginal effect ที่ y=1 เท่ากับ -.00210 หมายถึง ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงและคล้ายคลึงกัน (x7) เพิ่ม 1 หน่วย จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจ ที่ y=1 เพิ่มขึ้น -.00210 หน่วย marginal effect ที่ y=2 เพิ่มขึ้น เท่ากับ -.02520marginal effect ที่ y=3 เท่ากับ -.15033 หมายถึง ถ้าท่านได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงและคล้ายคลึงกัน (x7)เพิ่ม 1 หน่วย จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจ ที่ y=3 เพิ่มขึ้น -.15033 หน่วย marginal effect ที่ y=4 เท่ากับ -.03082 หมายถึง ถ้าท่านได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงและคล้ายคลึงกัน (x7)เพิ่ม 1 หน่วย จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจ ที่ y=4 เพิ่มขึ้น -.03082 หน่วย marginal effect ที่ y=5 เท่ากับ หมายถึง ถ้า ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงและคล้ายคลึงกัน (x7)เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจ ที่ y=5 ลดลง .21190 หน่วย

ความเสมอภาคในเรื่องกฎระเบียบการประเมินผลงาน (x17) : marginal effect ที่ y=0 เท่ากับ 0.00209 หมายถึง ถ้า พนักงานในที่ทำงานของท่านจะได้รับความเสมอภาคในเรื่องกฎระเบียบการประเมินผลงาน (x17)เพิ่ม 1 หน่วย จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจ ที่ y=0 เพิ่มขึ้น 0.00209 หน่วย marginal effect ที่ y=1 เท่ากับ -.00174 หมายถึง ถ้า พนักงานในที่ทำงานของท่านจะได้รับความเสมอภาคในเรื่องกฎระเบียบการประเมินผลงาน (x17)เพิ่ม 1 หน่วย จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจ ที่ y=1 เพิ่มขึ้น -.00174 หน่วย marginal effect ที่ y=2 เพิ่มขึ้น เท่ากับ -.02088marginal effect ที่ y=3 เท่ากับ -.12458 หมายถึง ถ้า พนักงานในที่ทำงานของท่านจะได้รับความเสมอภาคในเรื่องกฎระเบียบการประเมินผลงาน (x17)เพิ่ม 1 หน่วย จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจ ที่ y=3 เพิ่มขึ้น -.12458 หน่วย marginal effect ที่ y=4 เท่ากับ -.02554 หมายถึง ถ้า พนักงานในที่ทำงานของท่านจะได้รับความเสมอภาคในเรื่องกฎระเบียบการประเมินผลงาน (x17)เพิ่ม 1 หน่วย จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจ ที่ y=4 เพิ่มขึ้น -.02554 หน่วย marginal effect ที่ y=5 เท่ากับ .17561 หมายถึง ถ้าพนักงานในที่ทำงานของท่านจะได้รับความเสมอภาคในเรื่องกฎระเบียบการประเมินผลงาน (x17) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจ ที่ y=5 ลดลง .17561



ภาพแสดง ความน่าจะเป็นในแบบจำลอง Ordered-Probit model

จากภาพ แสดงให้เห็นถึงอาณาเขตพื้นที่ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยอาณาเขตที่ไม่ได้รับความพึงพอใจ (Y=0) มีอาณาเขตที่ -2.3281 อาณาเขตที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด (Y=1) มีอาณาเขตระหว่างค่า -2.3281 ถึง -2.1681 อาณาเขตที่ได้รับความพึงพอใจน้อย (Y=2) มีอาณาเขตระหว่างค่า -2.1681 ถึง -1.4781 อาณาเขตที่ได้รับความพึงพอใจปานกลาง (Y=3) มีอาณาเขตระหว่างค่า -1.4781 ถึง -0.3181 และอาณาเขตที่ได้รับความพึงพอใจมาก (Y=4) มีอาณาเขตระหว่างค่า -0.3181

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาจากกลุ่มประชากรทั้งหมด 212 ราย พบว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 50.94 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21–30 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 68.40 และมีสถานภาพโสด จำนวน145 คน คิดเป็นร้อยละ 68.40 มีประสบการณ์การทำงาน1-2 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 30.66 มีเจ้าหน้าที่ระดับ 9-10 จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 71.70 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000บาท จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30 ตามผลที่ได้จากการสำรวจ

ผลกระทบส่วนเพิ่ม ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ โดยสามารถแสดงถึง ผลกระทบส่วนเพิ่ม ของตัวแปรที่มีระดับความพึงพอใจที่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10 ผลกระทบส่วนเพิ่มที่ความพึงพอใจปานกลาง (y=3) เท่ากับ 0.09105 หมายถึง ถ้า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (x6) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย (หนึ่งพันบาท) จะทำให้มีความน่าจะเป็นของความพึงพอใจปานกลาง (y=3) เพิ่มขึ้น 0.09105 ผลกระทบส่วนเพิ่มที่ความพึงพอใจมากที่สุด (y=5) เท่ากับ 0.21190 หมายถึง ถ้าค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงและคล้ายคลึงกัน (x7) จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจมากที่สุด (y=5) เพิ่มขึ้น 0.21190 ผลกระทบส่วนเพิ่มที่ความพึงพอใจมาก (y=4) เท่ากับ -0.2350 หมายถึง ถ้าพนักงานสวัสดิการต่างๆที่ได้รับ

จากองค์กร (x10) จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจที่ความพึงพอใจมาก (y=4) ลดลง 0.02350 ผลกระทบส่วนเพิ่มที่ความพึงพอใจมากที่สุด (y=5) เท่ากับ 0.17561 หมายถึง ถ้าพนักงานได้รับความเสมอภาคในเรื่องกฎระเบียบการประเมินผลงาน (x17) จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจมากที่สุด (y=5) เพิ่มขึ้น 0.17561 ผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal effect) สามารถแสดงเกณฑ์อาณาเขตของค่าความน่าจะเป็นของความพึงพอใจได้ โดยอาณาเขตที่ไม่ได้รับความพึงพอใจ (y=0) มีอาณาเขตที่ -2.3281 อาณาเขตที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด (y=1) มีอาณาเขตระหว่างค่า -2.3281 ถึง -2.1681 อาณาเขตที่ได้รับความพึงพอใจน้อย (y=2) มีอาณาเขตระหว่างค่า -2.1681 ถึง -1.4781 อาณาเขตที่ได้รับความพึงพอใจปานกลาง (y=3) มีอาณาเขตระหว่างค่า -1.4781 ถึง -0.3181 และอาณาเขตที่ได้รับความพึงพอใจมาก (y=4) มีอาณาเขตระหว่างค่า -0.3181

เอกสารอ้างอิง

กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. (2553)ผจญ เฉลิมสาร. ม.ป.ป. *คุณภาพชีวิตการทำงาน.* สืบค้นเมื่อ 25 มีนาคม 2558, จาก http://www.msociety.go.th

คมสัน สุริยะ. 2552. *แบบจำลองโลจิต : ทฤษฎีและการประยุกต์ใช้ในการวิจัยทางเศรษฐศาสตร์*.ศูนย์การวิเคราะห์เชิงปริมาณ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นุชนาฎ.(2552). *บทบาท HR ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน.* สืบค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2558, จาก http://www.idis.ru.ac.th.สืบค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2558

ทรงศักดิ์ ศรีบุญจิตต์, 2546: 252 แบบจำลองโลจิททิก สืบค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2558

ปังปอนด์ รักอำนวยกิจ และพิริยะ ผลพิรุฬห์.(2550)"*ความสุขกายสบายใจของคนเมือง". ใน ประชากรและสังคม* สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2558 วรชัย ทองไทย และสุรีย์พร พันพึ่ง. บรรณาธิการ (นครปฐม: สำนัก พิมพ์ประชากรและสังคม)

วรวุฒิแกวทองใหญ่. (2550). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. (การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสน์ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา).

สาสินี เทพสุวรรณ.2550 ดัชนีความสุขมวลรวมของคนไทย. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากร และสังคม มหาวิทยาลัยมหิดลสืบค้นเมื่อ 13 มีนาคม 2558

สำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่. (2547). *สรุปผลสำรวจภาวะการทำงานของประชากรจังหวัดเชียงใหม่* สืบค้นเมื่อ 23 มีนาคม 2558, จาก http://chiangmai.nso.go.th/chmai/workq4_47.htm

สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2552). *มาตรฐานะบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน*.สืบค้นเมื่อ 9 เมษายน 2558 [ระบบออนไลน์]. จาก http://www.qwlthai.com

สมชาติ กิจยรรยง. 2547 คุณภาพชีวิตที่ดี เชียงราย: สถาบันวิจัยคุณภาพชีวิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

สมพงษ์ เกษมสิน. 2548. การบริหารงานบุคคลแผนใหม่.กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.