

บทที่ 2

กรอบแนวคิดทางทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการบริหารงานขององค์กรใด ๆ ก็ตามจำเป็นต้องมีทรัพยากรการบริหาร (administrative resource) โดยเฉพาะคนเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ทำให้การบริหารองค์กรนั้นสำเร็จ ดังนั้นการบริหารองค์กรใด ๆ จำเป็นต้องมีการจูงใจ (motivation) ควบคู่กันไป การจูงใจเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่และสนุกกับงาน จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารองค์กรที่จะต้องจัดให้มีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจ ของพนักงาน โรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล ดาราเทวี เชียงใหม่ ครั้งนี้ ได้ใช้กรอบแนวคิด ของ Frederick Herzberg เป็นกรอบการศึกษา

2.1.1 ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮร์เบิร์ต (Herzberg's Two-Factor Theory)

ทฤษฎีที่ Federick Herzberg ได้ทำการศึกษาและพัฒนาทฤษฎีนี้ขึ้นมา โดยเนื้อหาของทฤษฎีมีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับความต้องการของ Abraham Maslow เพราะเขาได้แบ่งประเภทของปัจจัยต่างๆที่จะกระตุ้นให้คนขยันทำงานมากขึ้น และปัจจัยที่ช่วยทำให้คนพอใจในงานที่ทำออกมาแบ่งเป็นสองพวกคือ ปัจจัย คำจูน (Hygiene Factor) ได้แก่ นโยบายและการบริหาร การนิเทศงานทางเทคนิค และสภาพการทำงานซึ่งโดยทั่วไปปัจจัยเหล่านี้จะใกล้เคียงกับความคิดของ Abraham Maslow เกี่ยวกับลำดับความต้องการชั้นต่างๆ นั่นเอง ปัจจัยพวกที่สองได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ซึ่งได้แก่ เรื่องการได้รับความสำเร็จในงานที่ทำ การได้รับการยอมรับจากคนอื่นและการมีโอกาสดำเนินงานเป็นต้น อาจกล่าวได้ว่าทฤษฎีของ Frederick Herzberg เป็นทฤษฎีที่ช่วยเสริมให้มีการนำเอาทฤษฎีของ Abraham Maslow ที่มุ่งเน้นในเรื่องของปัจจัยจูงใจ ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในงาน และเป็นแรงจูงใจหรือสิ่งกระตุ้นให้คนงานดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น (อัญชลี ปริญญาขจร, 2549)

Federick Herzberg ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจหรือไม่พอใจกับงานที่ทำแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ (ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา, 2542)

1) ปัจจัย ค้ำจุน เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในงานหรือเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความรู้สึกทางลบกับงานที่ทำ และเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในงานที่ทำ เรียกปัจจัยนี้ว่า ปัจจัยสุขวิทยา หรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) ซึ่งได้แก่

- นโยบายและการบริหารงานขององค์กร (Company Policy and Administration)
- การปกครองบังคับบัญชา และการนิเทศงาน (Supervision)
- เงินเดือน (Salary)
- ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (Interpersonal Relationship)
- ความมั่นคงของงาน (Security)
- โอกาสความก้าวหน้า (Possibility of Growth)
- สถานภาพการทำงาน (Status)
- สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition)
- สภาพความเป็นอยู่ (Personal Life)

ปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ทำให้คนงานพอใจในงาน แต่ไม่สามารถทำให้คนงานทำงานได้มากขึ้น หลักการเหล่านี้จะเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันจะไม่ให้ เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ยังคงอยู่ต่อไป

2) ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความรู้สึกอยากจะทำงานมากขึ้น ปัจจัยเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกทางบวกกับงานที่ทำ และเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานที่ปฏิบัติและบุคคลจะได้รับการจูงใจให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ด้วย Frederick Herzberg เรียกว่า Motivation Factor ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยสำคัญคือ

- ความสำเร็จในงานที่ทำ (Achievement)
- การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
- ลักษณะของงานที่ทำ (Work Itself)
- ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- ความก้าวหน้า (Progress)
- การเจริญเติบโต (Growth)

ปัจจัยจูงใจนี้จะช่วยกระตุ้นหรือจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในงานและทำงานเต็มที่ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งการใช้ปัจจัยจูงใจนี้ อาจทำได้โดยการมอบหมายงานให้คนงานทำเต็มที่ซึ่งมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งการใช้ปัจจัยการจูงใจนี้ อาจทำได้โดยการมอบหมายงานให้คนงานทำเต็มที่ เปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานทุกคนมีโอกาส ทำงานเพื่อได้เข้าไปสู่ความสำเร็จ และ

ความก้าวหน้า ในการปฏิบัติเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ และเหมาะสมเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจหรือ ขจัดความไม่พอใจ โดยใช้ปัจจัยที่ 2 คือ ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานในลักษณะต่างๆ ที่กล่าวมา (ขงยุทธ เกษสาคร, 2541)

2.1.2 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Expectancy Theory)

กล่าวถึงบุคคลเลือกการรับรู้ตามความหวัง รางวัลที่คาดว่าจะได้รับในด้านงานในระดับผลที่ได้รับผลประโยชน์มากที่สุด เขาจะทำงานหนักถ้าเขาคาดหวังว่าความพยายามของเขาจะนำไปสู่รางวัลที่เขาต้องการ ในด้านรายรับหรือตำแหน่งที่สูงขึ้นระดับผลผลิตของบุคคลใดขึ้นอยู่กับแรงผลักดัน 3 ประการ

- 1) เป้าหมายของบุคคลนั้น
- 2) ความเข้าใจหรือการรับรู้ในความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิต และการประสบผลสำเร็จ ตามเป้าหมาย
- 3) การรับรู้ในความสามารถของเขาว่ามีอิทธิพลมากน้อยเพียงใดต่อระดับผลผลิต (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544)

2.1.3 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

มาสโลว์ (Abraham H.Maslow) เป็นนักจิตวิทยา กลุ่มมนุษยนิยมทฤษฎีของเขาได้ชื่อว่าทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ โดยอธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น ซึ่งพบว่าบุคคลมักคืนสนองสนองความต้องการ การขั้นต่ำสุดก่อน เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว จึงแสวงหาความต้องการขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ 2 ลำดับรวมใหม่ทั้งหมดเป็น 5 ลำดับขั้นของความต้องการดังต่อไปนี้

ลำดับขั้นที่ 1 ความต้องการทางสรีระ (Physiological needs) คือความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ความต้องการตอบสนองความหิวกระหาย ความเหนื่อย ความง่วง ความต้องการทางเพศ ความต้องการจับถ้าย ความต้องการมีกิจกรรมทางร่างกาย และความต้องการสนองความสุขของประสาทสัมผัส

ลำดับขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการด้านร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่นความต้องการการปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและความต้องการความปลอดภัยในหน้าที่การทำงาน

ลำดับขั้นที่ 3 ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (Affiliation or acceptance) คือความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติส่วนหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการได้รับการยอมรับ ความต้องการได้รับความชื่นชม เป็นต้น

ลำดับขั้นที่ 4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับความยกย่อง นับถือจากสถานะทางสังคม เช่น ความต้องการมีชื่อเสียงในสังคม

ลำดับขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคลเช่นความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์นี้ สามารถแบ่งความต้องการได้ออกเป็น 2 ระดับ คือ

- 1) ความต้องการในระดับต่ำ (Lower order needs) ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกาย ความต้องการด้านความปลอดภัย และ ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ
- 2) ความต้องการในระดับสูง (Higher order needs) ประกอบด้วย ความต้องการการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548)

2.1.4 แนวคิดของการทำงานเป็นทีม

ดักลาส แมคเกรเกอร์ (Douglas McGregor) เป็นนักวิชาการคนแรก ที่นำเสนอลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ และไม่มีประสิทธิภาพในหนังสือ ชื่อ The Human side of Enterprise ซึ่งคุณลักษณะของทีมงานที่มีประสิทธิภาพ มีดังนี้

- 1) บรรยากาศของการทำงานไม่เป็นทางการ แบบสบายไม่เครียด ทุกคนช่วยกันทำงาน
- 2) มีการอภิปรายถกเถียงกันอย่างกว้างขวาง โดยทุกคนมีส่วนร่วมในการอภิปราย
- 3) สมาชิกเข้าใจวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน และยอมรับภารกิจหลักของทีม
- 4) สมาชิกของทีมต้องรับฟังเหตุผลซึ่งกันและกัน
- 5) แม้มีความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกันอยู่เสมอ แต่ทีมงานคู่ นเคยและสบายใจกับสภาพเหล่านี้
- 6) การตัดสินใจส่วนใหญ่ โดยใช้หลัก “ความเห็นพ้องต้องกัน”
- 7) การวิพากษ์วิจารณ์เกิดขึ้นบ่อย และกระทำอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมาท่ามกลางความสบายใจ
- 8) สมาชิกมีอิสระ ที่จะแสดงความรู้สึก และความคิดเห็นที่มีต่อปัญหาและการปฏิบัติงานของทีมงาน

- 9) เมื่อมีการปฏิบัติงาน จะมอบหมายงานอย่างชัดเจน ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจและยอมรับภารกิจต่าง ๆ อย่างเต็มใจ
- 10) หัวหน้าทีมจะไม่ใช้อำนาจครอบงำกลุ่ม
- 11) ทีมงานจะตระหนักเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน จะมีการตรวจสอบเป็นระยะ ว่างานไปด้วยดีเพียงใด มีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง

2.1.5 ทฤษฎีโลจิท

ในการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยใช้สมการถดถอยนั้นในบางลักษณะจะพบว่า ตัวแปรตาม (dependent variable) จะมีลักษณะเป็นตัวแปรเชิงคุณภาพ (qualitative) ซึ่งประกอบด้วย 2 ทางเลือกหรือมากกว่า เช่นการเลือกตั้ง การยอมรับเทคโนโลยีของเกษตรกร การเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรของเกษตรกร การเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร การเลือกวิธีการเดินทางไปทำงานว่าเป็นทางรถเมล์ รถไฟ รถยนต์หรือจักรยาน เป็นต้น แบบจำลองนี้ที่มีตัวแปรตามลักษณะเช่นนี้ สามารถจะใช้วิธีการประมาณค่าได้ 3 วิธี คือ 1) แบบจำลองความน่าจะเป็นเชิงเส้น (linear probability model) 2) แบบจำลองโพรบิต (probit model) 3) แบบจำลองโลจิท (logit model) ในที่นี้จะอธิบายแบบจำลองความน่าจะเป็นเชิงเส้นและแบบจำลองโลจิทเท่านั้นและในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจ ของพนักงานโรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล ดาราเทวี เชียงใหม่ ครั้งนี้ได้เลือกใช้แบบจำลองโลจิท

- 1) แบบจำลองความน่าจะเป็นเชิงเส้น (linear probability model) เป็นแบบจำลองที่ตัวแปรตามเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพและมีค่าได้เพียง 2 ค่า หรือ 2 ทางเลือก เช่น “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” ไม่ได้ออกมาเป็นตัวเลขเหมือนแบบจำลองสมการถดถอยซึ่งตัวแปรตามเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ

สมมติว่าเรามีแบบจำลองอย่างง่ายดังนี้

$$y_i = \alpha + \beta X_i + u_i \quad (1)$$

โดยที่

$y_i = 1$ ถ้าครัวเรือนที่ i ซื้อรถยนต์ (ซึ่งอาจเป็นตัวแปรตามในลักษณะอื่นๆ อีกก็ได้ เช่นถ้าครัวเรือนที่ซื้อบ้านเป็นต้น)

$y_i = 0$ ถ้าครัวเรือนที่ i ไม่ซื้อรถยนต์ (หรือครัวเรือนที่ i ไม่ซื้อบ้านดังตัวอย่างข้างต้น)

$u_i =$ ค่าความคาดเคลื่อน (error terms) หรือมีการแจกแจงเป็นอิสระและมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

ศูนย์

แบบจำลองตามสมการ (1) นี้เรียกว่า “แบบจำลองความน่าจะเป็นเชิงเส้น” จากสมการเราสามารถหาค่าคาดหมายแบบมีเงื่อนไข (conditional expected value) ของค่าสังเกตของตัวแปรตามแต่ละตัว y_i โดยกำหนด โดยกำหนดค่าตัวแปรอธิบาย (explanatory variable) หรือตัวแปรอิสระ (independent variable) ในกรณีนี้ ซึ่งคือ x_i มาให้ดังนี้

$$E(y_i | x_i) = \alpha + \beta X_i \quad (2)$$

และเนื่องจาก y_i มีเพียง 2 คนเท่านั้น ดังได้กล่าวไว้ข้างต้น คือ 1 และ 0 เพราะฉะนั้นเราสามารถที่จะทำการแจกแจงความน่าจะเป็นของ y_i โดยการให้

P_i = ความน่าจะเป็นที่ $y_i = 1$ ซึ่งเขียนด้วยสัญลักษณ์ $p_i = \text{prob}(y_i = 1)$ ซึ่ง y_i ก็จะมีการแจกแจงความน่าจะเป็น(probability distribution) ดังนี้

$$y_i = \text{ความน่าจะเป็น(probability)}$$

$$0 = 1 - p_i$$

$$1 = p_i$$

จากการแจกแจงความน่าจะเป็นดังกล่าว เราสามารถหาค่าความคาดหมาย(expected value) ของ y_i ได้ดังนี้

$$E(y_i) = 1 - (p_i) + 0(1 - p_i) = p_i \quad (3)$$

จะเห็นได้ว่าค่าคาดหมาย(expected value) ของ y_i จากสมการ(2) และ (3) คือค่าเดียวกัน เพราะฉะนั้นสมการ (2) และ (3) จึงเท่ากัน เพราะฉะนั้นเราจะได้

$$P_i = \alpha + \beta X_i E(y_i | x_i) \quad (4)$$

นั่นคือความคาดหมายแบบมีเงื่อนไข (conditional expectation) ของ y_i จากแบบจำลอง (1) คือความน่าจะเป็นแบบมีเงื่อนไข (conditional probability) ของ y_i นั่นเอง(Gujarati, 1995: 540-542; Pindyck and Rubinfeld, 1998: 298-300 อ้างในทรงศักดิ์ ศรีบุญจิตต์, 2546: 240) โดยสรุปแล้วเรามักจะเขียนแบบจำลองความน่าจะเป็นเชิงเส้น (linear probability model) โดยให้ตัวแปรตามเป็นความน่าจะเป็น(probability) ได้ดังนี้

$$P_i = \begin{cases} \alpha + \beta X_i & 0 < \alpha + \beta X_i < 1 \\ 1 & \alpha + \beta X_i > 1 \\ 0 & \alpha + \beta X_i < 0 \end{cases} \quad (5)$$

(Pindyck and Rubinfeld, 1998: 300 อ้างในทรงศักดิ์ ศรีบุญจิตต์, 2546: 241)

จาก(5) $\alpha + \beta X_i = P_i$ เป็นค่าความน่าจะเป็นซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0 และ 1 แต่การประมาณค่า P_i ด้วย $\alpha + \beta X_i$ ซึ่งลักษณะเป็นสมการเส้นตรงของ X_i นั้น ถ้า X_i มีค่าเกินช่วงอันเหมาะสม

ช่วงหนึ่งแล้วค่า $\alpha + \beta X_i$ อาจมีค่ามากกว่า 1 หรือน้อยกว่า 0 ซึ่งเท่ากับว่าได้ประมาณค่าความน่าจะเป็นของการเกิดเหตุการณ์หนึ่งด้วยค่าที่ต่ำกว่า 0 หรือสูงกว่า 1 ซึ่งไม่สมเหตุสมผล

ปัญหาในการประมาณค่าแบบจำลองความน่าจะเป็น (linear probability model) โดยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดสามัญ (Ordinary Least Square, OLS)

(1) ปัญหาการแจกแจงแบบไม่ปกติ (nonnormality) ของ u_i

โดยทฤษฎีแล้วเราทราบว่าตัวประมาณค่า OLS (OLS estimator) นั้นหามาได้โดยไม่ต้องใช้ข้อสมมุติเกี่ยวกับการแจกแจงปกติของ u_i ข้อสมมุติเกี่ยวกับการแจกแจงปกติของ u_i นี้ไม่เป็นจริงในกรณีของแบบจำลองความน่าจะเป็นเชิงเส้น (linear probability model) เพราะว่า u_i (ซึ่งเหมือนกับ y_i) จะมีค่า 2 ค่าเท่านั้น โดยพิจารณาจาก

$$u_i = y_i - \alpha + \beta X_i \quad (6)$$

ซึ่งจะเห็นได้ว่าเมื่อ $y_i = 1$ จะได้ $u_i = 1 - \alpha + \beta X_i$ (7)

และเมื่อ $y_i = 0$ จะได้ $u_i = -\alpha + \beta X_i$ (8)

ซึ่งจะเห็นได้ว่า u_i จะไม่มีการแจกแจงแบบปกติ ซึ่งแท้ที่จริงแล้ว u_i มีการแจกแจงแบบทวินาม (binomial distribution) (Gujarati, 1995:542-543 อ้างในทรงศักดิ์ ศรีบุญจิตต์, 2546:241) อย่างไรก็ตามการที่ข้อสมมุติเกี่ยวกับการแจกแจงปกติของ u_i ไม่เป็นจริงดังที่ปรากฏนั้นอาจจะไม่ใช่สิ่งที่สำคัญนัก เพราะว่าเราทราบว่าค่าประมาณแบบจุดด้วยวิธี OLS (OLS point estimates) ยังคง “ไม่เอนเอียง” (unbiased) ประกอบกับเมื่อขนาดตัวอย่างเพิ่มขึ้นอย่างไม่จำกัด เราสามารถจะพิสูจน์ได้ว่า ตัวประมาณค่า OLS มีแนวโน้มที่จะมีการแจกแจงแบบปกติ เพราะฉะนั้นในกรณีที่ตัวอย่างมีขนาดใหญ่การลงความเห็นในเชิงสถิติ (statistical inference) เกี่ยวกับแบบจำลองความน่าจะเป็นเชิงเส้น (linear probability model) ก็จะเป็นไปตามกระบวนการของ OLS ภายใต้ข้อสมมุติเกี่ยวกับการแจกแจงปกติของ u_i

(2) ความแปรปรวนของพจน์ค่าความคลาดเคลื่อน (error terms) มีลักษณะแตกต่างกัน (heteroscedastic)

จากการที่ u_i มีเพียงค่าตามสมการที่ 7 และ 8

$$1 = \alpha + \beta X_i + u_i \quad \text{ซึ่งคือ} \quad u_i = 1 - \alpha - \beta X_i \quad (9)$$

$$0 = \alpha + \beta X_i + u_i \quad \text{ซึ่งคือ} \quad u_i = -\alpha - \beta X_i \quad (10)$$

เพราะฉะนั้นการแจกแจงความน่าจะเป็นของ u_i สามารถเขียนได้ดังนี้

y_i	u_i	ความน่าจะเป็น
1	$1 - \alpha - \beta X_i$	P_i
0	$-\alpha - \beta X_i$	$1 - P_i$

เมื่อหาค่า Expected Value และค่า Variance โดยที่ค่า Expected Value ของ u_i มีค่าเป็น 0

$$E(u_i) = (1 - \alpha - \beta X_i) P_i + (-\alpha - \beta X_i)(1 - p_i) = 0 \quad (11)$$

และหาค่าของ p_i และ $1 - p_i$ จากสมการที่ 11 จะได้

$$P_i = \alpha - \beta X_i \quad (12)$$

$$1 - P_i = 1 - \alpha - \beta X_i \quad (13)$$

ค่า Variance ของ u_i หาได้จาก

$$\begin{aligned} E u_i^2 &= (1 - \alpha - \beta X_i)^2 P_i + (-\alpha - \beta X_i)^2 (1 - p_i) \\ &= (1 - \alpha - \beta X_i)^2 + (\alpha + \beta X_i)^2 (1 - \alpha - \beta X_i) \\ &= (1 - \alpha - \beta X_i)^2 (\alpha + \beta X_i) = (1 - p_i) \end{aligned} \quad (14)$$

ซึ่งก็คือ $E u_i^2 = \sigma_i^2 = \text{var}(u_i) = E(Y_i | X_i) [1 - E(Y_i | X_i)] = p(1 - p)$ (15)

(Gujarati, 1995: p543; Pindyck and Rubinfeld, 1998: 300 อ้างในทรงศักดิ์ ศรีบุญจิตต์, 2546: 242)

สมการ(15) แสดงให้เห็นว่าค่าความคาดเคลื่อน (error term) มีค่าความแปรปรวนไม่คงที่ สังเกตที่มีค่า p_i เข้าใกล้ 0 หรือ 1 จะมีค่าความแปรปรวน โดยเปรียบเทียบต่ำ ในขณะที่ค่าสังเกตที่มี p_i ใกล้ 0.5 จะมีความแปรปรวนสูงกว่า (Pindyck and Rubinfeld, 1998: 300 อ้างในทรงศักดิ์ ศรีบุญจิตต์)

(3) ปัญหา y_i ออกนอกช่วง 0 และ 1 ซึ่งไม่สอดคล้องกับตัวแปร y ที่อยู่ระหว่าง 0 และ 1 Johnston and Dinardo (1997: 417) และ Pindyck and Rubinfeld (1998: 301) กล่าวว่า จุดอ่อนที่สำคัญมากของแบบจำลองความน่าจะเป็นเชิงเส้น (linear probability model) ก็คือว่า แบบจำลองนี้ไม่ได้มีข้อจำกัด (constrain) ให้ค่าทำนาย (ซึ่งก็คือ \hat{y}_i) ตกอยู่ในช่วง 0 และ 1 ทั่วๆไปโดยทฤษฎีแล้ว $E(Y_i | X_i)$ ในแบบจำลองความน่าจะเป็นเชิงเส้นซึ่งวัดความน่าจะเป็นแบบมีเงื่อนไขของเหตุการณ์ (event) y ที่เกิดขึ้นเมื่อ x ถูกกำหนดมาให้ต้องตกอยู่ระหว่าง 0 และ 1 แต่ก็ไม่มีความใดที่มารับประกันได้ว่า \hat{y}_i ซึ่งก็คือตัวประมาณค่า (estimators) ของ $E(Y_i | X_i)$ จะอยู่ในช่วง 0 และ 1 ดังกล่าว

(4) ปัญหาการประมาณค่าความชัน (slope) ที่สูงเกินจริง (overestimated slope) หรือต่ำเกินจริง (underestimated slope) ปัญหาที่สำคัญมากอีกปัญหาหนึ่งของการประมาณค่า (estimation) แบบจำลองความน่าจะเป็นเชิงเส้น (linear probability model) ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุดสามัญ (ordinary least squares) ก็คือ ค่าความชันที่ประมาณค่าได้ อาจจะมีค่าสูงเกินความเป็นจริง (over estimated slope) หรือต่ำกว่าความเป็นจริง (underestimated slope) ได้ ถ้าหากว่าค่าสังเกต (observation) ที่เลือกมาหรือได้มานั้นมีคุณลักษณะประจำตัว (คือค่า x) ที่มีค่าสุดโต่งหรือปลายสุด (extreme values) เป็นจำนวนมากเกินไปทำให้ได้ค่าของความชัน (slope estimate) จากวิธีกำลังสองน้อยที่สุดสามัญ (ordinary least squares) มีค่าต่ำกว่าความเป็นจริงได้ Pindyck and Rubinfeld

(1998: 302) กล่าวถึงกรณีนี้ว่า ค่าประมาณของความชันจากวิธีกำลังสองน้อยที่สุดสามัญ (ordinary least squares slope estimate) ที่ได้รับในกรณีนี้ จะมีลักษณะ “เอนเอียง (biased)” เนื่องจากเป็นการประมาณค่าความชันของการถดถอยที่แท้จริง (true regression slope) ต่ำกว่าความเป็นจริงและในทางตรงกันข้ามถ้าเรามีค่าสังเกต (observation) ซึ่งมีค่า x ที่มีลักษณะเกาะกลุ่มกันตรงกลาง (ซึ่งตรงกันข้ามกับกรณีแรกซึ่งเป็นกรณีปลายสุดหรือสุดโต่งเป็นจำนวนมากเกินไป) ค่าของความชัน (slope) ที่มีค่าประมาณค่าได้ก็มีลักษณะสูงเกินความเป็นจริง (overestimated)

จะเห็นได้ว่าแบบจำลองเชิงเส้นมีจุดอ่อนหลายประการด้วยกันดังได้กล่าวมาแล้วข้างต้น เพราะฉะนั้นต่อไปนี้จะมาพิจารณาทางเลือกอื่น เช่น แบบจำลองโพรบิต (probit model) ซึ่งเรียกว่าแบบจำลองวิเคราะห์แบบโพรบิต (probit analysis model) และแบบจำลองโลจิท (logit model)

(2) แบบจำลองโลจิท (Logit model)

จากแบบจำลองความน่าจะเป็นเชิงเส้นที่กล่าวมาแล้ว ซึ่งมีข้อบกพร่องค่อนข้างมาก โดยเฉพาะการที่ทำให้ค่าประมาณความน่าจะเป็นอยู่ในช่วง 0 ถึง 1 เท่านั้น เราจึงนำแบบจำลองโลจิท (Logit model) มาใช้ในการประมาณค่าแทน ซึ่งได้ค่าประมาณของตัวแปรตามอยู่ในช่วง 0-1 แบบจำลองโลจิทนี้เป็นอีกแบบจำลองหนึ่งซึ่งมีคุณสมบัติคล้ายๆ กับแบบจำลองโพรบิต ต่างกันแต่เพียงข้อสมมุติลักษณะการแจกแจงของตัวคาดเคลื่อน u_i เท่านั้น จากการแจกแจงแบบโลจิททิก (logistic distribution)

$$\begin{aligned} \text{Prob}(Y = 1) &= \frac{e^{\beta'x}}{1 + e^{\beta'x}} \\ &= \Delta(\beta'x) \end{aligned} \quad (16)$$

โดยที่ $\Delta(\cdot)$ คือ ฟังก์ชันการแจกแจงสะสม (cumulative distribution function) จากแบบจำลองความน่าจะเป็น (probability model)

$$E[y|x] = 0[1 - F(\beta'x)] + 1[F(\beta'x)] \quad (17)$$

เราจะได้ว่า

$$\frac{\partial E[y|x]}{\partial x} = \left\{ \frac{dF(\beta'x)}{d(\beta'x)} \right\} \beta$$

$$= f(\beta'x)\beta \quad (18)$$

โดยที่ $f(\cdot)$ คือฟังก์ชันความหนาแน่น (density function) ซึ่งคล้อยกับฟังก์ชันการแจกแจงสะสม (cumulative distribution) $F(\cdot)$ สำหรับการแจกแจงปกติ (normal distribution) เราจะได้ว่า

$$\frac{\partial E[y|x]}{\partial x} = \Phi(\beta'x)\beta \quad (19)$$

โดยที่ $\Phi(t)$ คือฟังก์ชันความหนาแน่นปกติมาตรฐาน (standard normal density function) สำหรับการแจกแจงแบบโลจิสติก (logistic distribution)

$$\begin{aligned} \frac{d \Lambda[\beta'x]}{d(\beta'x)} &= \frac{e^{-\beta'x}}{(1 + e^{-\beta'x})^2} \\ &= \Delta(\beta'x) [1 - \Delta(\beta'x)] \end{aligned} \quad (20)$$

เพราะฉะนั้นในแบบจำลองโลจิสติก (logit model) จะได้ว่า

$$\frac{\partial E[y|x]}{\partial x} = \Lambda[\beta'x] [1 - \Lambda(\beta'x)] \beta \quad (21)$$

(Greene, 1997: 847-876 อ้างในทรงศักดิ์ ศรีบุญจิตต์, 2546: 252)

สำหรับตัวประมาณค่า Berndt, Hall, Hall และ Huasman (1974) นั้น ในกรณีของแบบจำลองโลจิสติก (logit model) (ซึ่งแตกต่างจากกรณีของแบบจำลองโพรบิต (probit model))

$$B = \Sigma(y_i - \Delta_i)^2 x x_i^2 \quad (22)$$

ซึ่งเป็นการคำนวณเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมเกี่ยวเชิงเส้นกำกับ (asymptotic covariance matrix)

วิธีหนึ่งจาก

$$F = \hat{\Delta}(1 - \hat{\Delta})$$

จะได้

$$df = \frac{(1 - 2\Delta)}{dz} \hat{d}\Delta \begin{bmatrix} \hat{\Delta} \\ (1 - 2\Delta)\Delta \\ (1 - \Delta) \end{bmatrix} \hat{\Delta} \quad (23)$$

เมื่อจัดพจน์ (term) ต่างๆเข้าด้วยกันจะได้

$$\text{Asy. Var}[Y] = [\Lambda (1 - \Lambda)]^2 [I + (1 - 2\Lambda)\beta x' V [I + (1 - 2\Lambda)x\beta'] \quad (24)$$

(Greene, 1997: 874-876 อ้างในทรงศักดิ์ ศรีบุญจิตต์, 2546: 252)

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นภพงษ์ โรหะทัศน์ (2538) ศึกษาค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ การศึกษาใช้วิธีออกแบบสอบถามจากบริษัท 16 แห่ง และพนักงานของบริษัทจำนวน 400 คน พบว่า ทุกบริษัทจ่ายค่าจ้างคิดเป็นรายวันในอัตราต่ำสุด วันละ 110-120 บาท และมี 7 บริษัท จ่ายสูงสุดวันละ 131-150 บาท บริษัทปรับค่าจ้างให้พนักงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยพิจารณาผลงานเป็นหลัก สำหรับค่าตอบแทนอื่นๆที่ทุกบริษัทให้แก่พนักงาน ได้แก่ เบี้ยขยัน ค่าล่วงเวลา โบนัส เงินรางวัลพิเศษ และส่วนใหญ่มุ่งให้ค่ากะ ในด้านสวัสดิการ ทุกบริษัทจัดสวัสดิการ การรักษาพยาบาลเมื่อประสบอุบัติเหตุขณะทำงาน การรักษาพยาบาล เงินช่วยเหลือ สันตะนาการต่างๆ รถ รับส่ง การจัดหาที่อยู่ สิทธิในการกู้เงิน สำหรับสิทธิการลาของพนักงาน ทุกบริษัทให้พนักงานลาหยุดตามกฎหมาย ผลการศึกษาด้านความคิดเห็นของพนักงานพบว่า ในด้านค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา และเงิน โบนัส จำนวนผู้ที่มีความพอใจ มีมากกว่าผู้ที่ไม่พอใจ แต่ในด้านเบี้ยขยัน ค่ากะ และเงินรางวัลพิเศษ จำนวนเงินผู้ที่ไม่พอใจ มีมากกว่าผู้ที่พอใจ สวัสดิการส่วนใหญ่ที่บริษัทจัดให้มีจำนวนผู้ที่พอใจมากกว่าผู้ที่ไม่พอใจ

อารีลักษณ์ แก้ววิเศษ (2538) ศึกษาขวัญในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารไทยธนุ จำกัด (มหาชน) สาขาภาคเหนือ พบว่าสภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารไทยธนุ มีระดับขวัญโดยรวมปานกลางค่อนข้างสูง โดยขวัญในเรื่องโอกาสความก้าวหน้าในงานความภูมิใจและพอใจในงานที่ทำ เรื่องนโยบายและการบริหารของธนาคารและเรื่องผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูง เรื่องรายได้สภาพแวดล้อมในการทำงาน เรื่องความปลอดภัยในงานที่ทำอาชีพ ขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเรื่องปริมาณงานและสภาพงาน เรื่องเพื่อนร่วมงานสภาพขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับต่ำ

ปรีชา พันธุ์จำเริญ (2540) ศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจของบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนกันดาร สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์ตามองค์ประกอบขวัญและกำลังใจ พบว่ามีขวัญและกำลังใจในระดับสูงคือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสำเร็จในการทำงาน ส่วนด้านขวัญและกำลังใจในระดับต่ำ คือด้านความเพียงพอของรายได้จากการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ

ด้านความก้าวหน้าในการทำงานที่ปฏิบัติ ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบคือขาดแคลนบุคลากรจำนวนมาก รวมทั้งด้านอาคารเรียน อาคารประกอบ เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์

สุรียพร กิจหารักษ์ (2541) ศึกษาเรื่องขวัญในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดงานเลขานุการพบว่า ข้าราชการ มีขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ย คือ ด้านการประสบความสำเร็จ ความพึงพอใจในการทำงาน ความรับผิดชอบในการทำงาน และความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ข้าราชการ และลูกจ้างประจำ โดยรวมได้รับปัจจัยสนับสนุนการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ปัจจัยเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา สวัสดิการในหน่วยงาน เงินเดือนและผลตอบแทน และโอกาสก้าวหน้า ปัญหาของข้าราชการ และลูกจ้างประจำ ได้แก่ การมีภาระงานมากเกินไป ขอบเขตงานซ้ำซ้อนไม่มีทิศทางที่แน่นอน บุคลากรในหน่วยงานไม่มีความรับผิดชอบในการทำงาน

ประสิทธิ์ เมืองไผ่ (2542) ศึกษาการสร้างทีมงานในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าสภาพการสร้างทีมงานในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ จังหวัดเชียงใหม่ไม่มีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมเกี่ยวกับบุคลากรและทีมงาน มีการกระตุ้นให้ทุกคนทำงานด้วยความรอบคอบ สร้างทัศนคติในการทางบวกต่อการทำงานเพื่อส่วนรวม มีการสอนการทักษะการใช้เทคโนโลยีแก่กันและกัน เปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และมีการประสานงานระหว่างทีมงาน

รุจิ อุตศิลป์ศักดิ์ (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระยะเวลาที่ทำงาน ในองค์กร และระดับเงินเดือนที่ได้รับ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรโดยรวม และ คุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน ด้านการพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหาร ด้านความภูมิใจในองค์กร และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

รัชดาพร ณ เชียงใหม่ (2546) ศึกษาผลกระทบของโครงสร้างวิธีการบริหารงานบุคคล แนวใหม่ต่อขวัญและกำลังใจของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าการบริหารงานบุคคลแนวใหม่ทำให้ ขวัญและกำลังใจของปลัด อบต. ว่าเป็นไปในทิศทางใด และจะส่งผลกระทบต่อการบริหารงานด้านอื่นหรือไม่อย่างไร พบว่าขวัญและกำลังใจของปลัด อบต. อยู่ในระดับไม่แน่ใจ แต่เมื่อพิจารณาขวัญและกำลังใจของปลัด อบต. ปรากฏว่าขวัญและกำลังใจด้านเกียรติและศักดิ์ศรี และด้านการได้รับการยอมรับอยู่ในระดับสูงมากและสูง ตามลำดับ ขวัญและกำลังใจด้านโอกาสความก้าวหน้าอยู่ในระดับไม่แน่ใจ และด้านความมั่นคงอาชีพ และด้านรายได้

และสวัสดิการอยู่ในระดับต่ำ การบริหารงานบุคคลแนวใหม่มีมาตรฐานดีกว่าเดิมแต่ ปลัด อบต. ไม่
แน่ใจว่าจะก่อให้เกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการบริหารงานบุคคลหรือเพราะคุณสมบัติเฉพาะ
ตำแหน่งกับผู้ที่มีคุณสมบัติครบถ้วนจากหน่วยราชการอื่น

สมหมาย จันทรินวล (2547) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างขวัญและแรงจูงใจของ
นักบินกองบังคับการ กองบินตำรวจ พบว่าระดับขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของนักบิน
กองบังคับการกองบินตำรวจ อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างขวัญและแรงจูงใจของ
นักบินกองบังคับการ กองบินตำรวจสูงสุดได้แก่ ความภูมิใจและพอใจในผลงานที่ทำความคาดหวัง
และความพอใจในงาน ต่อลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการการได้รับการดูแล
เอาใจใส่เรื่องสภาพการทำงาน ชีวิตส่วนตัวและได้รับความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา ในด้าน
ความหวังพบว่าสิ่งที่นักบินคาดหวังมากที่สุดคือ การพัฒนาทักษะ ความรู้ฝีมือ การได้รับเงินเดือน
และรายได้อื่นเพิ่มขึ้น การได้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถและความถนัด

จันทร์เพ็ญ ชมพาน (2549) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่น
แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชั้นทราย จังหวัด
เชียงใหม่ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและแบบจำลองโลจิท ด้วยเทคนิควิธีการวิเคราะห์ การประมาณ
ภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood) โดยแสดงค่า Marginal effects ใช้ตัวอย่างจากผู้
เสียภาษีที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่
สาขาชั้นทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 500 ตัวอย่าง พบว่าปัจจัยด้านความพึงพอใจในความ
รวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาที่ต้องรอเพื่อที่จะติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจ
แบบแสดงรายการภาษี คุณภาพของการให้บริการรับชำระภาษี อัยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ในการ
ให้บริการ ขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ระยะเวลารอชำระภาษีพร้อมรับใบเสร็จรับเงิน
ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ความรู้และการแนะนำเกี่ยวกับการคำนวณภาษี ความ
สะดวกสบายของสถานที่ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษี การ
ประชาสัมพันธ์มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล
ธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชั้นทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีระดับนัยสำคัญทาง
สถิติ $\alpha = 0.01$

สุคนธ์ธาร สุรเดชพิภพ (2549) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาว
ไทยในการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่ อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ได้ออกแบบ
สอบถามทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์แบบ
โลจิท(Logit Model) ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum
Likelihood Estimates: MLE) โดยแสดงค่า Marginal effects ผลการวิเคราะห์โดยใช้ข้อมูลสถิติเชิง

พรรณนาพบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเดินทางมาท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์ เชียงแสน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 56.75 มีอายุเฉลี่ย 21-40 ปี ร้อยละ 53.50 สถานภาพโสด ร้อยละ 52.25 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 47 ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน ร้อยละ 28.75 ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงระหว่าง 5,001-10,000 บาท ส่วนใหญ่ นักท่องเที่ยวชาวไทยนิยมมาท่องเที่ยวเกี่ยวกับครอบครัว ร้อยละ 48.25 และมาเป็นครั้งแรก ร้อยละ 55.25 ได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงแสนจากคำบอกเล่าจากเพื่อนฝูง ร้อยละ 29.75 เหตุที่เดินทางมาท่องเที่ยวเนื่องจากเพื่อนและครอบครัวชักชวน ร้อยละ 37.25 ใช้ระยะเวลา ในการท่องเที่ยวโดยเฉลี่ย 2-4 ชั่วโมง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวต่อวันต่ำกว่า 500 บาท และ นักท่องเที่ยวเห็นด้วยว่าฤดูกาลมีผลต่อการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงแสนมากถึง ร้อยละ 75.50 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวเมือง ประวัติศาสตร์เชียงแสน อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับร้อยละ 1 ($\alpha = 0.01$) ได้แก่ ด้านการคมนาคม ด้านความปลอดภัย ด้านการบริการ ด้านของที่ระลึก และด้านบทบาทของภาครัฐ ส่วนปัจจัยที่มี นัยสำคัญทางสถิติระดับร้อยละ 5 ($\alpha = 0.05$) ได้แก่ ด้านราคาสินค้าและบริการ (X_2) และปัจจัยที่มี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับร้อยละ 10 ($\alpha = 0.10$) ได้แก่ รายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท ส่วนปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และปัจจัยด้าน โบราณสถานและสภาพแวดล้อม ซึ่งไม่มีผลต่อโอกาสความน่าจะเป็นสูงสุดความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์

นริศรี จักรอิสราพงศ์ (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการ ให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จังหวัดลำปาง ได้ทำการเก็บข้อมูล ทั้งหมด 527 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และแบบจำลองโลจิท (Logit model) ด้วยเทคนิควิธีการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum likelihood estimate : MLE) และเทคนิคการวิเคราะห์ Marginal effects ผลการวิเคราะห์จากแบบจำลองโลจิท พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคาร ที่ระดับความเชื่อมั่น 90-99% โดยเรียงลำดับความสำคัญที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ ดังนี้คือ (1) การจัดเอกสารที่จำเป็นในการติดต่อธุรกรรมทางการเงินให้สำหรับผู้มาใช้บริการ (2) ขั้นตอนการ กรอกเอกสารและการดำเนินการของธนาคาร (3) ความสนใจและให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการ ของพนักงาน (4) ระยะเวลาการติดต่อและให้บริการของพนักงาน (5) การประชาสัมพันธ์ให้มาใช้ ผลิตภัณฑ์ของพนักงาน (6) การศึกษาของลูกค้า (7) ความมั่นคงของสถานที่ประกอบการ (8) ขั้นตอนในการจัดระบบการให้บริการของพนักงาน (9) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าธนาคาร (9)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าธนาคาร (10) ความสะอาด ความสะดวกสบายของสถานที่ทำการ (11) อายุของลูกค้าธนาคาร (12) ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ (13) สถานที่จอดรถที่จัดให้สำหรับผู้มาใช้บริการ และ (14) การให้บริการด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม

ภาสกร กุลชิต (2551) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าลูกค้าผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 53.60 มีช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ประกอบอาชีพลูกจ้าง พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดประเภทของผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ ได้แก่ ฝาก ถอน โอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 76.00 นอกนั้นใช้ผลิตภัณฑ์อื่นๆ เช่นเงินฝากประจำ กองทุน เงินกู้ สินเชื่อ บัตรเครดิต ประกันชีวิตและประกันภัย ตามลำดับความต้องการของลูกค้า ความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด คือความกระตือรือร้น และตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 97.20 ส่วนที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือความรวดเร็วของการให้บริการของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 88.80 ด้านสถานที่ประกอบการ ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 99.00 ส่วนลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สถานที่จอดรถที่จัดให้สำหรับผู้มาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 34.40 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารจากผลการศึกษาพบว่า การประชาสัมพันธ์ให้มาใช้ผลิตภัณฑ์ของทางธนาคารเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญสูงสุด รองลงมาได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ธนาคาร ความสะอาด สะดวกสบายของสถานที่ให้บริการ และการรับประกันคุณภาพในการบริการของทางธนาคาร โดยปัจจัยทั้งสิ้นมีผลต่อโอกาสที่ลูกค้าจะความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ 45 ในขณะที่ขั้นตอนการจัดระบบการให้บริการของทางธนาคารและความรวดเร็วในการให้บริการของทางธนาคาร ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อลูกค้าจะพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้นร้อยละ 35 – 40 นอกจากนี้คุณภาพในการให้บริการของธนาคาร ช่วงอายุ 31-40 ปี และระดับการศึกษา โดยที่ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อโอกาสที่ลูกค้าพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้นร้อยละ 20

2.3 กรอบแนวคิด

รูปที่ 2.1 กรอบแนวคิด

