

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ผลิตภาพการผลิตเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจระยะยาว รวมถึงสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของประชากรในแต่ละประเทศให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยผลิตภาพการผลิตจะมีอิทธิพลต่อ อัตราเงินเฟ้อ อัตราแลกเปลี่ยน และปัจจัยทางเศรษฐกิจอื่นๆ อาทิ การอุปโภค บริโภค การลงทุน และการจ้างงาน ดังนั้นการที่จะพัฒนาศักยภาพการผลิต จำเป็นต้องพัฒนาประสิทธิภาพของปัจจัยในการผลิตเป็นกำลังสำคัญ ปัจจัยการผลิตที่เป็นตัวแปรสำคัญของผลิตภาพการผลิต คือ แรงงาน และ ทุน สำหรับการวัดผลิตภาพการผลิตที่เป็นที่นิยมที่สุดคือ ผลิตภาพการผลิตของปัจจัยแรงงาน

ในยุคการเพิ่มขึ้นของผลิตภาพแรงงาน (Labor Productivity) มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศ เนื่องจากผลิตภาพแรงงาน เป็นเรื่องสำคัญที่สามารถแสดงถึงประสิทธิภาพในการทำงานของปัจจัยการผลิตด้านแรงงานเพื่อใช้เปรียบเทียบผลงานทางด้านเศรษฐกิจ โดยทำการวัดจากอัตราส่วนของผลผลิตกับจำนวนแรงงานในระบบเศรษฐกิจ

ความสามารถในการแข่งขันท่ามกลางความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และวิวัฒนาการด้านอื่นๆ ปัจจุบัน ได้ส่งผลให้ประเทศต่างๆ พยายามที่จะมุ่งแสวงหาปัจจัยที่ส่งเสริมศักยภาพภายในประเทศให้ทัดเทียมกับประเทศอื่นๆ รวมถึงการพัฒนาความสามารถในการแข่งขันโดยการเพิ่มผลิตภาพการผลิต เพื่อให้ประเทศมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และมุ่งให้เกิดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในระยะยาวต่อไป ผลิตภาพการผลิต (Productivity) ไม่ได้เป็นเพียงแค่อัตราส่วนของปริมาณผลผลิตที่ได้ต่อปริมาณสิ่งที่ใส่เข้าไปในการดำเนินการผลิต (วัตถุดิบ แรงงาน เครื่องจักร เงินทุน เป็นต้น) หรือไม่ได้เป็นเพียงแค่ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการผลิตเพียงเท่านั้น แต่ผลิตภาพการผลิต ยังหมายถึง ความสามารถ และความสนใจของแรงงาน (อุปสงค์ และ อุปทานของแรงงาน) เทคโนโลยี การจัดการ สังคมสิ่งแวดล้อม และ โครงสร้างพื้นฐานในการทำงาน ประกอบกับปริมาณที่ใส่เข้าไปในการดำเนินการผลิต จะเห็นได้ว่าแรงงานถือเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างผลผลิตและมูลค่าเพิ่มในกระบวนการผลิต การจ้างงานที่เพิ่มขึ้น รวมถึงความสามารถในการทำงานของปัจจัยการผลิตด้านแรงงานที่มีประสิทธิภาพ ที่จะช่วยเพิ่มศักยภาพที่ใช้เปรียบเทียบ

ผลงานทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งในทางสถิติสามารถวัดความสามารถของแรงงานได้ด้วยผลิตภาพแรงงาน

นอกจากนี้ ผลิตภาพแรงงานยังเป็นประโยชน์ต่อการประเมินผลกระทบของนโยบายในตลาดแรงงาน อาทิ ความสัมพันธ์ระหว่างผลิตภาพแรงงานกับทรัพยากรมนุษย์ Human Capital เพื่อนำไปสู่การยกระดับการศึกษาและการพัฒนาทักษะด้านแรงงาน รวมทั้ง กลไกการกำหนดค่าตอบแทนจากแรงงานเทียบกับผลิตภาพแรงงานที่แท้จริง และยังนำไปสู่ความเข้าใจในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตลาดแรงงานที่อาจส่งผลกระทบต่อมาตรฐานการครองชีพ

การวัดผลิตภาพแรงงาน (Labor Productivity) ผลิตภาพแรงงาน หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตกับจำนวนแรงงานในระบบเศรษฐกิจซึ่งในทางทฤษฎีผลิตภาพแรงงานนั้นมีทั้งแบบผลิตภาพเฉลี่ยของแรงงาน (Average Labor Productivity) และผลิตภาพแรงงานหน่วยสุดท้าย (Marginal Labor Productivity) โดยทั่วไป ผลิตภาพแรงงานจะหมายถึงผลิตภาพเฉลี่ยของแรงงานซึ่งในการคำนวณมี 2 แบบ คือ ผลิตภาพแรงงานเฉลี่ยต่อคน (Labor Productivity per Employed Person) และผลิตภาพแรงงานเฉลี่ยต่อชั่วโมงทำงาน (Labor Productivity per Hour Worked)

จากรายงานธนาคารแห่งประเทศไทย ในไตรมาสที่ 1-4 ปี พ.ศ. 2553 และไตรมาส ที่ 1-3 ปี พ.ศ.2554 จะเห็นภาคการเงินการธนาคารมีการเพิ่มขึ้นของผลิตภาพแรงงานต่อคนที่สูงขึ้นทุกปี โดยเฉพาะไตรมาสที่ 3 ปี 2554 เท่ากับ 201.9 โดยมีการเพิ่มขึ้นในลำดับที่ 1 รองลงมาได้แก่ภาคการผลิตเท่ากับ 154.8 และภาคการบริการชุมชน สังคม และส่วนบุคคล เท่ากับ 152.5 ตามลำดับ แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 ดัชนีผลิตภาพแรงงานต่อคน

ปีฐาน2544=100

	Q1/2553	Q2/2553	Q3/2553	Q4/2553	Q1/2554	Q2/2554	Q3/2554
ภาคการเกษตร	129.6	104.8	77.8	130.1	136.5	105.1	85.1
เกษตรกรรม การล่าสัตว์ และการป่าไม้	123.9	103.3	74.7	125.3	132.5	104.9	82.6
การประมง	157.2	115.6	145.7	194.1	187.5	121.6	113.4
นอกภาคการเกษตร	119.1	114.6	121.8	126.5	122.7	119.1	122.2
เหมืองแร่ เหมืองหิน และอื่นๆ	132.9	158.4	194.0	123.0	105.3	127.1	121.7
การผลิต	152.8	150.7	155.2	161.8	158.5	153.8	154.8
การไฟฟ้า ก๊าซ และประปา	133.1	165.2	158.9	126.7	76.9	78.9	82.4
การก่อสร้าง	78.0	78.4	119.4	94.0	74.1	77.5	90.6
การค้าส่งและค้าปลีก	103.2	92.5	96.4	98.9	108.6	100.8	102.1
โรงแรมและภัตตาคาร	101.3	92.8	106.4	122.8	121.6	113.7	115.7
การขนส่ง สถานที่เก็บสินค้า และคมนาคม	122.9	111.1	129.7	141.1	137.5	134.5	140.3
การเงินการธนาคาร	169.4	173.0	182.2	169.5	173.6	181.7	201.9
การค้าส่งหาริมทรัพย์ ธุรกิจให้เช่าและธุรกิจอื่นๆ	92.3	92.9	89.5	99.2	87.3	81.9	84.5
การบริหารราชการแผ่นดิน	98.8	85.6	80.1	86.4	85.9	81.0	84.7
การศึกษา	111.7	109.1	107.6	111.4	105.6	107.9	113.5
การบริการสุขภาพ และสังคมสงเคราะห์	87.3	84.6	89.4	92.8	71.6	63.0	69.4
การบริการชุมชน สังคม และส่วนบุคคล	107.6	116.5	129.2	139.5	154.6	147.9	152.5
ลูกจ้างในครัวเรือนส่วนบุคคล	126.1	116.0	124.6	112.4	117.6	109.6	112.7
รวม	131.4	123.7	120.1	128.8	134.8	125.4	126.5

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (2554)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยการควบกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ทั้งคู่ เข้าเป็นธนาคารเดียวกันตามนโยบายของรัฐบาล และได้ใช้ชื่อใหม่ว่า "ธนาคารกรุงไทย จำกัด" ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า "KRUNG THAI BANK LIMITED" ใช้สัญลักษณ์ "นกยูงยักษ์" ซึ่งเป็นเครื่องหมายของกระทรวงการคลัง เป็นสัญลักษณ์ประจำของธนาคารจนถึงปัจจุบัน ธนาคารกรุงไทยก่อตั้งขึ้นตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล เพื่อทำหน้าที่เป็นธนาคารของรัฐ ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ที่สามารถให้ความคุ้มครองผู้ฝากเงินและบริการลูกค้า ได้กว้างขวางตลอดจนสามารถอำนวยความสะดวกต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศการดำเนินงานของธนาคารได้ขยายตัวเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าโดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานของธนาคารให้มีความรวดเร็วและกว้างขวาง เกี่ยวกับข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้อง และทันกับเวลาในการตัดสินใจทางธุรกิจของลูกค้าให้เกิดประสิทธิภาพ ความคล่องตัวสูงสุด ธนาคารมุ่งมั่นผนึกกำลังเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้พร้อมต่อการแข่งขันภายใต้วิสัยทัศน์ในการเป็น “ธนาคารแสนสะดวก” (The Convenience Bank)

สายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาลเป็นกำลังสำคัญของธนาคารในการบริหารทรัพยากรบุคคล และดูแลเรื่องการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรเพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสม และสอดคล้องกับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยมีภารกิจที่สำคัญ คือ การสรรหา บริหารจัดการ วางแผนและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบและพร้อมรับการแข่งขัน ดูแลเรื่องความมีวินัยและมีจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ส่งเสริมความมีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่แข็งแรง และจัดให้มีสวัสดิการที่ดี ให้พนักงานอยู่อย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรี มีความรักและภาคภูมิใจต่อองค์กรพร้อมทั้งส่งเสริมให้พนักงานตระหนักในเรื่องหลักบรรษัทภิบาลในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นพลังขับเคลื่อนธนาคารให้เจริญก้าวหน้า เป็นธนาคารอันดับ 1 ในใจลูกค้า ให้ผลตอบแทนที่ดี และเป็นที่ยอมรับของสังคม อีกทั้งได้สรรหาทีมงานคนรุ่นใหม่ที่มีศักยภาพ คือ เป็นคนดีและมีความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงานกับธนาคารพร้อมทั้งฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานให้มีทักษะและความรู้ ทั้งด้านการตลาด การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง (Self Learning) ผ่านระบบ e-learning ที่มีประสิทธิภาพสูงอย่างต่อเนื่องพัฒนาศักยภาพผู้บังคับบัญชาให้มีการคิด ตัดสินใจและทำงานอย่างเป็นระบบ เพื่อเป็นต้นแบบของผู้บริหารการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งจัดกระบวนการพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่นการสอนงาน (Coaching) การพัฒนาในงาน (On the job training) การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring) และวิธีการอื่น ๆ ตามนโยบายการเป็นองค์กรแห่งการ

เรียนรู้ (Learning Organization) ของธนาคาร ซึ่งผลการดำเนินงานของสาขางานฯ โดยรวม ในปี 2553 นับว่าประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีในฐานะ Strategic Partner ของทุกสาขางานเพื่อร่วมขับเคลื่อนธนาคารให้เป็นธนาคารแสนสะดวก โดยผลการดำเนินงานที่สำคัญของสาขางานฯ ได้แก่ การพัฒนาพนักงานให้มีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และมีมาตรฐานการบริการในระดับเดียวกัน การส่งเสริมและติดตามการให้บริการลูกค้าของสาขา เพื่อให้เป็นไปตามที่ได้ประกาศรับประกันคุณภาพบริการไว้กับสาธารณชน รวมถึงการกระตุ้นให้พนักงานทุกหน่วยงานร่วมกันสร้าง Value Creation เพื่อมอบบริการแสนสะดวก ชีวิตสบายให้แก่ลูกค้า การปรับปรุงสมรรถนะในการปฏิบัติงาน(Competency) เพื่อให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงานและมีความเชื่อมโยงกับกลยุทธ์องค์กร การจัดสรรพนักงานให้ปฏิบัติหน้าที่ตรงกับความรู้ความสามารถ และสรรหาบุคคลภายนอกเข้าเสริมในตำแหน่งต่าง ๆ ตามที่หน่วยงานต้องการ รวมถึงการจัดฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะพนักงานให้ตรงกับหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งงาน ตลอดจนการดูแลความเป็นอยู่ของพนักงาน ทั้งด้านสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อม/ความปลอดภัยในการปฏิบัติงานลูกค้า

ตารางที่ 1.2 จำนวนพนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

	ปี 2550	ปี 2551	ปี 2552	ปี 2553	ปี 2554
จำนวนพนักงาน (คน)	16,110	16,689	17,477	18,032	18,428
อัตราการเพิ่ม (ร้อยละ)	-	3.59	4.72	3.17	2.20

ที่มา: ฝ่ายการพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)

จาก ตารางที่ 1.2 เป็นสถิติจำนวนพนักงานในธนาคารกรุงไทยทั้งประเทศย้อนหลังตั้งแต่ ปี พ.ศ.2550 จนถึง พ.ศ. 2554 จะเห็นได้ว่า 5 ปีที่ผ่านมาทางธนาคารมีจำนวนพนักงานเพิ่มมากขึ้นทุกๆปี จากการขยายกิจการและธุรกิจธนาคารมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การที่ธนาคารจะพัฒนาตนเอง เพื่อให้แข่งขันกับธนาคารพาณิชย์คู่แข่ง ได้นั้นตัวแปรที่สำคัญประการหนึ่งที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้มีประสิทธิภาพได้ นั่นคือ ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญมากในการดำเนินงานทุกประเภท

ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพจนนำไปสู่ประสิทธิผลบรรลุความสำเร็จได้ไม่น้อยเพียงใด คือ คน หรือบุคลากรในองค์กร การบริหารงานบุคคลเป็นส่วนหนึ่ง

ของการบริหารจัดการที่มีลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ของการดูแลคน บรรยากาศ แรงจูงใจในการทำงาน ความสามารถในการทำงานได้ตามความคาดหวัง การได้ระดับผลผลิตที่สูงทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ล้วนเป็นผลมาจากการบริหารบุคลากรในองค์กรทั้งสิ้น องค์กรที่มียุทธศาสตร์และกระบวนการบริหารบุคลากรที่ดีย่อมได้เปรียบมากกว่าองค์กรที่ไม่สนใจในคุณภาพการบริหารบุคลากร การศึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพมีประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติหน้าที่ ที่เป็นผู้บริหารจัดการและผู้ปฏิบัติงานเป็นสมาชิกในองค์กร โดยเน้นในสิ่งที่ควรปฏิบัติ และไม่ควรปฏิบัติเพื่อความสำเร็จในการบริหารบุคลากรอันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย ในแต่ละองค์กรได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับคนหรือบุคลากร เพราะคนเป็นผู้จัดการทุกอย่างในองค์กรให้สามารถอยู่รอดได้ ปัจจัยหนึ่งที่สามารถทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือความสามารถขององค์กรในการสร้างขวัญและกำลังใจ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้คนในองค์กรมีความกระตือรือร้นต่อการพัฒนางานที่ได้รับมอบหมาย ถ้าบุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมแสดงว่าเป็นผู้มีจุดมุ่งหมายในชีวิตพร้อมที่จะพัฒนาการทำงานให้ดีและมีประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนปรารถนาที่จะทำให้อตนเองมีความสุขในการทำงาน ซึ่งการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะทำงานได้อย่างมีความสุขนั้น บุคคลนั้นจะต้องมองงานกับชีวิตอันหนึ่งอันเดียวกัน ดังนั้นการทำงานจึงกลายเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิต การที่คนเราจะมีชีวิตที่ดีที่มีคุณภาพนั้นจึงจำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานนับได้ว่าเป็นส่วนที่ส่งเสริมเกื้อหนุนให้คนมีความพึงพอใจในการทำงาน และยังก่อให้เกิดความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร และสิ่งนี้เองทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

หากพนักงานในองค์กรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีแล้ว พนักงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และทำให้พวกเขาเกิดความรักและมีความผูกพันกับองค์กร ซึ่งทำให้พวกเขา รู้สึกว่าองค์กรคือบ้านหลังที่สองจะต้องทำ ต้องดูแล ต้องรักษา และต้องพัฒนาและจะทำให้พวกเขาทั้งหลายทุ่มเทแรงกายและแรงใจในการพัฒนาปรับปรุงตัวเองเพื่อทำให้พวกเขาเป็นผู้มีประสิทธิภาพการทำงาน

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น บจ.ธนาคารกรุงไทยจึงกำหนดนโยบายการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อสามารถบริหารและพัฒนาพนักงานให้มีคุณลักษณะตามที่ธนาคารพึงประสงค์ ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งเสริมสร้างความพร้อมของพนักงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาเพื่อให้เกิดความคล่องตัวของส่วนงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนธุรกิจแต่ละส่วนงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นจึงน่าจะมีประโยชน์เป็นอย่างยิ่งต่อธนาคาร ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดลำปาง

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารงานฝ่ายพัฒนาพนักงาน ใช้วิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ธนาคาร วางแผนและบริหารงาน เป็นไปในทางเดียวกับกลยุทธ์และนโยบายขององค์กร รวมทั้งส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายของธนาคารในทุกด้านอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งที่จะเข้าใจถึงปัญหา ตลอดจนวางแผนหาทางแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของบุคลากรธนาคารกรุงไทย

1.4 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและปัญหาและอุปสรรค โดยรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปางทั้งหมด จำนวน 8 สาขา 4 หน่วยงาน จำนวนทั้งสิ้น 137 ราย โดยรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน มกราคม – เมษายน 2555

1.5 นิยามศัพท์

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง ได้แก่ 1.ปัจจัยทางด้านสังคม ได้แก่ การมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับผิดชอบงาน การพอใจในลักษณะงานที่ทำ ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงของงาน และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี 2.ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ ค่าตอบแทนในรูปของเงินตอบแทน ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน และสวัสดิการ