

ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนก  
ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมและความจงรักภักดีต่อธนาคาร

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวดลกมล เอนจินทะ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มีนาคม 2548

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๖๕๘.๓๑๔๒๒

ด 141 ก

ร.๓

ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนก  
ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมและความจงรักภักดีต่อธนาคาร

28 เม.ย. 2548

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวดลกมล เอนจินทะ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มีนาคม 2548

h 264408

นางสาวตลภมล เอนจินทะ (2548). *ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงาน ธนาคาร CITIBANK ที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมและความภักดีต่อธนาคาร*. สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ).  
กรุงเทพฯ.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์:  
รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK ที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมและความภักดีต่อธนาคาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานของธนาคาร CITIBANK จำนวน 114 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรม SPSS for Windows Version 11.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน, การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การทดสอบค่าที, การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว, การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศหญิง มีอายุ 32-38 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,501-15,000 บาท และมีระยะเวลาการทำงานที่ CITIBANK 5-8 ปี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

1. ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านเกียรติยศชื่อเสียง อยู่ในระดับดี และด้านความสำเร็จในชีวิต อยู่ในระดับดีมาก

2. ความพึงพอใจโดยรวม ของพนักงานต่อธนาคาร พบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจมากและพนักงานมีความภักดีต่อธนาคารในระดับมาก

3. พนักงานที่มีเพศ ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานที่ CITIBANK แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

4. ทัศนคติ ด้านแรงจูงใจของพนักงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานต่อค่าตอบแทน ความมั่นคงปลอดภัย การมีส่วนร่วมทางสังคม, เกียรติยศ, ชื่อเสียง และ ความสำเร็จในชีวิตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. ทศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานต่อค่าตอบแทน การมีส่วนร่วมทางสังคม เกียรติยศ ชื่อเสียง และ ความสำเร็จในชีวิต มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วน ทศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานต่อความมั่นคงปลอดภัยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความจงรักภักดีต่อธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

CITIBANK EMPLOYEE'S MOTIVATION ATTITUDE ON TOTAL SATISFACTION  
AND LOYALTY IN CUSTOMER SERVICE DEPARTMENT

AN ABSTRACT

BY

MISS DOLKAMOL ANJINTA

Presented in partial fulfillment of the requirements  
for the Master of Business Administration in Management  
at Srinakharinwirot University

March 2005

Dolkamol Anjinta...(2005). *Citibank Employee's Motivation Attitude on Total Satisfaction and Loyalty in Customer Service Department* Master's Project, M.B.A.

(Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project

Advisor: Assoc Prof. Supada Sirikudta

The purpose of this study was to examine the effect of Citibank employees' attitude to motivations on their overall satisfaction and their loyalty to the bank. A questionnaire was used in gathering data from a group of samples, a total of 114 Citibank employees in the Customer Service Department. The data was analyzed using percentages, mean scores, standard deviation, t-test, one-way ANOVA and LSD, and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient and processed by SPSS for Window Version 11.5.

The study revealed that a majority of the samples were 32-38 year-old, college-graduated females. Their salary was between 7,501-15,000 baht and the number of working years at Citibank ranging from 5 to 8 years.

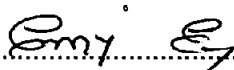
From the analysis of the data, it was found that:

1. The employees' overall attitude towards motivations was ranked as good. Each aspect considered, their good attitude was seen towards salary, job security, and recognition while their very good attitude was seen towards their career achievement.
2. The employees' level of satisfaction and loyalty to the Bank were both expressed as high.
3. Difference in overall satisfaction resulting from different gender was evident among employees in this department. The statistically significant level was at 0.05. However, such difference did not exist among employees of different age, educational background, average monthly income, and the number of working years at the Bank.
4. There was a correlation seen between their overall attitude and their overall satisfaction of the motivations at the statistically significant level of 0.01. Each aspect considered, the study revealed that their attitude to the following motivations - salary, job security, social participation, recognition, and career achievement - correlated at a low level with their overall satisfaction at the statistically significant level of 0.01.

5. A rather low level of correlation of the same direction was noted between the employees' overall attitude to the motivations and their overall satisfaction of them. The statistical significance was at .01 level. As for each aspect, the study found that their attitude to the motivations regarding salary, social participation, recognition, and career achievement directly correlated at a rather low level with their overall satisfaction at the statistically significant level of .01. Also at the same .01 level of statistical significance, there was a direct correlation seen between their attitude to job security and their overall satisfaction, but at a moderate level.
6. The employees' overall satisfaction correlated in the same direction and at a moderate level with their loyalty to the Bank, the statistically significant level of which was at .01.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ  
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ทศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลยุทธ์สัมพันธ์  
ที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมและความจงรักภักดีต่อธนาคาร ของ ดลกมล เอนจินทะ ฉบับนี้แล้ว  
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาจัดการ ของ  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



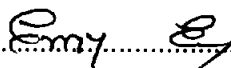
(รองศาสตราจารย์ สุพาดดา สิริกุดตา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ



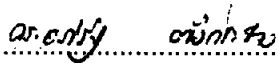
(รองศาสตราจารย์ สุพาดดา สิริกุดตา)

ประธาน



(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

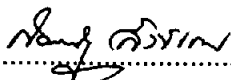
กรรมการสอบสารนิพนธ์



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมิรัฐ ตั้งกระจ่าง)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

วันที่ 7... เดือน ... พ.ศ.2548

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาให้คำปรึกษาคำแนะนำ และความช่วยเหลือ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เป็นอย่างดีจาก รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกฤตดา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง กรรมการการควบคุมสารนิพนธ์ผู้วิจัยขอกราบ ขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาที่ให้การส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาและ สนับสนุนข้อมูลต่างๆรวมถึงพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ทุกท่านที่ ให้ความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้รวมถึงเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานและให้กำลังใจ แก่ผู้วิจัย จนทำให้การทำสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

คุณค่าของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคนรวมถึง ครอบครัวที่รักยิ่งของข้าพเจ้าที่อนุเคราะห์กำลังใจและมอบกำลังใจด้วยดีเสมอมาทั้งนี้ รวมถึงกลุ่มเพื่อนที่แสนดีทุกท่าน

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอให้งานวิจัยนี้เป็นประโยชน์สำหรับ ธนาคาร CITIBANK เพื่อ เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงแก้ไข ทศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานที่มี ผลต่อความพึงพอใจโดยรวมและความจงรักภักดีต่อธนาคาร อันจะส่งผลให้ธนาคารมี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีในการทำงานตลอดไป

นางสาวดลกมล เอนจินทะ

# สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง .....	1
ความมุ่งหมายการวิจัย.....	2
ความสำคัญการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานในการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์.....	9
ทฤษฎีความต้องการในองค์กรERG.....	10
ทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงาน.....	12
ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ.....	23
ทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดี.....	25
ประวัติธนาคาร CITIBANK.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	35
วิธีการวิจัยและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่

4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	หน้า
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
	สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐานและวิธีการศึกษาค้นคว้า.....	75
	สรุปผลการค้นคว้า.....	77
	อภิปรายผล.....	82
	ข้อเสนอแนะ.....	85
	บรรณานุกรม.....	88
	ภาคผนวก	
	ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถาม.....	92
	ภาคผนวก ข หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ.....	97
	ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์ .....	100

## บัญชีตาราง

ตารางที่	หน้า
1. เกณฑ์เฉลี่ยระดับความสำคัญของทัศนคติต่อแรงจูงใจของธนาคาร.....	42
2. เกณฑ์เฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อธนาคาร.....	42
3. เกณฑ์เฉลี่ยระดับความสำคัญของความจงรักภักดี.....	43
4. ค่าร้อยละลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง.....	49
5. ค่าร้อยละ ของอายุ ระยะเวลาทำงาน ยูนิต.....	51
6. จำนวนค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติด้านแรงจูงใจ ..	52
7. ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจโดยรวม.....	55
8. จำนวนค่าร้อยละความจงรักภักดีของพนักงานต่อธนาคาร.....	55
9. ค่าความแตกต่างความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานจำแนกตามเพศ.....	56
10. ค่าความแตกต่างความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานจำแนกตามอายุ.....	57
11. ค่าความแตกต่างความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานจำแนกตามการศึกษา.....	58
12. ค่าแตกต่างความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานจำแนกตามรายได้เฉลี่ย/เดือน.....	58
13. ค่าความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน.....	59
14. ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติแรงจูงใจของพนักงานกับ.....	60
ความพึงพอใจโดยรวม	
15. ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติแรงจูงใจต่อค่าตอบแทนรายข้อ.....	62
16. ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติแรงจูงใจต่อความมั่นคงปลอดภัยรายข้อ.....	64
17. ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติแรงจูงใจต่อความมีส่วนร่วมทางสังคม.....	66
รายข้อ	
18. ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติแรงจูงใจต่อเกียรติยศชื่อเสียงรายข้อ.....	67
19. ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติแรงจูงใจต่อความสำเร็จในชีวิตรายข้อ.....	68
20. ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมกับความจงรักภักดี.....	70
ต่อธนาคาร	
21. ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	72

## บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
1.กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2.ลำดับขั้นตอนความต้องการของมนุษย์.....	10
3.ทฤษฎี 2 ปัจจัย ลำดับขั้นตอนความต้องการ ERG.....	11
4.ผลกระทบที่มีต่อลักษณะแบบของพฤติกรรมการแสดงออก.....	13
5.ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความพึงพอใจ.....	22
6.องค์ประกอบ 3 ประการของทัศนคติ.....	25

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

การที่องค์กรจะอยู่รอดหรือเติบโตก้าวหน้าได้นั้นองค์กรต้องดำเนินการบริหารจัดการของตนให้มีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งต้องให้ความสำคัญกับปัจจัย 4 ประการอันประกอบด้วย คน (MAN) เงิน (MONEY) วัสดุอุปกรณ์ (MATERIAL) วิธีปฏิบัติงาน (METHOD) ซึ่งปัจจัยทรัพยากรบุคคลนั้น ถือเป็นหัวใจสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจากในกระบวนการดำเนินธุรกิจนั้น มนุษย์ เป็นผู้กระทำทั้งสิ้นเครื่องจักรต่างๆ เป็นเพียงส่วนประกอบที่ทำให้การดำเนินงานสำเร็จได้รวดเร็วขึ้นเท่านั้นการมีบุคลากรที่มีความรู้ และ ศักยภาพ ในการทำงานสูงก็มีส่วนช่วยให้งานที่รับมอบหมายสำเร็จลงอย่างมีประสิทธิภาพสมดังเป้าหมายที่มุ่งหวัง การที่คนจะทำงานอย่างเต็มความสามารถนั้นมียอดปัจจัยประกอบจากหลายปัจจัย เช่น ความรู้ที่สั่งสม ความพึงใจต่องานที่กระทำความรู้สึกรักและความจงรักภักดีในองค์กรของตนอยากเห็นองค์กร ประสบความสำเร็จ ดังนั้นการที่จะทำให้พนักงานเกิดความรักและความภักดีนั้นจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานโดยการทำให้สภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการทำงานเอื้ออำนวยให้พนักงานได้ใช้ความรู้และ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และ ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน นั่นคือ ค่าตอบแทนที่ดี, ความมั่นคงในหน้าที่การงาน, การเป็นส่วนร่วมในองค์กร, การมีชื่อเสียงและประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ซึ่งหากบุคคลได้รับการ ตอบสนองตามความต้องการดังกล่าวก็จะส่งผลให้เกิดความอยากร่วมงานกับองค์กรต่อไป ตรงกันข้ามหากองค์กรไม่ให้ความสำคัญกับแรงจูงใจดังกล่าวผลที่ตามมาคือบุคคลเกิดความเบื่อหน่ายและสิ้นหวัง หมัดกำลังใจในการทำงาน และ ขาดความพึงพอใจต่อองค์กรของตนซึ่งอาจเป็น ผลร้ายที่ส่งผลต่อการทำงานและ ทำให้การดำเนินงานในองค์กรล้มเหลวได้

ฉะนั้นการสร้างแรงจูงใจที่ดีอันก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อองค์กรในหมู่พนักงานถือว่าเป็นวิธีการที่สำคัญอย่างหนึ่งที่สามารถรักษาพนักงานที่มีศักยภาพไว้กับองค์กรได้นาน หากองค์กรไม่ใส่ใจแล้วจะเป็นผลให้พนักงานขาดความภักดีและพร้อมที่จะไปร่วมงานกับองค์กรอื่นได้อย่างง่ายดาย นอกจากนี้การศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานจึงเป็นข้อมูลสำคัญที่ทำให้ผู้บริหารสามารถวัดระดับความพึงพอใจของพนักงาน และหาวิธีสร้างความภักดีให้เกิดกับพนักงานได้เพื่อลดจำนวนการเปลี่ยนงานของพนักงานลงซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา "ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมและความภักดี" โดยเลือกแผนกลูกค้าสัมพันธ์เป็นตัวอย่งในการทำวิจัยด้วยเหตุผลที่สำคัญคือแผนกลูกค้าสัมพันธ์เป็นแผนกที่มีการติดต่อกับลูกค้ามากที่สุด

และเปรียบเสมือนหน้าด่านสำคัญที่สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า จากประสบการณ์ทำงาน 7 ปีในแผนกนี้ของผู้วิจัยทำให้ทราบว่า การที่ลูกค้าจะเกิดความประทับใจกับธนาคารนั้นไม่ใช่เพียงแค่นโยบายการดำเนินงานเท่านั้นหากแต่มีผลเกี่ยวเนื่องที่สำคัญนั่นคือ "พนักงานผู้ให้บริการ" นั่นเองดังกรณีที่ลูกค้าเห็นว่าการคิดดอกเบี้ยเงินกู้ไม่เป็นธรรมในกรณีชำระล่าช้าส่งผลให้เกิดความรู้สึกโกรธต่อธนาคารและเมื่อมีโอกาสมาพบพนักงานก็มักระบายความโกรธแค้นต่อพนักงาน โดยมองว่ากำลังระบายต่อธนาคารกรณีนี้พนักงานที่ไม่มีความรักในธนาคารอาจกระทำในสิ่งที่อาจผลร้ายต่อธนาคารได้ลูกค้าบางรายนิยมติดต่อกับพนักงานที่มีความคุ้นเคยมากกว่าการติดต่อกับพนักงานใหม่ ทั้งนี้เนื่องจากการติดต่อทางการเงินการทำใจยอมรับว่าผู้ที่ติดต่อด้วยให้ข้อมูลถูกต้องจึงมีความจำเป็นหากมีการเปลี่ยนแปลงโยกย้ายบ่อยเกินไปทั้งพนักงานใหม่ยังไร้ความสามารถในการจัดการแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงด้วยดีอาจเป็นการสร้างความรู้สึกไม่ดีต่อลูกค้าได้ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าแผนกลูกค้าสัมพันธ์เป็นส่วนสำคัญที่สุดในธนาคารที่จะสร้างความประทับใจและมัดใจลูกค้าของธนาคารไว้

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงการศึกษาเรื่องทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงาน ธนาคาร CITIBANK ที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมและความภักดีต่อธนาคาร เพื่อชะลอการเปลี่ยนงานของพนักงานก็จะส่งผลที่ดีให้ธนาคารดำเนินธุรกิจอย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จ

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ อันประกอบด้วย เพศ ,อายุ, การศึกษา, รายได้, ระยะเวลาร่วมงานในธนาคาร ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์
2. เพื่อทัศนคติด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ที่มีผลต่อความจงรักภักดีกับธนาคาร

### ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลของการวิจัยจะสามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้วางแผนพัฒนาและเป็นข้อเสนอแนะตลอดจนใช้วิเคราะห์เพื่อปรับปรุงวิธีการบริหารทรัพยากรบุคคล ของธนาคาร CITIBANK ประเทศไทย แผนก ลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อธนาคาร
2. ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลทัศนคติด้านแรงจูงใจที่พนักงานมีต่อการบริหารองค์กรเพื่อใช้ในการสร้างทัศนคติในเชิงบวก ระหว่างพนักงานกับธนาคารได้
3. ผลการวิจัยสามารถเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อสืบค้นสำหรับผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อด้านความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กรต่างๆ

### ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยทำการศึกษา เรื่อง ทัศนคติด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมและความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ อันประกอบไปด้วยหน่วยงานย่อย ๆ ดังต่อไปนี้ Citiphone Banking, Customer Service Representative, Customer Relationship Representative

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

#### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานของธนาคาร CITIBANK ประเทศไทย แผนก ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2547 รวมประชากรทั้งสิ้น 140 คน (ข้อมูลจากแผนกบุคคล ณ วันที่ 1 เมษายน 2547) ประกอบไปด้วย

แผนก Citiphone Banking	จำนวน 110 คน
แผนก Customer Service Representative	จำนวน 20 คน
แผนก Customer Relationship Representative	จำนวน <u>10</u> คน
รวม	จำนวน <u>140</u> คน

### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นพนักงานของธนาคาร CITIBANK จำนวน 140 คน โดยได้คำนวณหาจำนวน กลุ่มตัวอย่างได้เป็นจำนวน 114 คน โดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (0.05) แทนค่าสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ  $n$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากรทั้งหมดซึ่งเท่ากับ 140 คน

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

โดยในการศึกษาครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับ 5% หรือ 0.05 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่ ระดับ 95%

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{140}{1 + (140 \times 0.05^2)} \\ &= 114 \text{ คน} \end{aligned}$$

### ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระได้แก่ตัวแปรที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลดังนี้

#### 1. ลักษณะประชากรศาสตร์

##### 1.1. เพศ

##### 1.1.1 ชาย

##### 1.1.2 หญิง

##### 1.2 อายุ

##### 1.2.1 อายุ 18 - 24 ปี

##### 1.2.2 อายุ 25 - 31 ปี

##### 1.2.3 อายุ 32 - 38 ปี

##### 1.2.4 อายุ 39 - 45 ปี

1.2.5 อายุ 46-52 ปี

1.2.6 อายุ 53 ปี ขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.3.2 ปริญญาตรี

1.3.3 ปริญญาโท

1.4 รายได้

1.4.1 ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 7,500 บาท

1.4.2 7,501 - 15,000 บาท

1.4.3 15,001 - 22,500 บาท

1.4.4 ตั้งแต่ 22,500 บาทขึ้นไป

1.5 ระยะเวลาปฏิบัติงาน

1.5.1 อายุงาน ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 4 ปี

1.5.2 อายุงาน 5 - 8 ปี

1.5.3 อายุงาน 9 - 12 ปี

1.5.4 อายุงาน 13-16 ปี

1.5.5 อายุงาน 17-20 ปี

1.5.6 21 ปีขึ้นไป

2 ทักษะของพนักงานที่มีต่อแรงจูงใจ ตามทฤษฎี ของมาสโลว์

2.1 ค่าตอบแทน

2.2 ความมั่นคงปลอดภัย

2.3 มีส่วนร่วมทางสังคม

2.4 เกียรติยศ ชื่อเสียง

2.5 ความสำเร็จในชีวิต

ตัวแปรตามที่ทำการศึกษาประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน
2. ความจงรักภักดีต่อธนาคาร

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ หมายถึง สถานที่ที่มีไว้ให้บริการในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับบัตรเครดิตหรือบัญชีเงินฝาก อาทิเช่น การสอบถามยอดใช้จ่ายของบัตรเครดิต, การรับคำร้องอันมีผลจากความผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าสินค้าและบริการจากร้านค้า, ตลอดจนการให้ข้อมูลด้านบัญชีเงินฝากของลูกค้า ซึ่งศูนย์บริการที่นี้จะหมายถึง หน่วยงานลูกค้าสัมพันธ์ธนาคาร CITIBANK ประเทศไทย

2. พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ ที่มีทั้งหมด 3 หน่วยงาน คือ

Citiphone Banking ให้บริการสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์

Customer service Representative ให้บริการหน้าเคาเตอร์ด้านการเงิน

Customer Relationship Representative ให้บริการ สอบถามข้อมูล หน้าเคาเตอร์

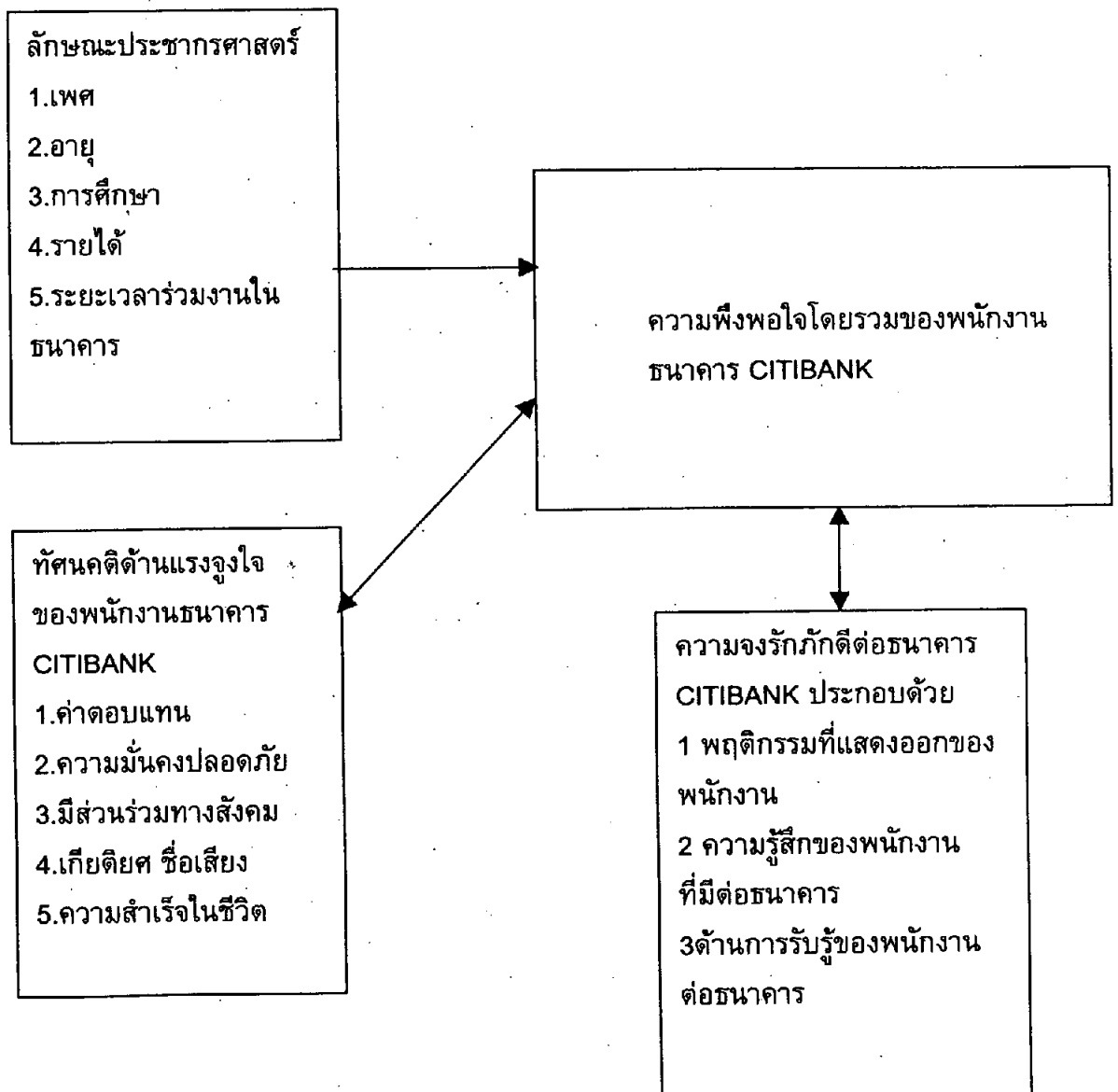
4. ทักษะจิตด้านแรงจูงใจของพนักงานที่มีต่อธนาคาร CITIBANK ประเทศไทย หมายถึง ระดับความพอใจที่พนักงานมีต่อแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ค่าตอบแทน, ความมั่นคงปลอดภัย, มีส่วนร่วมทางสังคม, เกียรติยศชื่อเสียง, ความสำเร็จในชีวิต

5. ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกทางบวกของพนักงานต่อสถานที่ทำงาน เพื่อนร่วมงาน และ ความรู้สึกต่อผู้บังคับบัญชา ของธนาคาร CITIBANK

6. ความจงรักภักดีต่อธนาคาร CITIBANK หมายถึง การที่บุคคลมีความรักและยึดมั่นในสิ่งใดสิ่งหนึ่งอยากนักที่จะมีใครมาแปรเปลี่ยนได้ในที่นี้หมายถึงความภักดีที่พนักงานมีต่อธนาคาร CITIBANK โดยไม่คิดจะโยกย้ายงานไปธนาคารอื่นด้วยเหตุผลที่ว่ามีความพึงพอใจต่อตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเป็นอย่างดีโดยพิจารณาจากพฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงาน, ความรู้สึกของพนักงานต่อธนาคาร, การรับรู้ของพนักงานต่อธนาคาร

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมตามแนวทฤษฎีของ MASLOW และความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนก ลูกค้าสัมพันธ์ มีกรอบ ดังนี้



### สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์แตกต่างกัน
2. ทักษะคดีด้านแรงจูงใจของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์
3. ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อธนาคาร

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม และ ความจงรักภักดีในองค์กรของ พนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ทฤษฎี ความต้องการ ของมาสโลว์
2. ทฤษฎี ความต้องการในองค์กร ERG ของแอลเดอร์เฟอร์
3. แนวคิดและทฤษฎีด้านความพึงพอใจในการทำงาน
4. ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
5. ทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดี
6. ประวัติธนาคาร CITIBANK
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1.ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์

มาสโลว์ได้เขียนเกี่ยวกับทฤษฎีสิ่งจูงใจหรือที่เรียกว่าทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ เป็นทฤษฎีซึ่งมาสโลว์กล่าวถึงสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์และวางกระบวนการความต้องการของมนุษย์ไว้ว่ามนุษย์มีความต้องการเสมอไม่สิ้นสุดความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานทางร่างกาย เพื่อความอยู่รอด ได้แก่ ความต้องการอาหาร และ น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่มยารักษาโรค

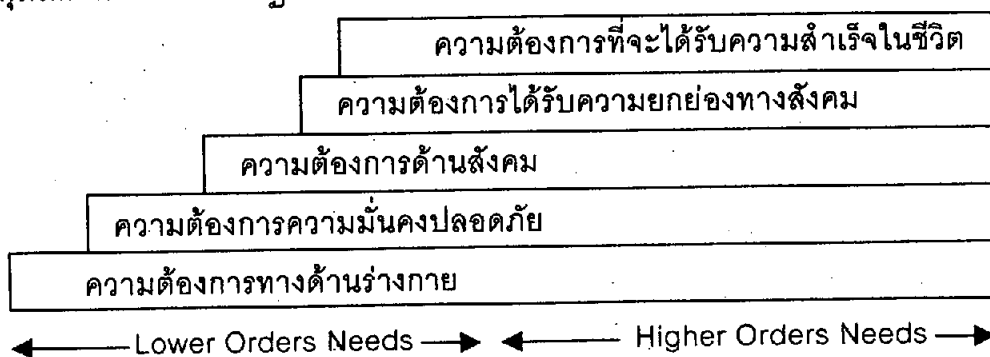
2. ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยเมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นต่อไปที่สูงขึ้นของมนุษย์ก็คือความต้องการด้านความปลอดภัย คือต้องการความคุ้มครองจากอันตรายอันอาจเกิดขึ้นกับร่างกาย ความมั่นคงในชีวิต และ ทรัพย์สิน

3. ความต้องการด้านสังคมเนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคมก็จะมีความต้องการทางสังคมซึ่งเป็นความต้องการในขั้นที่สูงขึ้นนั้นคือความต้องการมีส่วนร่วมทางสังคมได้รับความรัก และเอาใจใส่จากบุคคลใกล้ชิด

4. ความต้องการเกียติยศชื่อเสียงนอกเหนือจากการมีเพื่อนในกลุ่มเดียวกันยังต้องการความเด่นดังในสังคมด้วยต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือองค์กรทั่วไปพยายามตอบสนองความต้องการด้านนี้โดยการปรับปรุงตำแหน่งงานให้สูงขึ้น

5. ความต้องการที่จะประสบผลสำเร็จในชีวิตเป็นความต้องการขั้นสูงสุดในชีวิตมนุษย์ ได้แก่ความต้องการที่ต้องใช้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อให้ประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนคาดหวัง เช่นความต้องการให้ตนก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ตามทฤษฎี "ความต้องการของมาสโลว์" ได้ชี้ให้เห็นถึงพฤติกรรมมนุษย์ในการตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารองค์กร เพื่อให้ทราบลำดับความต้องการของพนักงาน โดยผู้บริหารจะต้องพิจารณาถึงความต้องการต่างๆที่บุคคลในองค์กรต้องการและจัดสรรให้ตามลำดับความสำคัญซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และทุ่มเทกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ



ภาพประกอบ 2 แสดงโครงสร้างลำดับขั้นตอนความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Hierarchy of Needs Theory) (Maslow, 1954: 164)

## 2. ทฤษฎี ความต้องการในองค์กร ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (Clayton P. Alderfer)

เป็นการศึกษาเพิ่มเติมแนวคิดของ เฮอริชเบร์อก และ มาสโลว์ เขามีความเชื่อว่าบุคคลมีความต้องการและความต้องการเหล่านี้ก็จะถูกจัดเป็นลำดับขั้นนอกจากนี้ยังมีความแตกต่างระหว่างความต้องการระดับสูงและระดับต่ำและความต้องการจะเป็นตัวกำหนดที่สำคัญในการสร้างแรงจูงใจ ให้เกิดขึ้นกับบุคคลในองค์กร ซึ่ง แอลเดอร์เฟอร์ ได้จัดกลุ่มประเภทของความต้องการไว้ 3 กลุ่ม

### 1. ความต้องการดำรงอยู่ (Existence Needs)

เป็นความต้องการด้านร่างกายและวัตถุซึ่งได้แก่เงินเดือนค่าตอบแทนพิเศษ ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs)

เป็นความต้องการจะมีสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นเช่นหัวหน้างานเพื่อนร่วมงาน ฯลฯ ความต้องการนี้จะได้รับการตอบสนองโดยการแสดงความโกรธความเกลียดรวมทั้งโดยการพัฒนาสัมพันธ์ภาพที่ใกล้ชิดตอบอุ่นกับผู้อื่น

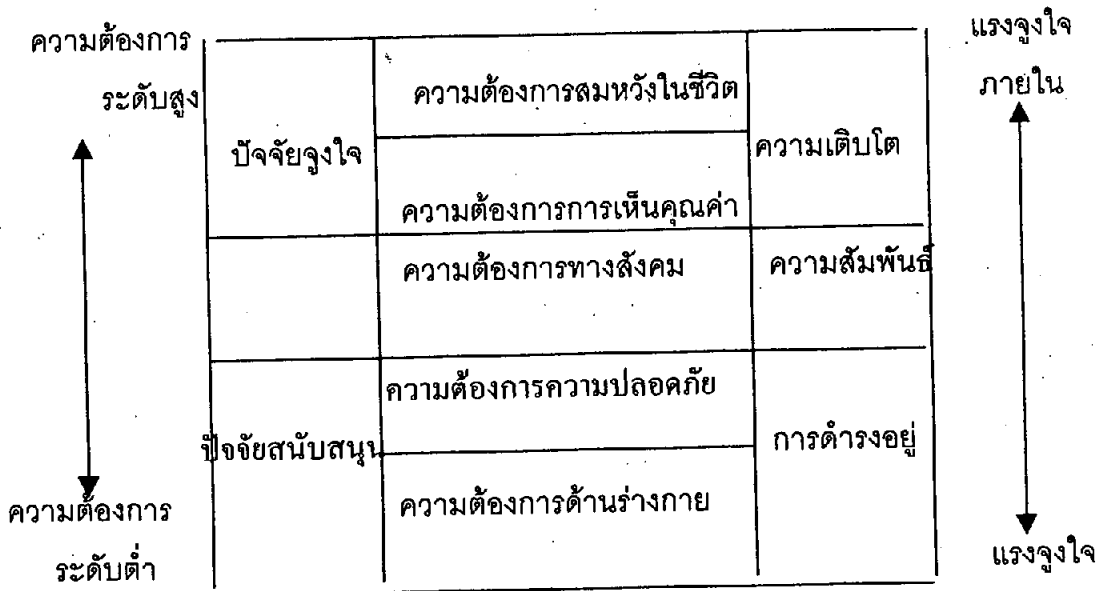
3. ความต้องการการเติบโต (Growth Needs)

เป็นความต้องการภายในของบุคคลที่ต้องการความเจริญก้าวหน้าและพัฒนาศักยภาพของบุคคลนั้นๆ

ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ ต่างจากทฤษฎี ของมาสโลว์2 ประเด็นใหญ่ๆคือ

1. มาสโลว์เสนอว่าความต้องการระดับต่ำต่ำต้องได้รับการตอบสนองก่อนที่ความต้องการอื่นจะเกิดขึ้นแต่แอลเดอร์เฟอร์เสนอว่าบุคคลสามารถมีความต้องการหลายๆด้านได้พร้อมๆ กัน

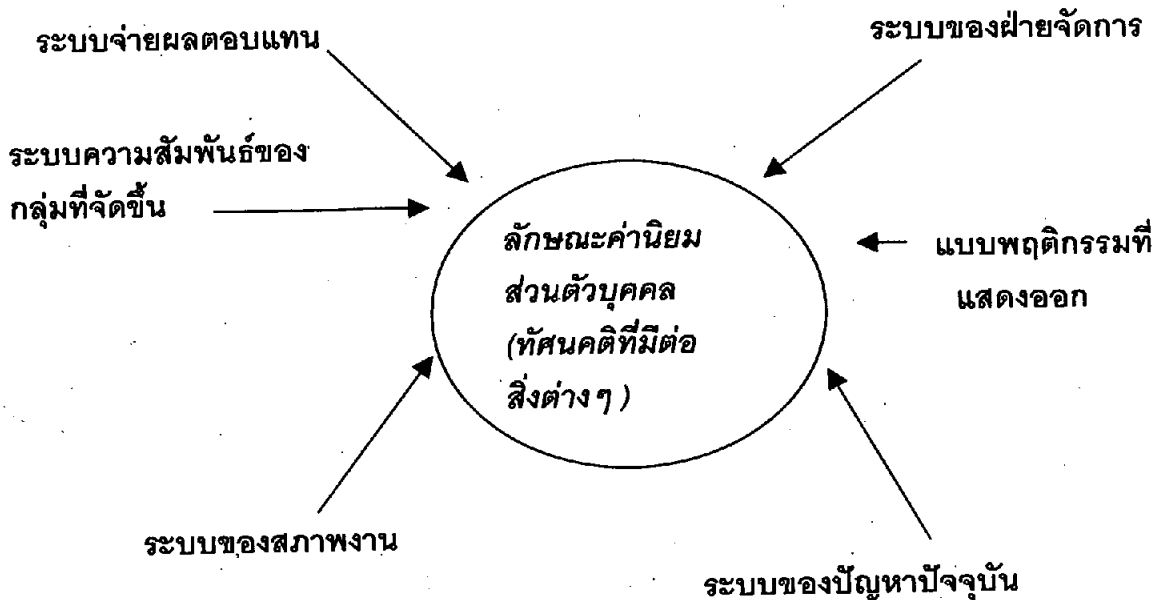
2. มาสโลว์เสนอว่าความต้องการที่ได้รับการตอบสนองไม่จำเป็นต้องมีปัจจัยจูงใจอีกต่อไป แต่ตามความคิดของแอลเดอร์เฟอร์เขาเสนอว่าความหงุดหงิดใจและการไม่ได้รับการตอบสนองเกี่ยวกับความต้องการในระดับสูงจะทำให้บุคคลลดความต้องการลงมาอยู่ในกลุ่มความต้องการระดับต่ำกว่าซึ่งจากการศึกษารายละเอียดของทฤษฎีเนื้อหาของแรงจูงใจทั้ง3ทฤษฎีนั้นสามารถสรุปความสัมพันธ์ของทฤษฎีได้ดังรูปภาพ ดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 3 ทฤษฎี 2 ปัจจัยทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ERG ภายนอก  
ที่มา (Lunenburg & Orstein, 1996p.101)

### 3. ทฤษฎีด้านความพึงพอใจในการทำงาน พฤติกรรมและการจูงใจ

เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจพฤติกรรมในองค์กรในการพยายามจูงใจพนักงานหรือพยายามควบคุมพฤติกรรมของพนักงานนั้น ผู้บริหารควรจะได้ทราบถึงระบบต่างๆที่เกี่ยวข้อง และสัมพันธ์กันซึ่งมีอิทธิพลต่อแบบของพฤติกรรมที่จะแสดงออกของพนักงานจะเป็นอย่างไรนั้นจะเกิดขึ้นจากการกระบวนการวิเคราะห์ของพนักงานนั้นที่อาศัยระบบค่านิยมส่วนตัวบุคคลที่มีอยู่เพื่อเทียบเคียงประเมิน และตีความสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นผลกระทบต่อลักษณะแบบของพฤติกรรมที่แสดงออกอาจประกอบด้วยระบบของฝ่ายจัดการ (Managerial system) เช่นระบบของการตัดสินใจในการวางแผนและควบคุมรวมถึงลักษณะความเป็นผู้นำระบบของการจ่ายผลตอบแทน (Reward system) ทั้งในรูปแบบการจ่ายผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินและที่ไม่เป็นตัวเงินต่างๆระบบของความสัมพันธ์ของกลุ่มที่ชัดเจนขึ้น(Group relationships) ทั้งที่เป็นทางการและที่ไม่เป็นทางการระบบของสภาพงาน(Work situation) ที่จัดขึ้นโดยเน้นถึงความสำคัญของคนหรือการคำนึงถึงอิทธิพลของการก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีผลต่อสภาพการทำงานของคนระบบของปัญหาปัจจุบันต่างๆที่เกิดขึ้นกับคนงานต่างๆ(Current personal situation) โดยเฉพาะในส่วนที่เป็นปัญหาส่วนตัวของเขา เช่น ปัญหาพนักงานติดการพนันมีปัญหาครอบครัว ความกดดันจากสังคม สุขภาพจิต และติดสุรา เป็นต้น



ภาพประกอบ 4 ผลกระทบที่มีต่อลักษณะแบบของพฤติกรรมที่แสดงออก (พะยอม วงศ์สารศรี 2542: 128)

#### ชนิดของพฤติกรรมและการจูงใจ

สมมติฐานทั้งสามประการนี้ มีความสัมพันธ์ระหว่างกันและกันเป็นรูปวงกลม นั่นคือต้องมีสาเหตุมาก่อนซึ่งจะกลายเป็นต้นเหตุทำให้เกิดพฤติกรรม (Idea of Causality) พฤติกรรมเคลื่อนไหวได้ แต่พฤติกรรมของบุคคลนั้นมิใช่มีเพียงแต่สาเหตุเท่านั้นการที่บุคคลมีแรงจูงใจ (Idea of Motivation) จะทำให้บุคคลพยายามสร้างพฤติกรรมมุ่งไปสู่บางสิ่งบางอย่างซึ่งจะกลายเป็นเป้าหมายที่แน่นอนที่บุคคลนั้นต้องการ (Idea of directness) และเมื่อบรรลุเป้าหมายก็จะทำให้สาเหตุแห่งพฤติกรรมหมดไปซึ่งยังผลทำให้ไม่มีการจูงใจและที่สุดก็ไม่เกิดพฤติกรรมอีกพฤติกรรมที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากความต้องการจะเป็นอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจ หรือสิ่งล่อใจซึ่งอาจแบ่งประเภทของสิ่งจูงใจได้ 2 ประเภท ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial incentive) มี อิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของ พนักงาน ได้แก่ อัตราค่าจ้างเงินเดือนการจ่ายโบนัส การแบ่งปันผลกำไรการให้บำเหน็จบำนาญการให้ประโยชน์ แก่ลูกจ้างกองทุนสงเคราะห์เพื่อช่วยเหลือพนักงานกรณีเกิดความเดือดร้อนทางการเงิน

2. สิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงิน (Non financial incentive) ได้แก่การยกย่องและการยอมรับนับถือ การมีความรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ การเข้ามามีส่วนร่วมโอกาสก้าวหน้า และความยุติธรรม รู้สึกว่าเท่าเทียมกัน ไม่มีทางเลือกที่รักมักที่ชัง

### ความหมายของพฤติกรรม

พฤติกรรมของสิ่งมีชีวิตคือการแสดงออกเพื่อโต้ตอบกับสิ่งเร้าต่างๆที่อยู่รอบตัวด้วยวิธีการที่แตกต่างกันออกไปโดยสิ่งมีชีวิตรับสิ่งเร้าด้วยหน่วยรับความรู้สึกทั้ง 5 แล้วส่งความรู้สึกไปยังสมองเพื่อประมวลผล แล้วออกคำสั่งไปยังหน่วยตอบสนองความรู้สึกเพื่อ แสดงพฤติกรรม ตอบโต้

พรรณราย ทรัพย์ะประภา ให้ความหมายว่า พฤติกรรม (Behavior) คือ การกระทำใดก็ตาม ซึ่งสามารถสังเกตได้ โดยบุคคลอื่นหรือ โดยการใช้เครื่องมือพฤติกรรมมิได้หมายความเฉพาะแต่เพียงการแสดงออกทางด้านร่างกายภายนอกเท่านั้นยังรวมถึงการกระทำหรือกิจกรรมภายในความรู้สึกของบุคคลด้วย (พรรณราย ทรัพย์ะประภา, 2529 : 2)

เดวิดออฟ (David off, 1987: 7) ให้ความหมายแบบกว้าง ๆ ว่า พฤติกรรม คือสิ่งที่มีมนุษย์และสัตว์กระทำ

โดยสรุปพฤติกรรมเป็นส่วนการแสดงออกของมนุษย์ และ ส่วนที่เป็นความรู้สึกนึกคิดภายในตัวมนุษย์มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่จำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์ติดต่อกันการแสดงออกของมนุษย์จึงเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่อาจแสดงออกทางอากัปกริยาท่าทางทางร่างกายเช่น ยิ้ม โบกมือ เดินแสดงออกทางการพูดแสดงออกทางการปฏิบัติ เช่น เขียน สร้าง จัด วัตถุสิ่งของใช้เครื่องมือ เครื่องจักรอุปกรณ์ ในการทำ กิจกรรมในชีวิตประจำวัน และในการทำงาน

### ความต้องการ แรงจูงใจ และพฤติกรรม (Needs, motives, and behavior)

ความต้องการของผู้บริโภคแรงจูงใจและพฤติกรรมต่างมีค่าจำกัดความและสามารถกำหนดให้เห็นความสัมพันธ์กันได้หลักทั่วไป3ประการที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการแรงจูงใจและ พฤติกรรม มีดังนี้

1. พฤติกรรมของมนุษย์ทั้งหมดต้องได้รับการจูงใจหรือถูกกระตุ้น
2. สภาพระของการจูงใจทั้งหมดไม่จำเป็นจะต้องนำไปสู่การเกิดพฤติกรรม
3. พฤติกรรมที่ได้รับการจูงใจอาจเกิดขึ้นจากการเรียนรู้หรือไม่ได้เรียนรู้ก็ได้โดยมีรายละเอียด

จำแนกได้ดังต่อไปนี้

### ประการที่ 1

เมื่อไรก็ตามที่บุคคลได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมถือว่าบุคคลได้รับการจูงใจแรงจูงใจต่างๆ จะนำไปสู่พฤติกรรมที่มุ่งตอบสนองของความต้องการให้เป็นที่น่าพอใจ ตัวอย่างเช่น ร่างกายต้องการแสวงหาอาหาร ดังนั้นเมื่อบุคคลเกิดหิวขึ้นมาจะเกิดความรู้สึกหิวเป็นเหตุให้บุคคลต้องแสวงหาอาหารนั้น คือถ้าปราศจากความหิวก็ไม่มีเหตุผลอันใดที่บุคคลจะต้องรู้ตัวถึงความขาดของร่างกายดังนั้นแรงจูงใจจึงเป็นตัวเชื่อมระหว่างความต้องการกับพฤติกรรม

### ประการที่ 2

การจูงใจที่เป็นอยู่ในเวลานี้สามารถนำไปสู่การไม่เกิดพฤติกรรมได้โดยจะไม่มีกรกระทำ การใด ๆ เมื่อไม่มีโอกาสที่จะกระทำ หรือแรงจูงใจไม่ได้รับการกระตุ้นให้เกิดการกระทำ ตัวอย่างเช่นบุคคล อาจได้รับการจูงใจให้อยากได้ รถยนต์ หรือ เสื้อผ้าราคาแพง แต่ไม่สามารถที่จะคาดหวังว่าจะมีเงินมาซื้อ ได้ทำให้ไม่เกิดการซื้อสินค้าที่ต้องการนั้นได้ฉะนั้นจึงไม่เกิดพฤติกรรม

### ประการที่ 3

พฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจสามารถเป็นได้ทั้งพฤติกรรมที่มีการเรียนรู้หรือไม่มีการเรียนรู้ก็ได้ การกระทำใดๆ ที่มีมาตั้งแต่เกิดไม่จำเป็นต้องคิดหรือมีประสบการณ์มาก่อนจะถือว่าเป็นพฤติกรรมที่ไม่ต้องเรียนรู้ ประเภทของพฤติกรรมที่ไม่ต้องเรียนรู้มีด้วยกัน 2 ลักษณะ คือ

1. การกระทำแบบสะท้อนมาจากประสาทโดยอัตโนมัติ (reflex action) ซึ่งการกระทำแบบสะท้อนกลับมาจากประสาทโดยอัตโนมัติ หมายถึง "การกระทำใดๆ ที่ไม่ได้ตั้งใจ หรือเกิดขึ้นโดย อัตโนมัติอันเนื่องจากการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้น" (Walters.1978:220) เช่นการ กะพริบตา การเต้น ของหัวใจ เป็นต้นส่วนการกระทำแบบสัญชาตญาณ หมายถึง "อะไรก็ตามที่มีมาแต่กำเนิดที่มีแนวโน้ม จะให้เกิดพฤติกรรมในลักษณะใดลักษณะหนึ่งเป็นพิเศษ" (Walters.1978:220) ตัวอย่าง เช่นการร้องไห้ของเด็กเมื่อ หิว เป็นสัญชาตญาณที่เกิดโดยธรรมชาติ แต่ถ้าการร้องไห้ของเด็กนั้นเพื่อที่จะได้ของเล่น หรือ กินขนมที่ชอบถือว่าเป็นพฤติกรรมที่ เกิดขึ้นจากการเรียนรู้เป็นต้น

2. สำหรับพฤติกรรมที่ได้จากการเรียนรู้ (learned Behavior) จะได้มาจากการแก้ไข ปัญหา หรือ การมีประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งพฤติกรรมที่ได้จากการเรียนรู้จะเป็นเรื่องธรรมดาที่พบมากที่สุดและ มีความซับซ้อนมากที่สุดด้วย ในบรรดาประเภทของพฤติกรรมมนุษย์ตัวอย่าง เช่น เด็ก เรียนรู้ที่จะชอบทานนมหวานมากกว่านมจืดเป็นต้น ถ้าพฤติกรรมใดของบุคคลได้รับความพอใจก็จะเป็นการลดสภาวะความตึงเครียดลงไปได้ แต่ถ้าพฤติกรรมใดที่บุคคลได้รับไม่เป็นที่พอใจบุคคลก็จะ

ยังคงอยู่ในสภาวะของความตึงเครียดรับการจูงใจและมีพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายที่ต้องการต่อไปเรื่อยๆจนกว่าจะบรรลุความพอใจโดยสรุปแรงจูงใจหมายถึงสิ่งจูงใจหรือ สิ่งกระตุ้น (Incentive) ให้คนเกิดแรงบีบ (Drive) ผลักดันพลังที่มีอยู่ในตนเองออกมา เพื่อแสดงพฤติกรรมในการทำงาน หรือ ทำกิจกรรมต่างๆของแต่ละบุคคลโดยบุคคลผู้นั้นปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจเต็มใจพร้อมใจและพึงพอใจที่จะทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### พฤติกรรมองค์กร

พฤติกรรมระดับองค์กรเป็นส่วนรวมของพฤติกรรมปัจเจกบุคคลและพฤติกรรมของกลุ่มต่าง ๆ ที่รวมเป็นสังคมในองค์กรสังคมองค์กร มีลักษณะสำคัญคือ การปฏิสัมพันธ์และการประสานงาน การปฏิบัติต่างๆเพื่อดำเนินการภารกิจต่างๆให้นำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ในวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร สิ่ง ที่ควรเข้าใจถึงพฤติกรรมในระดับองค์กร คือพฤติกรรมรับรู้ของบุคคลและกลุ่มบุคคลที่มีต่อนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ และแนวดำเนินงาน ขององค์กรเข้าใจถึงการแสดงออกและการปฏิบัติที่เป็นการ แสดงความสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลกับองค์กรความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มกับองค์กรและความสัมพันธ์ ระหว่างกลุ่มกับกลุ่มพฤติกรรมระดับองค์กรจะครอบคลุมถึงการติดต่อสื่อสารระหว่างกันความร่วมมือ และการแก้ปัญหาคความขัดแย้ง ระหว่างบุคคล กับ บุคคลระหว่างกลุ่ม กับกลุ่มระหว่างบุคคล กับองค์กร และระหว่างกลุ่มกับองค์กรพฤติกรรมการปฏิบัติด้านการผลิตและการบริหารตามนโยบายและแผนของ องค์กรพฤติกรรมการติดตามกำกับดูแลและประเมินผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการแก้ปัญหาของ องค์กรพัฒนาองค์กรสร้างความเปลี่ยนแปลงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

มนุษย์ในองค์กรมีพฤติกรรมต่างๆแตกต่างกันไปตาม หน้าที่ฐานะ และบทบาท ในองค์กรการ แสดงพฤติกรรมจะเกี่ยวข้องส่วนใหญ่กับการปฏิบัติงานต่างๆการติดต่อสื่อสารระหว่างกันการประสาน งาน การร่วมกันปฏิบัติงาน การคิด การแก้ปัญหา และการพัฒนางานร่วมกัน

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กร

พฤติกรรมองค์กร (Organizational Behavior) เป็นการประยุกต์ใช้สาขาพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งต้องใช้ศาสตร์ทางด้านต่างๆเช่นจิตวิทยา สังคมวิทยา จิตวิทยา สังคม มานุษยวิทยา และ การเมือง เพื่อศึกษาพฤติกรรมบุคคล ดังรูป แสดงถึงการนำศาสตร์ต่างๆ เพื่อศึกษาบุคคล (Individual) กลุ่ม (Group) และ ระบบองค์กร (Organization system)

## ทฤษฎีองค์การ

แนวความคิดที่เกี่ยวกับองค์การได้ถูกรวบรวมและคิดค้นอย่างมีรูปแบบจนกลายเป็นทฤษฎีเมื่อประมาณต้นศตวรรษที่ 20 ทฤษฎีองค์การอาจแบ่งเป็นกลุ่มใหญ่ได้ 3 กลุ่ม (อุทัย นิรัญโต, 2520: 31-45) คือทฤษฎีองค์การแบบ ประเพณีนิยม และ ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่

### ทฤษฎีองค์การแบบประเพณีนิยม (Classical Organization Theory)

ลักษณะสำคัญของทฤษฎีนี้ถือว่า องค์การเป็นผลที่เกิดจากความคิดที่ไร้เหตุผลเป็นทฤษฎีการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ทฤษฎีนี้ถือว่า "คน" เป็นเพียงเครื่องมือที่ให้องค์การไปสู่ความสำเร็จและเป็นเพียงเอกบุคคคลผู้ยึดทฤษฎีนี้เชื่อว่าการคัดเลือก การฝึกอบรม และการแนะนำจะทำให้ "คน" ปฏิบัติงานเฉพาะอย่างเป็นทฤษฎีตามกฎหมายอำนาจหน้าที่ ที่กำหนดตามกฎหมาย มีความเคร่งครัดในระดับสูง ทฤษฎีนี้แบ่งออกเป็นทฤษฎีย่อย 2 ทฤษฎีคือ

1. ทฤษฎีการจูงใจทฤษฎีนี้กล่าวว่า ค่าตอบแทนทางวัตถุสิ่งของมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับการออกแรงทำงาน "คน" เป็นเพียงเครื่องมือเท่านั้นการให้เงินจึงถือว่าเป็นการจูงใจและการให้เงินต้องจ่าย ตาม ประมาณงาน

2. ทฤษฎีการจัดองค์การอย่างมีระบบ ทฤษฎีนี้ศึกษาสิ่งแวดล้อมทางกายภาพขององค์การแบบรูปนัย เน้นการแบ่งงานกันทำคนละส่วนมีการแบ่งสายงาน และการมอบอำนาจอย่างระบบ

### ทฤษฎีกึ่งประเพณีนิยม(Neo Classical Organization Theory)

ทฤษฎีนี้ยังสนใจโครงสร้างตามแบบแผนและการคิดตามหลักเหตุผลบ้างแต่ศึกษาเพิ่มเติมว่าอย่างไรจึงจะบรรลุวัตถุประสงค์หลักได้เร็วขึ้นทฤษฎีนี้จึงหันมาสนใจคนมากขึ้นเพราะได้พิจารณา ว่าการแบ่งงานกันทำอย่างเด็ดขาดนั้นจะทำให้คนหมดกำลังใจรู้สึกโดดเดี่ยวและต้องทำงานหน้าที่เดียว ซ้ำซากไม่สนุกสนานเพราะไม่มีโอกาสได้ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ทฤษฎีค่านึงผลที่เกิดจากการมอบ อำนาจว่าถ้ามอบอำนาจมากเกินไปก็ไม่พอใจแต่ถ้า ไม่มอบอำนาจก็จะขัดเคืองใจ

ทฤษฎีนี้ยอมรับว่าบุคคลและหน่วยงานต่างๆในองค์การย่อมมีความขัดแย้งกันซึ่งทฤษฎีแรกไม่ยอมรับว่ามีความขัดแย้ง ทฤษฎีนี้เชื่อว่าการแก้ไขความขัดแย้งนั้นควรใช้วิธีประทุมปรึกษาหารือกัน และต้องให้การสื่อสารที่ดีแต่บางครั้งความขัดแย้งก็ทำให้เกิดผลดีได้เช่นกันทฤษฎีกึ่งประเพณีนิยมนี้ให้ความสำคัญแก่เป้าหมายมากกว่าวิธีการฉะนั้นทฤษฎีนี้จึงเสนอให้ผู้ควบคุมอำนาจเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์การมีอำนาจมากกว่าผู้ควบคุมอำนาจเกี่ยวกับวิธีการเช่น คณะกรรมการอำนวยการขององค์

การธุรกิจมีอำนาจในการควบคุมนักวิชาการ และ นายช่างเทคนิคต่าง ๆ ขององค์การเป็นต้น

นักทฤษฎีที่ประเพณีนิยมแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือกลุ่มแรกยึดหลักการตามแบบแผนอยู่ ส่วนกลุ่มหลังซึ่งจะเรียกได้ว่าเป็นทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์จะให้ความสำคัญแก่คนว่าคนมีความสำคัญมากที่สุดแนวคิดของกลุ่มหลังรู้ว่า "คน" ย่อมต้องการสิ่งอื่นอีกหลายอย่างเป็นแรงจูงใจมากกว่าสิ่งตอบแทนทางวัตถุเช่นการได้พบปะพูดคุยกันทฤษฎีนี้จึงเน้นการติดต่อสื่อสารการมีส่วนร่วมของสมาชิกในองค์การและการเป็นผู้นำมากกว่าสิ่งอื่นการเริ่มต้นทฤษฎีบริหารแบบมนุษยสัมพันธ์คือการศึกษาศอร์ธอร์นของเอลตันเมโยดังได้กล่าวไว้ในประวัติความเป็นมาของมนุษยสัมพันธ์ผลสรุปจากการทดสอบพบว่าสิ่งตอบแทนทางวัตถุไม่ได้ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นแต่สิ่งสำคัญที่ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น คือปัจจัยทางสังคมซึ่งอยู่ใน ลักษณะที่ไม่เป็นทางการ

### ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ (Modern Organization Theory)

เป็นทฤษฎีผสมผสานระหว่างทฤษฎีที่ 1 และทฤษฎีที่ 2 ทฤษฎีนี้เกิดขึ้นเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องของทฤษฎีดังกล่าวเช่น

1. ทฤษฎีตามแบบแผนนั้นให้คนงานแบ่งงานกันเด็ดขาดคือทำงานโดยใช้ทักษะเดียวซ้ำๆ เช่นผลิตรถล้ออย่างเดียว หรือ ทำเบาะรถยนต์อย่างเดียวทำให้เกิดความจำเจซ้ำซาก

2. ทฤษฎีองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์ให้มีการหมุนเวียนผลัดเปลี่ยนกันทำงานทำให้คนงานได้ทักษะการทำงานหลายทักษะและมีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กันแต่ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ยอมรับว่าการหมุนเวียนหน้าที่หรือทำงานเป็นกลุ่มก็ยังคงมีความซ้ำซากอยู่นั่นเองทฤษฎีนี้ยอมรับว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้แต่เป็นสิ่งที่ดีที่ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานทฤษฎีนี้เล็งเห็นปัญหาว่าทำอย่างไรจึงจะทำให้เกิดการผสมผสานระหว่างองค์การรูปนัยและองค์การรูปนัย

เนื่องจากองค์การแบบประเพณีนิยมสนใจองค์การรูปนัยที่เป็นโครงสร้างทั้งหมด (Macro organization view) แต่ทฤษฎีที่ประเพณีนิยมหรือทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์สนใจองค์การรูปนัยและมุ่งศึกษาโดยส่วนหนึ่งโดยเฉพาะพฤติกรรมของมนุษย์ซึ่งเป็นระบบย่อย (Micro analysis) ส่วนทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ใช้ข้อมูลที่ศึกษาในระบบย่อยมาอธิบายระบบใหญ่และนำมาประกอบการตัดสินใจจัดวางตัวบุคคลในองค์การเป็นต้นทฤษฎีนี้ได้ขยายการศึกษาครอบคลุมถึงองค์การอื่นๆ นอกเหนือจากโรงงานและได้ศึกษาสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลเหนือองค์การองค์การต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงทาง เศรษฐกิจการเมือง สังคม และเทคโนโลยีต่างๆ

## ประเภทขององค์การ

การจำแนกประเภทขององค์การนั้นสามารถจำแนกได้หลายลักษณะ เช่นจำแนกตามความมุ่งหมายที่จัดตั้งองค์การจำแนกตามหน้าที่และความรับผิดชอบจำแนกตามหลักการจัดระเบียบภายในองค์การและจำแนกตามหลักการอื่นๆ ในที่นี้จะขอกล่าวถึงประเภทขององค์การที่จำแนกตามหลักการจัดระเบียบภายในองค์การเพื่อให้เห็นความแตกต่างในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ในองค์การทั้งสองประเภทนี้ องค์การที่จำแนกตามหลักการจัดระเบียบภายในองค์การได้แก่

### 1. องค์การรูปนัย (Formal Organization)

องค์การประเภทนี้เป็นองค์การที่ระเบียบแบบแผนมีโครงสร้างชัดเจนมีความคงที่มีการระบุสิ่งต่างๆไว้ครบถ้วนเพื่อเป็นหลักยึดในการปฏิบัติงานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลก็เป็นไปอย่างมีระบบ มีขอบเขตจำกัดขาดอิสระเสรีการพูดคุยก็เป็นเรื่องงานและหน้าที่ ที่จะต้องรับผิดชอบต่อติดต่อสื่อสารก็ต้องเป็นไปตามสายการบังคับบัญชาจึงทำให้เกิดข้อจำกัดในความสัมพันธ์ส่วนตัวความสนิทสนมและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

### 2. องค์การรูปนัย (Informal Organization หรือ Informal Relations)

องค์การรูปนัย เป็นองค์การนอกแบบซึ่งหมายถึงกลุ่มบุคคลมารวมกันเป็นสังคมที่ไม่มีระเบียบแบบแผน ไม่มีรูปแบบเฉพาะและไม่มีเป้าหมายที่แน่นอนเป็นการรวมกันเป็นโครงสร้างที่หลวมๆไม่มีการกำหนดหน้าที่ชัดเจนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการเป็นความสัมพันธ์ส่วนตัวของคนที่มีความเชื่อและทัศนคติค่านิยมรสนิยมที่ตรงกันและอาศัยหลักมนุษยสัมพันธ์เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารในลักษณะ ที่เป็นมิตร (เสถียร เหลืองอร่าม, 2526: 29)

## 3. ความพึงพอใจ

### 3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการที่แท้จริงเพื่อให้ได้ผลอย่างใดอย่างหนึ่ง ภายใต้สถานการณ์ทำงาน หากบุคคลได้คำตอบแทน เลื่อนตำแหน่ง ได้รับการยกย่อง ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าหากได้รับการตำหนิ หรือการลงโทษแบบต่างๆย่อมก่อให้เกิดความไม่พอใจขึ้น (ลิวรรณีย์ คุณภูมิใจ สกุล. 2530: 9)

ความพึงพอใจ หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกชอบของบุคคลกร อันเกิดจากทัศนคติที่มีต่อคุณภาพและสภาพของหน่วยงานอันได้แก่การจัดองค์การ การจัดระบบงาน การดำเนินงาน สภาพแวดล้อมของการทำงาน ประสิทธิภาพของหน่วยงาน ตลอดจนการบริหารงานบุคคล ซึ่งคุณภาพและ

สภาพของหน่วยงานดังกล่าว มีผลกระทบต่อความต้องการของบุคคลและมีผลต่อความพึงพอใจของบุคคลนั้น ( สมรภูมิ ขวัญคุ้ม. 2530 : 9 )

ความพึงพอใจ เป็นระดับความรู้สึกของบุคคลที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของงานหรือผลที่ได้รับกับการคาดหวังของลูก้าความคาดหวังของบุคคลซึ่งระดับความพอใจจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากงานหรือผลที่ได้รับกับความคาดหวังของบุคคล (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541: 45;อ้างอิงจาก Kotler.1994: 45)

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพอใจซึ่ง เป็นผลจากความสนใจและทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ (Good. 1968: 320)

โดยสรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกที่ดี ความพอใจ หรือความประทับใจที่แท้จริงของบุคคลซึ่งเกิดจากทัศนคติที่มีต่อคุณภาพและสภาพของหน่วยงาน

### 3.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจจากแนวความคิดของ เซเลสนิค (Zalesnich) พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจเกิดจากการตอบสนองความต้องการของบุคคลซึ่งแบ่งออกเป็น 2 อย่างคือ

1. ความต้องการภายนอก หรือความต้องการทางกายภาพ เช่น ความสะอาดสบายในสถานที่ทำงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน การได้ทำงานที่ตนถนัด เป็นต้น

2. ความต้องการภายใน หรือความต้องการทางจิตใจเช่นความเป็นเพื่อนการเป็นที่ยอมรับและได้รับความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น

ความต้องการของคนเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ยากที่จะกำหนดลงไปได้การเปลี่ยนแปลงนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพ ฯลฯ ซึ่งมีได้คงที่รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆที่ เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาเช่นกัน (สมรภูมิ ขวัญคุ้ม. 2530: 9)

การที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการเรียนจะต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างมากระตุ้นให้เกิดความรัก ความพอใจ หรือมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนนั้น บุคคลจะเกิดความพึงพอใจต้องอาศัยการจูงใจให้เกิดขึ้น

### 3.3 ทฤษฎีความพึงพอใจ

#### 3.3.1 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ Victor Vroom

ทฤษฎีความคาดหวังได้ถูกพัฒนาขึ้นโดย Victor Vroom ในต้นปีพ.ศ.2503 ซึ่งเป็นทฤษฎีกระบวนการโดยได้แนวความคิดที่ว่าบุคคลไม่เพียงแต่จะถูกผลักดันจากความต้องการเท่านั้นแต่จะตัดสินใจเลือกเกี่ยวกับสิ่งที่จะกระทำหรือไม่กระทำด้วย อภิญา อังคสกุล (2545: 19 – 22) ได้สรุปไว้ว่าเป็นการจูงใจของบุคคลในองค์การที่จะกระตุ้นพฤติกรรมแล้วจึงมุ่งกระบวนการ หากทิศทาง

เลือกแบบแผนของพฤติกรรมซึ่งเป็นการขยายความทฤษฎีของ Maslow ว่าหากบุคคลเกิดความ ต้องการพร้อมกันในหลายๆสิ่ง บุคคลนั้นจะเลือกปฏิบัติอย่างไรซึ่งทฤษฎีความคาดหวังของ Victor Vroom ได้กล่าวถึงกระบวนการทางความคิดของมนุษย์ว่า มนุษย์จะทำอะไรก็จะหาทางตอบคำถาม ที่จะทำว่าควรจะทำมากหรือน้อยแค่ไหนจึงจะได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า และเขายังให้ความสำคัญต่อ การที่บุคคลได้รับรู้ในสถานการณ์หรือคาดหวังอะไรจะเกิดขึ้นตามมาหากเขาลงมือปฏิบัติอย่างใด อย่างหนึ่งออกไป ซึ่งก็คือการคาดการณ์ในความเป็นไปได้ของผลที่จะได้รับ เป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลแสดง พฤติกรรมบางอย่างที่ต้องการออกมาซึ่งมีองค์ประกอบต่างๆที่ Victor Vroom ใช้อธิบายทฤษฎีของเขา ไว้ดังนี้

1. ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง การที่บุคคลประเมินตนเองว่าสามารถ ปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งได้ดีเพียงใดหรือกล่าวได้ว่าการที่บุคคลรับรู้ความเป็นไปได้ว่าหากมีความ พยายามเพิ่มขึ้นจะนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น เป็นความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามในการปฏิบัติงานกับ ผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นหรือเป็นความเชื่อที่ว่า ความพยายามจะนำไปสู่เป้าหมายที่พึงประสงค์ เช่น บุคคลคาดหวังว่าหากทำงานหนักขึ้น เขาจะได้รับโอกาสให้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง

2. ความเป็นเครื่องมือ (Instrumentality) หรือโอกาสที่การปฏิบัติงานจะนำไปสู่ผลลัพธ์ อีกอันหนึ่ง คือ การที่บุคคลเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานของตนกับผลลัพธ์ของการ ทำงานหรือกล่าวได้ง่ายๆ หมายถึงความเป็นไปได้ที่ผลงานที่เกิดขึ้นจากความพยายามที่เพิ่มขึ้นจะนำไปสู่รางวัลที่ต้องการ เช่นบุคคลคาดหวังว่า ผลงานเพิ่มมากขึ้น เขาอาจจะได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น แสดง ให้เห็นว่าความเป็นไปได้ของการคาดหวังที่จะได้รับเงินเดือนเพิ่มมีสูง

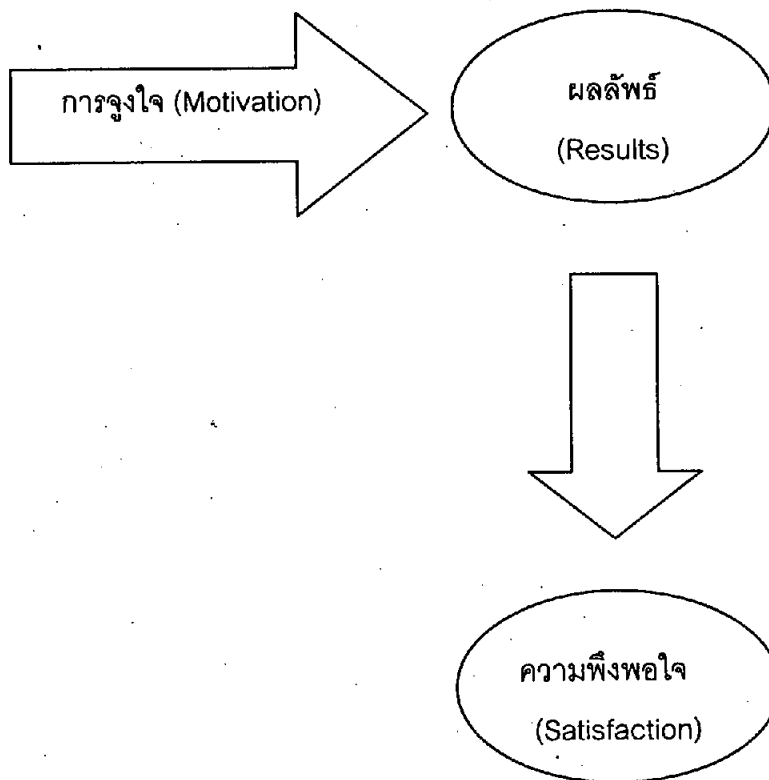
3. การให้คุณค่ากับสิ่งที่ได้รับ (Valence) หมายถึง การประเมินคุณค่าของรางวัลหรือ ผลลัพธ์ที่ได้ว่าบุคคลมีความชอบ หรือไม่ชอบในสิ่งที่ได้รับว่าบุคคลนั้นๆ มีความต้องการมากหรือน้อย เพียงใด ซึ่งการที่บุคคลตีค่ารางวัลหรือผลรับที่ได้ ว่าพอใจหรือไม่พอใจนั้นไม่ได้เกิดจากรางวัลที่ได้รับ แต่เกิดจากปัจจัยของแต่ละบุคคล ดังนั้น จึงมีความแตกต่างกันออกไปตามแต่ละบุคคล เช่น บุคคล บางคนชอบทำงานราชการ เพราะบุคคลนั้นตีค่าความมั่นคงในการทำงานไว้สูง บุคคลบางคนชอบ ทำงานที่ท้าทาย และมีความรับผิดชอบสูง เพราะบุคคลนั้นให้คุณค่าเกี่ยวกับความสำเร็จของงานไว้สูง เป็นต้น

รางวัลหรือผลตอบแทนเป็นการสิ้นสุดของกระบวนการพฤติกรรมของมนุษย์แบ่งเป็น 2 ระดับ ผลตอบแทนระดับที่ 1 คือ ประสิทธิภาพของการทำงาน ส่วนผลตอบแทนระดับที่ 2 คือ ผลที่เกิด ต่อเนื่องจากผลตอบแทนระดับที่ 1 เช่น การมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง ทำให้ได้รับผลตอบแทนในระดับต่อมา คือ ได้รับค่าจ้างเพิ่มขึ้น

โดยสรุปแล้ว ความสำคัญของทฤษฎีความคาดหวังจะอยู่ที่ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ 3 อย่างโดยเขียนสรุปได้ดังนี้ คือ  $M = V \times E \times I$  หมายถึง หากบุคคลมีความขยันขันแข็งในการปฏิบัติงาน ก็จะได้รับรางวัลจากความพยายามและตีค่ารางวัล หรือผลลัพธ์ที่ได้ว่าเป็นความชอบ หรือความพึงพอใจ ซึ่งทั้ง 3 สิ่งนี้มารวมกันจะก่อให้เกิดแรงจูงใจขึ้น

#### 3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับแรงจูงใจ

การจูงใจ (Motivation) เป็นสิ่งเร้าและความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมาย ส่วนความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความพึงพอใจเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ดังนั้นการจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้ได้ความพึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์ เมื่อเกิดขึ้นแล้วสามารถตอบสนองแรงจูงใจนั้นจะได้ผลลัพธ์ คือ ความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแสดงความสัมพันธ์ได้ดังนี้



ภาพประกอบ 5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความพึงพอใจ

ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์. องค์การและการจัดการ. 2545: 306

#### 4. ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

##### ความหมายของทัศนคติ

ธงชัย สันติวงษ์ (2533 :160) ได้ให้ความหมายทัศนคติคือระเบียบของแนวความคิด ความเชื่อ อุปนิสัยและสิ่งจูงใจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ เฮอร์สโตน (ThurstoneL.1946) ให้คำจำกัด ความว่า "ทัศนคติ" คือความรู้สึกในทางบวกหรือลบในระดับมากหรือน้อยที่คนเรามีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจได้แก่ สิ่งของ บุคคล บทความ ความคิด ฯลฯซึ่งผู้รู้สึกสามารถบอกความแตกต่างเห็นด้วยหรือไม่ เห็นด้วย

กูด (Good.1973:59) กล่าวว่าทัศนคติคือความรู้สึกของคนเราที่มีความคิดเห็นต่อสิ่งต่างๆ อบอุ่นในด้าน ความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยต่อสิ่งนั้น ๆ

สุโขทัยธรรมาธิราช (2541:503) สรุปได้ว่าทัศนคติหมายถึงความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้สึกและความเชื่อหรือการรู้ของบุคคลกับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายทัศนคตินั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541:42) ได้กล่าวว่าทัศนคติหมายถึงการแสดงความรู้สึกภายในของบุคคลออกมาในรูปของ ความชอบ หรือ ไม่ชอบที่มีต่อสิ่งของบุคคลหรือเหตุการณ์และทัศนคติเป็นแนวความคิดของบุคคลที่เกิดจากการเรียนรู้ตั้งนั้นทัศนคติจึงเป็นปัจจัยส่งเสริมหรือขัดขวางต่อการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ

เค็ทซ (Ketz.1960:343) ให้ความหมายทัศนคติหมายถึงส่วนประกอบสองส่วนประกอบคือ ความรู้สึกในการที่ชอบหรือไม่ชอบและความรู้สึกหรือความเชื่อซึ่งอธิบายถึงลักษณะตลอดจนความสัมพันธ์ของสิ่งหนึ่งที่มีต่อสิ่งอื่น ๆ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (พฤติกรรมผู้บริโภค,2003) ได้กล่าวถึงสภาพและหน้าที่ของ ทัศนคติ (The Nature and Function of Attitudes) ว่าทัศนคติเป็นตัวแปรหนึ่งในศูนย์สั่งการของกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค คำจำกัดความ และคำอธิบายของนักวิชาการหลายคนได้แยกแยะออกเป็นหลายอย่างและมีการขัดแย้งกันในด้านความเห็นซึ่งนัยหาข้อยุติไม่ได้จากความหมายต่างๆของนักวิชาการผู้ที่ศึกษาเรื่องทัศนคติได้อธิบายกันไว้หลายลักษณะด้วยกันสามารถสรุปความหมายของทัศนคติในระยะต้นได้ว่าทัศนคติเป็นนามธรรมในรูปของความคิดที่มีอารมณ์เป็นส่วนประกอบซึ่งเป็นส่วนที่พร้อมจะมี ปฏิกริยาโต้ตอบ (State of Readiness) ต่อสิ่งต่างๆเช่นบุคคลสิ่งของการกระทำสถานการณ์และอื่น ๆรวม ทั้งทำที่ที่แสดงออกบ่งถึงสภาพจิตใจซึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งองค์ประกอบของทัศนคติ

นอกจากนี้ยังมีแนวคิดที่ว่าทัศนคติประกอบด้วยหลายองค์ประกอบดังต่อไปนี้

### **ทัศนคติมี 3 องค์ประกอบคือ**

1.1 องค์ประกอบด้านสติปัญญา (Cognitive Component) หมายถึง องค์ประกอบด้านความเชื่อความรู้ และความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อเป้าหมายของทัศนคติ

1.2 องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) หมายถึงความรู้สึกชอบ –ไม่ชอบ หรือ ทำที่ที่ดี – ไม่ดี ที่บุคคลมีต่อเป้าหมายของทัศนคติ

1.3 องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึงความพร้อมหรือแนวโน้ม ที่บุคคลจะปฏิบัติต่อเป้าหมายของทัศนคติ

นักวิชาการที่สนับสนุนแนวคิดของทัศนคติมี 3 แบบ ได้แก่ พัทธนี วรกวิน และกฤษณี เวชสาร

### **ทัศนคติมี 2 องค์ประกอบคือ**

2.1 องค์ประกอบด้านสติปัญญา (Cognitive Component) คือ องค์ประกอบด้านความเชื่อ ความรู้ และความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อเป้าหมายของทัศนคติ

2.2 องค์ประกอบด้านอารมณ์รู้สึก (Affective Component) คือ ความรู้สึกชอบ – ไม่ชอบ หรือ ทำที่ที่ดี – ไม่ดี ที่บุคคลมีต่อเป้าหมายของทัศนคติ

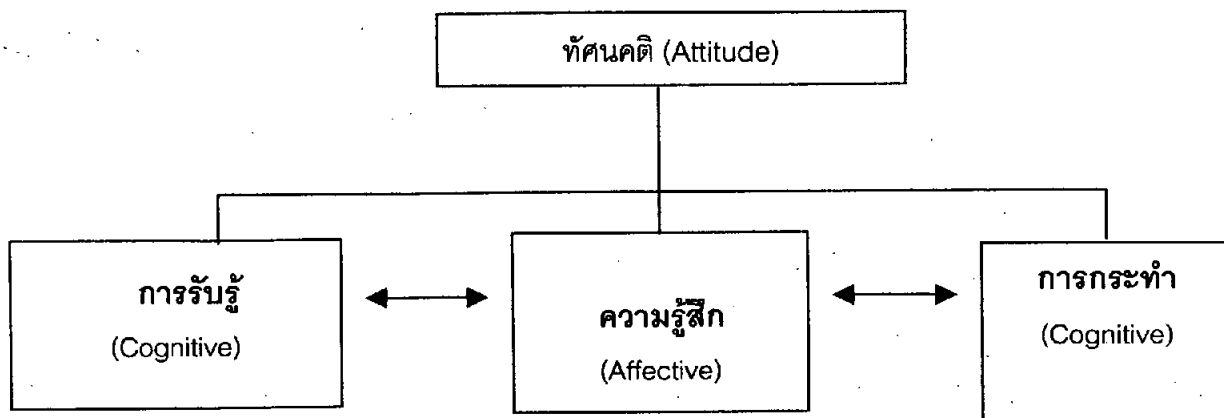
นักวิชาการที่สนับสนุนแนวคิดของทัศนคติที่มี 2 องค์ประกอบ ได้แก่ โรเซนเบิร์ก (Rosenberg. 1965) , แคทซ์ (Katz. 1960) , กิลฟอร์ด (Guilford. 1975) และคาร์ลเพลน (Kaplan. 1965)

### **ทัศนคติที่มี 1 องค์ประกอบคือ**

องค์ประกอบด้านอารมณ์รู้สึก (Affective Component) หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ หรือ ทำที่ที่ดี – ไม่ดี ที่บุคคลมีต่อเป้าหมายของทัศนคติ

การก่อตัวของทัศนคติ (Attitude Formation) อาจเกิดขึ้นได้ทั้งในทางบวกและทางลบถ้าทัศนคติ ก่อตัวขึ้นในทางบวกผลดีที่ตามมาคือการที่สินค้าต่างๆ จะได้รับความสนใจและถูกตอบสนองโดยการ ชื้อนั้นย่อมเป็นไปได้อย่างมากในทางตรงกันข้ามถ้าหากทัศนคติก่อตัวขึ้นในทางลบย่อมไม่เป็น ที่ปรารถนาของผู้เสนอขายสินค้าเพราะนอกจากจะขายสินค้าไม่ได้แล้วยังจะเกิดปัญหาในเรื่องของ ภาพลักษณ์ และการนำเสนอสินค้าตัวอื่น ๆ อีกด้วย

นักวิชาการที่สนับสนุนแนวคิดของทัศนคติที่มี 1 องค์ประกอบ ได้แก่ วรรณคดี แสงประทีปทอง (2536: 55)



### ภาพประกอบ 6 องค์ประกอบ 3 ประการของทัศนคติ

ที่มา: William, L. (1987). Consumer Behavior. Illinois: Von.Hoffman.

ความสำคัญของทัศนคติสรุปได้ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นฐานของปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อบุคคลและระหว่างบุคคลกับสังคมเมื่อบุคคลมีความสัมพันธ์ติดต่อกับคนอื่นเขาจะเรียนรู้ไปด้วยว่าทัศนคติของผู้ที่ติดต่อยู่ด้วยนั้นเหมือนหรือแตกต่างไปจากทัศนคติของเขาเอง การประเมินทัศนคติระหว่างกันในลักษณะนี้ เป็นตัวกำหนดปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันในอนาคตนอกจากนี้ทัศนคดียังเป็นฐานของปฏิสัมพันธ์ระหว่าง บุคคลกับสังคม เช่น ทัศนคติที่บุคคลมีต่อประเด็นต่าง ๆ ในสังคม

2. ทัศนคติเป็นเครื่องมือในการพยากรณ์ทัศนคดียังเป็นเครื่องมือในการพยากรณ์สังคมได้ เช่นในช่วงการเลือกตั้งสมาชิกสภาจังหวัดมักจะมีการสำรวจทัศนคติของผู้มีสิทธิลงคะแนนเสียงต่อผู้สมัครรับเลือกตั้งและการสำรวจนี้สามารถให้พยากรณ์ผลการเลือกตั้งได้ค่อนข้างแม่นยำ

### 5. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความจงรักภักดี

ความหมายของความจงรักภักดี

Perter M.Blau and W.ReichardScotts (1962:165) กล่าวว่าความจงรักภักดีหมายถึงความรู้สึก และการแสดงออกซึ่งความรู้สึกเคารพต่อผู้บังคับบัญชา

Chester Barnand (1938:84) ได้เห็นความสำคัญต่อความจงรักภักดีมานานแล้ว โดยกล่าวว่า ความเต็มใจของบุคคล เป็นปัจจัยสำคัญในองค์กร ความจงรักภักดี (Loyalty ) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Solidarity) ขวัญและกำลังใจ (Esprit de corps) และความเข้มแข็ง( Strength) เป็นต้น

Barnard ให้ข้อสังเกตว่าแม้ความจงรักภักดีจะมีความสำคัญแต่ก็ได้รับความยอมรับเพียงเล็กน้อย ว่าเป็นเงื่อนไขสำคัญในองค์กร

Peter M. Blau & W. Reicheard Scotts (1962:165) ชี้ให้เห็นว่าผลผลิตของคณงานมีสัมพันธเป็นอย่างมากต่อความจงรักภักดีจากผู้ได้บังคับบัญชาที่มีความสะดวกในการสั่งการและง่ายพอที่จะกระตุ้นให้ลูกน้องทำงานมากขึ้น

### องค์ประกอบของความจงรักภักดี

ความจงรักภักดีประกอบด้วย 3 มิติ คือ พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect) ความรู้สึก (Affective aspect) และการรับรู้ (Cognitive aspect)

เครื่องชี้วัดความจงรักภักดีจำแนกเป็นด้านได้ดังนี้ (Hoy: & Rees. 1974 :274-275)

1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก คือความไม่ยากง่ายไปจากหัวหน้า เมื่อหัวหน้าย้ายไปที่อื่น ก็ต้องการย้ายตาม
2. ด้านความรู้สึก คือความรักที่จะทำงานกับหัวหน้า ความพึงพอใจในหัวหน้า
3. ด้านการรับรู้ คือความเชื่อมั่นและไว้วางใจในหัวหน้า ความเชื่อถือในหัวหน้าแม้ผู้อื่นจะมีปฏิกิริยาต่อการตัดสินใจของหัวหน้า ความรู้สึกที่หัวหน้ายินดีรับผิดชอบแทนเมื่อตนเองบกพร่อง

จากข้อมูลข้างต้นสรุปว่าความจงรักภักดีมีความสำคัญต่อองค์กรและมีความสัมพันธ์ต่อผลผลิตของคณงานโดยผู้บังคับบัญชาที่ได้รับความจงรักภักดีจากผู้ได้บังคับบัญชาจะสามารถบริหารจัดการงานอย่างมีประสิทธิภาพ

## 6. ประวัติธนาคาร CITIBANK

ซิตีกรุป (บริษัทแม่ของธนาคารซิตีแบงก์) เริ่มดำเนินธุรกิจในประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2512 ปัจจุบันธนาคารซิตีแบงก์นำเสนอบริการด้านการเงินอย่างหลากหลายทั้งสายบุคคลธนกิจสาย สถาบันธนกิจและสายธนบัตริณกิจกิจการของ ธนาคาร และ บริษัทในเครือซิตีกรุป ให้บริการแก่ลูกค้ามากกว่า 500,000ราย และมีพนักงานรวม1,400คน ในประเทศไทยความสำเร็จและความมุ่งมั่นของเราที่มีต่อประเทศไทยเห็นได้จากขนาดและเครือข่ายของเราเรามุ่งมั่นที่จะเติบโตและก้าวหน้าไปพร้อมกับลูกค้าของเราและกับประเทศไทย

## ความเป็นมา

ซีทีกรุ๊ปเริ่มเข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศไทยในปี พ.ศ. 2512 ภายใต้ชื่อบริษัท เฟลด์ เนชั่นแนล ซีทีดีเวลลอปเมนต์ ไฟแนนซ์ คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัดสืบปีต่อมา ได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ซีทีคอร์ป (ประเทศไทย) จำกัด ต่อมาได้มีการแยกการประกอบธุรกิจเงินทุน และหลักทรัพย์ออกจากกัน จึงได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัทเงินทุนซีทีคอร์ป (ประเทศไทย) จำกัด เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2543 ในปี พ.ศ.2525 ซีทีกรุ๊ป ได้รับอนุญาตให้ดำเนินกิจการแฟรนไชส์ โดเนอร์ส คลับ และเข้าบริหารกิจการของบริษัทโดเนอร์สคลับ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งก่อตั้งในปี พ.ศ.2512 เพื่อ ดำเนิน ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นแห่งแรกในประเทศไทย ในปี พ.ศ.2527 ธนาคารซีทีแบงก์ได้เข้าซื้อกิจการ ของธนาคารเมอร์เคนต์สาขาประเทศไทยต่อมธนาคารซีทีแบงก์ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ ธนาคารซีทีแบงก์ สาขากรุงเทพฯ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2528 เป็นต้นมา

บริษัทซีทีคอร์ป ลีสซิง (ประเทศไทย) จำกัด ก่อตั้งใน ปี พ.ศ.2530เพื่อดำเนินธุรกิจให้บริการ ให้เช่าและเช่าซื้ออุปกรณ์เครื่องจักรแก่ลูกค้าที่เป็นบริษัทและเช่าซื้อรถยนต์แก่ลูกค้ารายย่อย ใน ปี พ.ศ.2529 ได้มีการจัดตั้ง บริษัทซีทีแคปปิตอล จำกัด ขึ้นมาเพื่อให้บริการจัดหาเงินทุนและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่บริษัทตั้งใหม่บริษัทที่ต้องการขยายกิจการและบริษัทที่มีโครงการจะเข้า จดทะเบียนในตลาดหลัก ทรัพย์ นอกจากนี้ซีทีแคปปิตอลยังดำเนินธุรกิจร่วมทุนในกิจการต่างๆ ด้วย บริษัทหลักทรัพย์ ซีทีคอร์ป (ประเทศไทย) จำกัด ได้จดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์เมื่อวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ.2543 และได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ เมื่อวันที่ 17 สิงหาคมพ.ศ. 2543 เพื่อประกอบธุรกิจการค้าหลักทรัพย์ที่ปรึกษาการลงทุนและการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์บริษัทชาโลมอน บราเธอร์ส เอเชีย แปซิฟิก จำกัด ซึ่งเป็นเครือของบริษัทชาโลมอน สมิต บาร์นีย์ ได้เข้าร่วมในเครือ ซีทีกรุ๊ป เมื่อวันที่ 8 ตุลาคม พ.ศ. 2541 เมื่อบริษัท ทราเวลเลอร์สกรุ๊ป อิงก์ ซึ่งเป็นบริษัทแม่ได้รวมกิจ การกับซีทีคอร์ปกลายเป็นซีทีกรุ๊ปสถาบัน การเงินที่ใหญ่ที่สุดแห่งหนึ่งในโลก ในประเทศไทยธนาคาร ซีทีแบงก์นำเสนอบริการด้านการเงินอย่างหลากหลายเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้า รายย่อย และองค์กรธุรกิจต่างๆ ตามสายงานดังนี้

### ผลิตภัณฑ์และบริการ

**สายบุคคลธนกิจ (Global Consumer Banking) :** ให้บริการการธนาคารแก่ลูกค้ารายย่อย ผ่านสาขาและ Electronic Banking บริการที่ให้แก่ลูกค้ารายย่อยมีดังนี้

บัญชีกระแสรายวัน - เบิกถอนโดยใช้เช็คสั่งจ่าย

บัญชีที่มีวงเงินเบิกเกินบัญชีโดยมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน - มีดอกเบียในการเบิกเงิน

บัญชีออมทรัพย์ - เบิกถอนโดยใช้บัตร ATM โดยใช้กับตู้ ATM หรือถอนที่เคาเตอร์การเงิน

บัญชีออมทรัพย์แบบเซฟวิ่งพลัส - มีการจำกัดจำนวนครั้งในการเบิกถอน 4 ครั้งต่อเดือน หากถอนเกินจำนวนที่กำหนดจะไม่ได้รับดอกเบี้ย ณ. เดือนนั้น

บัญชีเงินฝากประจำ - ฝากระยะยาว เริ่มที่ 3 เดือนจนถึง 5 ปี

บัญชีเงินฝากประจำแบบรับดอกเบี้ยรายงวด - โดยจ่ายดอกเบี้ยทุกๆ 3 เดือนจนครบกำหนดการฝาก

บัญชีเงินฝากประจำคุ้มครองสุขภาพและชีวิต - เป็นเงินฝากที่ครอบคลุมการประกันสุขภาพด้วย

บัญชีเงินฝากประจำเพิ่มค่า - อัตราดอกเบี้ยจะเพิ่มขึ้นทุกๆ 3 เดือน

บัญชีซีดีวัน - เป็นบัญชีที่เมื่อส่งจ่ายกระแสรายวันหากเงินในกระแสรายวันมีไม่พอจ่ายจะไปดึงเงินจาก

บัญชีออมทรัพย์และเมื่อสิ้นวันเงินในกระแสรายวันทั้งหมดจะโอนไปที่ออมทรัพย์เพื่อให้ลูกค้าได้รับดอกเบี้ยเมื่อสิ้นวัน

#### CitiGold Wealth Management Banking

บริการให้คำปรึกษา แนะนำด้านการลงทุน ,สินเชื่ อรถยนต์ ,สินเชื่ อส่วนบุคคล (Personal Loan),สินเชื่ อเรดดีเครดิต,บัตรเครดิต,บัตรวีซ่า,บัตรมาสเตอร์การ์ด,ซิติโฟนแบงก์กิ้ง,ซิติแบงก์ ออนไลน์

#### สายสถาบันธุรกิจ (Global Corporate and Investment Bank)

ให้บริการด้านการเงินแก่ บริษัท สถาบันการเงิน ภาครัฐ และผู้ลงทุน บริการที่ให้มีดังนี้

ตลาดทุน ,หุ้นทุน ,ตราสารหนี้ ,ตลาดเงิน ,ปริวรรตเงินตรา ,อนุพันธ์การเงิน ,ตราสารอนุพันธ์ ,บริการธุรกรรมการเงิน ,การบริหารเงินสด

การบริหารสภาพคล่อง ประกอบไปด้วย

Smart Account ,Zero Balance Account ,Promissory Note ,Electronic Funds Transfer (EFT)

การเรียกเก็บ ประกอบไปด้วย

Speed Collect, Wholesale Lockbox, Retail Lockbox , Post Office Cash Payment & Mail Check Direct

การชำระเงิน ประกอบไปด้วย

PayLink Check, PayLink Express, PayLink Direct, PayLink Discounting, WorldLink Drafts, E-Solution, Citi Direct, Citi connect

บริการการค้าต่างประเทศ และสินเชื่ อการค้าต่างประเทศ ประกอบไปด้วย

การนำเข้า

LC ,Opening and Amendment ,Import Bill ,Collection ,Shipping Guarantee ,Bank Guarantee and Avail ,Trust Receipt Loan

การส่งออก

LC Advising ,LC Confirmation ,Transfer, LC ,Export Bill Collection ,Export Bill Negotiation and Discount ,Packing Credit (THB, USD)

บริการด้านหลักทรัพย์ ประกอบไปด้วย

บริการให้ข้อมูลลูกค้า ,ซิติเซอริวิต ,สินเชื่อสกุลเงินบาทและเงินสกุลอื่น และวานิชธนกิจ ,การจัดการเงินทุนหรือเงินกู้โดยกลุ่มธนาคาร ,สินเชื่อโครงการ ,การจัดสินเชื่อการค้าต่างประเทศ ,การแปรสินทรัพย์ ให้เป็นหลักทรัพย์ ,ที่ปรึกษาในการควบและรวมกิจการ ,ที่ปรึกษาในการปรับโครงสร้างหนี้ ,การประกัน การจำหน่ายพันธบัตร

สาขายานบดินธิกิจ (Private Banking Group) ให้บริการดูแลและบริหารการเงินคำปรึกษา การลงทุนแก่ บุคคลระดับ วิไอพี บริการต่าง ๆ มีดังนี้

เงินฝากประจำ และตัวแลกเงิน

การบริหารด้านความเสี่ยงของอัตราดอกเบี้ย และอัตราแลกเปลี่ยนของเงินตราต่างประเทศ

บริการด้านสินเชื่อตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งการกู้เงินเพื่อการลงทุน

บริการที่ปรึกษาเพื่อการลงทุน

## 7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยต่างประเทศ

โคสท์ (Coates,G.1999)ได้ศึกษาเกี่ยวกับเพศและวัฒนธรรมองค์การ (Gender & Corporate Culture) พบว่าองค์ประกอบด้านบุคคลก็เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์การด้วย เช่นกันเมื่อการกระจายอำนาจอย่างถูกต้องเหมาะสมตามสภาพแวดล้อมทางสังคมซึ่งถ้าพนักงานมีความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์การที่ถูกต้อง ก็จะมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติที่ดีซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญอย่างหนึ่งในการ บริหาร ทรัพยากรมนุษย์

วิษเชอร์ (Whisher,1984) วิจัยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในโรงเรียนประจำตำบล เพื่อหาระดับความสัมพันธ์และระดับความพึงพอใจพบว่า

1. ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ต่อการทำงานในระดับสูง ยกเว้นความมั่นคงในการทำงาน
2. ทัวไปครูใหญ่มีความพอใจในงาน

3.มีความต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างปัจจัยของการกำหนดนโยบายความมั่นคงในการทำงาน และการปกครองบัญชา

จอห์นตันและเบวิน (Johnston and Bavin.1973:136141) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานทดสอบกับทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอริเบอร์ก โดยการศึกษากับประชากรจำนวน 130 คนในโรงเรียน ราชภัฏแห่งหนึ่งในประเทศออสเตรเลีย โดยใช้แบบสอบถามผลการศึกษารูปได้ว่าปัจจัยจูงใจได้แก่ ความสำเร็จการยอมรับงานที่กระทำ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าไม่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงานและสิ่งที่ไม่พึงพอใจในการทำงานมากที่สุดคือ สภาพการทำงานและการนิเทศงาน

บอร์นี (มนัส บุญวงศ์. 2537: 51; อ้างอิงจาก Borne. 1982. Psychological Abstracts.) ได้ศึกษาค้นคว้าเรื่องการทำงานกับอายุซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ผลการทำงานและการจูงใจในการทำงานพบว่าเมื่อคนมีอายุมากขึ้นความพึงพอใจภายในงานจะมีความสำคัญ มากกว่ารางวัลภายนอก (Extrinsic Rewards) อันได้แก่เงิน คนที่มีอายุมากจะปฏิบัติงานได้ดีพอๆกับคนที่มีอายุน้อยแต่จะมีสภาพการณ์ภายนอกของความวิตกกังวลสูงขึ้น และมีความระมัดระวังตลอดจนมีความรอบคอบมากขึ้น

Dubey และคณะ (1983) ศึกษาพนักงานธนาคาร จำนวน 88 คน อายุระหว่าง 24-60 ปี โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน และ แบบสอบถามลำดับความต้องการ แล้วให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสำรวจ PEN ควบคู่กันไปกับกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังต่อไปนี้คือ กลุ่มที่มีความพึงพอใจสูง กลุ่มที่พึงพอใจปานกลาง และกลุ่มที่ความพึงพอใจต่ำพบว่าความพึงพอใจในการทำงานรวมทุกด้านมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความพึงพอใจที่เกี่ยวกับเงินเดือน

ทุกกลุ่มเห็นว่า เงิน และ สถานภาพเป็นองค์ประกอบที่ทำให้พึงพอใจมากที่สุดสำหรับเรื่องลำดับความต้องการมีลักษณะคล้ายคลึงทุกกลุ่มคือเริ่มต้นจากความต้องการอาหารความมั่นคงปลอดภัยต้องการสังคม ความต้องการแท้จริงของตน และสุดท้าย คือความต้องการเคารพยกย่อง

Vinnicombe (1984) ศึกษาลูกเรือ (Airlinecabincrew) ของสายการบินอังกฤษ จำนวน 198 คน โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนประมาณร้อยละ 15 ของลูกเรือทั้งหมดโดยมีการควบคุมในเรื่องระดับ (Grade) กลุ่มทำงานเพศและอายุงานผลการศึกษาพบว่า การสื่อสารแบบบนลงล่างมีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงานทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกเรือต้องทำงานห่างไกลจากสำนักงานใหญ่และมีโอกาสน้อยในการติดต่อกับหัวหน้างานที่ภาคพื้นดินอาจกล่าวได้ว่าลูกเรือเหล่านี้ทำงานในลักษณะที่เป็นความแปลกแยก (Alienated workforce) ดังนั้นความพึงพอใจในองค์กรโดยส่วนร่วมจึงเกิดจากการจัดการกับการสื่อสารความมั่นคงใน การทำงานและโอกาสก้าวหน้าในการทำงานองค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกเป็น 6 ด้าน คือ

1.รายได้ 2.การกำกับดูแล 3.ลักษณะงาน 4.เพื่อนร่วมงาน 5.โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน 6.สภาพการทำงาน

ลักษณะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน สรุปได้ดังนี้

- 1.บุคคลที่มีอายุมากมีแนวโน้มที่จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าคนอายุน้อย
- 2.บุคคลที่มีอาชีพในระดับสูงมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าคนที่  
มีอาชีพในระดับต่ำ
- 3.องค์กรยังมีขนาดใหญ่ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานจะยิ่งลดน้อยลง
- 4.บุคคลที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 6-7 ปีจะมีความพึงพอใจในการทำงาน  
สูงขึ้นตามอายุ งานของบุคคลนั้น
- 5.บุคคลที่ได้ใช้ทักษะความสามารถเฉพาะตัวจะมีความพึงพอใจในการทำงาน
- 6.ความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์อย่างเด่นชัดกับผลงานการทำงานแต่  
Herzberg เชื่อว่า ทั้งสองประการมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อกัน

มาตา เฮรู (อารีรัตน์ หิรัญโร. 2532: 57-58; อ้างอิงจาก Mataheru. 1985: 2716-A, "A study of Teacher motivation at with Special Reference to Indonesia". Dissertation Abstracts International) ได้วิจัยเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของอาจารย์ในอินโดนีเซียพบว่าแรงจูงใจก่อให้เกิดความพอใจมากที่สุดได้แก่ด้านความสำเร็จของงานส่วนแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ มากที่สุดคือสถานะของอาชีพด้านโอกาสความก้าวหน้าและเงินเดือนสำหรับ เพศ อายุ ระยะเวลา การทำงานไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

กลิมเมอร์ และคณะ ( ต้นติมา ด้วงโยธา.2540:43; อ้างอิงจาก Glimmer and others . 1966.Industrial land organization psychology (2<sup>nd</sup>Ed.) กล่าวว่า ผู้ชายจะ ให้ความสำคัญในเรื่องโอกาสความก้าวหน้าในงาน และค่าตอบแทนมาก กว่าผู้หญิง

### งานวิจัยในประเทศไทย

ศรีรัตน์ บุญอริยะ (2538: 99-100) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์และข้าราชการในมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อแบบผู้นำผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้ง 5 ด้านคือ ด้านความสำเร็จของงาน, ด้านความก้าวหน้าของงาน, ด้านความยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบและด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยรวมตามทัศนะของอาจารย์และข้าราชการในมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มอาจารย์มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับ

มาก ส่วนกลุ่มข้าราชการ การมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงานด้านความก้าวหน้าของงานด้านการยอมรับนับถือด้านความรับผิดชอบและด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติพบว่า โดยรวมอาจารย์และข้าราชการมีแรงจูงใจแตกต่างกันและเมื่อเปรียบเทียบ เทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านเป็นรายข้อปรากฏว่าด้านความก้าวหน้าของงานด้านความรับผิดชอบ และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติกลุ่มอาจารย์และกลุ่มข้าราชการมีแรงจูงใจแตกต่างกัน

สมศักดิ์ สุขเสื่อ (2542:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เค เอส คอม เอ็นเตอร์ไพรส์จำกัดพบว่าพนักงานบริษัทเคเอสคอมเอ็นเตอร์ไพรส์จำกัดมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านยกเว้นด้านความสำเร็จในการทำงานซึ่งระดับความรู้สึกของขวัญกำลังใจอยู่ในระดับสูงเพียงด้านเดียวเมื่อจัดเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรู้สึกในการรับผิดชอบด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความรู้สึกในการรับผิดชอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการปกครองของผู้บังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือด้านความพึงพอใจในรายได้และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

เมื่อเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เค เอส คอมเอ็นเตอร์ไพรส์จำกัด จำแนกตาม ระยะเวลาในการทำงานและรายได้ในการทำงานปรากฏ ดังนี้

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานทั้งในภาพรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกัน

พุดิชาชาย กิตติมาภิกรม (2537:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่าย การพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน)ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่เพศต่างกันมีขวัญในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันส่วน อายุ ระดับการศึกษา ระดับชั้นของตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงานกับธนาคาร ที่ต่างกันมีขวัญในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เบญจมา ภรณ์มะวิญญูธร (2545:บทคัดย่อ) ได้สรุปผลการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสายโรงงานรังสิต บริษัทไทยน้ำทิพย์จำกัดพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็น ชาย อายุ ระหว่าง 30.-40 ปี สมรสแล้วเป็นส่วนใหญ่ระดับการศึกษามีมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวชมีอายุงานต่ำกว่า 10 ปี ระดับรายได้ 8,001 บาท ขึ้นไประดับแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและมีระดับแรงจูงใจเรียง ลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้

1. ด้านความต้องการความรักและมีส่วนร่วมในสังคม

2. ด้านความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง

3. ด้านความต้องการประสบความสำเร็จ

4. ด้านความต้องการทางกายและด้านความต้องการความมั่นคงปลอดภัยแล้วยังพบว่าเพศชายมีแรงจูงใจมากกว่าเพศหญิง อายุ ระดับการศึกษา และอัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 พนักงานที่แต่งงานแล้วมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าที่เป็นโสด

วลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล (2541:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน ได้ศึกษาถึงสถานภาพส่วนตัวของวิศวกรสภาพความพึงพอใจของวิศวกรและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสร้างขึ้นตามทฤษฎีของ เฮอริชเบอร์ก ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ และ ปัจจัยค้ำจุนผลการศึกษาพบว่าภาพรวมของความพึงพอใจในด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีระดับมากคือความรับผิดชอบฐานะของอาชีพในสายตาของสังคม และยังพบว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงจะมีความสัมพันธ์กับ ผู้ที่มีอายุมาก ระดับการศึกษาสูง เงินเดือนสูง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน นาน และมีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์กร นอกจากนี้ยังสรุปได้ว่า

มนุษย์มีแรงจูงใจยอมทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อสนองความต้องการ ของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ที่กำหนดไว้ 5 ชั้นจากทฤษฎีทำให้ทราบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นขึ้นอยู่กับ การตอบสนองความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีลำดับชั้นความต้องการไม่เท่ากันทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานไม่เท่ากันอีกทั้งปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานยังขึ้นอยู่กับงานและสิ่งแวดล้อมของงานด้วย

ปิยวดี สอนสิงห์ (2543:8910) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานบริษัทปัฐวิเทล(ประเทศไทย) จำกัดในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าพนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับที่ดีมากแต่มีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับปานกลางซึ่งพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในระดับมาก ดังนี้ ด้าน ลักษณะ และ ขอบเขตของงาน ด้านความสำเร็จของงานความพึงพอใจในแต่ละด้านจากรดับปานกลาง คือด้านความรับผิดชอบด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านการยอมรับจากตัวบุคคลภายนอก และพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยอนามัยในระดับมาก ดังนี้ด้านตำแหน่งงาน ด้านบังคับบัญชาด้าน ความมั่นคงในการปฏิบัติงานและความมั่นคงในชีวิตส่วนตัวส่วนความพึงพอใจ

ระดับปานกลางคือด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า และ เพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายการบริหาร และ ด้านค่าตอบแทน

อารีรัตน์ หิรัญโร (2532:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องแบบผู้นำที่ส่งผลต่อแรงจูงใจและความพอใจในการทำงานของอาจารย์ในสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษาโดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 151 คน และอาจารย์ 755 คนผลการศึกษาปรากฏว่าระดับแรงจูงใจในการทำงานของอาจารย์ จากปัจจัยกระตุ้นที่อยู่ในระดับมากคือลักษณะของงานและความรับผิดชอบส่วนปัจจัยค่าจ้าง ได้แก่ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานแต่ปัจจัยอื่นๆของแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลางส่วนอาจารย์ที่มีอายุประสพ การณการทำงานและระดับเงินเดือนแตกต่างกัน มีแรงจูงใจและความพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญสำหรับลักษณะของงานซึ่งเป็นปัจจัยกระตุ้นการนิเทศงานและเงินเดือนซึ่งเป็นปัจจัย ค่าจ้างส่งผลต่อความพอใจในการทำงานของอาจารย์

นางลัดกษณ์ คชฤทธิ์ (2543) ศึกษาความปัจจัยที่มีผลต่อการ ปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) พบว่าการปฏิบัติงานมีผลรวมในภาพดีโดยปัจจัยที่มีผลคืออายุระดับการศึกษา ระดับชั้น ระยะเวลาปีการทำงาน รายได้

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่าการการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นศิลปะของการบริหารงานบุคคลในการที่จะทำให้คนทำงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และ ตัวพนักงานเอง ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาทัศนคติด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมและความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคาร CITIBNK โดยอาศัยแนวความคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของ Maslow ในด้านความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย และความมั่นคงความต้องการความรัก และการมีส่วนร่วมในสังคม ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และ ความต้องการประสพความสำเร็จสูงสุดในชีวิต

### บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมและความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ผู้ค้นคว้าวิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานของธนาคาร CITIBANK ประเทศไทย แผนกลูกค้าสัมพันธ์ ที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2547 รวมประชากรทั้งสิ้น 140 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 เมษายน 2547)

แผนก Citiphone Banking	จำนวน 110 คน
แผนก Customer Service Representative	จำนวน 20 คน
แผนก Customer Relationship Representative	จำนวน 10 คน
รวม	จำนวน 140 คน

#### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample )

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นพนักงานของธนาคาร CITIBANK จำนวน 140 คน โดยได้คำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้เป็นจำนวน 114 คน โดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (0.05) แทนค่าสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ  $n$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากรทั้งหมดซึ่งเท่ากับ 140 คน

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

โดยในการศึกษานี้กำหนดให้เท่ากับ 5% หรือ 0.05 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่ ระดับ 95%

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{140}{1 + (140 \times 0.05^2)} \\ &= 114 \text{ คน} \end{aligned}$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 114 คน

### 1.3 การสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดการเลือกตัวอย่าง มีขั้นตอนดังนี้  
ขั้นตอนที่ 1

วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional stratified sampling) หาจำนวนตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลในแต่ละแผนก โดยใช้สัดส่วน กับจำนวนประชากร ทั้ง 3 แผนก ในขั้นที่ 1 มีวิธีการคำนวณ ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละแผนก} = \frac{\text{ประชากรในแต่ละแผนก}}{\text{ประชากรรวมทั้ง 3 แผนก}} \times 114$$

สรุปจำนวนตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลในแต่ละแผนก

แผนก Citiphone Banking	จำนวน 110 คน	ใช้กลุ่มตัวอย่าง	90 คน
แผนก Customer Service Representative	จำนวน 20 คน	ใช้กลุ่มตัวอย่าง	16 คน
แผนก Customer Relationship Representative	จำนวน 10 คน	ใช้กลุ่มตัวอย่าง	8 คน
	รวม	140 คน	ใช้กลุ่มตัวอย่าง 114 คน

### ขั้นตอนที่ 2

วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างในแต่ละแผนกตามที่กำหนดเพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่าง 114 คน

## 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งที่มาของข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

2.1 ข้อมูลทุติยภูมิเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงต่างๆ เช่นงานวิจัยที่ว่าด้วยเรื่องทัศนคติด้านแรงจูงใจ , ความภักดี และ แนวทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้อง

2.2 ข้อมูลปฐมภูมิเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของธนาคาร CITIBANK ที่ปฏิบัติงานในประเทศไทยแผนกลูกค้าสัมพันธ์ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-Respondquestionnaire) โดยใช้ข้อมูลแบบสอบถามเพื่อวัดทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมและความภักดีในองค์กร

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้ในการวัดทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมและความภักดีในองค์กรซึ่งแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนั้นแบ่งออกเป็น 4 ส่วนใหญ่ๆ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามด้านข้อมูลประชากรศาสตร์ของพนักงาน แบ่งเป็น

1. เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
3. ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
4. รายได้ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
5. ระยะเวลาที่ร่วมงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ในการกำหนดช่วงอายุจะใช้การคำนวณดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ผู้วิจัยกำหนดให้อายุ 18 ปีเป็นค่าอายุต่ำสุดที่ใช้ในการกำหนดช่วงเนื่องจากเป็นค่าอายุเริ่มต้นที่สามารถสมัครทำงานกับ CITIBANK ได้และใช้ข้อมูลอายุสูงสุดของพนักงานที่ทำงานจนเกษียณอายุที่ 60 ปี โดยแบ่งเป็น 6 ช่วงดังนี้

$$\text{ช่วงอายุ} = \frac{60 - 18}{6} = 7 \text{ ปี}$$

จัดกลุ่มช่วงอายุดังนี้

18 - 24 ปี

25 - 31 ปี

32 - 38 ปี

46 - 52 ปี

53 ปี ขึ้นไป

ในการกำหนดช่วงรายได้ต่อเดือนจะใช้การคำนวณดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากข้อมูลฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ระบุว่ารายได้เฉลี่ยของพนักงาน แผนกลูกค้าสัมพันธ์ อยู่ที่ 10,000- 40,000 บาท แบ่งเป็น 4 ช่วงการวิจัยจะใช้ข้อมูลดังนี้

$$\text{ช่วงรายได้ต่อเดือน} = \frac{40,000-10,000}{4} = 7,500 \text{ บาท}$$

จัดแบ่งรายได้ออกเป็นช่วง ได้ดังนี้

ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 7,500 บาท

7,501 - 15,000 บาท

15,001 - 22,500 บาท

ตั้งแต่ 22,500 บาทขึ้นไป

ในการกำหนดช่วงระยะเวลาการร่วมงานจะใช้การคำนวณดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

เนื่องจากพนักงานCITIBANKที่ทำการสำรวจมาได้ข้อมูลว่าพนักงานที่ร่วมงานกับธนาคารมีอายุงานสูงสุดที่ 23 ปีดังนั้นระยะเวลาการร่วมงานของพนักงานจนถึงปัจจุบันคือ23ปีการวิจัยนี้จึงนำระยะเวลาดังกล่าวมาเป็นเกณฑ์ โดย แบ่งเป็น 6 ช่วงดังนี้

$$\text{ช่วงระยะเวลาการร่วมงาน} = \frac{23-1}{6} = 4 \text{ ปี}$$

จัดแบ่งช่วงระยะเวลาการร่วมงานได้ดังนี้

อายุงาน ต่ำกว่า หรือเทียบเท่า 4 ปี

อายุงาน 5 - 8 ปี

อายุงาน 9 - 12 ปี

อายุงาน 13-16 ปี

อายุงาน 17-20 ปี

อายุงาน 21 ปีขึ้นไป

**ส่วนที่2** เป็นคำถามเกี่ยวกับ“ทัศนคติด้านแรงจูงใจ”ซึ่งวัดทัศนคติในด้านต่างๆดังนี้คือ

- 1.ค่าตอบแทน
- 2.ความมั่นคงปลอดภัย
- 3.ความผูกพัน
- 4.การยกย่อง

### 5.ความสำเร็จในชีวิต

ลักษณะการให้คะแนนแบบ Likert (Summated Rating Method : The Likert Scale)  
สำหรับการวัดระดับทัศนคติด้านแรงจูงใจ จะใช้วิธีการคำนวณ ดังนี้

ได้ทำการแบ่งระดับทัศนคติ โดยมีสเกลอยู่ 5 ระดับดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง	ทัศนคติในระดับดีมาก
ระดับ 4 หมายถึง	ทัศนคติในระดับดี
ระดับ 3 หมายถึง	ทัศนคติในระดับปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง	ทัศนคติในระดับที่ต้องปรับปรุง
ระดับ 1 หมายถึง	ทัศนคติในระดับที่ต้องปรับปรุงอย่างมาก

ส่วนที่3 เป็นคำถามเกี่ยวกับ“ความพึงพอใจโดยรวม”ลักษณะการให้คะแนนแบบ Likert  
(Summated Rating Method : The Likert Scale)

สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจ จะใช้วิธีการคำนวณ ดังนี้

ได้ทำการแบ่งระดับทัศนคติ โดยมีสเกลอยู่ 5 ระดับดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง	ความพึงพอใจโดยรวมในระดับดีมาก
ระดับ 4 หมายถึง	ความพึงพอใจโดยรวมในระดับดี
ระดับ 3 หมายถึง	ความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง	ความพึงพอใจโดยรวมในระดับที่ต้องปรับปรุง
ระดับ 1 หมายถึง	ความพึงพอใจโดยรวมในระดับที่ต้องปรับปรุงอย่างมาก

ส่วนที่4 เป็นคำถามเกี่ยวกับ “ความจงรักภักดี” ลักษณะการให้คะแนนแบบ Likert  
(Summated Rating Method : The Likert Scale)

สำหรับการวัดระดับ ความจงรักภักดีจะใช้วิธีการคำนวณ ดังนี้

ได้ทำการแบ่งระดับทัศนคติ โดยมีสเกลอยู่ 5 ระดับดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง	ความจงรักภักดีในระดับดีมาก
ระดับ 4 หมายถึง	ความจงรักภักดีในระดับดี
ระดับ 3 หมายถึง	ความจงรักภักดีในระดับปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง	ความจงรักภักดีในระดับที่ต้องปรับปรุง
ระดับ 1 หมายถึง	ความจงรักภักดีในระดับที่ต้องปรับปรุงอย่างมาก

### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าทฤษฎีและบทความจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและค้นคว้ามาสร้างแบบสอบถามเพื่อวัดทัศนคติด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความพอใจและความภักดีโดยสร้างแบบสอบถามแบ่งคำถามออกเป็น 4 ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 คำถามทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงานของพนักงาน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับทัศนคติด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความพอใจและความจงรักภักดี โดยแบ่งคำถามเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. คำตอบแทน
2. ความมั่นคงปลอดภัย
3. ความผูกพัน
4. การยกย่อง
5. ความสำเร็จในชีวิต

ลักษณะของคำตอบเป็นแบบการให้ระดับคะแนนแบบ Likert Scale

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพอใจโดยรวมที่มีต่อธนาคาร CITIBANK โดยลักษณะลักษณะของ คำตอบเป็นแบบการให้ระดับคะแนนแบบ Likert Scale

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อธนาคาร โดยแบ่งคำถามเป็น 3 ข้อดังนี้

1. คำถามว่า พนักงานจะแนะนำบุคคลอื่นมาสมัครงานกับ CITIBANK หรือไม่
2. พนักงานต้องการร่วมงานกับธนาคารจนเกษียรอายุหรือไม่
3. หากมีองค์กรอื่นมาเสนอให้ร่วมงานด้วยพนักงานจะร่วมงานกับธนาคารต่อหรือไม่

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบและแก้ไขก่อนนำเสนอคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไข และ เพิ่มเติมแล้วเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบและแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไข และ เพิ่มเติมจากคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์แล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7772 ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามชุดนี้ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษาต่อไป

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลช่วงเวลาเดียว (Cross sectional approach) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบคำถามจำนวน 114 ชุด โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเพื่อขออนุญาตทำการ เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มเป้าหมายที่กลับมาและทำการตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม

### 4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสถิติ SPSS/PC ( Statistical package for the social sciences ) ในการประมวลผลข้อมูลซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. นำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 114 ตัวอย่างมาทำการตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์
2. วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของ กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ในการหาความพอใจโดยรวม
3. วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับข้อมูลด้านทัศนคติด้านแรงจูงใจโดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยเกณฑ์ระดับความสำคัญของทัศนคติของพนักงาน โดย จะใช้สูตรการคำนวณช่วงความกว้างของชั้น (มัลลิกา บุญนาค. 2537 : 29)

สูตรการคำนวณระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นโดยใช้สูตรการคำนวณช่วงความกว้างของชั้นดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ตาราง 1 แสดงเกณฑ์เฉลี่ยระดับความสำคัญของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อแรงจูงใจของธนาคาร

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	หมายถึงมีทัศนคติด้านแรงจูงใจระดับดีมาก
3.41 – 4.20	หมายถึงมีทัศนคติด้านแรงจูงใจระดับดี
2.61 – 3.40	หมายถึงมีทัศนคติด้านแรงจูงใจระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึงมีทัศนคติด้านแรงจูงใจระดับที่ต้องปรับปรุง
1.00 – 1.80	หมายถึงมีทัศนคติด้านแรงจูงใจระดับที่ต้องปรับปรุงอย่างมาก

ตาราง 2 แสดงเกณฑ์เฉลี่ยระดับความสำคัญของความพึงพอใจโดยรวมต่อธนาคาร

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อธนาคารพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อธนาคารพอใจมาก
2.61 – 3.40	ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อธนาคารปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อธนาคารต้องปรับปรุง
1.00 – 1.80	ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อธนาคารต้องปรับปรุงอย่างมาก

ตาราง 3 แสดงเกณฑ์เฉลี่ยระดับความสำคัญของความจงรักภักดีต่อธนาคาร

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	ระดับความจงรักภักดีต่อธนาคารมากที่สุด
3.41 – 4.20	ระดับความจงรักภักดีต่อธนาคารมาก
2.61 – 3.40	ระดับความจงรักภักดีต่อธนาคารปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับความจงรักภักดีต่อธนาคารน้อย
1.00 – 1.80	ระดับความจงรักภักดีโดยรวมต่อธนาคารน้อยมาก

4. วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

5. วิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน 2 กลุ่มโดยใช้การทดสอบค่า t-test และระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one way analysis of variance) ถ้ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจะทดสอบต่อรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (least significant difference)

6. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจโดยรวมที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี โดยการใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

##### 1. ค่าสถิติพื้นฐานทั่วไปประกอบด้วย

1.1 ใช้สูตรหาค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตรดังนี้ (อภิรักษ์ จันทานี. 2538: 75)

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ หรือ เปอร์เซนต์

f แทน ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ

n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมดหรือจำนวนประชากร

1.2 สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean หรือ  $\bar{x}$ ) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541: 40)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{x}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
$n$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( Standard Deviation หรือ S.D. )  
(ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541: 66)

$$S = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ $S$	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
$n$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.4 ค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าครอนบาคแอลฟา ( Alpha - Coefficient Cronbach ) ( กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2546 : 43 )

$$\text{cronbach's alpha} = \frac{k \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}{1 + (k-1) \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}$$

เมื่อ $k$	แทน	จำนวนคำถาม
$\overline{\text{covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ
$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

## 2. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

2.1 สถิติ t - test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 (ด้านเพศ และหน่วยงานที่สังกัด)

โดยใช้สูตรดังนี้ ( ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2534 : 178 )

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t -Distribution
	$\bar{x}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{x}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	$s_1^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$s_2^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	$n_1$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$n_2$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

2.2 ค่าF-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One -Way Analysis of Variance) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2543 : 312-313 ) ใช้ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1(ด้านอายุ, ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน)

สูตรดังนี้

$$SST = SSTr + SSE$$

$$SST = \text{ความผันแปรทั้งหมด} = \sum \sum X^2 - CM$$

$$SSTr = \text{ความผันแปรระหว่างกลุ่ม} = \frac{\sum T^2}{n} - CM$$

$$SSE = \text{ความผันแปรภายในกลุ่ม} = SST - SSTr$$

$$CM = \frac{(\sum T)^2}{n}$$

สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือค่า

$$F = \frac{MSTr}{MSE}$$

$$MSTr \text{ แทน ผลรวมกำลังสองเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม} = SSTr / (k-1)$$

$$MSE \text{ แทน ผลรวมกำลังสองเฉลี่ยภายในกลุ่ม} = SSE / (n-k)$$

ถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้วต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 332-333)

$$LSD = t_{1-\alpha/2, n-k} \sqrt{MSE [1/n_i + 1/n_j]}$$

เมื่อ  $t_{1-\alpha/2, n-k}$  = คือค่าสถิติที่ใช้โดยมีการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 90 % และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

MSE = คือค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MSw)

$n_i$  = คือจำนวนข้อมูลของกลุ่ม i

$n_j$  = คือจำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

### 2.3 สถิติอย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันเป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่แต่ละตัวต่างมีระดับการวัดของข้อมูลแตกต่างกัน (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 72) ใช้ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 2

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ  $r_{xy}$  แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum X$  แทน ผลรวมของคะแนน X

$\sum Y$  แทน ผลรวมของคะแนน Y

$\sum X^2$  แทน ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum Y^2$  แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum XY$  แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่

n แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง  $-1 < r < 1$

ค่า r เป็น - แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ค่า r เป็น + แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ถ้า  $r$  มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง  $x$  และ  $y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน  
และมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้า  $r$  มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง  $x$  และ  $y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม  
และมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้า  $r$  มีค่าเท่ากับ 0 หมายถึง  $x$  และ  $y$  ไม่มีความสัมพันธ์กัน

การอ่านความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (สากล จริยวิทยานนท์. 2542 : 508)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ )

0.01 - 0.20	มีความสัมพันธ์ต่ำ
0.21 - 0.40	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
0.41 - 0.60	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.61 - 0.80	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
0.81 - 1.00	มีความสัมพันธ์สูง

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการวิจัยเรื่องทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงาน ธนาคาร CITIBANK ที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมและความจงรักภักดีต่อธนาคาร ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนและกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

n	แทน	ผู้บริโภครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
M.S.	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
SS	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Sum of Squares)
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (degree of Freedom)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t - Distribution
F-prob.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ ( ในตาราง F - test )
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (probability) สำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK
- ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานต่อธนาคาร
- ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความจงรักภักดีของพนักงานต่อธนาคาร
- ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับ ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานที่ CITIBANK โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละดังนี้

ตาราง 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	36	31.6
หญิง	78	68.4
<b>รวม</b>	<b>114</b>	<b>100.0</b>
<b>2. อายุ</b>		
18 - 24 ปี	13	11.5
25 - 31 ปี	18	15.8
32 - 38 ปี	38	33.3
39 - 45 ปี	25	21.9
46 - 52 ปี	8	7.0
53 ปีขึ้นไป	12	10.5
<b>รวม</b>	<b>114</b>	<b>100.0</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	36	31.6
ปริญญาตรี	52	45.6
ปริญญาโท	26	22.8
<b>รวม</b>	<b>114</b>	<b>100.0</b>
<b>4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 7,500 บาท	33	28.9
7,501 - 15,000 บาท	38	33.4
15,001-22,500 บาท	25	21.9
ตั้งแต่ 22,500 บาท ขึ้นไป	18	15.8
<b>รวม</b>	<b>114</b>	<b>100.0</b>

## ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ระยะเวลาการทำงานที่ CITIBANK		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 4 ปี	22	19.4
2 - 8 ปี	25	21.9
9 - 12 ปี	21	18.4
13 - 16 ปี	23	20.2
17 - 20 ปี	20	17.5
21 ปี ขึ้นไป	3	2.6
<b>รวม</b>	<b>114</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 114 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

**เพศ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 68.4 และเพศชายจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6

**อายุ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 32-38 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาคือ อายุ 39-45 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90, อายุ 25 - 31 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8, อายุ 18 - 24 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 อายุ 53 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และอายุ 46 - 52 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 และปริญญาโท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 ตามลำดับ

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,501-15,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4 รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 7,500 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-22,500 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 22,500 บาทขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 ตามลำดับ

**ระยะเวลาการทำงานที่ CITIBANK** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานที่ CITIBANK 5-8 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 รองลงมาคือ มีระยะเวลาการทำงาน

13-16 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2, ระยะเวลาการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 4 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 ระยะเวลาการทำงาน 17-20 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 และระยะเวลาการทำงาน 21 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ

สำหรับอายุ และระยะเวลาการทำงานที่ CITIBANK มีบางชั้นที่ผู้ตอบแบบสอบถามน้อยจึงทำการยุบชั้น ดังนี้

อายุ ยุบชั้น 18-24 ปี กับชั้น 25-31 ปี เข้าด้วยกัน เป็น ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 31 ปี และยุบชั้น 46 – 52 ปี กับชั้น 53 ปี ขึ้นไป เป็น 46 ปีขึ้นไป

ระยะเวลาการทำงานที่ CITIBANK ยุบชั้น 17 – 20 ปี กับชั้น 21 ปีขึ้นไป เข้าด้วยกัน เป็น 17 ปี ขึ้นไป ดังตาราง 5 เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของอายุและระยะเวลาการทำงานที่ CITIBANK ที่ยุบชั้น

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 31 ปี	31	27.3
32 – 38 ปี	38	33.3
39 – 45 ปี	25	21.9
46 ปีขึ้นไป	20	17.5
<b>รวม</b>	<b>114</b>	<b>100.0</b>
5. ระยะเวลาการทำงานที่ CITIBANK		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 4 ปี	22	19.4
2 – 8 ปี	25	21.9
9 – 12 ปี	21	18.4
13 – 16 ปี	23	20.2
17 ปี ขึ้นไป	23	20.1
<b>รวม</b>	<b>114</b>	<b>100.0</b>

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK

ข้อมูลทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK โดยแจกแจงจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 6 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK

ทัศนคติด้านแรงจูงใจที่ เกี่ยวกับ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต้อง ปรับ ปรุง	ต้องปรับ ปรุงอย่าง มาก	$\bar{x}$	S.D.	ทัศนคติ
<b>คำตอบแทน</b>								
1. เงินเดือนที่ผ่านมา	8 (7.0%)	57 (50.0%)	41 (36.0%)	8 (7.0%)	-	3.57	0.73	ดี
2. สวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล	9 (7.90%)	54 (47.40%)	40 (35.1%)	11 (9.60%)	-	3.54	0.78	ดี
3. โบนัสประจำปี	17 (16.70%)	38 (33.30%)	44 (38.60%)	9 (7.90%)	4 (3.50%)	3.51	0.98	ดี
4. คอมมิชชั่น	14 (12.3%)	47 (41.20%)	40 (35.10%)	9 (7.90%)	4 (3.50%)	3.51	0.93	ดี
<b>รวมคำตอบแทน</b>						<b>3.72</b>	<b>0.69</b>	<b>ดี</b>
<b>ความมั่นคงปลอดภัย</b>								
1. ความมั่นคงของรายได้	42 (36.80%)	56 (49.10%)	15 (13.20%)	1 (0.90%)	-	4.22	0.70	ดีมาก
2. ความมั่นคงในการ ประกอบอาชีพ	41 (36.00%)	55 (48.20%)	15 (13.20%)	3 (2.60%)	-	4.18	0.76	ดี
<b>รวมความมั่นคงปลอดภัย</b>						<b>4.34</b>	<b>0.67</b>	<b>ดีมาก</b>
<b>ความมีส่วนร่วมทางสังคม</b>								
1. ความสัมพันธ์กับ								
- หัวหน้างาน	25 (21.90%)	52 (45.60%)	34 (29.80%)	4 (2.60%)	-	3.87	0.78	ดี
- เพื่อนร่วมงาน	20 (17.50%)	63 (55.30%)	25 (21.90%)	6 (5.30%)	-	3.85	0.76	ดี

ตาราง 6 (ต่อ)

ทัศนคติด้านแรงจูงใจที่ เกี่ยวกับ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุง อย่างมาก	$\bar{X}$	S.D.	ทัศน คติ
2. ผลงานท่านเป็นที่ ยอมรับ	44 (20.3%)	52 (46.90%)	15 (30.0%)	3 (2.8%)	-	4.20	0.77	ดี
3. ท่านรู้สึกเป็นส่วน หนึ่งของธนาคาร	55 (48.2%)	36 (31.6%)	20 (17.5%)	3 (2.6%)	-	4.25	0.84	ดีมาก
<b>รวมความมีส่วนร่วมทางสังคม</b>						<b>4.19</b>	<b>0.67</b>	<b>ดี</b>
<b>เกียติยศชื่อเสียง</b>								
1. ตำแหน่งปัจจุบันของ ท่าน	18 (15.80%)	62 (54.40%)	27 (23.70%)	6 (5.30%)	1 (0.9%)	3.79	0.80	ดี
2. ความภูมิใจที่เป็น พนักงานธนาคาร	7 (6.1%)	48 (42.1%)	41 (36.00%)	17 (14.9%)	1 (0.90%)	3.38	0.85	ดี
<b>CITIBANK</b>								
<b>รวมเกียติยศชื่อเสียง</b>						<b>3.61</b>	<b>0.70</b>	<b>ดี</b>
<b>ความสำเร็จในชีวิต</b>								
1. การเลื่อนตำแหน่ง ของท่านเมื่อเทียบกับ รุ่นเดียวกัน	17 (14.90%)	43 (37.70%)	34 (29.80%)	18 (15.80%)	2 (1.80%)	3.48	0.98	ดี
2. งานที่ท่านทำอยู่ใช้ ความคิดสร้างสรรค์	19 (16.70%)	71 (62.30%)	22 (19.30%)	2 (1.80%)	-	3.94	0.66	ดี
3. งานที่ทำท้าทาย ความสามารถ	28 (24.6%)	62 (54.40%)	17 (14.90%)	6 (5.3%)	1 (0.90%)	3.96	0.83	ดี
4. งานที่ทำมีความ เจริญก้าวหน้า	24 (21.10%)	52 (45.60%)	27 (23.70%)	9 (7.9%)	2 (1.80%)	3.76	0.93	ดี
5. ท่านมีความสำเร็จใน ชีวิตการทำงาน	36 (31.60%)	61 (53.50%)	15 (13.20%)	1 (0.9%)	1 (0.90%)	4.14	0.73	ดี
<b>รวมความสำเร็จในชีวิต</b>						<b>4.12</b>	<b>0.62</b>	<b>ดี</b>
<b>ภาพรวมทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK</b>						<b>4.00</b>	<b>0.51</b>	<b>ดี</b>

จากตาราง 6 พบว่า ทักษะด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK โดยภาพรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ทักษะด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK ด้านค่าตอบแทน อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทักษะด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK ต่อเงินเดือนที่ผ่านมา, สวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล, โบนัสประจำปี และคอมมิชชั่น อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57, 3.54, 3.51 และ 3.51 ตามลำดับ

ทักษะด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK ด้านความมั่นคงปลอดภัย อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทักษะด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK ต่อความมั่นคงของรายได้ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และทักษะด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK ต่อความมั่นคงในการประกอบอาชีพ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

ทักษะด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK ด้านความมั่นคงปลอดภัย อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทักษะด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK ต่อหัวหน้างาน, เพื่อนร่วมงาน และผลงานท่านเป็นที่ยอมรับ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87, 3.85, 4.20 และ 4.25 ตามลำดับ และทักษะด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK ต่อท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25

ทักษะด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK ด้านภัยพิบัติที่เสี่ยง อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทักษะด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK ต่อตำแหน่งปัจจุบันของท่านและความภูมิใจที่เป็นพนักงานธนาคาร CITIBANK อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และ 3.38 ตามลำดับ

ทักษะด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK ด้านความสำเร็จในชีวิต อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทักษะด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK ต่อการเลื่อนตำแหน่งของท่านเมื่อเทียบกับรุ่นเดียวกัน, งานที่ท่านทำอยู่ใช้ความคิดสร้างสรรค์, งานที่ท่านทำท้าทายความสามารถ, งานที่ท่านมีความเจริญก้าวหน้าและท่านมีความสำเร็จในชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48, 3.94, 3.96, 3.76 และ 4.14 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยรวม ของพนักงานต่อธนาคาร  
ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวม ของพนักงานต่อธนาคารโดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบน  
มาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจโดยรวม ของพนักงานต่อธนาคาร

ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานต่อธนาคาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึง พอใจ
ท่านมีความพึงพอใจจากการเป็นพนักงานของธนาคารหรือ ไม่อย่างไร ( พพอใจอย่างมาก $\longrightarrow$ ไม่พพอใจอย่างมาก )	3.67	1.28	มาก

จากตาราง 7 แสดงความพึงพอใจโดยรวม ของพนักงานต่อธนาคาร พบว่าพนักงานมีระดับ  
ความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความจงรักภักดีของพนักงานต่อธนาคาร

ตาราง 8 แสดงจำนวนและค่าร้อยละความจงรักภักดีของพนักงานต่อธนาคาร

ความจงรักภักดีของพนักงานต่อธนาคาร	$\bar{X}$	S.D.	ความจงรักภักดี
1. ท่านจะแนะนำให้กับคนอื่นมาสมัครงานกับCITIBANK หรือ ไม่ ( แนะนำแน่นอน $\longrightarrow$ ไม่แนะนำแน่นอน )	4.03	0.78	มาก
2. ท่านต้องการทำงานกับ CITIBANK จนเกษียณอายุหรือไม่ ( ต้องการอย่างมาก $\longrightarrow$ ไม่ต้องการอย่างมาก)	3.89	0.67	มาก
3. หากมีองค์กรอื่นมายื่นข้อเสนอทั้งด้านหน้าที่การงานและ สวัสดิการใหม่ๆ ท่านเลือกที่จะ ( ยังคงร่วมงานกับ CTB อย่างแน่นอน $\longrightarrow$ ไม่ร่วมงานกับ CTB อย่างแน่นอน)	3.94	0.73	มาก

จากตาราง 8 แสดงข้อมูลความจงรักภักดีของพนักงานต่อธนาคาร พบว่าพนักงานมีระดับ  
ความจงรักภักดีต่อธนาคารมาก ในเรื่องท่านจะแนะนำให้กับคนอื่นมาสมัครงานกับCITIBANK หรือ  
ไม่, ท่านต้องการทำงานกับ CITIBANK จนเกษียณอายุหรือไม่ และหากมีองค์กรอื่นมายื่นข้อเสนอ

ทั้งด้านหน้าที่การงานและสวัสดิการใหม่ๆ ท่านเลือกที่จะ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03, 3.89 และ 3.94 ตามลำดับ

### ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคารCITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์แตกต่างกัน

ในส่วนี้สามารถแบ่งสมมติฐานออกเป็น 5 สมมติฐานย่อยตามตัวแปรตามดังนี้

#### ด้านเพศ

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์แตกต่างกัน

$H_0$  : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์แตกต่างกันไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์แตกต่างกันแตกต่างกัน

ตาราง 9 แสดงความแตกต่างความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคารCITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	ชาย		หญิง		t	Prob
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
ความพึงพอใจโดยรวม	3.49	1.15	3.69	1.34	-0.313*	0.015

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคารCITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีค่า Probability(p) เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร

CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย พนักงานเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าพนักงานเพศชาย

### ด้านอายุ

2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์แตกต่างกัน

$H_0$ : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์แตกต่างกันไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์แตกต่างกันแตกต่างกัน

ตาราง 10 แสดงความแตกต่างความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์จำแนกตามอายุ

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Prob.
ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานต่อธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	5	8.549	1.710	1.045	.395
	ภายในกลุ่ม	108	176.785	1.637		
	รวม	113	185.333			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ที่แตกต่างความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA : Analysis of Variance) พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.395 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก  $H_0$  และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์แตกต่างกันไม่แตกต่างกัน

### ด้านระดับการศึกษา

3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์แตกต่างกัน

$H_0$  : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคารCITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์แตกต่างกันไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคารCITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์แตกต่างกันแตกต่างกัน

ตาราง 11 แสดงความแตกต่างความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคารCITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์จำแนกตามระดับการศึกษา

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Prob.
ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานต่อธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	2	8.015	4.007	2.509	.086
	ภายในกลุ่ม	111	177.318	1.597		
รวม		113	185.333			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคารCITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียว (One – Way ANOVA : Analysis of Variance) พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคารCITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.086 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคารCITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์แตกต่างกันไม่แตกต่างกัน

#### ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

4. พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคารCITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์แตกต่างกัน

$H_0$  : พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคารCITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์แตกต่างกันไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคารCITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์แตกต่างกันแตกต่างกัน

ตาราง 12 แสดงความแตกต่างความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคารCITIBANK แผนก  
ลูกค้าสัมพันธ์จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Prob.
ความพึงพอใจโดยรวมของ พนักงานธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	3	1.854	.618	.370	.774
	ภายในกลุ่ม	110	183.480	1.668		
	รวม	113	185.333			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคารCITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA : Analysis of Variance) พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคารCITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.774 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์แตกต่างกันไม่แตกต่างกัน

#### ด้านระยะเวลาการทำงานที่ CITIBANK

6. พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานที่ CITIBANK แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคารCITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์แตกต่างกัน

$H_0$  : พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานที่ CITIBANK แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคารCITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์แตกต่างกันไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานที่ CITIBANK แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคารCITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์แตกต่างกันแตกต่างกัน

ตาราง 13 แสดงความแตกต่างความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนก  
ลูกค้าสัมพันธ์จำแนกตามระยะเวลาการทำงานที่ CITIBANK

	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Prob.
ความพึงพอใจโดยรวมของ	ระหว่างกลุ่ม	5	3.821	.764	.455	.809

พนักงานธนาคาร	ภายในกลุ่ม	108	181.512	1.681
	รวม	113	185.333	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคารCITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์จำแนกตามระยะเวลาการทำงานที่ CITIBANK โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA : Analysis of Variance) พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคารCITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.809 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานที่ CITIBANK แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคารCITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์แตกต่างกันไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อ 2** ทศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์

$H_0$  : ทศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์

$H_1$  : ทศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์

ตาราง 14 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์

ทศนคติด้านแรงจูงใจ	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ค่าตอบแทน	0.245**	0.009	ค่อนข้างต่ำ
ความมั่นคงปลอดภัย	0.574**	0.000	ปานกลาง
มีส่วนร่วมทางสังคม	0.297**	0.001	ค่อนข้างต่ำ
เกียรติยศ ชื่อเสียง	0.271**	0.004	ค่อนข้างต่ำ
ความสำเร็จในชีวิต	0.312**	0.001	ค่อนข้างต่ำ
รวม	0.347**	0.000	ค่อนข้างต่ำ

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 14 ใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของ เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติด้านแรงจูงใจโดยรวมของพนักงานกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ พบว่า ทัศนคติด้านแรงจูงใจโดยรวมของพนักงาน กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า ทัศนคติด้านแรงจูงใจโดยรวมของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.347 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ทัศนคติด้านแรงจูงใจโดยรวมของพนักงานดีขึ้น ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้นเล็กน้อย เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า

ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อค่าตอบแทนของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ พบว่า มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานต่อค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.245 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานต่อค่าตอบแทนดีขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้นเล็กน้อย

ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อความมั่นคงปลอดภัยของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ พบว่า มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานต่อความมั่นคงปลอดภัย มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.574 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานต่อความมั่นคงปลอดภัยดีขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อความมีส่วนร่วมทางสังคมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ พบว่า มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานต่อความมีส่วนร่วมทางสังคม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.297 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานต่อความมีส่วนร่วมทางสังคมดีขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้นเล็กน้อย

ทัศนคติด้านเกียติยศชื่อเสียงของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ พบว่า มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงาน ต่อเกียติยศ ชื่อเสียงมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.271 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานต่อเกียติยศชื่อเสียงดีขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้นเล็กน้อย

ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อความสำเร็จในชีวิตของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ พบว่า มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานต่อความสำเร็จในชีวิต มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.312 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานต่อความสำเร็จในชีวิตดีขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้นเล็กน้อย

ตาราง 15 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อค่าตอบแทนรายช้อ  
กับความพึงพอใจโดยรวม

ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อค่าตอบแทน	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. เงินเดือนที่ผ่านมา	0.344**	0.000	ค่อนข้างต่ำ
2. สวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษา พยาบาล	0.275**	0.000	ค่อนข้างต่ำ
3. โบนัสประจำปี	0.288**	0.001	ค่อนข้างต่ำ
4. คอมมิชชั่น	0.432**	0.001	ปานกลาง
รวม	0.245**	0.009	ค่อนข้างต่ำ

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 15 ใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของ เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง

ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อค่าตอบแทนกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ พบว่า ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อค่าตอบแทนกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อค่าตอบแทนของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.245 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อค่าตอบแทนของพนักงานดีขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้นเล็กน้อยเมื่อพิจารณารายช้อพบว่า

ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อค่าตอบแทนเรื่องเงินเดือนที่ผ่านมากับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อค่าตอบแทนเรื่องเงินเดือนที่ผ่านมามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.344 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อค่าตอบแทน

เรื่องเงินเดือนที่ผ่านมามีขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้นเล็กน้อย

ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อค่าตอบแทนเรื่องสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล และ โบนัสประจำปี กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 และ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อค่าตอบแทนเรื่องสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล และ โบนัสประจำปี มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.275 และ 0.288 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อค่าตอบแทนเรื่องสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาลและ โบนัสประจำปี ดีขึ้นจะส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้นเล็กน้อย

ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อค่าตอบแทน เรื่อง คอมมิชชั่น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อค่าตอบแทนเรื่องคอมมิชชั่น มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.432 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อค่าตอบแทนเรื่องคอมมิชชั่นดีขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

ตาราง 16 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อความมั่นคงปลอดภัย รายข้อกับความพึงพอใจโดยรวม

ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อความมั่นคงปลอดภัย	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ความมั่นคงของรายได้	0.416**	0.001	ปานกลาง
2. ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ	0.528**	0.000	ปานกลาง
รวม	0.574**	0.000	ปานกลาง

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 16 ใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของ เพียร์สัน ( Pearson Product Moment Correlation Coefficient ) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง

ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อความมั่นคงปลอดภัยกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ พบว่า ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อความมั่นคงปลอดภัยกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อความมั่นคงปลอดภัยของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.574 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อความมั่นคงปลอดภัยของพนักงานดีขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อความมั่นคงปลอดภัยเรื่องความมั่นคงของรายได้ และความมั่นคงในการประกอบอาชีพ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.001 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อความมั่นคงปลอดภัยเรื่องความมั่นคงของรายได้ และความมั่นคงในการประกอบอาชีพของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.416 และ 0.528 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อความมั่นคงปลอดภัย เรื่องความมั่นคงของรายได้ และความมั่นคงในการประกอบอาชีพดีขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

ตาราง 17 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อความมีส่วนร่วมทางสังคมรายข้อกับความพึงพอใจโดยรวม

ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อความมีส่วนร่วมทางสังคม	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
<b>1. ความสัมพันธ์กับ</b>			
- หัวหน้างาน	0.249**	0.007	ค่อนข้างต่ำ
- เพื่อนร่วมงาน	0.228**	0.005	ค่อนข้างต่ำ
<b>2. ผลงานท่านเป็นที่ยอมรับ</b>			
<b>3. ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร</b>			
รวม	0.297**	0.001	ค่อนข้างต่ำ

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 ใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของ เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อความมีส่วนร่วมทางสังคมกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ พบว่า ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อความมีส่วนร่วมทางสังคมกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อความมีส่วนร่วมทางสังคมของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.297 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อความมีส่วนร่วมทางสังคมของพนักงานดีขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์มากขึ้นด้วย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อความมีส่วนร่วมทางสังคมเรื่องความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน, เพื่อนร่วมงาน และผลงานท่านเป็นที่ยอมรับกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.007, 0.005 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั้น

คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า ทักษะคิดด้านแรงจูงใจต่อความมีส่วนร่วมทางสังคมเรื่องความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน, เพื่อนร่วมงาน และผลงานท่าน เป็นที่ยอมรับมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.249, 0.228 และ 0.321 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ทักษะคิดด้านแรงจูงใจต่อความมีส่วนร่วมทางสังคมเรื่องความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน, เพื่อนร่วมงาน และผลงานท่านเป็นที่ยอมรับของพนักงานดีขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้นเล็กน้อย

ทักษะคิดด้านแรงจูงใจต่อความมีส่วนร่วมทางสังคมเรื่องท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของธนาคารกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.023 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า ทักษะคิดด้านแรงจูงใจต่อความมีส่วนร่วมทางสังคมเรื่องท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของธนาคารมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.023 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ทักษะคิดด้านแรงจูงใจต่อความมีส่วนร่วมทางสังคมเรื่องท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของธนาคารดีขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้นเล็กน้อย

ตาราง 18 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทักษะคิดด้านแรงจูงใจต่อเกียติยศชื่อเสียงรายข้อกับความพึงพอใจโดยรวม

ทักษะคิดด้านแรงจูงใจต่อ เกียติยศชื่อเสียง	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ตำแหน่งปัจจุบันของท่าน	0.286**	0.003	ค่อนข้างต่ำ
2. ความภูมิใจที่เป็นพนักงาน ธนาคาร CITIBANK	0.244**	0.001	ค่อนข้างต่ำ
รวม	0.271**	0.004	ค่อนข้างต่ำ

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 18 ใช้การทดสอบค่าทางสถิติ สัมประสิทธิ์สัมพัทธ์อย่างง่ายของ เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อภัยพิบัติชื่อเสียงกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ พบว่า ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อภัยพิบัติชื่อเสียงกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับ สมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อภัยพิบัติชื่อเสียงมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.271 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อภัยพิบัติชื่อเสียงดีขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้นเล็กน้อยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อภัยพิบัติชื่อเสียงเรื่องตำแหน่งปัจจุบันของท่านและความภูมิใจที่เป็นพนักงานธนาคาร CITIBANK กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.003 และ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับ สมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อภัยพิบัติชื่อเสียง เรื่องตำแหน่งปัจจุบันของท่าน และ ความภูมิใจที่เป็นพนักงานธนาคาร CITIBANK มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวม ของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.286 และ 0.244 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อภัยพิบัติชื่อเสียงเรื่องตำแหน่งปัจจุบันของท่าน และความภูมิใจที่เป็นพนักงานธนาคาร CITIBANK ดีขึ้น จะส่งผลให้ ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้นเล็กน้อย

ตาราง 19 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อความสำเร็จในชีวิต รายข้อกับความพึงพอใจโดยรวม

ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อความสำเร็จในชีวิต	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. การเลื่อนตำแหน่งของท่านเมื่อเทียบกับรุ่นเดียวกัน	0.211**	0.002	ค่อนข้างต่ำ
2. งานที่ท่านทำอยู่ใช้ความคิดสร้างสรรค์	0.101*	0.020	ค่อนข้างต่ำ

3. งานที่ทำท้าทายความสามารถ	0.233*	0.011	ค่อนข้างต่ำ
4. งานที่ทำมีความเจริญก้าวหน้า	0.320**	0.000	ค่อนข้างต่ำ
5. ท่านมีความสำเร็จในชีวิตการทำงาน	0.222*	0.016	ค่อนข้างต่ำ
รวม	0.312**	0.001	ค่อนข้างต่ำ

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 ใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของ เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อความสำเร็จในชีวิตกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ พบว่า ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อความสำเร็จในชีวิตกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อความสำเร็จในชีวิตมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.312 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อความสำเร็จในชีวิตดีขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ เพิ่มมากขึ้นเล็กน้อยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อความสำเร็จในชีวิตเรื่องการเลื่อนตำแหน่งของท่านเมื่อเทียบกับรุ่นเดียวกัน และงานที่ทำมีความเจริญก้าวหน้า กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.002 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อความสำเร็จในชีวิตเรื่องการเลื่อนตำแหน่งของท่านเมื่อเทียบกับรุ่นเดียวกัน และงานที่ทำมีความเจริญก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.211 และ 0.320 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อความสำเร็จในชีวิตเรื่องการเลื่อนตำแหน่งของท่านเมื่อเทียบกับรุ่นเดียวกัน และงานที่ทำมีความเจริญก้าวหน้า ดีขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ เพิ่มมากขึ้นเล็กน้อย

ทัศนคติด้านแรงจูงใจต่อความสำเร็จในชีวิตเรื่องงานที่ท่านทำอยู่ใช้ความคิดสร้างสรรค์, งานที่ทำท้าทายความสามารถ และท่านมีความสำเร็จในชีวิตการทำงานกับความพึงพอใจโดย

รวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.020, 0.011 และ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า ทักษะคิดด้านแรงจูงใจต่อความสำเร็จในชีวิตเรื่องงานที่ท่านทำอยู่ใช้ความคิดสร้างสรรค์, งานที่ท่านทำทำหายความสามารถ และท่านมีความสำเร็จในชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนลูกลูกค้าสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.101, 0.233 และ 0.222 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ทักษะคิดด้านแรงจูงใจต่อความสำเร็จในชีวิตเรื่องงานที่ท่านทำอยู่ใช้ความคิดสร้างสรรค์, งานที่ท่านทำทำหายความสามารถ และท่านมีความสำเร็จในชีวิตการทำงานดีขึ้น จะส่งผลให้ ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนลูกลูกค้าสัมพันธ์มากขึ้นด้วย

**สมมติฐานข้อ 3 ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนลูกลูกค้าสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อธนาคาร**

$H_0$  : ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนลูกลูกค้าสัมพันธ์ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อธนาคาร

$H_1$  : ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนลูกลูกค้าสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อธนาคาร

ตาราง 20 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนลูกลูกค้าสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อธนาคาร

ความจงรักภักดี	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. การแนะนำบุคคลอื่นมาสมัครงานกับ CITIBANK	0.381**	0.000	ปานกลาง
2. การทำงานจนเกษียณกับ CITIBANK	0.206*	0.028	ปานกลาง
3. มีองค์กรยื่นข้อเสนอหน้าที่การงานและสวัสดิการ	0.176	0.061	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	0.297**	0.001	ปานกลาง

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 ใช้การทดสอบค่าทางสถิติ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อย่างง่าย ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กับ ความภักดีโดยรวมต่อธนาคาร พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กับ ความภักดีโดยรวมต่อธนาคาร มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับ สมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กับ ความจงรักภักดีโดยรวมต่อธนาคาร มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.297 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ที่ขึ้น ทำให้ความจงรักภักดีโดยรวมต่อธนาคารเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กับ ความจงรักภักดีต่อธนาคาร ด้านการแนะนำบุคคลอื่นมาสมัครงานกับ CITIBANK พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กับ ความภักดีต่อธนาคาร ด้านการแนะนำบุคคลอื่นมาสมัครงานกับ CITIBANK มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับ สมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กับ ความจงรักภักดีต่อธนาคารด้านการแนะนำบุคคลอื่นมาสมัครงานกับ CITIBANK มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.381 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์มีค่าดีขึ้น ทำให้ความภักดีต่อธนาคารด้านการแนะนำบุคคลอื่นมาสมัครงานกับ CITIBANK เพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กับ ความจงรักภักดีต่อธนาคาร ด้านการทำงานจนเกษียณกับ CITIBANK พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กับ ความจงรักภักดีต่อธนาคาร ด้านการทำงานจนเกษียณกับ CITIBANK มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.028 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับ สมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กับ ความจงรักภักดีต่อธนาคารด้านการทำงานจนเกษียณกับ CITIBANK มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.206 นั่นคือตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนก

ลูกค้าสัมพันธ์มีค่าดีขึ้น ทำให้ ความจงรักภักดีต่อธนาคารด้านการทำงานจนเกี่ยวข้องกับCITIBANK เพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กับ ความจงรักภักดีต่อธนาคาร ด้านการมีองค์กรยื่นข้อเสนอหน้าที่การงานและสวัสดิการ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กับความจงรักภักดีต่อธนาคาร ด้านการมีองค์กรยื่นข้อเสนอหน้าที่การงานและสวัสดิการ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.176 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคารCITIBANKแผนกลูกค้าสัมพันธ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อธนาคารด้านการมีองค์กรยื่นข้อเสนอหน้าที่การงานและสวัสดิการ

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 21 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคารCITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์แตกต่างกัน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน	t-test
1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน	One-way Anova
1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคารCITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน	One-way Anova
1.4 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคารCITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน	One-way Anova

1.5 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานที่ CITIBANK แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนก ลูกค้าสัมพันธ์แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน	One-Way Anova
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------	---------------

2. ทศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
2.1 ทศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์	ยอมรับสมมติฐาน	Pearson
2.2 ทศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานต่อค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์	ยอมรับสมมติฐาน	Pearson
2.3 ทศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงาน ต่อความมั่นคงปลอดภัยมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์	ยอมรับสมมติฐาน	Pearson
2.4 ทศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงาน ต่อมีส่วนร่วมทางสังคมมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์	ยอมรับสมมติฐาน	Pearson
2.5 ทศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงาน ต่อเกียรติยศ ชื่อเสียงมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนก ลูกค้าสัมพันธ์	ยอมรับสมมติฐาน	Pearson

2.6 ทศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงาน ต่อ ภัยตียศ ชื่อเสียงมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอ ใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์	ยอมรับสมมติฐาน	Pearson
2.7 ทศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงาน ต่อ ความสำเร็จในชีวิตมีความสัมพันธ์ต่อความพึง พอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์	ยอมรับสมมติฐาน	Pearson

3. ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคารCITIBANKแผนกลูกค้าสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อธนาคาร

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
3.1 ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ธนาคารCITIBANKแผนกลูกค้าสัมพันธ์มีความ สัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อธนาคาร	ยอมรับสมมติฐาน	Pearson

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐานและวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงาน ธนาคาร CITIBANK ที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมและความภักดีต่อธนาคาร ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะสามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้วางแผนพัฒนาและเป็นข้อเสนอแนะตลอดจนใช้วิเคราะห์เพื่อ ปรับปรุงวิธีการบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคาร CITIBANK ประเทศไทยแผนกลูกค้าสัมพันธ์เพื่อให้พนักงานเกิดความ จงรักภักดีต่อธนาคาร รวมทั้งผู้บริหารสามารถนำข้อมูลทัศนคติด้านแรงจูงใจที่พนักงานมีต่อการบริหารองค์กรเพื่อใช้ในการสร้างทัศนคติในเชิงบวก ระหว่างพนักงานกับธนาคารได้

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ อันประกอบด้วย เพศ ,อายุ, การศึกษา, รายได้, ระยะเวลา ร่วมงานในธนาคาร ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคารCITIBANKแผนกลูกค้าสัมพันธ์
2. เพื่อทัศนคติด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANKแผนกลูกค้าสัมพันธ์
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ที่มีผลต่อความภักดีกับธนาคาร

#### สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคารCITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์แตกต่างกัน
2. ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์
3. ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อธนาคาร

## วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานของธนาคาร CITIBANK ประเทศไทย แผนกลูกค้าสัมพันธ์ ที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2547 รวมประชากรทั้งสิ้น 140 คน

### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นพนักงานของธนาคาร CITIBANK จำนวน 140 คน โดยได้คำนวณหาจำนวน กลุ่มตัวอย่างได้เป็นจำนวน 114 คน โดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามด้านข้อมูลประชากรศาสตร์ของพนักงาน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับ "ทัศนคติด้านแรงจูงใจ" ซึ่งวัดทัศนคติในด้านต่างๆ ดังนี้คือ

1. ค่าตอบแทน
2. ความมั่นคงปลอดภัย
3. ความผูกพัน
4. การยกย่อง
5. ความสำเร็จในชีวิต

ลักษณะการให้คะแนนแบบ Likert (Summated Rating Method : The Likert Scale)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับ "ความพึงพอใจโดยรวม" ลักษณะการให้คะแนนแบบ Likert (Summated Rating Method: The Likert Scale)

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับ "ความจงรักภักดี" ลักษณะการให้คะแนนแบบ Likert (Summated Rating Method: The Likert Scale)

### การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสถิติ SPSS/PC ( Statistical package for the social sciences ) ในการประมวลผลข้อมูลซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. นำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 114 ตัวอย่าง

มาทำ การตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์

2.วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่1 เกี่ยวกับข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ของ กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ(Percentage) ในการหาความพอใจโดยรวม

3. วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่2เกี่ยวกับข้อมูลด้านทัศนคติด้านแรงจูงใจโดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยเกณฑ์ระดับ ความสำคัญของทัศนคติของพนักงาน โดย จะใช้สูตรการคำนวณช่วงความกว้างของชั้น (มัลลิกา บุญนาค. 2537 : 29)

4.วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

5. วิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน 2 กลุ่มโดยใช้การทดสอบค่า t-test และ ระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one way analysis of variance) ถ้ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจะทดสอบต่อรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (least significant difference )

6. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจโดยรวมที่มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดี โดยการใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)

### สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 32-38 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,501-15,000 บาท และมีระยะเวลาการทำงานที่ CITIBANK 5-8 ปี

2. การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK

ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK ด้านค่าตอบแทน อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK ต่อเงินเดือนที่ผ่านมา ,สวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล, โบนัสประจำปี และ คอมมิชชั่น อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57, 3.54, 3.51 และ 3.51 ตามลำดับ

ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK ด้านความมั่นคงปลอดภัย อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK ต่อความมั่นคงของรายได้ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK ต่อความมั่นคงในการประกอบอาชีพ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK ด้านความมั่นคงปลอดภัย อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK ต่อหัวหน้างาน , เพื่อนร่วมงาน และผลงานท่านเป็นที่ยอมรับ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87, 3.85, 4.20 และ 4.25 ตามลำดับ และทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK ต่อท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25

ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK ด้านภัยพิบัติชื่อเสียง อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทัศนคติ ด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITYBANK ต่อตำแหน่งปัจจุบันของท่านและความภูมิใจที่เป็นพนักงานธนาคาร CITIBANK อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และ 3.38 ตามลำดับ

ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK ด้านความสำเร็จในชีวิต อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทัศนคติ ด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK ต่อ การเลื่อนตำแหน่งของท่านเมื่อเทียบกับรุ่นเดียวกัน, งานที่ท่านทำอยู่ใช้ความคิดสร้างสรรค์, งานที่ท่านทำท้าทายความสามารถ, งานที่ท่านมีความเจริญก้าวหน้าและท่านมีความสำเร็จในชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48, 3.94, 3.96, 3.76 และ 4.14 ตามลำดับ

### 3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยรวม ของพนักงานต่อธนาคาร

ความพึงพอใจโดยรวม ของพนักงานต่อธนาคาร พบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

### 4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความจงรักภักดีของพนักงานต่อธนาคาร

พนักงานมีระดับความภักดีต่อธนาคารมาก ในเรื่องท่านจะแนะนำให้บุคคลอื่นมาสมัครงานกับ CITIBANK หรือไม่, ท่านต้องการทำงานกับ CITIBANK จนเกษียณอายุหรือไม่ และหากมีองค์กรอื่นมายื่นข้อเสนอทั้งด้านหน้าที่การงานและสวัสดิการใหม่ๆ ท่านเลือกที่จะ โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.03, 3.89 และ 3.94 ตามลำดับ

## 5.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์อันประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ระยะเวลาการร่วมงาน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า

เพศ - พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าพนักงานเพศชาย

อายุ - พนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ที่มีระดับอายุต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การศึกษา - พนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้ - พนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระยะเวลาการร่วมงาน - พนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ ที่มีระยะเวลาการร่วมงานกับธนาคารมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ทศนคติด้านแรงจูงใจ ของพนักงานธนาคาร CITIBANK มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวม อันประกอบไปด้วยแรงจูงใจดังนี้

โดยภาพรวมของทศนคติ ของพนักงานธนาคาร CITIBANK อยู่ในระดับดีมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ค่าตอบแทน - ทศนคติด้านค่าตอบแทนของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานอย่างมีนัยทางสถิติที่ 0.01 กล่าวคือ ทศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานต่อค่าตอบแทนจะส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานเพิ่มมากขึ้นเล็กน้อย

ความมั่นคงปลอดภัย - ทศนคติด้านแรงจูงใจต่อความมั่นคงปลอดภัยของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ทศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานต่อความมั่นคงปลอดภัยดีขึ้นจะส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

การมีส่วนร่วมทางสังคม - ทศนคติด้านแรงจูงใจต่อความมีส่วนร่วมทางสังคมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ทศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานต่อความมีส่วนร่วมทางสังคมดีขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานเพิ่มมากขึ้นเล็กน้อย

การได้รับเกียรติยศชื่อเสียง - ทศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ต่อ เกียรติยศ ชื่อเสียง มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ทศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานต่อเกียรติยศชื่อเสียงดีขึ้นจะส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้นเล็กน้อย

การประสบความสำเร็จในชีวิต - ทศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานต่อความสำเร็จในชีวิต มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ทศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานต่อความสำเร็จในชีวิตดีขึ้นจะส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้นเล็กน้อย

### สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อธนาคาร

จากการทดสอบความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กับ ความภักดีโดยรวมต่อธนาคาร พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กับความจงรักภักดีโดยรวมต่อธนาคาร มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีมากทำให้ความจงรักภักดีโดยรวมต่อธนาคารเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง โดยพิจารณาตามหัวข้อดังนี้

พฤติกรรมที่มีแสดงออกของพนักงาน - ด้านการแนะนำบุคคลอื่นมาสมัครงานกับ CITIBANK พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กับความจงรักภักดีต่อธนาคารด้านการแนะนำบุคคลอื่นมาสมัครงานกับ CITIBANK มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ดีขึ้นทำให้ความภักดีต่อธนาคารด้านการแนะนำบุคคลอื่นมาสมัครงานกับ CITIBANK เพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

ความรู้สึกรักของพนักงานที่มีต่อธนาคาร - ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กับ ความจงรักภักดีต่อธนาคาร ด้าน การทำงานจนเกษียณกับ CITIBANK พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กับความจงรักภักดีต่อธนาคารด้านการทำงานจนเกษียณมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ดีขึ้นทำให้ความจงรักภักดีต่อธนาคารด้านการทำงานจนเกษียณกับ CITIBANK เพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านการรับรู้ของพนักงาน - ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กับ ความจงรักภักดีต่อธนาคาร ด้านการ มีองค์กรยื่นข้อเสนอหน้าที่การงาน และสวัสดิการพบว่าความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อธนาคาร พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อธนาคารอย่างมีนัยทางสถิติที่ 0.05

## อภิปรายผล

จากการศึกษาทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงาน ธนาคาร CITIBANK ที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมและความภักดีต่อธนาคาร มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK พบว่า ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านค่าตอบแทน ด้านการมีส่วนร่วมสังคม ด้านเกียติยศชื่อเสียง ด้านความสำเร็จในชีวิต อยู่ในระดับดี ส่วนด้านความมั่นคงปลอดภัย อยู่ในระดับดีมากสามารถอธิบายได้ตามทฤษฎีสิ่งจูงใจหรือที่เรียกว่าทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ได้ว่ามนุษย์มีความต้องการมีลำดับขั้นดังนี้ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานทางร่างกาย เพื่อความอยู่รอดความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการด้านสังคม ความต้องการเกียติยศชื่อเสียง ความต้องการที่จะประสบผลสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎี "ความต้องการของมาสโลว์" ได้ชี้ให้เห็นถึงพฤติกรรมมนุษย์ในการตอบสนองความต้องการของตนเองซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารองค์กร เพื่อให้ทราบลำดับความต้องการของพนักงาน โดยผู้บริหารจะต้องพิจารณาถึงความต้องการต่างๆที่บุคคลในองค์กรต้องการและจัดสรรให้ตามลำดับความสำคัญซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และ ทุ่มเทกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับงานวิจัยของศรีรัตน์ บุญอริยะ (2538:99-100) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์และข้าราชการในมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อแบบผู้นำผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้านคือ ด้านความสำเร็จของงาน, ด้านความก้าวหน้าของงาน, ด้านความยอมรับนับถือ, ด้านความรับผิดชอบ และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยรวมตามทัศนะของอาจารย์และข้าราชการในมหาวิทยาลัย รามคำแหงมีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง และงานวิจัยของปิยวดี สอนสิงห์ (2543:8910) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำ งานบริษัทบูทีทรีเทล (ประเทศไทย) จำกัดในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบว่าพนักงานให้ ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับที่ดีมากแต่มีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับปานกลางซึ่งพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัย จูงใจในระดับมาก

2. ความพึงพอใจโดยรวม ของพนักงานต่อธนาคาร พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจรวมจากการเป็นพนักงานของธนาคารในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานมีทัศนคติด้านแรงจูงใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ดังนั้นจึงส่งผลให้มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากนั่นเอง สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า การจูงใจ (Motivation) เป็นสิ่งเร้าและความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการ หรือเป้าหมาย ส่วนความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความพึงพอใจเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ดังนั้นการ

จูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้ได้ความพึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์เมื่อเกิดขึ้นแล้วสามารถตอบสนองแรงจูงใจนั้นจะได้ผลลัพธ์ คือ ความพึงพอใจ

3. ความจงรักภักดีของพนักงานต่อธนาคาร พบว่า พนักงานมีความจงรักภักดีของ พนักงานต่อธนาคารในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า การแนะนำให้บุคคลอื่นมาสมัครงานกับ CITIBANK การทำงานกับ CITIBANK จนเกษียณอายุ และหากมีองค์กรอื่นมายื่นข้อเสนอทั้งด้านหน้าที่การงานและสวัสดิการใหม่ๆ จะไม่เลือก พบว่าพนักงานมีความจงรักภักดีของพนักงานต่อธนาคารในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Hoy: & Rees. (1974:274-275) ที่ว่า บุคคลจะมีความจงรักภักดีมากไม่ยากย้ายไปจากหัวหน้า เมื่อหัวหน้าย้ายไปที่อื่น ก็ ต้องการย้ายตาม มีความ รักที่จะทำงานกับหัวหน้า ความพึงพอใจในหัวหน้า มีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในหัวหน้า

4. ผลการทดสอบสมมติฐานด้านเพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อ ความพึงพอใจ โดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ ชาลส์ เอ็น วีเวอร์ (1996: 296) ทำการศึกษาพบว่าโดยทั่วไปจะไม่ปรากฏความแตกต่างที่สำคัญเรื่อง ความพึงพอใจ ระหว่างเพศหญิงและเพศชาย เพราะเพศหญิงและเพศชายต่างก็ได้รับผลกระทบไม่ต่างกันจากตัวแปรต่างๆ ของความพึงพอใจ เช่น เงินเดือน การควบคุมบัญชีที่ได้รับ

5. ผลการทดสอบสมมติฐานด้านอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานธนาคาร CITIBANK ที่มีอายุต่างกันมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบและได้รับมอบหมายงาน ต่างมีความรู้ความตั้งใจในการปฏิบัติงานเหมือนกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สรุศักดิ์ อนันต์ (2534: 92) พบว่าอายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูอาสาสมัคร การศึกษานอกโรงเรียน จังหวัดนครศรีธรรมราช

6. ผลการทดสอบสมมติฐานระดับการศึกษา พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เนื่องจากพนักงานธนาคาร CITIBANK มีการปฏิบัติงานและมีภาระหน้าที่รับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถหรือระดับการศึกษาที่ได้เรียนมาจึงมีความพึงพอใจในงานไม่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี ดวงแก้ว (2541:86) พบว่าระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสภาพความมั่นคงแห่งชาติ

7. ผลการทดสอบสมมติฐานด้านรายได้ พบว่าพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตาม

สมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อพนักงานปฏิบัติงานและมีความพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติแล้วงานที่ได้จะออกมาดีและมีประสิทธิภาพ ทำให้พนักงานพนักงานได้รับผลตอบแทนเป็นเงินเดือน สอดคล้องกับงานวิจัยของอัญชลี ดวงแก้ว (2541:95) พบว่าปัจจัยด้านรายได้ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสภาพความมั่นคงแห่งชาติ

8. ผลการทดสอบสมมติฐานด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ขัดแย้งกับงานวิจัยของ บัณฑิต สุนาเคน (2542) พบว่าพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท อเกีย ซิสเต็มส์ ไมโครอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจเป็นเช่นไร ผลลัพธ์ คือ พึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

9. ผลการทดสอบสมมติฐาน เรื่องทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ พบว่า ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานโดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทน ความมั่นคงปลอดภัย มีส่วนร่วมทางสังคม เกียรติยศ ชื่อเสียง ความสำเร็จในชีวิต มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวม และเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งรัตน์ ศรีวรรณวิทย์ (2547:บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เฮอร์เทซ อีเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับแรงจูงใจที่ว่า การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้ได้ความพึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์เมื่อเกิดขึ้นแล้วสามารถตอบสนองแรงจูงใจนั้นจะได้ผลความพึงพอใจ (ศรีวรรณ เสรีรัตน์. องค์การและการจัดการ. 2545 : 306)

10. ผลการทดสอบสมมติฐาน เรื่องความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคารCITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อธนาคารพบว่าความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคารCITIBANKแผนกลูกค้าสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อธนาคารโดยรวม โดยเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความจงรักภักดี ด้านการแนะนำบุคคลอื่นมาสมัครงานกับ CITIBANK และด้านการงานจนเกษียณกับCITIBANK มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ เครื่องชี้วัดความจงรักภักดีจำแนกเป็นด้านได้ดังนี้ (Hoy: & Rees. 1974 :274-275) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก คือความไม่ยากย้ายไปจากหัวหน้าเมื่อหัวหน้าย้ายไปที่อื่นก็ต้องการย้ายตาม ด้านความรู้สึก คือความรักที่จะทำงานกับหัว

หน้าความพึงพอใจในหัวหน้า ด้านการรับรู้ คือความเชื่อมั่นและไว้วางใจในหัวหน้า ความเชื่อถือในหัวหน้าแม้ผู้อื่นจะมี ปฏิกริยาต่อการตัดสินใจของหัวหน้าความรู้สึกว่าหัวหน้ายินดียอมรับผิดชอบแทนเมื่อตนเอง บกพร่องซึ่งความจงรักภักดีมีความสำคัญต่อองค์กรและมีความสัมพันธ์ต่อผลผลิตของคณงาน โดยผู้บังคับบัญชาที่ได้รับความจงรักภักดีจากผู้ใต้บังคับบัญชาจะสามารถบริหารจัดการงานอย่างมีประสิทธิภาพ

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ภาพรวมทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK อยู่ในระดับดี ดังนั้นทางผู้บริหาร ควรนำผลจากศึกษาในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางเพื่อกำหนดนโยบายการบริหารอย่างเหมาะสม อีกทั้งยังคงรักษาแนวนโยบายเดิมไว้ด้วย เนื่องจากทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีและมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่อไปแต่หากจะปรับเปลี่ยนก็ควรมีแนวทางหรือนโยบายที่เหมาะสมกว่าหรือมีการสอบถามความคิดเห็นจากพนักงานด้วย เนื่องจากพนักงานเป็นผู้ปฏิบัติงานและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

2. ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคารเรื่องค่าตอบแทนอยู่ระดับดีเนื่องจาก พนักงานมีแรงจูงใจที่ดีต่อ เงินเดือน สวัสดิการ โบนัสประจำปี และ คอมมิชชัน แต่ในเรื่อง สวัสดิการ โบนัสประจำปีพบว่าพนักงานมีแรงจูงใจอยู่ในระดับท้ายสุด ดังนั้นผู้บริหารควรมีกกลยุทธ์หรือวางแผนปรับเปลี่ยนในเรื่องโบนัสประจำปี และคอมมิชชันให้เหมาะสม โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาจากผลการทำงานที่ผ่านระบบการประเมินที่มีประสิทธิภาพ และให้รางวัลที่เหมาะสมแก่พนักงานทุกคน

3. ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคารเรื่องความมั่นคงปลอดภัยอยู่ระดับดีมาก แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความเชื่อมั่นในเรื่องรายได้ และอาชีพหากพนักงานมีความเชื่อมั่นแล้วจะส่งผลที่ดีกับองค์กร ดังนั้นการกำหนดนโยบายผู้บริหารควรธำรงรักษาไว้ในความมั่นคงปลอดภัยเรื่อง รายได้ และและอาชีพ

4. ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคารเรื่องเกียรติยศชื่อเสียงมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าทุกๆ ด้านแต่ยังคงอยู่ในระดับดี เพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานให้ดียิ่งขึ้นอันจะนำมาซึ่งแรงจูงใจในการทำงานที่ดียิ่งขึ้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญเรื่องตำแหน่งในปัจจุบันของพนักงาน หากพนักงานคนใดมีประสบการณ์ในการทำงานมานานหรือมีผลการปฏิบัติที่ดีมาตลอดเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานผู้บริหารควรพิจารณาปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานในระดับที่สูงขึ้น

5. ความพึงพอใจจากการเป็นพนักงานของธนาคาร อยู่ในระดับดีมากเพื่อรักษาระดับความพึงพอใจนี้ไว้ผู้บริหารควรที่จะกำหนดการจูงใจที่เหมาะสมเนื่องจากการจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้ได้ความ

พึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์ เมื่อเกิดขึ้นแล้วสามารถตอบสนองแรงจูงใจนั้นจะได้ผลลัพธ์ คือ ความพึงพอใจ  
 นั้นเอง

6. ความจงรักภักดีของพนักงานธนาคาร อยู่ในระดับมากโดยจากการศึกษาในเรื่องของ  
 การทำงานกับ CITIBANK ต่อไปจนเกษียณอายุ พบว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยความจงรักภักดีต่ำสุด ดังนั้น  
 ในเรื่องนี้ผู้วิจัยเสนอแนะให้ผู้บริหารควรมีของขวัญหรือทุนขึ้นใหญ่ให้พนักงานที่ทำงานกับ CITIBANK  
 ต่อไปจนเกษียณอายุซึ่งสามารถสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรได้

7. ทักษะจิตด้านแรงจูงใจหากเพิ่มระดับมากขึ้นจะส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้นตาม  
 ลำดับอันมีผลต่อความจงรักภักดี จึงควรปรับปรุงแรงจูงใจในแต่ละด้าน เช่น ค่าตอบแทน ความมั่นคง  
 ปลอดภัย มีส่วนร่วมทางสังคม เกียรติยศ ชื่อเสียง ความสำเร็จในชีวิต อย่างเหมาะสมตามสภาพ  
 ปัจจุบัน เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจโดยรวมและสร้างความจงรักภักดีให้เกิดแก่พนักงานทุกคน

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ทำการศึกษาในแนวเดียวกับการวิจัยครั้งนี้ แต่เปลี่ยนประชากรที่จะทำการศึกษาเป็น  
 พนักงานในแผนกอื่นธนาคาร CITIBANK เพื่อที่จะได้เห็นข้อมูลในด้าน ทักษะจิตด้านแรงจูงใจของ  
 พนักงาน ธนาคาร CITIBANK ที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมและความภักดีต่อธนาคาร ชัดเจน และ  
 น่าเชื่อถือยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาตัวแปรอิสระด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น ตำแหน่งงาน สถานภาพการสมรส เป็นต้น  
 ที่สามารถอธิบายทักษะจิตด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK ที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวม  
 และความภักดีต่อธนาคารได้

3. ทำการศึกษาเรื่องทักษะจิตด้านแรงจูงใจของพนักงาน ที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมและ  
 ความจงรักภักดีต่อธนาคาร เปรียบเทียบระหว่าง ธนาคาร CITIBANK กับธนาคารเอเซีย ซึ่งข้อมูลที่ได้  
 จากการวิจัยจะทำให้เห็นความแตกต่างขององค์กรและสามารถนำมาปรับเปลี่ยนทัศนคติและ  
 การปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การวิเคราะห์สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6  
กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชนิษฐา เมฆมานะ. (2452). ปัจจัยเชิงเหตุที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ  
ข้าราชการสำนักตรวจเงินแผ่นดินส่วนกลาง ศึกษาเฉพาะ กรณีสำนักตรวจ  
สอบด้านสังคมและความมั่นคง. ศป.ม. (พัฒนาสังคม) .กรุงเทพฯ:บัณฑิต  
วิทยาลัยสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.ถ่ายเอกสาร
- เจนศักดิ์ ปาลภิบาล และคณะ. (2540). ความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการของ  
ธนาคารกรุงไทยจำกัด(มหาชน) ที่มีต่อการดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพบริการ  
กรณีศึกษาสำนักงาน ภาค4. รายงานการสัมมนาเชิงปฏิบัติการหลักสูตรปริญญา  
โท(ภาคพิเศษ)การจัดการภาครัฐและเอกชนรุ่นที่3 คณะรัฐประศาสนศาสตร์  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชนิน ทิววรรณรักษ์.(2453). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความ  
ผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์. วิทยานิพนธ์ วท.ม.  
(จิตวิทยาอุตสาหกรรม).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.  
ถ่ายเอกสาร
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 8.กรุงเทพฯ :  
เทพนิมิตการพิมพ์
- ณัฐลิตา สอนสำเนียง.(2538). ผู้นำในทศวรรษหน้า.ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร  
มหาบัณฑิต:โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.
- ดวงจิตร์ ก่อเจริญวัฒน์.(2536). ปัจจัยที่มีต่อการรักษาบุคลากรบางสาขาที่ขาดแคลน  
ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ  
คณะรัฐศาสตร์.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.ถ่ายเอกสาร
- ธนวินทร์ พัฒนเศรษฐ. (2546). อุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของ  
พนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและการนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงาน  
ใหญ่ สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ )กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร

- นงลักษณ์ คชฤทธิ์. (2453). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สังกัดภาคนครหลวง 3. กรุงเทพฯ:ภาคนิพนธ์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- บรรยงค์ ไตจินดา.(2452).องค์การและการจัดการ.พิมพ์ครั้งที่ 2.กรุงเทพฯ:รวมสาส์น (1997)
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ : พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ภรณ์ (กิริติบุตร) มหามนต์.(2529).การประเมินประสิทธิผลขององค์การ, กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์ โอเดียนสโตร์.
- มานิต คุ่มภัย.(2541).ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) กรณีศึกษา: ภาคกลาง 4 เขต 3 ภาคนิพนธ์ ศป.ม. (พัฒนาสังคม).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.ถ่ายเอกสาร
- รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ.(2541). พฤติกรรมองค์การ Organizational Behavior (OB). Diamond in Business World กรุงเทพฯ.
- รศ. ศิริธรรม ธนะภูมิ. พัฒนาการทางอารมณ์และบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ: คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
- สมยศ นาวิการ. การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร:บรรณกิจ
- สุนันท์ แก้วกล้า.(2452). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บจม.ธนาคารกสิกรไทยภายใต้ การรื้อระบบการทำงานใหม่ กรณีศึกษา.พนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักงานเขต 43. ภาคนิพนธ์ ศป.ม.(พัฒนาสังคม).กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.ถ่ายเอกสาร

- Alderfer, C.P. (1972). *Existence Relatedness and Growth: Human Needs in Organization*. New York: Free Press.
- Arnold H.J. and D.C. Feldman. (1986) *Organizational Behavior*, New York: McGraw – Hill Book Company.
- Cronbach, Lee Joseph. (1971) *Essentials of Psychological Testing*. 3 Ed. New York: Harper and Row, Inc.
- Good, Carter Victor. (1973) *Dictionary of Education*. 3 Ed. New York: Mc.Graw – Hill Book Company.
- Herzeberg, F. et al. (1959) *The Motivation To Work*. New York: John Wiley and Sons.
- Hick, Herbert B. (1967). *Management of Organization*. New York: Mc.Graw-Hill Book Co.
- McClelland, D.C. (1965). *Toward a Theory of Motive Acquisition*. *American Psychologist*.
- Smith, H.G. (1965). *Psychology of Industrial Behavior*. NY: McGraw-Hill.
- Yamane Taro. (1967). *Statistic, AN Introductory Analysis*. 2 Ed. New York: Harper and Row.

**ภาคผนวก ก**  
**แบบสอบถามทัศนคติด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจ**  
**โดยรวมและความภักดี**

## แบบสอบถาม

ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคารCITIBANKแผนกลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อ  
ความพึงพอใจโดยรวมและความจงรักภักดีในองค์กร โดยนิตินัยหลักสูตรปริญญาบริหาร  
ธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร

กรุณาใส่เครื่องหมาย /ลงในช่อง  หน้าข้อความให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด  
เพียงข้อเดียว

### ส่วนที่ 1

ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

2

1) 18 - 24 ปี

2) 25 - 31 ปี

3) 32 - 38 ปี

4) 39-45 ปี

5) 46 - 52 ปี

6) 53 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

2) ปริญญาตรี

3) ปริญญาโท

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1) ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 7,500 บาท

2) 7,5001-15,000 บาท

3) 15,001-22,500 บาท

4) 22,500 บาท ขึ้นไป

5. ระยะเวลาการทำงานที่ CITIBANK

1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 4 ปี

2) 5-8 ปี

3) 9-12 ปี

4) 13-16ปี

5) 17-20ปี

6) 21 ปีขึ้นไป

## ส่วนที่2 ทศนคติด้านแรงจูงใจ ที่มีต่อธนาคาร CITIBANK

โดยแบ่งระดับ ออกเป็น 5 ระดับ คือ ดีมาก(5 คะแนน), ดี(4 คะแนน), ปานกลาง(3 คะแนน), ต้องปรับปรุง(2 คะแนน), ต้องปรับปรุงอย่างมาก (1 คะแนน)

ระดับคะแนน	5	4	3	2	1
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุง อย่างมาก
<u>คำตอบแทน</u>					
1. เงินเดือนที่ท่านได้รับ					
2. สวัสดิการต่างๆเช่น ค่ารักษาพยาบาล					
3. โบนัสประจำปี					
4. คอมมิชชั่น					
<u>ความมั่นคงปลอดภัย</u>					
1. ความมั่นคงของรายได้					
2. ความมั่นคงในการ ประกอบอาชีพ					
<u>ความมีส่วนร่วมทางสังคม</u>					
1. ความสัมพันธ์กับ -หัวหน้างาน					
-เพื่อนร่วมงาน					
2. ผลงานท่านเป็นที่ยอมรับ					
3. ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมของ ธนาคาร					
<u>เกียรติยศชื่อเสียง</u>					
1. ตำแหน่งปัจจุบันของท่าน					
2. ความภูมิใจที่เป็นพนักงาน ธนาคาร CITIBANK					
3. การได้รับการยกย่องเช่น เกียรติยศ ,รางวัล					



กรุณาให้คะแนนตามความเห็นของท่าน โดยลงเครื่องหมาย / ใน .....  
 โดยแบ่งระดับ ออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมาก(5 คะแนน),เห็นด้วย(4 คะแนน), เห็นด้วยปานกลาง  
 (3 คะแนน), ไม่เห็นด้วย(2 คะแนน), ไม่เห็นด้วยอย่างมาก (1 คะแนน)

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจโดยรวม ของพนักงาน ต่อธนาคาร

1. ท่านมีความพึงพอใจจากการเป็นพนักงานของธนาคาร หรือไม่อย่างไร  
 พอใจอย่างมาก ..... ไม่พอใจอย่างมาก  
 5 4 3 2 1

### ส่วนที่ 4 ความจงรักภักดีของพนักงานต่อธนาคาร (3ข้อ)

1. ท่านจะแนะนำให้บุคคลอื่นมาสมัครงานกับCITIBANK หรือไม่  
 แนะนำแน่นอน ..... ไม่แนะนำแน่นอน  
 5 4 3 2 1

2.ท่านต้องการทำงานกับ CITIBANK จนเกษียณอายุหรือไม่  
 ต้องการอย่างมาก ..... ไม่ต้องการอย่างมาก  
 5 4 3 2 1

3.หากมีองค์กรอื่นมายื่นข้อเสนอ ทั้งด้านหน้าที่การงาน และ สวัสดิการใหม่ๆ ท่านเลือกที่จะ  
 ยังคงร่วมงานกับ CTB แน่ใจ ..... ไม่ร่วมงานกับ CTB แน่ใจ  
 5 4 3 2 1

**ภาคผนวก ข**  
**หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ**



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ   บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/8444

วันที่ 31 สิงหาคม 2547

เรื่อง   ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน   คณบดีคณะสังคมศาสตร์

          เนื่องด้วย นางสาวดลกมล เชนจินทะ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมและความภักดีต่อธนาคาร” โดยมี รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมและความภักดีต่อธนาคาร

          จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางสาวดลกมล เชนจินทะ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

1. รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ  
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง

รองประธานกรรมการบริหารหลักสูตร  
บริหารธุรกิจ อาจารย์ประจำวิชา  
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

## ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวดลกมล เอนจินทะ
วันเดือนปีเกิด	26 มิถุนายน 2515
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	71/4 ม. 3 ซอยจรัญ 35 ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงบางพรหม เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร 10170
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2531	โรงเรียนศรีอยุธยา กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2535	มนุษยศาสตร์ สาขาภาษา และ วรรณคดีไทย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร
พ.ศ. 2548	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร