

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎี

ในการศึกษา ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ได้นำแนวคิดและทฤษฎีดังต่อไปนี้มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกเฉพาะบุคคลที่มีต่อสภาพการทำงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและสภาพแวดล้อมที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งส่งผลทำให้เกิดความตั้งใจเพียรพยายามและทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เอ็ดวิน เอ. ล็อก (Edwin A. Locke) ได้นิยามความพึงพอใจในงานไว้ว่า “เป็นภาวะทางอารมณ์ซึ่งเป็นผลจากการรับในผลงานของบุคคลบุคคลหนึ่ง หรือประสบการณ์ในงานของบุคคลบุคคลหนึ่ง (สร้อยตระกูล (ตีพานนท์) อรรถมานะ, 2545:134)

จากความหมายของความพึงพอใจในการทำงานที่กล่าวมา พอจะสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นอารมณ์ความรู้สึกที่ดีของแต่ละบุคคลที่มีต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ ซึ่งทำงานด้วยความเต็มใจและพอใจที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร เป็นความรู้สึกของบุคคลที่ปฏิบัติงานแล้วได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจที่สอดคล้องกับความต้องการของเขา

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

กันตนา เพิ่มผล(2541) กล่าวว่างานไม่ใช่ตัวแปรอย่างเดียวที่ทำให้คนพอใจ ยังมีตัวแปรอื่นมากมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานรวมทั้งความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ สิ่งตอบแทน ตลอดจนการให้รางวัล การที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ทักษะคนที่มีความต้องการ เราอาจต้องวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญขั้นต้นในการทำงานก่อนดังนี้

1. งาน(Work) งานเป็นองค์ประกอบอันดับแรกที่ทำให้คนพอใจ หมายถึงว่า คนนั้นชอบงานหรือเปล่าถ้าชอบและมีความสนใจก็จะมี ความพึงพอใจในงานสูง นอกจากนี้ลักษณะงานที่มีความท้าทายจะทำให้บุคคลเกิดความสนใจส่งผลทำให้มีโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ นอกจากนี้ระดับความยากง่ายของงานและปริมาณงานก็จะต้องพอดีกับความสามารถและเวลาของบุคคลผู้ทำงานนั้นด้วยไม่ใช่ปริมาณงานมากเกินไปแต่ให้ทำในเวลาที่ยกจำกัด และงานนั้นควรส่งเสริมให้ผู้ทำ

งานมีโอกาสที่จะประสบผลสำเร็จในงานและผู้ที่ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการและสถิติการทำงานของตนเองได้และสามารถพัฒนาตนเองได้

2. ค่าจ้าง(Pay) ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่ง เพราะค่าจ้างอาจเป็นเงินหรือเป็นอย่างอื่นที่ลูกจ้างจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราค่าจ้างที่เหมาะสมก็จะทำให้พนักงานพึงพอใจ นอกจากนี้การจ่ายค่าแรงต้องมีความยุติธรรมและเท่าเทียมกันในบรรดาคนงานหรือลูกจ้างประเภทเดียวกันที่มีคุณสมบัติเดียวกันส่วนวิธีจ่ายค่าแรงก็เป็นอีกอย่างหนึ่งที่มีส่วนทำให้ลูกจ้างหรือคนทำงานพอใจหรือไม่พอใจเช่น การจ่ายเงินเดือน การจ่ายรายปักษ์ รายวันหรือจ่ายเหมาเป็นรายๆหรือจ่ายจากจำนวนการผลิต เป็นต้น

3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง(Promotion) โอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งขึ้นไป เพราะในการทำงานทุกคนก็จะตั้งความคาดหวังว่าจะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารงานระดับสูงเพื่อให้เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งขึ้นไป และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4. การยอมรับ(Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จก็ควรจะได้รับคำยกย่องและประกาศเกียรติคุณสรรเสริญบ้าง ควรให้เครดิตกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถและทำงานสำเร็จลงด้วยดี

5. ผลประโยชน์(Benefit) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงานหรือคาดว่าจะได้รับก็จะเป็นส่วนหนึ่งซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักผ่อนประจำปี โบนัสประจำปี เป็นต้น

6. สภาพการทำงาน(Working Conditions) สภาพการทำงานรวมถึงสภาพแวดล้อมโดยเฉพาะทางกายภาพ(Physical Environment) ซึ่งรวมถึงอุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ หรือโรงงาน เป็นต้น นอกจากนี้แล้วระยะเวลาในการทำงาน การหยุดพักในระหว่างทำงานก็เป็นองค์ประกอบ ของสภาพการทำงานอย่างหนึ่ง

7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา(Leader) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ หัวหน้างานแบบต่างๆมีอิทธิพลต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีทักษะในการบริหารมากน้อยแค่ไหนรู้หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงใดและเมื่อมีปัญหาในการทำงานหัวหน้ามีความสามารถที่จะให้คำแนะนำมากน้อยเพียงใด

8. เพื่อนร่วมงาน(Co-workers) เพื่อนร่วมงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานหากบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานมากพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือคนอื่นๆและมีความเป็นมิตรบุคคลก็อาจมีความพึงพอใจในสภาพการทำงานมากกว่าคนอื่นๆ ในทางตรงกันข้ามหากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้อยความสามารถพึ่งพาอาศัยอะไรไม่ได้และไม่เป็นมิตรก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการทำงานไปได้

9. นโยบายการจัดการการบริหาร(Organization and Management) นโยบายและการจัดการหรือการบริหารภายในองค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง การที่องค์กรวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรงงาน สวัสดิการลูกจ้างหรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้างหรือผู้ที่ทำงานนำมาคิดตัดสินใจและทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการทำงานได้

2.1.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัลด์เบอร์ก(Herzberg 1966) (สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) ธรรมานะ, 2545: 100) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจและข้อมูลที่ได้พบว่าความรู้สึกที่คตินั้นโดยทั่วไปมักจะมีคู่ไปกับลักษณะเนื้องาน (Job content) ส่วนความรู้สึกที่ไม่คตินั้นจะมีคู่ไปกับสภาพที่อยู่ล้อมรอบงาน หรือลักษณะนอกเนื้องานหรือบริบทของงาน (Job context) เฮอรัลด์เบอร์กได้สรุปว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน(Job Satisfaction) นั้นจะสัมพันธ์กับลักษณะในเนื้องาน การเรียกปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจนี้ว่าปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfaction) นั้นจะสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่อยู่นอกเหนือเนื้องาน และเขาเรียกปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจนี้ว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) หรือปัจจัยเพื่อความคงอยู่ (Maintenance Factors)

ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน(Motivation Factor) เป็นปัจจัยภายในของพนักงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรง โดยจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยปัจจัย 6 ด้าน ดังนี้

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น ได้แก่ การใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่คาดไว้และผลของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่คาดไว้เป็นต้น

2. การได้รับการยอมรับ (Recognition) หมายถึงการได้รับการยอมรับนับถือจาก

บุคคลต่างๆ เช่นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานชอบและรักงาน

3. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึงเมื่องานประสบความสำเร็จได้รับการตอบสนองในเรื่องของการได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม ซึ่งจะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

4. ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่ท้าทายความสามารถหรือเป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ คิดค้นสิ่งใหม่ๆ ซึ่งได้แก่ความเป็นอิสระในระหว่างปฏิบัติงาน เป็นงานที่ตรงกับความรู้ที่จบการศึกษามาเป็นต้น

5. โอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) หมายถึงเมื่อทำงานไปแล้วจะต้องมีความเจริญเติบโตในงาน เช่นมีการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น เป็นต้น

6. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน

ปัจจัยช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่มีใช้สิ่งจูงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้นักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job Dissatisfaction) โดยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่พนักงานจะต้องได้รับการตอบสนอง เพราะถ้าไม่มีให้หรือให้ไม่เพียงพอจะทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ทั้งนี้ก็ไม่ได้หมายความว่าถ้าให้ปัจจัยเหล่านี้แล้วจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัย 10 ด้าน ดังนี้

1. สถานภาพ (Status) หมายถึงอาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2. สัมพันธภาพกับผู้ควบคุมบังคับบัญชา (Relation with Supervisors) หมายถึง การติดต่อรวมทั้งไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

3. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (Peer Relation) หมายถึงการมีสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเองเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน การให้คำปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงาน เป็นต้น

4. สัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relations with Subordinates) หมายถึง สัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้การทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

5. คุณภาพของการควบคุมบังคับบัญชา (Quality of Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือควบคุมความยุติธรรมในการบริหาร ตลอดจนการมีความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้คำแนะนำในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้

6. นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company Policy and Administration) หมายถึงการจัดการและบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งจะต้องอยู่ในลักษณะนโยบายชัดเจน มีการแบ่งงานไม่ซ้ำซ้อน มีความเป็นธรรม

7. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานความมั่นคงขององค์กร หรือความยั่งยืนของอาชีพ

8. ชีวิตส่วนตัว(Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน หรือการที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

9. สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึงสภาพทางกายภาพของการทำงานเช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

10. ค่าจ้าง (Pay) หมายถึง ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ควรได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ ตลอดจนการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคคลที่ปฏิบัติงาน

เฮร์สเบอร์ก (Herzberg) เห็นว่าปัจจัยสุขอนามัยนั้นเป็นสภาพแวดล้อมอันเป็นสิ่งสำคัญยิ่งของงานที่จะรักษาคคนไว้ในองค์กร ในลักษณะที่ช่วยป้องกันมิให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในงาน อย่างไรก็ตามปัจจัยสุขอนามัยในตัวของมันเอง ไม่สามารถจูงใจบุคคล มีแต่ปัจจัยจูงใจเท่านั้นที่จะจูงใจบุคคลให้ทำงาน ได้ดังนั้นถ้ายึดทฤษฎีเฮร์สเบอร์กแล้ว บุคคลจะต้องทำงานที่มีลักษณะท้าทาย จึงจะเป็นการจูงใจเขาให้ทำงานอย่างแท้จริง หรือวิธีที่จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจต่องานนั้น จะต้องเน้นที่งานเป็นหลักที่เฮร์สเบอร์ก เรียกว่า การปรุงแต่งงาน (Job enrichment) (ดิน ปรัชญพฤทธิ, 2536)

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มัทนา เสนาธรรม (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยสูงใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน และการได้รับการยกย่องนับถือ ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยค่าจ้าง พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพอใจต่อปัจจัยสูงใจที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานเกือบทุกปัจจัย โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน ตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ชีวิตส่วนตัว การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน และนโยบายการบริหารของบริษัท ยกเว้นค่าตอบแทนซึ่งส่วนใหญ่มีความพอใจในระดับพอใจน้อย และพนักงานมีความพอใจต่อปัจจัยสูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานเกือบทุกปัจจัยในระดับพอใจมาก ได้แก่ ลักษณะของงานที่ทำ โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ผลสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน และการยอมรับจากผู้อื่น ยกเว้นความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งส่วนใหญ่มีความพอใจในระดับพอใจน้อย

จารุมาศ ปาละรัตน์ (2548) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยสูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ พบว่าพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ให้ความสำคัญปัจจัยสูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านค่าตอบแทน ด้านตำแหน่ง ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา และให้ความสำคัญในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยสูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ให้ความสำคัญในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านโอกาสในการเจริญเติบโต

อภิวันท์ มหาวัจน์ (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานซึ่งเป็นปัจจัยภายใน ความต้องการภายในของพนักงานที่มีอิทธิพลในการสร้างความ

พึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง โดยจะเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจและเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจงใจที่แท้จริง จากการศึกษาพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับในความสามารถและได้รับการยกย่องนับถือ และด้านความรับผิดชอบ ด้านปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้นักงาเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job Dissatisfaction) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงแต่เป็นเพียงสิ่งที่จะช่วยสกัดกั้นไม่ให้นักงาเกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่พนักงานจะต้องได้รับการสนองตอบ จากการศึกษาพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ ความมั่นคงในการทำงาน รองลงไปคือด้านชีวิตส่วนตัวและตำแหน่งงาน

2.3 การบริหารจัดการองค์กร ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)

2.3.1 ความเป็นมาขององค์กร

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)เริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2488 มีสำนักงานแห่งแรกตั้งอยู่ ณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นเมืองหลวงเก่าของประเทศไทย และเริ่มเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2488 มีทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 1,000,000 บาท ต่อจากนั้น ได้ก่อตั้งสำนักงานกรุงเทพฯขึ้นภายในปีเดียวกัน ณ มุมถนนราชวงศ์ และย้ายที่ทำการสำนักงานกรุงเทพฯมาอยู่ถนนอนุวงศ์ และถนนลำพูนไชย ในปี 2491 และ 2493 ตามลำดับ การดำเนินกิจการของธนาคารเจริญก้าวหน้าและมั่นคง ธนาคารได้รับพระบรมราชานุญาตรับพระราชทานตราครุฑมาประดิษฐาน ณ ธนาคารเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2513 ต่อมาในปีเดียวกันธนาคารได้ย้ายสำนักงานใหญ่มาอยู่ที่ถนนเพลินจิต เพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น ในวันที่ 26 กันยายน 2520 ธนาคารได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และวันที่ 28 กันยายน 2536 ธนาคารได้จดทะเบียนการแปรสภาพธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด เป็นบริษัทมหาชน จำกัด ตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชน พ.ศ.2535 และในเดือนธันวาคม 2539 ธนาคารได้ย้ายที่ทำการสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ ซึ่งเป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่ในปัจจุบัน ตั้งอยู่เลขที่ 1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120 และเปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2540

ทางด้านเงินทุน ธนาคารได้เพิ่มทุนจดทะเบียนเรียกชำระแล้วเพิ่มขึ้นเป็นลำดับในปี 2539,2541,2542 และในเดือนสิงหาคม 2546 ธนาคารได้เพิ่มทุนจำนวน 10,000 ล้านบาท ทำให้

ทุนจดทะเบียน เรียกชำระแล้วเพิ่มขึ้นเป็น 28,704 ล้านบาท ณ สิ้นเดือนมิถุนายน 2549 ทุนจดทะเบียนเรียกชำระแล้วของธนาคารเพิ่มขึ้นเป็น 28,718 ล้านบาท

2.3.2 ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์องค์การ “Conservative and Progressive” ธนาคารกรุงศรีอยุธยามุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจให้กิจการมีมูลค่าเพิ่มอย่างต่อเนื่อง ด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง เพื่อดำรงสถานะทางการเงินของธนาคารให้มีความมั่นคงในระยะยาว พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินและให้บริการที่มีความทันสมัยตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจแก่ลูกค้า โดยกระบวนการทางเทคโนโลยี เพิ่มศักยภาพทรัพยากรบุคคลให้มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญในการบริหารและสอดคล้องกับสถานการณ์

2.3.3 แนวทางการดำเนินงานด้านบริหารจัดการองค์การ ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพราะเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน และเป็นพื้นฐานที่ส่งเสริมการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและเพิ่มประสิทธิผล เสริมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย และสังคม โดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดังนี้

1) Accountability & Responsibility

ตระหนักในหน้าที่ และความรับผิดชอบต่อการบริหารจัดการองค์การด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ระมัดระวัง ตามหลักการข้อพึงปฏิบัติที่ดี เพื่อผลประโยชน์สูงสุด

2) Equitable Treatment

การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ตามสิทธิที่พึงมีพึงได้อย่างยุติธรรม

3) Transparency

การดำเนินงานด้วยความโปร่งใส การบริหารจัดการสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งการเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้อง โปร่งใส สอดคล้องกับเวลาและสถานการณ์

4) Vision

มีวิสัยทัศน์ในการบริหาร โดยกำหนดทิศทางและเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการและมีความมั่นคงในระยะยาว

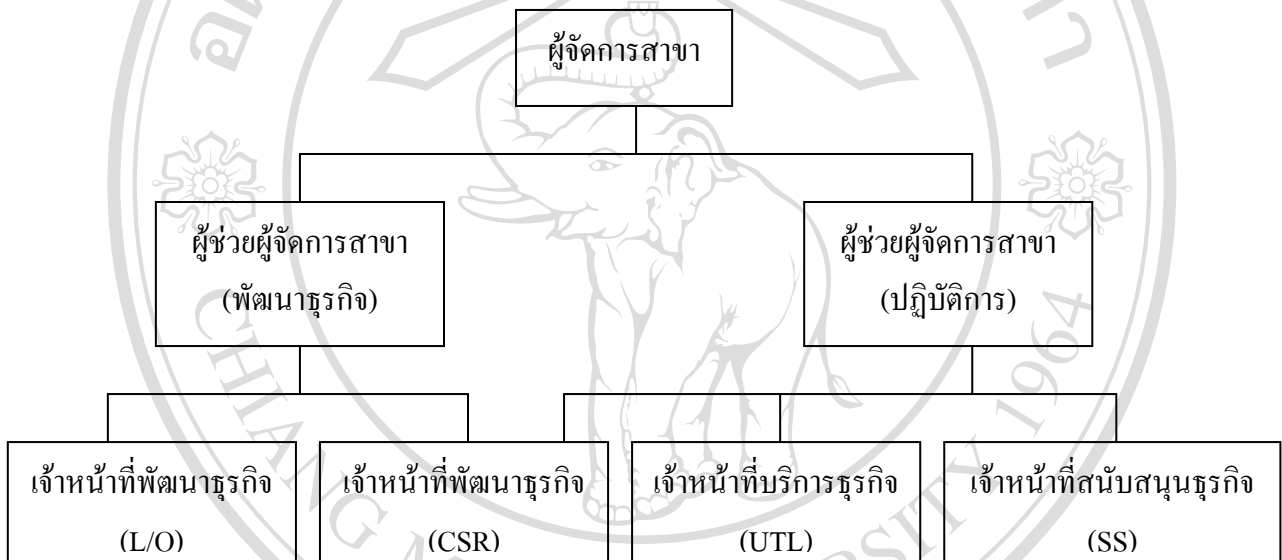
5) Code of Ethics

ส่งเสริมจริยธรรมและจรรยาบรรณที่ดีในการประกอบธุรกิจ

จำนวนบุคลากรในเขตที่ทำการศึกษา คือ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย สาขา 13 สาขา จำนวนพนักงาน 122 คน

- ผู้จัดการสาขา 13 คน
- ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาด้านพัฒนาธุรกิจ ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาด้านปฏิบัติการ 17 คน
- เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจ เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ เจ้าหน้าที่สนับสนุนธุรกิจ 92 คน

โครงสร้างสาขา



โครงสร้างการบริหารองค์กร ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

