

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทัศนคติ (Attitude) เป็นคำซึ่งมีรากกำเนิดมาจากภาษาลาตินว่า “Aptus” แปลว่า โน้มเอียง และเหมาะสม และเมื่อนำมาใช้ในความหมายของคำว่า “Attitude” หมายถึงท่าทีที่แสดงออกของคนเราซึ่งบ่งถึงสภาพจิตใจ (ชวนะ ภวภานันท์, 2527:20) ทัศนคติสามารถแยกองค์ประกอบได้เป็น 3 ส่วนด้วยกัน คือ¹

1. ส่วนประกอบทางด้านความคิดหรือความรู้ความเข้าใจ เรียกว่า “Cognitive Component” ได้แก่ ความคิดซึ่งเป็นส่วนประกอบของมนุษย์ในการคิด ซึ่งความคิดนี้อาจจะอยู่ในรูปใดรูปหนึ่งแตกต่างกันออกไป เช่น เมื่อบุคคลหนึ่งกล่าวถึงผงชักฟอก ก็ต้องมีความคิด ความเข้าใจเกี่ยวกับผงชักฟอกได้ว่า มีอะไรเป็นส่วนประกอบ รูปร่างการบรรจุภัณฑ์เป็นอย่างไร ฯลฯ นอกเหนือจากการนึกถึงแต่เพียงยี่ห้อของผงชักฟอกได้เท่านั้น

2. ส่วนประกอบทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก เรียกว่า “Affective Component” ซึ่งเป็นตัวเร้าความคิดอีกทอดหนึ่ง ถ้าหากบุคคลมีภาวะความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี ก็จะแสดงออกขณะคิดถึง สิ่งนั้นออกมาในลักษณะที่แตกต่างกัน เช่น ขณะคิดถึงผงชักฟอกยี่ห้อหนึ่งบุคคลที่มีความรู้สึกในด้านบวกเป็นไปในทางที่ดี ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่มีความรู้สึกในด้านลบ เรียกว่า “Negative Affective Component” ก็จะมีความรู้สึกในด้านลบเป็นไปในทางที่ไม่ดี

3. ส่วนประกอบทางด้านพฤติกรรมเรียกว่า “Behavioral Component” ซึ่งมีแนวโน้มไปในทางการกระทำหรือพฤติกรรมในลักษณะที่ว่าเมื่อมีสิ่งเร้าก็จะเกิดปฏิกิริยาอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้น เช่น เมื่อบุคคลมีความรู้สึกในด้านบวก เป็นไปในทางที่ดีต่อผงชักฟอกชนิดใดก็จะนิยมที่จะซื้อผงชักฟอกยี่ห้อนั้นอยู่เป็นประจำ เป็นต้น

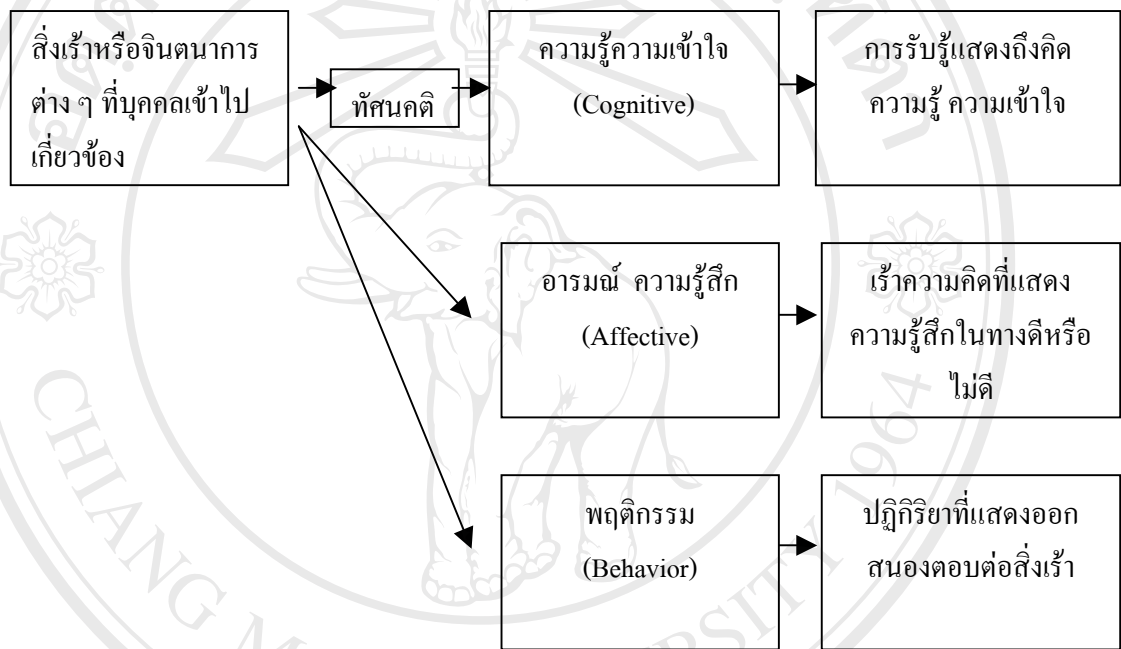
จะเห็นได้ว่า ถ้าบุคคลไม่มีความเข้าใจหรือมีแนวความคิดซึ่งเรียกว่า “Concept” เกี่ยวกับสิ่งใดก็ไม่สามารถมีทัศนคติต่อสิ่งนั้นได้ การที่บุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดต่างก็เนื่องจากบุคคลมีความเข้าใจ หรือมีแนวความคิดซึ่งเรียกว่า “Concept” ต่างกัน

ดังนั้น ส่วนประกอบทางด้านความคิดหรือความรู้ ความเข้าใจ จึงนับได้ว่าเป็นส่วนประกอบขั้นพื้นฐานของทัศนคติ และส่วนประกอบนี้จะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคล

¹ ชวนะ ภวภานันท์, ลีลาจีบบแบบคนโฆษณา, พิมพ์ครั้งที่ 1(กรุงเทพฯ:เรือนแก้วการพิมพ์,2527),หน้า 20.

อาจออกมาในรูปแบบแตกต่างกัน ทั้งในทางบวกและทางลบซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการเรียนรู้
ของความรู้สึกที่เกิดขึ้น ที่มีต่อวัตถุหรือปรากฏการณ์นั้น ๆ เป็นสำคัญ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดในเรื่องของส่วนประกอบของทัศนคติ สามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้
ดังนี้



ภาพที่ 1 ส่วนประกอบของทัศนคติ

ที่มา : Milton J. Rosenberh and Carl I. Horland. Attitude Organization and Change. New
Harven, Yale University Press, 1960.p.3.

จากความหมายของทัศนคติ ดังที่ได้ศึกษามาแล้วข้างต้น พบว่า ทัศนคติของบุคคลหนึ่ง
บุคคลใดที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น จะต้องพิจารณาถึงส่วนประกอบและบ่อเกิดของทัศนคติประกอบ
ด้วยเพื่อจะได้สืบสวนไปถึงสาเหตุว่าทำไมบุคคลนั้นจึงมีทัศนคติ เช่นนั้นได้

ประเภทของทัศนคติ

ทัศนคติของบุคคลแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ²

1. ทัศนคติทางเชิงบวกหรือที่ดี เป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออกถึงความรู้สึกหรืออารมณ์จากสภาพจิตใจ ได้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง รวมทั้งหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กรและอื่น ๆ
2. ทัศนคติเชิงลบหรือไม่ดี คือทัศนคติสร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลง ระแวงสงสัย รวมทั้งเกลียดชัง ต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กรและอื่น ๆ
3. ทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กร และอื่น ๆ โดยสิ้นเชิง

การเกิดของทัศนคติ (Attitude Formation)

การเกิดทัศนคติสามารถเกิดขึ้นจากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ทัศนคติเกิดจากเรียนรู้ เด็กที่เกิดมาใหม่จะได้รับการอบรมสั่งสอนเกี่ยวกับวัฒนธรรมและประเพณีจากบิดามารดา ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ตลอดจนได้เห็นแนวการปฏิบัติของพ่อแม่แล้วรับมาปฏิบัติตามต่อไป
2. เกิดจากความสามารถในการแยกแยะความแตกต่างคือ แยกสิ่งใดดีไม่ดี เช่น ผู้ใหญ่กับเด็กจะมีการกระทำที่แตกต่างกัน
3. เกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคลซึ่งแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนมีทัศนคติไม่ดีต่อครู เพราะเคยตำหนิตน แต่บางคนมีทัศนคติที่ดีต่อครูคนเดียวกันนั้น เพราะเคยชมเชยตนเอง
4. เกิดจากการเลียนแบบ หรือรับเอาทัศนคติของผู้อื่นมาเป็นของตน เช่น เด็กอาจรับทัศนคติของบิดามารดาหรือครูที่ตนนิยมชมชอบ และรับมาเป็นทัศนคติของตนได้

Krech,D.and Crutchfield R. ได้ให้ความเห็นว่าทัศนคติอาจเกิดขึ้นจาก

1. การตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นคือ สิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนได้ บุคคลก็มีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น หากสิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนไม่ได้ บุคคลก็จะมีทัศนคติไม่ดีต่อสิ่งนั้น

² อ้างจาก สุรนาท บุรณพงษ์, ทัศนคติของวัยรุ่นที่มีต่อรายการวิทยุที่ออกอากาศช่วงเวลา 23.00-01.00 น. ในจังหวัดเชียงใหม่, การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยพายัพ, 2541 หน้า 21.

2. การได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ อาจโดยการอ่านหรือจากคำบอกเล่าของผู้อื่นก็ได้ ฉะนั้นบางคนจึงอาจเกิดทัศนคติไม่ดีต่อผู้อื่น โดยการฟังคำติฉินที่ใคร ๆ มาบอกไว้ก่อนก็ได้

3. การเข้าไปเป็นสมาชิก หรือสังกัดกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง คนส่วนมากมักรับเอาทัศนคติของกลุ่มมาเป็นของตน หากทัศนคตินั้นไม่ขัดแย้งกับทัศนคติของผู้อื่นไป

4. ทัศนคติมีส่วนสัมพันธ์กับบุคลิกภาพของบุคคลนั้นด้วย คือผู้ที่มีบุคลิกภาพ มักมองผู้อื่นในแง่ดี ส่วนผู้ปรับตัวยากจะมีทัศนคติในทางตรงกันข้ามคือมักคิดว่ามีคนคอยอิจฉาริษยาหรือคิดร้ายต่าง ๆ ต่อตน

จะเห็นได้ว่า ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดมาจากการเรียนรู้ (Learning) แหล่งทัศนคติ (Source of Attitude) ต่าง ๆ ที่มีอยู่มากมาย สามารถแยกได้ดังนี้

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) เมื่อมีประสบการณ์เฉพาะอย่างต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เขามีทัศนคติต่อสิ่งนั้นไปตามทิศทางที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน เช่น นาย ก. เคยมีไมตรีกับนาย ข. ด้วยไมตรีที่ดี ก็จะทำให้ นาย ก. รู้สึกชอบหรือมีทัศนคติที่ดีต่อนาย ข. เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่น ๆ การได้รับติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่นจะทำให้เกิดทัศนคติจากการรับรู้ต่าง ๆ จากผู้อื่นได้ เช่น เด็กที่เคยได้รับการสั่งสอนจากผู้ใหญ่ว่าทำอย่างนั้น ดีอย่างนั้น ไม่ดีก็จะทำให้เด็กมีทัศนคติต่อการกระทำต่าง ๆ ตามที่ได้รับมา

3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) การเลียนแบบผู้อื่นทำให้เกิดขึ้นได้ เช่น เด็กมีความเคารพเชื่อฟังพ่อแม่ เมื่อเห็นว่าพ่อแม่แสดงทำไม่ดีก็ตาม เด็กจะเลียนแบบคือไม่ชอบสิ่งนั้นด้วย

4. ความเกี่ยวข้องกับสถาบัน (Institutional Factors) ของบุคคลหลายอย่างเกิดขึ้นเนื่องจากความเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น โรงเรียน หน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งสถาบันเหล่านี้จะเป็นแหล่งที่มาและสนับสนุนให้ทัศนคติบางอย่างขึ้นได้

โดยสรุปพัฒนาการทางด้านทัศนคติของบุคคลเกิดจากประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับการปรับตัวของบุคคลเพื่อให้เข้ากับสังคม การเลียนแบบในสังคม สิ่งเหล่านี้จะรวมตัวกันและ สร้างสมกลายเป็นแบบแผนทัศนคติของแต่ละบุคคลขึ้น หรือจะกล่าวได้ว่า พัฒนาการของทัศนคติ เกิดจากการติดต่อสัมพันธ์กันของบุคคล (Association) การถ่ายทอดแบบอย่างของบุคคลอื่นมาเป็นของตน (Transfer) และการพบสิ่งที่ตนต้องการ (Need Satisfaction) การที่สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ย่อมมีผลทำให้ทัศนคติของบุคคลเปลี่ยนแปลงและตามสภาพการณ์ในสังคมได้บ้าง

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรม

ทัศนคติและพฤติกรรมการแสดงออกต่างก็มีความสัมพันธ์และมีผลซึ่งกันและกันเสมอ กล่าวคือ ทัศนคติมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมของบุคคล และขณะเดียวกันการแสดงออกหรือปฏิบัติของบุคคลก็มีผลต่อทัศนคติของบุคคลด้วย ทั้งนี้เพราะทัศนคติเกี่ยวข้องกับสิ่งที่บุคคลคิด รู้สึก และความต้องการที่จะปฏิบัติหรือกระทำปฏิกิริยาอย่างใดอย่างหนึ่งกับสิ่งต่าง ๆ หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งและพฤติกรรม หรือการปฏิบัตินั้นไม่ได้เกิดจากการที่บุคคลนั้นต้องการหรือชอบที่จะปฏิบัติอย่างเดียว แต่เกิดจากองค์ประกอบอื่นอีกหลายประการ เช่น สิ่งที่เขาคิดว่าเขาควรจะทำซึ่งเกี่ยวข้องกับบรรทัดฐานของสังคม สิ่งที่เขาเคยปฏิบัติตามซึ่งได้แก่นิสัยและสิ่งซึ่งมองเห็นว่าเป็นผลสืบเนื่องของการทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัตินั้น ๆ เป็นต้น

การใช้สื่อจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ก็ต่อเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติเกิดขึ้นมาก่อน ดังแนวคิดของ Harry C. Triandis ที่ว่า พฤติกรรมหรือการปฏิบัติของมนุษย์เป็นผลมาจากทัศนคติ บรรทัดฐานของสังคม นิสัย และผลที่คิดว่าจะได้รับหลังจากแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ จาก ทัศนคติของผู้รับสารถือเป็นตัวแปรที่อยู่ระหว่างการรับและการตอบสนองต่อข่าวสารหรือสิ่งเร้าต่าง ๆ ทัศนคติของผู้รับสารเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ เมื่อทัศนคติการรับข่าวสารหรือการโน้มน้าวใจของผู้รับข่าวสารจะแตกต่างกันไปในทำนองเดียวกัน การตอบสนองของผู้รับจะเปลี่ยนไปตามสิ่งเร้าหรือข่าวสารที่เปลี่ยนแปลงไปอีก ทัศนคติเป็นสิ่งที่คือต่อการเปลี่ยนแปลง และสภาพที่เนื่องใจเอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคตินั้นจะไม่ค่อยมี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่ว่าด้วยการเลือกรับสาร เลือกสนใจสาร และเลือกจดจำสาร ผู้บริโภคเลือกที่จะยอมรับข่าวสารต่าง ๆ ที่เขาได้รับ นอกจากผู้บริโภคจะใช้สติปัญญา ในการที่จะประพจน์ปฏิบัติตามข่าวสารที่เขาได้รับมาแต่ยังใช้นิสัย ลักษณะส่วนตัว ทัศนคติและความรู้สึกเข้าพิจารณาด้วย นอกจากนั้นแล้ว ความปรารถนาของคนเรายังได้รับอิทธิพลอย่างมากมาจากผู้นำทางความคิดเห็นกลุ่มอ้างอิงและอื่น ๆ ความคิด ความเชื่อ ความรู้ และทัศนคติเดิมจะทำงานอยู่ในตัวมนุษย์ตลอดเวลาที่จะช่วยมนุษย์ตัดสินใจว่าเขาจะเปิดรับข่าวสารใดรับรู้อخبارต่าง ๆ อย่างไร จะจดจำอะไร และจะปล่อยให้สื่อสารมวลชนมีอิทธิพลต่อเขาอย่างไร (เสรี วงษ์มณฑา, 2528)

ทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อข่าวสารหนึ่งอย่างใด มิใช่จะถูกกำหนดขึ้นจากประสบการณ์ส่วนตัวเกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น หรือติดต่อกับสื่อสารกับผู้อื่นเท่านั้น แต่ยังขึ้นกับสิ่งแวดล้อมของผู้รับสารอีกด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งสภาพแวดล้อมทางครอบครัว ซึ่งเป็นสถาบันทางสังคมที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรกี่สร้างทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ตั้งแต่บุคคลเกิดมา สภาพแวดล้อมเป็นสถาบันที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ทางสังคม ไม่ว่าจะเป็นตัวกำหนดสิ่งเร้าหรือตัวข่าวสาร

ซึ่งบุคคลควรจะรับรู้หรือการสนองตอบ รวมทั้งการคาดคะเนผลที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมที่แสดงออกในสถาบันเหล่านี้ด้วย

เนื่องจากบุคคลแต่ละคนในสังคมอาจมีบทบาทอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ในสังคมที่ซับซ้อนมาก ๆ บุคคลอาจมีบทบาทต่าง ๆ อยู่ในกลุ่มสังคม มีตำแหน่งหน้าที่ และพฤติกรรมต่าง ๆ ในกลุ่มของตน กลุ่มเหล่านี้เปรียบเสมือนแหล่งอ้างอิงของบุคคลที่สังกัด บทบาทและพฤติกรรมของกลุ่มที่บุคคลสังกัดอยู่จะเป็นสิ่งชี้พฤติกรรมและความเชื่อของบุคคลที่เป็นสมาชิก อันเป็นลักษณะทางจิตวิทยาของมนุษย์ การเปลี่ยนแปลงมนุษย์ อื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความพยายามเปลี่ยนโดยที่ตัวเราไม่ได้ไปพบปะชั่งแวงด้วย เป็นภาระที่ยากเย็นเหลือเกิน กลุ่มที่มนุษย์เป็นสมาชิกมีอิทธิพลต่อพวกเขาเสมอ การจะเปลี่ยนใจผู้บริโภคนานาจำนวนมาก ๆ โดยการโฆษณาไม่ใช่เกิดขึ้นได้ไม่บ่อยครั้งนัก มนุษย์เรานั้นจะเปลี่ยนแปลงไปตามกลุ่มที่เรายึดถือเป็นกลุ่มอ้างอิงมากกว่า (เสรี วงษ์มณฑา, 2528)

ลักษณะสำคัญอีกอย่างหนึ่งของผู้รับสารคือ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ เป็นต้น มีอิทธิพลต่อการรับข่าวสารของผู้รับข่าวสารของผู้รับเป็นอันมาดังในการศึกษาวิจัยของ Wilbur Schram พบว่า ผู้รับสารที่เป็นชายจะถูกโน้มน้าวใจได้ยากกว่าผู้รับข่าวสารที่เป็นหญิง เชื้อชาติระดับทางสังคม เศรษฐกิจรวมทั้งศาสนาก็มีส่วนสัมพันธ์กับการใช้โน้มน้าวใจของผู้รับสารอยู่มาก (Wilbur Schram, 1982:139-144)

นอกจากนี้ การศึกษาและสถานภาพทางสังคมก็มีส่วนสร้างเสริมประสบการณ์และเป็นตัวกำหนดความสนใจในการแสวงหาข่าวสารของผู้รับข่าวสาร

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่ผ่านมา ปรากฏว่ามีผู้ศึกษาเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพอสรุปในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

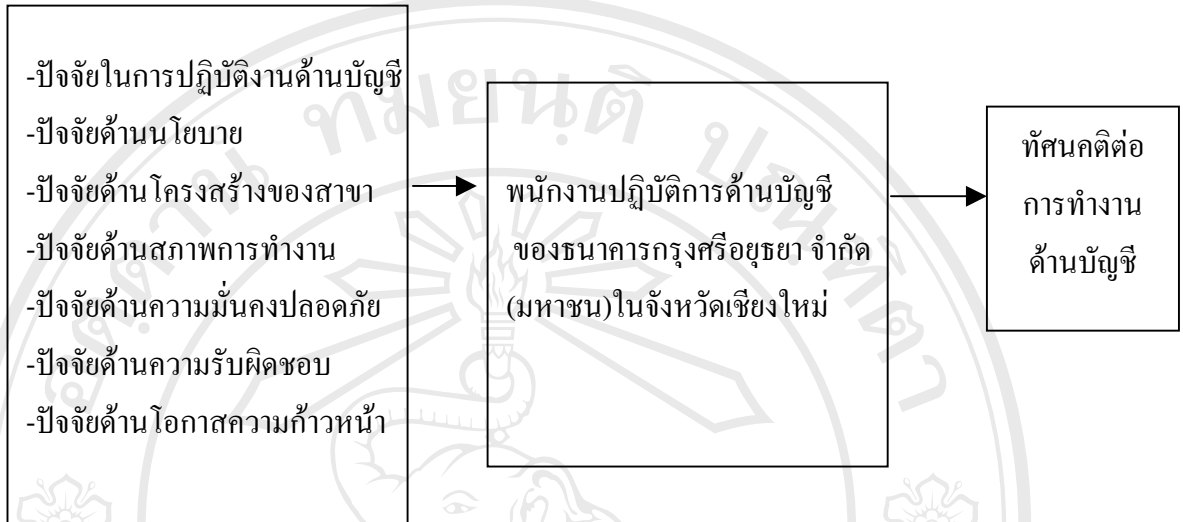
วลัยลักษณ์ คำเพ็ญ (2544) ศึกษาถึง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร : กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลการศึกษาที่ได้พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานประจำ และไม่มีรายได้ อื่นๆ นอกเหนือจากเงินเดือนจากธนาคาร ส่วนแรงจูงใจของพนักงานนั้น ด้านนโยบายส่วนใหญ่เห็นด้วยที่ธนาคารมีนโยบายและจัดทำระเบียบคู่มือใช้ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ทำให้การปฏิบัติงานคล่องตัว ด้านการบริหาร ส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าได้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถ ด้านการบังคับบัญชา ส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ขอคำแนะนำ ช่วยเหลือ ในการ

ทำงานตลอดเวลา ด้านสภาพการทำงาน ส่วนใหญ่เห็นด้วยว่ามีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถ แต่ส่วนใหญ่ไม่แน่ใจด้านอัตราค่าจ้างและความมั่นคง

รัชนิดา ตุงคสวัสดิ์ (2545) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) มีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแล้วอยู่ในระดับสูง ไม่ว่าจะเป็นด้านคุณค่าของงาน ด้านสัมพันธ์ภาพในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านผลประโยชน์ นอกจากนี้ยังพบอีกว่าพนักงานธนาคาร มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ภูริวัฒน์ โจรนวิภาต (2546) ศึกษาถึงความพึงพอใจต่อปัจจัยการปฏิบัติงานหลังจากการรีเอนจิเนียริงของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง อาจเนื่องจากว่าพนักงานธนาคารพบว่า ในการปฏิบัติตามกระบวนการทำงานใหม่หลังการรีเอนจิเนียริงนั้น ทุกคนยังไม่คุ้นเคยมากนัก แต่ก็ไม่ทำให้เกิดความเลวร้ายต่อการทำงานของพนักงานมากนัก โดยจะเห็นได้ว่าในปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานธนาคารด้านนโยบายของธนาคารนั้น พนักงานทั้งที่อยู่ในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการยังมีความพึงพอใจต่อนโยบายของธนาคารในระดับที่สูง และผลวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับบริหาร และพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่าโดยรวมแล้วพนักงานทั้งสองระดับมีความพึงพอใจต่อปัจจัยการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงหลังการรีเอนจิเนียริงที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

กรอบความคิด



ภาพที่ 2 แสดงกรอบความคิด

จากแผนภูมิข้างต้นแสดงว่า ส่วนประกอบของปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบัญชีของธนาคาร มีผลต่อพนักงานปฏิบัติการด้านบัญชี ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งแตกต่างกัน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานในธนาคาร อายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน ระยะเวลาในการฝึกอบรม มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการทำงานด้านบัญชี ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

ประวัติความเป็นมาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) เริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2488 มีสำนักงานแห่งแรกตั้งอยู่ ณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นเมืองหลวงเก่าของประเทศไทย และเริ่มเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2488 มีทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 1,000,000 บาท ต่อจากนั้น ได้ก่อตั้งสำนักงานกรุงเทพฯ ขึ้นภายในปีเดียวกัน ณ มุมถนนราชวงศ์ และย้ายที่ทำการสำนักงานกรุงเทพฯ มาอยู่ถนนอนุวงศ์ และถนนลำพูนไชย ในปี 2491 และ 2493 ตามลำดับ

การดำเนินกิจการของธนาคารเจริญก้าวหน้าและมั่นคง ธนาคารได้รับพระบรมราชานุญาต พระราชทานตราครุฑมาประดิษฐาน ณ ธนาคารเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2513 ต่อมาในปีเดียวกัน ธนาคารได้ย้ายสำนักงานใหญ่มาอยู่ที่ถนนเพลินจิต เพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น ในวันที่

26 กันยายน 2520 ธนาคารได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และวันที่ 28 กันยายน 2536 ธนาคารได้จดทะเบียนการแปรสภาพธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัดเป็นบริษัทมหาชน จำกัดตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชน พ.ศ.2535 และเพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 8,000 ล้านบาท โดยเรียกเก็บชำระแล้ว 4,000 ล้านบาท ต่อมาในเดือนกรกฎาคม 2539 ธนาคารได้เพิ่มทุนจดทะเบียนเรียกชำระแล้วจาก 4,000 ล้านบาท เป็น 5,000 ล้านบาท

ต่อมาในเดือน ธันวาคม 2539 ธนาคารได้ย้ายที่ทำการสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ ซึ่งเป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่ในปัจจุบัน ตั้งอยู่เลขที่ 1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120 และเปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2540 และในเดือน มิถุนายน 2541 ธนาคารได้เพิ่มทุนจาก 5,000 ล้านบาทเป็น 10,000 ล้านบาท

เมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2542 ทุนจดทะเบียนเรียกชำระแล้วของธนาคารเพิ่มขึ้นเป็น 18,503.25 ล้านบาทต่อมาในวันที่ 30 มิถุนายน 2547 ได้จดทะเบียนเพิ่มทุนชำระแล้ว 28,507 ล้านบาท

ในปัจจุบัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่อันดับ 5 ของประเทศ โดยพิจารณาจากขนาดของสินทรัพย์ สินเชื่อ เงินฝาก และจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ไทย ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2547 ธนาคารมีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 540.21 พันล้านบาท เงินให้สินเชื่อหลังหักค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ 408.85 พันล้านบาท และเงินฝาก 469.31 พันล้านบาท

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) มีสาขาเปิดดำเนินการมากเป็นอันดับ 5 ของธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งระบบ โดยมีสาขาเปิดดำเนินการทั่วประเทศ 428 สาขา ประกอบด้วยสาขาในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล 182 สาขา นอกจากนี้ในต่างประเทศ ธนาคารมีสาขาอยู่ 3 แห่ง คือ สาขาฮ่องกง สาขาเวียงจันทน์ และสาขาหมู่เกาะเคย์แมน

ทางด้านบริการ ธนาคารมีบริการทางการเงินทั้งลูกค้ารายย่อย ลูกค้าประเภทธุรกิจ และลูกค้าทั่วไป เพื่ออำนวยความสะดวก และสนับสนุนการประกอบธุรกิจของลูกค้าอย่างครบวงจร โดยผ่านเครือข่ายสาขาของธนาคารทั่วประเทศ ได้แก่

บริการรับฝากเงิน ทั้งประเภทเงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ และบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ

บริการด้านสินเชื่อ

บริการด้านการโอนเงิน และการรับชำระค่าสินค้าและบริการ

บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งด้านการให้บริการในประเทศ และด้านการค้าต่างประเทศ

บริการด้านปริวรรตเงินตราต่างประเทศ

บริการด้านวานิชธนกิจ

บริการด้านธุรกิจหลักทรัพย์ ทั้งการรับฝากทรัพย์สินและเป็นผู้ดูแลผลประโยชน์ รวมถึงการเป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์

บริการเกี่ยวกับการบริหารเงิน เช่น การจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า และการซื้อขายพันธบัตรรัฐบาลและตัวเงินคลัง

นอกจากนี้ ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านต่างๆ ให้มีความทันสมัย สะดวกรวดเร็ว และปลอดภัยแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่จะมาใช้บริการของธนาคาร ได้อย่างครบวงจร

ธนาคารได้มีวิสัยทัศน์ และพันธกิจ คือ “Conservative and Progressive” ธนาคารกรุงศรีอยุธยามุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจให้กิจการมีมูลค่าเพิ่มอย่างต่อเนื่อง ด้วยความรอบคอบระมัดระวัง เพื่อดำรงสถานะทางการเงินของธนาคารให้มีความมั่นคงในระยะยาว พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และให้บริการที่มีความทันสมัยตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจแก่ลูกค้าโดยกระบวนการทางเทคโนโลยี เพิ่มศักยภาพทรัพยากรบุคคลให้มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญในการบริหารและสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

การแบ่งส่วนงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ได้มีการแบ่งส่วนงานออกตามโครงสร้างสาขา ซึ่งประกอบด้วย ตำแหน่ง หน้าที่ความรับผิดชอบของสาขาธนาคาร ดังต่อไปนี้

ผู้จัดการสาขา หน้าที่ความรับผิดชอบ บริหารจัดการสาขาให้มีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงาน ตามที่ธนาคารกำหนด ทั้งเชิงคุณภาพ และปริมาณ บริหารงานด้านบุคลากรของสาขา การบริหารจัดการด้านการตลาด การขาย และควบคุมดูแลสาขาให้ได้ผลประกอบการบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจตามที่ธนาคารได้กำหนด

ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ด้านพัฒนาธุรกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบ ร่วมบริหารจัดการให้สาขามีผลประกอบการบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ ตามที่ธนาคารได้กำหนดทั้งในแง่ของปริมาณและรายได้ ซึ่งจะมุ่งเน้นในการขยายฐานลูกค้าให้กับสาขา ตลอดจนการขยายการขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารทุกประเภทให้กับลูกค้า ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร เพื่อให้ครอบคลุมถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และให้เกิดความพึงพอใจกับลูกค้ามากที่สุด

ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ด้านปฏิบัติการ หน้าที่ความรับผิดชอบ ร่วมบริหารจัดการให้สาขามีผลประกอบการบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ ตามที่ธนาคารได้กำหนดทั้งในแง่ของปริมาณและรายได้ ซึ่ง

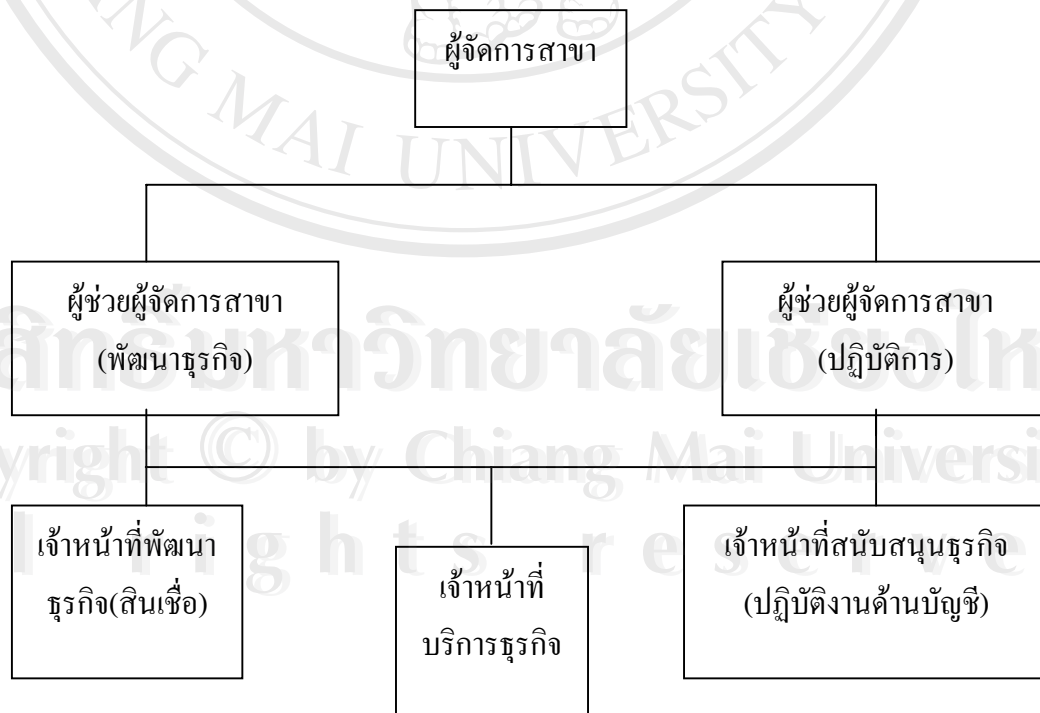
จะมุ่งเน้นในการปฏิบัติงานในสาขา ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด การเน้นการบริการให้ลูกค้าภายในสาขา เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารสูงสุด

เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ (สินเชื่อ) หน้าที่ความรับผิดชอบ ติดตามหาลูกค้ามาใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร วิเคราะห์ข้อมูลสินเชื่อ ติดตามและควบคุมการใช้สินเชื่อของลูกค้าให้เป็นไปตามเงื่อนไขการขอสินเชื่อ ตลอดจนการติดตามทวงหนี้ของลูกค้าที่ชำระผิดเงื่อนไข หรือการติดตามชำระหนี้ของลูกค้าที่เป็นหนี้เสีย

เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบ ให้บริการฝาก-ถอน บริการโอนเงินทุกประเภทเงินฝาก รับชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ ให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการภายในสาขาของธนาคาร และการบริการเปิด-ปิดบัญชีเงินฝากให้กับลูกค้าของสาขา ตลอดจนการบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และการซื้อขายเงินตราต่างประเทศ ตราสารทางการเงินต่างประเทศ

เจ้าหน้าที่สนับสนุนธุรกิจ (ปฏิบัติการด้านบัญชี) ทำการบันทึกรายการที่เกิดขึ้นภายในสาขา มาบันทึกบัญชีโดยผ่าน โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี FMS และทำการกระทบยอดบัญชีประจำวัน ตลอดจนการจัดทำรายงานทางการเงิน และการวิเคราะห์รายงานทางการเงิน เพื่อเป็นการตรวจสอบหาข้อผิดพลาดหรือบกพร่องของรายการทางบัญชีในแต่ละวัน

จากตำแหน่ง และหน้าที่ความรับผิดชอบ สามารถแสดงให้เห็นถึงโครงสร้างสาขา ดังภาพที่ 3 โครงสร้างสาขา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)



ภาพที่ 3 โครงสร้างสาขา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)

ลักษณะการปฏิบัติงานด้านบัญชี

การปฏิบัติงานด้านบัญชีของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) โดยมีขั้นตอนในการทำงานดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เริ่มต้นจากการนำสลิปรายการที่เกิดขึ้นประจำวัน ประกอบด้วยรายการดังต่อไปนี้

1. สลิปรายการโอนเงิน (Transfer Money) ซึ่งประกอบด้วยรายการ คือ รายการฝากเงิน-ถอนเงินของลูกค้าระหว่างบัญชี ภายในสาขาและต่างสาขา การโอนเงินเพื่อชำระหนี้ของลูกค้าจากบัญชีเงินฝากต่างๆ รายการหักค่าธรรมเนียมต่างๆ และชำระค่าสาธารณูปโภคต่างๆ โดยหักผ่านบัญชีเงินฝากของลูกค้า

2. สลิปรายการรับเงินสด ซึ่งประกอบด้วยรายการ คือ รายการฝากเงินของลูกค้า การรับชำระหนี้ของลูกค้า รายการค่าธรรมเนียมต่างๆ การรับชำระค่าสาธารณูปโภค การรับเงินโอนระหว่างประเทศของลูกค้า

3. สลิปรายการจ่ายเงินสด ซึ่งประกอบด้วยรายการ คือ รายการถอนเงินฝากของลูกค้า การจ่ายเงินกู้ให้กับลูกค้า การจ่ายชำระค่าภาษีต่างๆตามระยะเวลาของธนาคาร รายการจ่ายค่าใช้จ่ายของธนาคาร เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ ค่าใช้จ่ายของสาขาประจำวัน

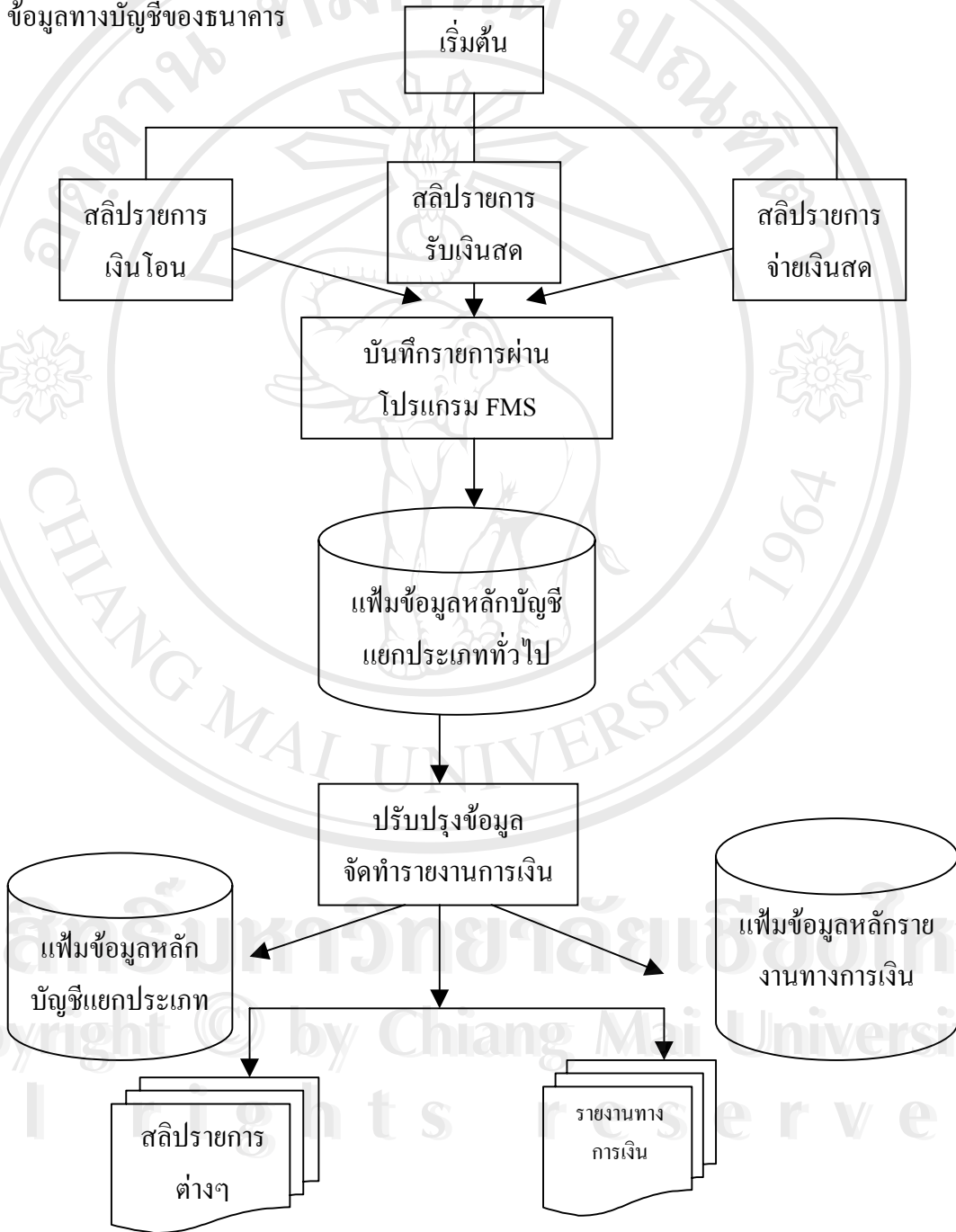
นำสลิปที่กล่าวมาข้างต้น คือ สลิปรายการโอนเงิน สลิปรายการรับเงินสด สลิปรายการจ่ายเงินสด นำมาบันทึกรายการผ่านโปรแกรมทางบัญชีของธนาคาร คือโปรแกรม FMS หลังจากนั้นโปรแกรมจะนำข้อมูลทั้งหมดที่ผ่านการบันทึกรายการทำการตรวจสอบข้อมูล ถ้าข้อมูลใดมีการบันทึกรายการไม่ถูกต้อง ข้อมูลเหล่านั้นจะไม่สามารถผ่านการบันทึกบัญชี และจะแสดงผลทางหน้าจอ เพื่อให้พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านบัญชี ทำการตรวจสอบการบันทึกข้อมูล และทำการตรวจสอบการจัดทำสลิป อีกครั้งหนึ่ง

ขั้นตอนที่ 2 ถ้าหากข้อมูลที่นำมาบันทึกรายการมีความครบถ้วน และสมบูรณ์ของข้อมูล โปรแกรมบัญชีจะนำรายการที่บันทึก ผ่านรายการไปยังแฟ้มข้อมูลหลักของบัญชีแยกประเภททั่วไป และโปรแกรมบัญชีจะทำการประมวลผล โดยทำการปรับปรุงแฟ้มข้อมูลหลักของบัญชีแยกประเภททั่วไป ที่มีอยู่เพื่อจัดเตรียมการจัดทำรายงานทางการเงิน และทำการจัดพิมพ์รายงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

เมื่อโปรแกรมทำการปรับปรุงแฟ้มข้อมูลหลักบัญชีแยกประเภททั่วไปเพื่อทำให้ข้อมูลในแฟ้มข้อมูลหลักของบัญชีแยกประเภททั่วไปให้มีความทันสมัยขึ้นแล้ว โปรแกรมจะทำการออกรายการเงินของสาขา และทำการบันทึกข้อมูลในแฟ้มข้อมูลหลักของรายงานทางการเงิน

ขั้นตอนที่ 3 เมื่อโปรแกรมได้จัดทำรายงานทางการเงิน ก็จะนำรายงานทางการเงินให้กับผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง ส่วนสลิปรายการที่เกิดขึ้นประจำวันของสาขา ให้ทำการรวบรวมและจัดเก็บโดยเรียงตาม วันเวลาที่เกิด

จากลักษณะการปฏิบัติงานด้านบัญชี สามารถแสดงให้เห็นตามภาพที่ 4 ระบบการบันทึกข้อมูลทางบัญชีของธนาคาร



ภาพที่ 4 ระบบการบันทึกข้อมูลทางบัญชีของธนาคาร