

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ

ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อการปฏิบัติงาน
ความคุณภาพในของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร จังหวัดน่าน

ผู้เขียน

นางสาวบวรลักษณ์ กันตี

ปริญญา

บัญชีมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ชูศรี เที่ยศิริเพชร

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานความคุณภาพในของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดน่านว่าอยู่ในระดับใด โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับการความคุณภาพในทั่วไปที่ธนาคารกำหนด และการความคุณภาพในเกี่ยวกับปฏิบัติงานโดยแยกเป็น 3 สายงาน คือสายงานการเงินและบัญชี สายงานสินเชื่อและสายงานธุรการ เป็นการเก็บข้อมูลจากพนักงานผู้ปฏิบัติงานในแต่ละสายงานรวมทั้งหมด 199 ราย โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับการความคุณภาพในที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรกำหนดแล้วนำวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการความคุณภาพในทั่วไปที่ธนาคารกำหนดในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยหัวข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจมาก คือ ประโยชน์ของการความคุณภาพในหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานเกี่ยวกับการความคุณภาพใน และความหมายของการความคุณภาพใน เมื่อแยกผลการศึกษาตามสายการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในสายงานการเงินและบัญชี สายงานสินเชื่อ มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ส่วนสายงานธุรการมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ผลการศึกษาตามตำแหน่งงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการสาขา มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด รองลงมาคือตำแหน่งหัวหน้าการเงิน และหัวหน้าหน่วยอำนวยมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ส่วนพนักงานระดับ 4-7 อยู่

ในเกณฑ์ระดับปานกลาง และถ้าแยกผลการศึกษาตามระยะเวลาการทำงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการทำงาน ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ส่วนระยะเวลาการทำงาน 1-10 ปี อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง จากผลการศึกษาข้างต้นจะเห็นได้ว่าตำแหน่งงานและระยะเวลาการทำงานมีผลต่อระดับความความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการควบคุมภัยในทั่วไปที่ธนาคารกำหนด

ผลการศึกษาการควบคุมภัยในการปฏิบัติงาน โดยแยกตามสายงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีมีความรู้ความเข้าใจในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก เรื่องที่ผู้ตอบแบบสอบถามด้านการเงินและบัญชีมีความเข้าใจมากที่สุด คือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเงินสด การโยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่ และการระหว่างยอดเงินสดสิ้นวัน

ด้านสินเชื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ด้านธุรการมีความรู้ความเข้าใจในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ส่วนด้านสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง และมีความเข้าใจมากที่สุดในเรื่องการตรวจสอบเอกสารสำคัญ การบริหารคลังพัสดุของธนาคาร การจัดซื้อจัดจ้างรวมถึงการตัดจำหน่ายทรัพย์สินของธนาคาร

ถ้าแยกแสดงผลการศึกษาตามตำแหน่งงานพบว่า ด้านการเงินและบัญชี ด้านสินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามในตำแหน่งหัวหน้างานขึ้นไปมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ด้านธุรการพบว่าพนักงานบริหารทั่วไป 8 มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และในส่วนของพนักงานระดับ 4-7 ทุกสายงาน มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง และถ้าแสดงผลการศึกษาตามระยะเวลาการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 สายงานที่มีระยะเวลาทำงาน 11 ปีขึ้นไป มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในเกณฑ์ระดับมากส่วนระยะเวลาทำงาน 1-10 ปีมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง

Independent Study Title Knowledge and Understanding of Employees About Internal Control System of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Nan Province

Author Miss Bawornluk Kuntee

Degree Master of Accounting

Advisor Associate Professor Chusri Taesiriphet

ABSTRACT

This independent study aimed to analyze the level of knowledge and understanding of employees about internal control system of bank for agriculture and agricultural cooperative. The study was completed by doing a research on the general internal control system set by the bank and the internal working control system of three working fields, including Financial and Accounting Department, Credit Department, as well as Admin Department. Data were collected by asking 199 employees from different working fields to complete the questionnaires relating to the internal control system determined by the bank for agriculture and agricultural cooperative. Data were, then, analyzed by using descriptive statistics, including frequency, percentage, and mean.

The result of the study showed that the majority of the questionnaire respondents had high level of knowledge and understanding about the general internal control system established by the bank. Also, the topic of which the respondents had high level of understanding on was the advantages of internal control system involving the employees' internal control responsibility as well as the meaning of internal control system. When separating the results of the study by working fields, it was found that the respondents who worked in Financial and Accounting Section and Credit Section had high level of knowledge and understanding while the respondents of Admin Sector had middle level of knowledge and understanding. Moreover, the respondents

who worked as an Assistant Branch Manager had the highest level of knowledge and understanding whereas the respondents who were Financial Manager and District Team Head had next level of knowledge and understanding, high level. To the employees of 4th -7th ranked positions, they had medium level of knowledge and understanding. When analyzing the result of the study by using employees' working duration as a criteria, it was found that the respondents who had worked for the bank more than eleven years had high level of knowledge and understanding while the respondents with working duration of 1-10 years had medium level of understanding. This could be concluded that position and working period affected the employees' level of knowledge and understanding about internal control system set by the bank.

The result of the study on internal control system of working by using working fields as the criterion revealed that the respondents who worked in Financial and Accounting Department had high level of knowledge and understanding on the system and they had highest level of understanding on working with cash, switching of roles, and reconciliation on end-of-day cash.