

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษา คุณลักษณะทั่วไปของประชากร ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านบัญชี ทักษะคิดในการปฏิบัติงานด้านบัญชี ความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะของพนักงานปฏิบัติการด้านบัญชี ที่มีต่อการทำงานด้านบัญชี ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ พอสรุปได้ดังนี้

คุณลักษณะทั่วไปของประชากร

จากการสำรวจประชากรทัศนคติของพนักงานที่ปฏิบัติการด้านบัญชี ที่มีต่อการทำงานด้านบัญชีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชากรส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.82 และเป็นเพศชายร้อยละ 41.18 ด้านอายุพบว่าพนักงานของธนาคารส่วนมากมีอายุอยู่ในช่วง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.97 มีอายุ 31-35 ปี ร้อยละ 34.45 มีอายุมากกว่า 35 ปี ร้อยละ 16.81 และมีอายุไม่เกิน 25 ปี ร้อยละ 11.77 ด้านสถานภาพของพนักงานพบว่า พนักงานจำนวนมากที่สุดเป็นโสด ร้อยละ 47.06 รองลงมามีสถานภาพสมรส และ หม้ายหรือหย่า คิดเป็นร้อยละ 40.34 และ 12.60 ตามลำดับ ด้านการศึกษา พบว่าพนักงานของธนาคารส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 50.42 รองลงมาเป็นการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 27.73 ด้านระยะเวลาการทำงานในธนาคาร พบว่าพนักงานธนาคารจำนวนมากที่สุดทำงานในธนาคาร 11 – 15 ปี ร้อยละ 31.93 รองลงมาเป็นระยะเวลาที่ทำงานในธนาคาร 1 – 5 ปี ร้อยละ 27.73 ทำงานในธนาคาร 6 – 10 ปี ร้อยละ 24.37 และทำงานในธนาคารมากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.97

ข้อมูลความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านบัญชี

จากการสำรวจประชากรทัศนคติของพนักงานที่ปฏิบัติการด้านบัญชี ที่มีต่อการทำงานด้านบัญชีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า พนักงานของธนาคารมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านบัญชี มีระดับความสำคัญมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าพนักงานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านบัญชี ได้แก่ ความเข้าใจในหลักการบัญชีทั่วไป การนำหลักการบัญชีมาใช้กับงานธนาคารได้ มีความเข้าใจรายการต่าง ๆ ของธนาคารที่นำมาบันทึกบัญชี การจัดทำภาษีต่าง ๆ ของธนาคาร สามารถยื่นแบบ

ภายใต้ระยะเวลาที่กำหนดได้ ความสามารถในการใช้โปรแกรมทางบัญชีของธนาคารได้ การนำหลักการปรับปรุงบัญชี มาใช้กับงานธนาคารได้เมื่อเกิดการบันทึกบัญชีที่ผิดพลาด ความสามารถในการจัดทำงบการเงินของธนาคารได้ ความสามารถวิเคราะห์งบการเงินของธนาคารได้ในแต่ละวัน ความสามารถหาข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการบันทึกบัญชีได้ และความสามารถแก้ไขปัญหาทางบัญชีของธนาคาร ที่อาจเกิดขึ้นได้ มีระดับความสำคัญมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.58 – 4.12

ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติในการปฏิบัติงานด้านบัญชี

จากการสำรวจประชากรทัศนคติของพนักงานที่ปฏิบัติการด้านบัญชี ที่มีต่อการทำงานด้านบัญชีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า

การบังคับบัญชาของหัวหน้าสายงาน

พนักงานที่ปฏิบัติการด้านบัญชีของธนาคาร มีทัศนคติเกี่ยวกับการบังคับบัญชาของหัวหน้าสายงาน มีระดับความสำคัญมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าพนักงานมีทัศนคติในการปฏิบัติงานด้านบัญชี มีระดับความสำคัญมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.82 – 4.23 คือ ด้านหัวหน้างานมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่กรงาน ด้านหัวหน้างานมีความเที่ยงธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านหัวหน้างานมีการสอนงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่เสมอ

ระบบการจัดทำบัญชีของธนาคาร

พนักงานที่ปฏิบัติการด้านบัญชีของธนาคาร มีทัศนคติเกี่ยวกับระบบการจัดทำบัญชีของธนาคาร มีระดับความสำคัญมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่าพนักงานมีทัศนคติในการปฏิบัติงานด้านบัญชี มีระดับความสำคัญมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.85 – 4.28 คือ ด้านการจัดทำตามหลักการบัญชี ด้านการลงนามผู้จัดทำและผู้อนุมัติรายการทุกครั้ง ด้านการนำรายการบัญชีแต่ละรายการมาบันทึกในโปรแกรมทางบัญชีทุกวัน

เครื่องมือ-อุปกรณ์ในการทำงาน

พนักงานที่ปฏิบัติการด้านบัญชีของธนาคาร มีทัศนคติเกี่ยวกับเครื่องมือ-อุปกรณ์ในการทำงานธนาคาร มีระดับความสำคัญมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่าพนักงานมีทัศนคติในการปฏิบัติงานด้านบัญชี เกี่ยวกับการพัฒนาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่นให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา การจัดทำระบบความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานและ

ธนาคารอย่างดีเยี่ยม การออกแบบการวางอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม มีระดับความสำคัญมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.76 – 4.39

ความทันสมัยของโปรแกรมบัญชี

พนักงานที่ปฏิบัติการด้านบัญชีของธนาคาร มีทัศนคติเกี่ยวกับความทันสมัยของโปรแกรมบัญชีธนาคาร มีระดับความสำคัญมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่าพนักงานมีทัศนคติในการปฏิบัติงานด้านบัญชี ธนาคารมีการพัฒนาระบบโปรแกรมทางบัญชีเสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับงานธนาคารที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการตรวจสอบระบบโปรแกรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ มีหน่วยงานที่สามารถให้คำแนะนำและแก้ปัญหาของระบบโปรแกรมบัญชีอย่างดีเยี่ยม มีระดับความสำคัญมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.77 – 4.29

การพัฒนาฝึกอบรม

พนักงานที่ปฏิบัติการด้านบัญชีของธนาคาร มีทัศนคติเกี่ยวกับการพัฒนาฝึกอบรมธนาคาร มีระดับความสำคัญปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่าพนักงานมีทัศนคติในการปฏิบัติงานด้านบัญชี ธนาคารได้จัดให้พนักงานทัศนศึกษาสถาบันการเงินต่างประเทศ และนำความรู้มาปรับปรุงธนาคาร มีระดับความสำคัญน้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 ด้านธนาคารได้มีการฝึกอบรม และพัฒนาความรู้ของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ มีระดับความสำคัญมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และธนาคารได้จัดอบรมหลักสูตรระยะสั้นต่างๆ อย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของพนักงานธนาคาร มีระดับความสำคัญมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

พนักงานที่ปฏิบัติการด้านบัญชีของธนาคาร มีทัศนคติเกี่ยวกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีระดับความสำคัญมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่าพนักงานมีทัศนคติในการปฏิบัติงานด้านบัญชี คือธนาคารมีการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานให้พนักงานทุก ๆ ปี มีการปรับขึ้นเงินเดือนทุก ๆ ปี มีการให้เงินตอบแทนพิเศษ และเงินโบนัสอย่างสม่ำเสมอแก่พนักงาน มีระดับความสำคัญมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.53 – 4.08

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษา ทักษะคิของพนักงานที่ปฏิบัติการด้านบัญชี ที่มีต่อการทำงานด้านบัญชีของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษตามวัตถุประสงค์ โดยสามารถเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้

ระดับทัศนคติของพนักงานที่ปฏิบัติการด้านบัญชี ที่มีต่อการทำงานด้านบัญชีของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ มีทัศนคติ มีระดับความสำคัญมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ซึ่งสามารถบรรยายละเอียดดังนี้

ด้านระบบการจัดทำบัญชีของธนาคาร พบว่าพนักงานธนาคารมีทัศนคติ มีระดับความสำคัญมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 นั้นแสดงถึงผลที่พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานด้านบัญชีต่อระบบบัญชีของธนาคารอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ด้านเครื่องมือ-อุปกรณ์ในการทำงาน พบว่าพนักงานธนาคารมีทัศนคติ มีระดับความสำคัญมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 นั้นแสดงให้เห็นว่าพนักงานธนาคารมีความพึงพอใจในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานที่ธนาคารได้จัดเตรียมมา เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานให้กับพนักงานอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้าสายงาน พบว่าพนักงานธนาคารมีทัศนคติ มีระดับความสำคัญมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 นั้นแสดงถึงผลที่พนักงานมีความพึงพอใจในด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้าสายงาน ของธนาคารอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ด้านความทันสมัยของโปรแกรมบัญชี พบว่าพนักงานธนาคารมีทัศนคติ มีระดับความสำคัญมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 นั้นแสดงถึงผลที่พนักงานมีความพึงพอใจในด้านความทันสมัยของโปรแกรมบัญชีของธนาคาร ที่มีความแม่นยำในการประมวลผล ตลอดจนมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูลทางบัญชี เพื่อให้ข้อมูลทางบัญชีของธนาคารมีความเชื่อถือมากที่สุด อยู่ในระดับมากเช่นกัน

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่าพนักงานธนาคารมีทัศนคติ มีระดับความสำคัญมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 นั้นแสดงถึงผลที่พนักงานมีความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ของธนาคารอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ด้านการพัฒนาฝึกอบรม พบว่าพนักงานธนาคารมีทัศนคติ มีระดับความสำคัญปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 นั้นแสดงถึงผลที่พนักงานมีความพึงพอใจในด้านการพัฒนาฝึกอบรมพนักงานของธนาคารอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน นั้นอาจแสดงผลถึงธนาคารได้เน้นการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ความสามารถ ของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านบัญชีอย่างเพียงพอกับความต้องการของพนักงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

จากผลการศึกษา ทำให้ทราบข้อบกพร่องในการพัฒนาธนาคาร ในด้านการฝึกอบรมพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถ ของพนักงานที่ปฏิบัติการด้านบัญชี ซึ่งมีผลการศึกษา มีระดับความสำคัญปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ซึ่งในขณะที่ผลการวิจัยในด้านอื่นๆ มีระดับความสำคัญปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.75 – 4.02 นั้นแสดงให้เห็นว่า ธนาคารมุ่งเน้นการพัฒนางานธนาคารส่วนอื่นมากกว่า การพัฒนาฝึกอบรมทักษะ ความรู้ ความสามารถของพนักงานธนาคาร

ฉะนั้นผู้ที่ศึกษาครั้งต่อไปควรจะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อในการฝึกอบรมพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของพนักงาน เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาธนาคารต่อไป