

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันนี้ การดำเนินธุรกิจด้านบริการทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยเฉพาะสถาบันการเงิน ได้รับการปรับเปลี่ยนกระบวนการรูปแบบทางธุรกิจแบบใหม่และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ทางด้านการแข่งขัน ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพื่อให้เกิดผลต่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ และเพื่อตอบสนองลูกค้าได้รวดเร็วและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้ามากที่สุด เนื่องจากตลาดในโลก ปัจจุบันมีความหลากหลายและมีการแข่งขันกันมากขึ้น ดังนั้นแต่ละองค์กรจะต้องมีการปรับเปลี่ยน และพัฒนาองค์กรอยู่ตลอดเวลา

บทบาทที่สำคัญที่สุดของการประกอบธุรกิจสถาบันการเงินโดยเฉพาะธนาคาร ก็คือ การจัดทำบัญชี เนื่องจากการจัดทำบัญชีมีส่วนในการช่วย วางแผน การตั้งการ การควบคุมประเมินผล การทำงาน และการตัดสินใจในการแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดทำบัญชีของธนาคาร ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. การบันทึกข้อมูลหรือรายงานทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสาขาแต่ละสาขา ทั้งประเทศ
2. การแยกประเภทข้อมูลหรือรายงานทางการเงินออกเป็นหมวดหมู่
3. การสรุปผลการบันทึกข้อมูลหรือรายงานทางการเงินได้อย่างชัดเจน
4. การทำรายงานทางการเงินเพื่อแสดงผลการดำเนินในแต่ละสาขาของธนาคาร
5. ประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในแต่ละสาขาเพื่อใช้ในการวางแผนทางการเงินให้มีประสิทธิภาพ

ข้อมูลทางการเงินบัญชีที่ได้ของธนาคาร เป็นข้อมูลที่ฝ่ายบัญชีของทางธนาคารจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มผู้ใช้ข้อมูลภายใน คือ กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องกับธนาคารโดยตรง ได้แก่ คณะผู้บริหาร ธนาคาร พนักงาน และผู้ถือหุ้นธนาคาร ผู้บริหารกิจการในเครือของธนาคาร
2. กลุ่มผู้ใช้ข้อมูลภายนอก คือ กลุ่มผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับธนาคารโดยตรง ได้แก่ นักลงทุนที่สนใจในหุ้นของธนาคาร ลูกค้าของธนาคาร และผู้สนใจทั่วไป

ปัจจุบันธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) จึงได้มีการพัฒนาระบบของธนาคาร โดยมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานทุกระบบ โดยเฉพาะการทำงานด้านบัญชีของธนาคาร โดยนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทำงานมากขึ้นกว่าเดิม ทำให้การทำงานของพนักงานปฏิบัติการด้านบัญชีต้องมีการปรับประสิทธิภาพของตัวพนักงานเองให้สามารถรองรับกับระบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม โดยเฉพาะการทำงานที่จะต้องใช้โปรแกรมต่างๆ ทางด้านบัญชีที่ธนาคารได้พัฒนาระบบไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การพัฒนาระบบได้มีการพัฒนาทั้งทางด้านความรู้ความสามารถของบุคลากรทางการบัญชี และระบบด้านสารสนเทศได้มีการพัฒนาที่ก้าวไปพร้อมกันทั้ง 2 ด้าน

ธนาคาร ได้มีการนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี มาใช้ในการบันทึกงานทางด้านบัญชี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2533 และได้มีการพัฒนาโปรแกรมตลอดเรื่อยมา โปรแกรมที่นำมาใช้เรียกว่า Financial Management System (FMS) ลักษณะของโปรแกรม ประกอบด้วยระบบการทำงาน 2 ระบบ รายละเอียดแต่ละระบบมีดังนี้ คือ

1. ระบบการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับรายการเงินสด (Cash) เป็นระบบที่ใช้ในการบันทึก รายการดังต่อไปนี้

1.1 รายการรับเงินประกอบด้วยรายการ

รายการฝากเงินของลูกค้าธนาคาร ทั้งบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ บัญชีเงินฝากประจำ บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน

รายการรับชำระหนี้ของลูกค้า ทั้งเงินกู้เพื่อการค้า เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย เงินเบิกเกินบัญชี

รายการรับเงินค่าธรรมเนียมต่างๆ ( Fee Base )

รายการรับชำระค่าสาธารณูปโภคของลูกค้า เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์

รายการรับชำระหนี้เชื่อส่วนบุคคล เช่น บัตรเครดิต ที่ชำระผ่านธนาคาร

การรับเงินและส่งเงินโอนระหว่างประเทศ โดยผ่านตัวแทน( Western Union )

1.2 รายการจ่ายเงิน ประกอบด้วยรายการ

รายการถอนเงินของลูกค้า ทั้งบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ บัญชีเงินฝากประจำ บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน

รายการจ่ายเงินกู้ให้ลูกค้า เช่น เงินกู้เพื่อการค้า เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย

การจ่ายชำระภาษีต่างๆ ของธนาคาร เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน ภาษีหัก ณ ที่จ่ายต่าง ๆ

รายการจ่ายค่าใช้จ่ายของธนาคาร เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ ค่าใช้จ่าย  
ของสำนักงาน

รายการจ่ายเงินระบบเบิกเงินล่วงหน้า( Cash Advance) จากบัตรเครดิต  
การจ่ายเงินโอนระหว่างประเทศ โดยผ่านตัวแทน( Western Union )

2. ระบบการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับรายการเงินโอน (Transfer Money) เป็นระบบที่ใช้ในการ  
บันทึก รายการดังต่อไปนี้

รายการรับฝาก-ถอนเงิน ระหว่างบัญชี ภายในสาขาและต่างสาขาของลูกค้า ทั้งบัญชี  
เงินฝากออมทรัพย์ บัญชีเงินฝากประจำ บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน

การโอนเงินชำระหนี้จากบัญชีเงินฝากต่าง ๆ ของลูกค้า เพื่อชำระเงินกู้เพื่อการค้า  
ชำระเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย

การโอนเงินชำระค่าสาธารณูปโภคของลูกค้า ตัดบัญชีเงินฝาก เช่น ค่าน้ำประปา ค่า  
ไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์

การโอนเงินชำระสินเชื่อส่วนบุคคล เช่น บัตรเครดิต ตัดบัญชีเงินฝากของลูกค้า

โดยลักษณะการบันทึกข้อมูลในโปรแกรม FMS จะเป็นแบบทันเวลา โดยมีศูนย์  
คอมพิวเตอร์ที่สำนักงานใหญ่ เป็นศูนย์ควบคุมการทำงานของสาขาทั่วประเทศ ตลอดจนทำรายการ  
ประมวลและการจัดทำรายงานทางการเงินให้สาขา ในวันทำการถัดไป

การนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี FMS มาใช้เพื่อให้ธนาคารสามารถแข่งขันด้านการ  
บริการ ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร กับสถาบันการเงินอื่นทั้งในประเทศและต่างประเทศ  
ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาถึงทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีของธนาคาร ที่มีต่อสภาพการณ์เปลี่ยนแปลงดังกล่าวที่จะนำไปเป็นแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้มี  
ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเตรียมพร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงของธนาคารที่จะมีการพัฒนาปรับ  
เปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานปฏิบัติการด้านบัญชี ที่มีต่อการทำงานด้านบัญชีของ  
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

### นิยามศัพท์

**ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)** หมายถึง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ที่เปิดบริการให้ลูกค้าเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินธนาคาร

**พนักงานปฏิบัติการด้านบัญชี** หมายถึง พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับด้านบัญชีของธนาคาร

**ทัศนคติ (Attitude)** หมายถึง ท่าทีที่แสดงออกของคนเราซึ่งบ่งบอกถึงสภาพจิตใจ ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ ทางด้านความคิดหรือความรู้ความเข้าใจ , ทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก และทางด้านพฤติกรรม (ชวนะ ภวานันท์ ,2527)

**ทัศนคติเกี่ยวกับการทำงานด้านบัญชี** หมายถึง ความคิดเห็น ความรู้สึกในการประเมินการทำงานด้านบัญชีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อทราบทัศนคติของพนักงานปฏิบัติการด้านบัญชี ที่มีต่อการทำงานด้านบัญชีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่