

تأثیر سیستم کنترل داخلی بر عملکرد کارکنان بانک‌ها (مطالعه موردی: بانک پارسیان استان اصفهان)

سید رسول آقا داود^۱، مریم شفق^۲

^۱ استادیار پایه ۱۸ دانشگاه آزاد اسلامی واحد دهقان (ایران، دهقان)

^۲ دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (ایران، خوراسگان)

چکیده

هدف از انجام این پژوهش بررسی تأثیر کنترل‌های داخلی بر عملکرد کارکنان بانک پارسیان استان اصفهان بود. روش تحقیق در این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ ماهیت آن توصیفی همبستگی بود. جامعه آماری این تحقیق کلیه مدیران و معاونین و کارکنان بانک پارسیان استان اصفهان به تعداد ۱۵۰ زن و مرد بود. با توجه به محدود بودن جامعه آماری این تحقیق از روش نمونه‌گیری تمام شمار استفاده شد. برای اندازه‌گیری متغیرهای این تحقیق، از پرسشنامه محقق ساخته و استاندارد استفاده شد: ۱- پرسشنامه محقق ساخته کنترل‌های داخلی ۲- پرسشنامه استاندارد عملکرد شغلی کارکنان هرسی و گلداسمیت. برای بررسی روایی شاخص‌های پرسشنامه‌ها در اختیار تعدادی از اساتید و افراد صاحب نظر قرار داده شد. همچنین برای سنجش پایایی پرسشنامه‌ها از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که از مقدار آلفای کرونباخ پرسشنامه کنترل‌های داخلی برابر با ۰/۹۴۶ و آلفای کرونباخ پرسشنامه استاندارد عملکرد شغلی کارکنان هرسی و گلداسمیت برابر با ۰/۹۱۶ بود. در این پژوهش از آزمون ضریب همبستگی پیرسون، تجزیه و تحلیل واریانس (ANOVA)، تحلیل رگرسیون چندگانه و آزمون فریدمن برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شده است. نتایج تحقیق حاکی از آن بود که: همه ابعاد کنترل داخلی (فعالیت‌های کنترلی، ارزیابی ریسک، فعالیت‌های نظارتی، گزارش دادن، اثربخشی و کارایی عملیات، اطلاعات و ارتباطات، رعایت رویه‌ها و روش‌ها) بر عملکرد کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

واژه‌های کلیدی

کنترل داخلی، عملکرد کارکنان بانک پارسیان استان اصفهان.

مقدمه

کنترل داخلی، سیستمی پویا است که انواع و اقسام ریسک‌ها و تهدیدها و انحراف از سیاست‌ها و رویه‌ها را پوشش می‌دهد. [۶] که

مؤلفه‌های آن عبارتند از: فعالیت‌های کنترلی، فعالیت‌های نظارتی، رعایت رویه‌ها و روش‌ها، گزارش دادن، ارزیابی ریسک، اطلاعات و ارتباطات، اثربخشی و کارایی عملیات. مهمترین و معروفترین سیستم‌های کنترل داخلی از نظر جامعیت، اثربخشی و گستردگی در کاربرد، الگوی طرح شده از سوی کمیته سازمان‌های مسول کمیسیون تردوی^۱ ملقب به کوزو^۲ است. کنترل‌های داخلی، از آنجا متولد شده است که نیاز به هدایت و نظارت بر فعالیت‌ها و عملیات‌های سازمان‌ها، جهت حصول اطمینان از تحقق اهداف به وجود آمد. [۳]

وجود نظام کنترل داخلی کارا، برای دستیابی به سلامت و صحت در تمامی موسسات مالی ضروری است؛ در واقع چنین سیستمی است که می‌تواند تحقق اهداف موسسات واسطه‌گر مالی را تضمین نموده و سوددهی بلند مدت آن را بهبود بخشد. نظام کنترل داخلی همچنین، به منظور تضمین نظارت مناسب مدیریت بر مسائل شرکت و ایجاد فرهنگی مناسب در داخل آن، ضروری است. علاوه بر این، کنترل داخلی برای تشخیص و ارزیابی ریسک‌های موجود، کشف مشکلات موسسه و تصحیح ناکارایی‌ها، اجتناب ناپذیر به نظر رسیده می‌شود [۴]. هدف نهایی هر نظام کنترل و نظارتی، بالا بردن سطح کارایی و در نتیجه میزان تولید و ارائه خدمات بهینه و مسرور ساختن مشتریان می‌باشد، چون مشتریانی که از خرید از یک فروشنده بسیار راضی و خشنود می‌شوند کمتر حاضر هستند فروشنده خود را عوض کنند و کالای مورد نیاز خود را از منبع دیگر خریداری کنند [۱].

خشنودی زیاد یا رضایت فراوان، نه فقط رجحان منطقی، بلکه یک نوع وابستگی عاطفی نسبت به سازمان ایجاد می‌کند. بنابراین با توجه به اهمیت موضوع و این که امروزه، فرآیند کنترل داخلی به منظور افزایش عملکرد سازمان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است در این پژوهش سعی بر آن است که تأثیر سیستم کنترل داخلی بر عملکرد کارکنان بانک پارسیان استان اصفهان بررسی و شناسایی شود و با

^۱ The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission

^۲ COSO