

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาพแวดล้อมยุคการค้าเสรีที่มีการแข่งขันและความเสี่ยงสูงมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง แนวคิดการบริหาร และเทคนิคการบริหารงานจากเดิม บทเรียนจากกิจการทั้งในและต่างประเทศหลายแห่งเป็นตัวอย่างที่ทำให้มองเห็นว่า ถ้ากิจการใดปรับตัวไม่ทันที่จะรับกับความเปลี่ยนแปลงจะเกิดปัญหาในการดำเนินธุรกิจอย่างมาก นอกจากนี้ การบริหารงานที่ไม่โปร่งใสหรือการมีระบบการควบคุมภายในที่ไม่พอเพียง ซึ่งได้สะท้อนออกมาในช่วงวิกฤติเศรษฐกิจในปี 2540 ต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน ส่งผลให้ธุรกิจหรือองค์กรต่างๆ พยายามหาวิธีการบริหารจัดการต่างๆ เพื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประสิทธิภาพ มีประสิทธิผลสูงสุดและประหยัดเท่าที่จะทำได้ โดยการบริหารจัดการที่ดีจำเป็นต้องมีกระบวนการกำกับดูแลที่ดี ซึ่งวิธีการหนึ่งที่สำคัญในกระบวนการกำกับดูแลก็คือการควบคุมภายใน ผู้บริหารใช้ผู้ตรวจสอบภายในเป็นผู้ช่วยดูแลการควบคุมภายใน ดังนั้นการตรวจสอบภายในจึงมีเรื่องของการควบคุมภายในมาเกี่ยวข้องกับ การตรวจสอบภายในมากขึ้น ซึ่งผู้บริหารขององค์กรจึงจำเป็นต้องมีเครื่องมือในการสร้างความมั่นใจให้เกิดขึ้นได้ว่าองค์กรนั้นมีการควบคุมภายในที่ดี ซึ่งการจะสร้างความมั่นใจให้เกิดขึ้นได้ว่าองค์กรนั้นมีการควบคุมภายในที่ดีประกอบไปด้วยหลายวิธีหนึ่งในวิธีการนั้น ได้แก่ การตรวจสอบภายใน (Internal Auditing) ซึ่งหมายถึงการให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระเพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงาน

ธนาคารพาณิชย์เป็นองค์กรที่มีความสำคัญในระบบเศรษฐกิจ เนื่องจากเป็นกลไกสำคัญทางการเงินในการสนับสนุนนโยบายทางการเงินการคลังของรัฐบาล และมีส่วนผลักดันความสำเร็จทางธุรกิจในภาคเอกชน ดังนั้นธนาคารพาณิชย์จึงต้องได้รับการควบคุมดูแลเข้มงวดเป็นพิเศษจากทางการ โดยผ่านทางธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลเพื่อป้องกันมิให้เกิดความเสียหายที่อาจมีผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมโดยรวม ปัจจุบันนี้ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดแนวทางการตรวจสอบธนาคารพาณิชย์ในแนวใหม่ คือการตรวจสอบตามฐานความเสี่ยง (Risk Based Internal Audit) โดยมุ่งเน้นการประเมินระดับความเสี่ยง (Risk Assessment) และคุณภาพการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) ซึ่งเป็นการตรวจสอบอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ดังนั้นธนาคารพาณิชย์จึงจำเป็นต้องทำการปรับเปลี่ยนบทบาทและกระบวนการตรวจสอบ

ภายในของธนาคารให้สอดคล้องกับแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย สารสำคัญในการตรวจสอบของธนาคารแห่งประเทศไทยตามที่กล่าวข้างต้น คือการตรวจสอบภายในที่เปลี่ยนจากการเน้นเพียงการตรวจสอบด้านการเงิน (Financial Audit) และการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของทางการ (Compliance Audit) เป็นการตรวจสอบและประเมิน (Operation Risk) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ และประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นเชิงรุก (Proactive) วางแผนเชิงรุกเพื่อทราบความเสี่ยงโดยรวม และให้ความช่วยเหลือ หรือเสนอให้ธนาคารมีระบบการควบคุม มีระบบสัญญาณเตือนภัย และนโยบายการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดระบบควบคุมภายในที่ดี มีประสิทธิภาพในการทำงาน และมีส่วนสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) ให้กับองค์กร

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2488 มีสำนักงานแห่งแรกตั้งอยู่ที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 1,000,000 บาท ต่อจากนั้นได้ก่อตั้งสำนักงานที่กรุงเทพฯ ซึ่งปัจจุบันสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ถนนพระรามที่ 3 โดยเพียงวันที่ 11 ตุลาคม 2548 ธนาคารมีทุนจดทะเบียนเรียกชำระแล้วจำนวน 28,708,515,860 ล้านบาท และเพียงสิ้นปี 2549 มีสินทรัพย์รวม 662,881 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อ 434,864 ล้านบาท และเงินฝาก 562,242 ล้านบาท มีสาขาเปิดให้บริการทั้งสิ้น 552 สาขา รวมทั้งมีทุนจดทะเบียน 70,894 ล้านบาท (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), 2549) โดยประกอบธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ทุกประเภทและธุรกิจที่เกี่ยวข้องหรือเนื่องจากการธนาคารพาณิชย์ หรือธุรกิจอันเป็นประเพณีที่ธนาคารพาณิชย์พึงกระทำตามที่ได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์ และประกาศที่เกี่ยวข้องซึ่งออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทยอันได้แก่ การประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงิน และใช้ประโยชน์เงินนั้นในทางต่างๆ เช่น ให้สินเชื่อ ซื้อขายตัวแลกเปลี่ยนหรือตราสารเปลี่ยนมือ ซื้อขายเงินปรีวรรตต่างประเทศ รวมถึงการเรียกเก็บเงินตามตั๋วเงิน การรับอวัลตั๋วเงิน การรับรองตั๋วเงิน การออกเช็คเตอร์ออฟเคดิต การให้บริการดูแลและเก็บรักษาหลักทรัพย์ (Custodian Service) การเป็นนายหน้าตัวแทนจำหน่ายตราสารแห่งหนี่ภาครฐบาลและรัฐวิสาหกิจ การเป็นผู้แทนถือหุ้นกู้ การเป็นผู้ดูแลผลประโยชน์ของกองทุนรวม การเป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์ การเป็นตัวแทนเพื่อทำหน้าที่จัดจำหน่ายหน่วยลงทุน และการประกอบกิจการนายหน้าประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันชีวิต เป็นต้น ผ่านเครือข่ายสาขาของธนาคาร สำหรับการดำเนินงานของสาขาจะเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับที่ทางสำนักงานใหญ่กำหนด โดยมีผู้จัดการสาขาเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบการบริหารจัดการเพื่อให้ผลประกอบการบรรลุตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด ซึ่งในส่วนของการจัดการงานภายในของสาขาจะมอบให้ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา (ปฏิบัติการ) เป็นผู้รับผิดชอบในการวางแผน จัดการและควบคุมงานภายในสาขา เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปอย่างถูกต้องตามระเบียบขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน

ของธนาคาร รวมทั้งตรวจสอบและสอบทานงานภายในของสาขา จึงเป็นผู้ที่ต้องประสานงานกับฝ่ายตรวจสอบ เมื่อมีการทำการตรวจสอบสาขาตามที่ได้รับมอบหมายจากสำนักงานใหญ่และตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งฝ่ายตรวจสอบได้กำหนดภารกิจและวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบสาขา เพื่อประเมินผลการควบคุมด้านการบัญชี การเงิน การปฏิบัติการ การบริหาร และการสอบทานการปฏิบัติตามนโยบายแผนงาน การปฏิบัติตามข้อกำหนดที่กำหนดไว้ การควบคุมสินทรัพย์ต่างๆ ของธนาคารเพื่อป้องกันการสูญเสียหรือการดำเนินการที่ทำให้สินทรัพย์เสื่อมค่าเพื่อรายงานประเด็นปัญหาและเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่ตรวจพบให้ฝ่ายจัดการและธนาคารแห่งประเทศไทยทราบ ต่อไป

นอกจากนี้ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีเจตนารมณ์และมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) เพื่อเป็นการส่งเสริมให้การบริหารจัดการเป็นไปด้วยความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจด้านการเงินที่จะเสริมสร้างมูลค่าเพิ่มและความมั่นคงในระยะยาวแก่องค์กร ซึ่งการที่ธนาคารฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพราะเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน และเป็นพื้นฐานที่ส่งเสริมการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เสริมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายและสังคม โดยยึดหลักการสำคัญในการกำกับดูแลกิจการที่ดี (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), 2549: 2) ดังนี้

1. Accountability & Responsibility ตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบต่อการบริหารจัดการองค์กรด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ระมัดระวังตามหลักการข้อพึงปฏิบัติที่ดี เพื่อผลประโยชน์สูงสุด
2. Equitable Treatment การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ตามสิทธิที่พึงมีพึงได้อย่างยุติธรรม
3. Transparency การดำเนินงานด้วยความโปร่งใส การบริหารจัดการสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งการเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้อง โปร่งใส สอดคล้องกับเวลาและสถานการณ์
4. Vision มีวิสัยทัศน์ในการบริหาร โดยกำหนดทิศทางและเป้าหมายเชิงกลยุทธ์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการและมีความมั่นคงในระยะยาว
5. Code of Ethics ส่งเสริมจริยธรรมและจรรยาบรรณที่ดีในการประกอบธุรกิจ

ระบบการควบคุมและตรวจสอบภายในของธนาคาร (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), 2549: 13-14)

ธนาคารได้ให้ความสำคัญต่อระบบการควบคุมภายใน การตรวจสอบภายในและการจัดการความเสี่ยงของธนาคาร โดยได้กำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ ดังนี้

1. ระบบการควบคุมภายในได้กำหนดภาระหน้าที่ อำนาจการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน มีการควบคุมดูแลการใช้ทรัพย์สินของธนาคารให้เกิดประโยชน์สูงสุดและมีการแบ่งแยกหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ติดตามควบคุมและประเมินออกจากกัน ทำให้เกิดการถ่วงดุลและตรวจสอบระหว่างกันอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ยังมีการควบคุมภายในทางการเงิน โดยธนาคารได้จัดให้มีระบบรายงานทางการเงินเสนอผู้บริหารสายงานที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ

2. ธนาคารมีฝ่ายตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานของฝ่ายงานต่างๆ และมีฝ่ายตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินการควบคุมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเป็นอิสระสามารถทำหน้าที่ตรวจสอบและถ่วงดุลได้อย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการปฏิบัติงานและกิจกรรมทางการเงินของธนาคารได้ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีสำนักงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร (Compliance Unit) ทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจธนาคาร โดยกำหนดให้รายงานผลการตรวจสอบตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบและได้รับการประเมินผลจากคณะกรรมการตรวจสอบด้วย

3. ธนาคารได้จัดให้มีการบริหารความเสี่ยง เพื่อลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นโดยจัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อทำหน้าที่กำหนดขอบเขตและนโยบายในการบริหารความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการจัดทำรายงานการบริหารความเสี่ยงเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาความคิดเห็นของผู้ช่วยผู้จัดการสาขา (ปฏิบัติกร) ต่อการตรวจสอบสาขาของฝ่ายตรวจสอบภายใน เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาระบบงานตรวจสอบภายในของธนาคารให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยและเป็นไปตามมาตรฐานสากล การปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน รวมทั้งเพื่อใช้ในการพัฒนาความรู้ความชำนาญ และศักยภาพของพนักงานตรวจสอบเพื่อให้สามารถสนองความต้องการขององค์กรได้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ช่วยผู้จัดการสาขา (ปฏิบัติการ) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบภายใน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นของผู้ช่วยผู้จัดการสาขา (ปฏิบัติการ) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบภายใน
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาการตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานสาขาซึ่งเป็นผู้รับการตรวจสอบ พัฒนาขีดความสามารถของพนักงานฝ่ายตรวจสอบ ซึ่งมีผลต่อทัศนคติที่ดีของพนักงานสาขาต่อการตรวจสอบภายใน รวมทั้งเป็นข้อมูลแก่ผู้บริหารของฝ่ายตรวจสอบในการใช้วางแผนการตรวจสอบสาขา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ซึ่งจะเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร ต่อไป

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ช่วยผู้จัดการสาขา (ปฏิบัติการ) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา (ปฏิบัติการ) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) หมายถึง พนักงานประจำที่ได้รับการแต่งตั้งจากธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามลักษณะงาน (Job Description) ทุกสาขาของธนาคารฯ

การตรวจสอบ หมายถึง การตรวจสอบโดยผู้ตรวจสอบภายในของธนาคารที่สาขา โดยจะตรวจสอบการปฏิบัติงานของสาขาในเรื่อง ดังต่อไปนี้ การตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย และคำสั่งของธนาคาร การตรวจสอบการปฏิบัติการ การประเมินผลการควบคุมภายใน การตรวจสอบด้านสินเชื่อ การตรวจสอบด้านเงินฝาก การตรวจสอบความสามารถในการทำกำไรและประสิทธิภาพ การตรวจสอบด้านการเงิน การตรวจสอบด้านธุรกิจต่างประเทศ การตรวจสอบกรณีเฉพาะและกรณีทุจริต

ฝ่ายตรวจสอบภายใน หมายถึง ฝ่ายงานของธนาคารที่มีภารกิจรับผิดชอบในการตรวจสอบสาขาและฝ่ายงานอื่นในสำนักงานใหญ่ตามที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายจัดการของธนาคาร

กลุ่มตรวจสอบสาขา 2 หมายถึง ส่วนงานหนึ่งในฝ่ายตรวจสอบภายในซึ่งมีภารกิจในการตรวจสอบกิจการสาขาของธนาคารตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารของฝ่ายตรวจสอบตามแผนการแบ่งความรับผิดชอบในการตรวจสอบจำนวน 127 สาขา



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved