

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

จากภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2540 ต่อเนื่องมาถึงปัจจุบัน ผนวกกับกระแสโลกาภิวัตน์ที่การทำธุรกิจมีความเป็นสากลมากขึ้น การแข่งขันในด้านต่างๆ เป็นไปอย่างรุนแรง ทำให้ทุกองค์กรต้องปรับตัวให้เผชิญกับปัญหาและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายใต้ขีดจำกัดของเงินทุนและทรัพยากรทุกด้าน กลไกหนึ่งขององค์กรที่ช่วยกำกับดูแลเพื่อให้หน่วยงานมีการบริหารจัดการที่ดี มีประสิทธิ ภาพ คือ การตรวจสอบภายใน

ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ให้บริการแก่ภาคธุรกิจและประชาชนทั่วไป ทั้งบริการหลักและบริการเสริม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างครบวงจร โดยมุ่งมั่นพัฒนาและมีเป้าหมายที่จะก้าวสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำ ที่ให้บริการอย่างครบวงจร (Universal Bank) ผ่านเครือข่ายสาขาทั่วประเทศ ธนาคารต้องเผชิญกับวิกฤติทางเศรษฐกิจตลอดมา เช่นกัน โดยในปี พ.ศ. 2545 ธนาคารได้มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ คือ กระทรวงการคลังได้ประกาศให้ควรวรวมกิจการ ธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) และ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ชื่อ “ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)” ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2545 (รายงานประจำปีธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) , 2545) เนื่องจากปัญหาที่เกิดขึ้นจากหนี้ที่เสื่อมคุณภาพจนมีผลทำให้เป็นสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เป็นจำนวนมาก ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจที่ไม่สามารถให้ดำเนินกิจการต่อไปได้ สิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เป็นเพราะธนาคารละเลยในเรื่องการควบคุมภายใน โดยเฉพาะการควบคุมคุณภาพสินเชื่อ การติดตาม ดังนั้น การที่จะทำให้มีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพนั้น ธนาคารจำเป็นต้องมีการตรวจสอบภายในซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการควบคุมภายใน ในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้ได้รับความเชื่อถือต่อการตรวจสอบธนาคารจึงต้องให้ความสำคัญกับการตรวจสอบภายในเป็นอย่างมาก เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานและประเมินหาข้อบกพร่องที่อาจแฝงอยู่ ตลอดจนความไม่มีประสิทธิภาพของระบบงานอันจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อการดำเนินงานของธนาคาร

ฝ่ายตรวจสอบของธนาคารเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่สอบทานระบบการควบคุมภายในขององค์กรอย่างเป็นอิสระ โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้ความเชื่อมั่นกับผู้บริหารว่า องค์กรมีการควบคุมภายในอย่างเพียงพอและมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่ทำให้การตรวจสอบ

ภายในมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดอย่างแท้จริงนั้น นอกจากผู้ตรวจสอบต้องมีความรู้ความสามารถแล้ว ธนาคารยังต้องมีความพร้อมของระบบงานและระบบสารสนเทศ รวมทั้งต้องได้รับการสนับสนุนและความเชื่อถือในการตรวจสอบภายในจากผู้บริหารขององค์กร อีกทั้งได้รับความร่วมมือและยอมรับจากผู้รับการตรวจสอบด้วย เพราะหากผลงานไม่เป็นที่ยอมรับและผู้รับการตรวจไม่ยอมรับแก้ไข้ปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้งานตรวจสอบนั้นสูญเปล่าและผลเสียจะตกอยู่กับองค์กร เนื่องจากปัญหาในการปฏิบัติงานนั้นยังไม่ได้แก้ไขอย่างถูกต้อง

การที่จะทำให้การตรวจสอบภายในเป็นที่เข้าใจและยอมรับทั่วไปในหน่วยงานต้องอาศัยผู้ตรวจสอบภายในที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เฉพาะตัวสูง มีมาตรฐานการตรวจสอบภายใน มีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เทียงธรรม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ขยันขันแข็งในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีจริยธรรมและจรรยาบรรณ นอกจากนี้ยังเป็นที่ปรึกษาและสนับสนุนให้กับหน่วยงานต่างๆ ได้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามมาตรฐานการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) รวมทั้งประเมินความรู้ ความเข้าใจต่อการตรวจสอบภายในของพนักงานในสำนักงานใหญ่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการสร้างความเข้าใจกับพนักงาน และวางแผนปรับปรุงพัฒนาระบบงานตรวจสอบภายในของธนาคารให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้ง พัฒนาความรู้ ความสามารถ และศักยภาพของผู้ตรวจสอบให้สามารถปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของลูกค้าภายในองค์กร โดยช่วยเหลือพนักงานทุกระดับให้สามารถปฏิบัติงานของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายใน ของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อประเมินความรู้ความเข้าใจของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานของการศึกษา

1. ระดับความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายใน ของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. ระดับความคิดเห็นที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน ของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. ระดับความคิดเห็นที่มีต่อวิธีปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
2. ทำให้ทราบถึงความรู้ความเข้าใจที่มีต่อการตรวจสอบภายในของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
3. สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ตรวจสอบ และปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในให้ดียิ่งขึ้น
4. เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ผู้บริหารของฝ่ายตรวจสอบ ในการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ และปรับกลยุทธ์การดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานผู้รับการตรวจสอบ ซึ่งมีผลต่อความคิดเห็นที่ดีของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายใน

นิยามศัพท์

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยการเขียนหรือการพูด ซึ่งความคิดเห็นของบุคคลจะเปลี่ยนไปตามข้อเท็จจริง ความรู้

ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม หมายถึง การแสดงความคิดเห็นอาจเป็นไปในทางที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้

การตรวจสอบภายใน หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างอิสระของหน่วยงานที่จัดให้มีขึ้นในองค์กร เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานภายในองค์กร

พนักงาน หมายถึง พนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) และเคยได้รับการตรวจสอบจากฝ่ายตรวจสอบสำนักงานใหญ่

สำนักงานใหญ่ หมายถึง ที่ทำการสำนักงานใหญ่ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)