

**ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ**      ความคิดเห็นของผู้ช่วยผู้จัดการสาขา (ปฏิบัติการ) ธนาคาร  
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการตรวจสอบของ  
ฝ่ายตรวจสอบภายใน

**ผู้เขียน**      นายนิวัฒน์ แก่นนาคำ

**ปริญญา**      บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

**คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ**

ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิตรภรณ์ พงษ์ไพบูลย์      ประธานกรรมการ  
อาจารย์วิสุทธร จิตอารี      กรรมการ

### **บทคัดย่อ**

การศึกษาคิดเห็นของผู้ช่วยผู้จัดการสาขา (ปฏิบัติการ) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบภายใน มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคิดเห็นของผู้ช่วยผู้จัดการสาขา (ปฏิบัติการ) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบภายใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านศักยภาพของผู้ตรวจสอบที่เข้าตรวจสอบที่สาขา ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบสาขา ซึ่งได้ศึกษาในเรื่องการวางแผนการตรวจสอบ การตรวจสอบและการประเมินผล การสื่อสารระหว่างผู้ตรวจสอบกับผู้บริหารและพนักงานสาขา การรายงานผลการตรวจสอบ การติดตามผลการตรวจสอบ การเป็นที่ปรึกษาให้สาขา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ตรวจสอบกับพนักงานสาขาที่เป็นผู้รับการตรวจ ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยเก็บข้อมูลจากผู้ช่วยผู้จัดการสาขา (ปฏิบัติการ) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่กลุ่มตรวจสอบสาขา 2 ฝ่ายตรวจสอบเป็นผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบ จำนวน 127 ราย โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาในรูปของความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36-40 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาบริหารธุรกิจ/การบัญชี/การจัดการ/การเงินการธนาคาร มีระดับเงินเดือน 25,001-35,000 บาท มีประสบการณ์การทำงานในธนาคาร 11-15 ปี มีอายุงานใน

ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการสาขา (ปฏิบัติการ) มากกว่า 1-3 ปี มีประสบการณ์ที่ได้รับในการตรวจสอบมากกว่า 8 ครั้ง และเป็นผู้ช่วยผู้จัดการสาขา (ปฏิบัติการ) ที่ปฏิบัติงานในสาขาส่วนภูมิภาค

ในการศึกษา ความคิดเห็นของผู้ช่วยผู้จัดการสาขา (ปฏิบัติการ) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบภายในนั้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับ เห็นด้วย

โดยผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ในด้านศักยภาพของผู้ตรวจสอบที่เข้าตรวจสอบที่สาขาในเรื่องการยึดมั่นในหลักการที่ถูกต้องเป็นลำดับแรกและรองลงมา ได้แก่ การไม่นำข้อมูลหรือความลับของธนาคารไปเปิดเผยให้บุคคลอื่นทราบ ส่วนด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบสาขาในเรื่องการวางแผนการตรวจสอบผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นด้วย ที่ไม่มีการแจ้งให้สาขาทราบล่วงหน้าก่อนเข้าตรวจสอบสาขาเป็นลำดับแรก รองลงมา ได้แก่ มีการวางแผนการตรวจสอบเรื่องการตรวจสอบและการประเมินผล เห็นด้วย กับคำแนะนำที่สาขาได้แก้ไขในระหว่างตรวจสอบและเป็นข้อบกพร่องเล็กน้อยไม่ควรบันทึกในรายงานการตรวจสอบ เป็นลำดับแรก รองลงมา ได้แก่ ในระหว่างการตรวจสอบได้ให้โอกาสพนักงานในสาขาที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อบกพร่องและนำเสนอข้อมูลเพื่อประกอบการชี้แจง ด้านการสื่อสารระหว่างผู้ตรวจสอบกับผู้บริหารและพนักงานสาขา เห็นด้วยกับการสื่อสารให้ผู้บริหารและพนักงานสาขาเข้าใจ เป็นลำดับแรก รองลงมา ได้แก่ มีการอธิบายเหตุผลประกอบในการชี้แจง ด้านการรายงานผลการตรวจสอบเห็นด้วยว่าเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน รองลงมา ได้แก่ สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ด้านการติดตามผลการตรวจสอบ เห็นด้วยที่ฝ่ายตรวจสอบได้มีการติดตามผลความคืบหน้า ในการแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องตามรายงานการตรวจสอบ และเมื่อมีข้อสังเกตที่สำคัญฝ่ายตรวจสอบจะต้องมีการประสานงานกับฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาแก้ไข ด้านการเป็นที่ปรึกษาให้กับสาขา โดยเห็นด้วยว่าคำแนะนำเป็นประโยชน์มีส่วนสนับสนุนการปฏิบัติงานของสาขา ช่วยแก้ไขปัญหาและให้คำตอบในการปฏิบัติงานได้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในระดับ ไม่แน่ใจ ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ตรวจสอบกับผู้บริหารและพนักงานสาขาที่เป็นผู้รับการตรวจ ในเรื่องผู้ตรวจสอบขอเอกสารจำนวนมากสร้างภาระให้พนักงานสาขาต้องค้นหา เป็นลำดับแรก รองลงมา ได้แก่ ผู้ตรวจสอบจุกจิกจู้จี้ นำรำคาญ รวมทั้งไม่เห็นด้วยในเรื่องที่ผู้ตรวจสอบไม่จำเป็นต้องสร้างความเป็นมิตรกับพนักงานสาขา

**Independent Study Title**           Opinion of Assistant Branch-Manager (Operation) of Bank of Ayudhya Public Company Limited Towards Auditing of Internal Audit Department

**Author**                                   Mr. Niwat Kaennakham

**Degree**                                   Master of Business Administration

**Independent Study Advisory Committee**

Assistant Professor Chittraporn Pongpaibul           Chairperson

Lecturer Wisuttorn Chitaree                           Member

**ABSTRACT**

The purpose of this independent study is to study the “Opinion of Assistant Branch-Manager (Operation) of Bank of Ayudhya Public Company Limited Towards Auditing of Internal Audit Department” in three aspects which are the Potential of Auditors, the Quality of Internal Auditing, and the Relationship between Auditors and Auditees. The Quality of Internal Auditing comprises of Audit Planning, Auditing and Assessment, Communication, Reporting, Follow-up, and Consultation. The data was collected by using 127 questionnaires on the Assistant Branch-managers (Operation) of Bank of Ayudhya Public Company Limited, which was inspected by Audit group 2. Descriptive Statistics; Frequency, Percentage and Mean were used to analyze the data.

The study show that the majority of the sample group in general are female aged between 36-40 years old, with Bachelor’s Degree in Business Administration, Accounting, Management and Financed Banking the income between 25,001 - 35,000 baht/month. These Assistant Branch- Managers (Operation) had experience in the banking industry for 11-15 years they had been in this position more than 1-3 years.

they had been inspection internal auditors for more than 8 times; they hold the position of Assistant-Branch managers (Operation) of Bank of Ayudhya Public Company Limited in regional branches.

According to the study on the Opinion of Assistant Branch-Managers (Operation) of Bank of Ayudhya Public Company Limited, the Assistant Branch-Managers, in general, answered “Agree” on the questionnaire.

For Potential of Auditors, the Questionnaire respondents agreed that the internal auditors follow the corrected principles and keep the bank information confidential. For Quality of Internal Auditing, the questionnaire respondents agreed that they were inspected without informing, and they were audit plans on Auditing and Assessment. Moreover, the questionnaire respondents agreed that they were given the opportunity to clarify the errors with supporting documents. They also agreed that they had fixed the minor flaws suggested by the internal auditors that should not be recorded in the report. For the internal auditors’ communication with the branch managers and staff, the respondents agreed that the internal auditors were able to communicate effectively with the branch managers and staff as well as to explain the reasons clearly. For the Internal Audit Report, the respondents agreed that the reports were useful and practical. For the Follow-up of the audits, the respondents agreed that the internal audit department did follow-up with the progress of the corrections and adjustments of the errors recorded in the internal audit reports. When there were important observations, the internal auditor needed to co-ordinate with related department evaluations and corrections. For the Consultation part, the respondents agreed that the given suggestions from the internal auditors were useful and supportive for the branch operations. The suggestions helped solving the problems and answered to the operation questions.

For the relationship between Auditors and Auditees, the respondents answered “uncertain” to this question. This is due to the fact that the auditors requested for a lot of documents from the Auditees, and it was time-consuming to look for those documents. The auditors asked too many annoying questions. The respondents disagreed with the statement that building relationship between Auditors and Auditees is not necessary.