

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ช่วยผู้จัดการ (ปฏิบัติการ) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบภายใน ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษาเพื่อเป็นแนวทาง ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีในการศึกษา

1. แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน (Internal Audit) และการควบคุมภายใน (Internal Control)
2. แนวคิดตามหลักการควบคุมภายในที่สำคัญของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงิน
3. แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น (Opinion)
4. ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน

คำนิยามของการตรวจสอบภายใน ที่สถาบันผู้ตรวจสอบภายใน (The Institute of Internal Auditors: IIA) ได้กำหนดไว้ในมาตรฐานการตรวจสอบภายใน (Standard for the Professional Practice of Internal Auditing) ดังนี้

การตรวจสอบภายใน (Internal Audit) คือ การให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรการตรวจสอบภายในช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุมและการกำกับดูแล อย่างเป็นระบบและเป็นระเบียบ โดยผู้ตรวจสอบภายในขององค์กรจะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่วิเคราะห์เสนอแนะและให้คำปรึกษาจากกระบวนการตรวจสอบภายใน (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย, 2548: 13-14)

วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบภายใน

วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบภายใน คือการประเมินการควบคุมขององค์กรเพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ภายใต้ค่าใช้จ่ายและการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม โดยความเสี่ยงของกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กรจะเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดทิศทางการทำงานของกิจกรรมการตรวจสอบภายใน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการตรวจสอบภายใน ซึ่งหมายถึงการจัดแผนงานตรวจสอบภายในจากข้อมูลของการวิเคราะห์ความเสี่ยงขององค์กร (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย, 2548:14)

ขอบเขตและหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน

ขอบเขตของการตรวจสอบภายใน หมายถึง การทดสอบและการประเมินความพอเพียงและความมีประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในขององค์กร และคุณภาพของการปฏิบัติงานทุกกิจกรรมภายในองค์กร ได้แก่

1. สอบทานและรายงานความเชื่อถือได้และความครบถ้วนของข้อมูลทางการเงิน การปฏิบัติงานตลอดจนวิธีการที่ใช้ในการวินิจฉัยและวัดผลการดำเนินงาน
2. สอบทานการดำเนินงาน หรือแผนงาน เพื่อให้แน่ใจได้ว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ และมีการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ และประหยัด มีกระบวนการกำกับดูแลที่ดีและเหมาะสม
3. สอบทานระบบงานที่มีผลกระทบต่อการทำงานและการรายงาน ว่าได้มีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับนโยบาย แผนงาน ระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้ รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
4. สอบทานความเหมาะสมของการเก็บรักษาทรัพย์สิน และทดสอบว่าทรัพย์สินนั้นมีอยู่จริง
5. ประเมินว่าการใช้ทรัพยากรขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า

ประเภทงานการตรวจสอบภายใน (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย, 2548: 15-17)

บริการให้ความเชื่อมั่น (Assurance Service) หมายถึง การตรวจสอบหลักฐานต่างๆ อย่างเที่ยงธรรม เพื่อนำมาประเมินผลอย่างเป็นอิสระในกระบวนการบริหารความเสี่ยงการควบคุมและการกำกับดูแลกิจการที่ดีขององค์กร โดยต้องปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังรอบคอบตามมาตรฐานวิชาชีพและยึดผู้ประกอบวิชาชีพซึ่งแบ่งได้ ดังนี้

1) การตรวจสอบการดำเนินงาน (Operation Auditing) คือการตรวจสอบเพื่อประเมินระบบการควบคุมภายในและประเมินคุณภาพของการดำเนินงานของฝ่ายงานต่างๆ เช่น การตลาด การผลิต การบริหารงานด้านพัสดุ การบริหารงานบุคคล และการจัดการด้านการเงินและบัญชี เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้องค์กรมีความมั่นใจว่าแต่ละหน่วยงานมีระบบการควบคุมภายในที่ดีและการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2) การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Performance Audit) คือการตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานระบบงานต่างๆ ของแต่ละกิจกรรมตามที่ฝ่ายบริหารกำหนดไว้โดยมุ่งเน้น

– ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) คือมีการจัดระบบงานเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการใช้ทรัพยากรสำหรับแต่ละกิจกรรมขององค์กรสามารถเพิ่มผลผลิตและลดต้นทุน ซึ่งทำให้องค์กรได้รับผลประโยชน์อย่างคุ้มค่าที่สุด

– ความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) คือมีการจัดระบบงานและวิธีการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งหวังให้ผลที่เกิดจากการดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรที่ได้กำหนดไว้

– ความประหยัด (Economy) คือ มีการใช้จ่ายเงินอย่างระมัดระวัง ไม่สุรุ่ยสุร่ายฟุ่มเฟือย ซึ่งส่งผลให้องค์กรสามารถลดต้นทุนหรือมีการใช้ทรัพยากรต่ำกว่าที่กำหนดไว้ โดยยังได้รับผลผลิตตามเป้าหมาย

3) การตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Audit) คือการตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรว่าเป็นไปตามข้อกำหนดทั้งจากภายนอกและภายในองค์กร เช่น กฎหมาย ระเบียบคำสั่ง มาตรฐาน นโยบาย แผนงาน และวิธีการที่กำหนดไว้ ซึ่งการตรวจสอบประเภทนี้อาจถือเป็นส่วนหนึ่งของการตรวจสอบทางการเงิน หรือการตรวจสอบการดำเนินงาน หรือจะทำการตรวจสอบแยกโดยเฉพาะ

4) การตรวจสอบทางการเงิน (Financial Audit) คือการตรวจสอบความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูลทางการเงิน โดยครอบคลุมถึงการดูแลป้องกันทรัพย์สินและประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของระบบงานต่างๆ ว่ามีความเพียงพอที่จะมั่นใจได้ว่าข้อมูลที่

บันทึกและปรากฏในบัญชี รายงาน ทะเบียน และเอกสารต่างๆ ถูกต้องและสามารถสอบทานได้ รวมทั้งสามารถป้องกันการรั่วไหลสูญหายของทรัพย์สินต่างๆ ได้

5) การตรวจสอบสารสนเทศ (Information Technology Audit) คือการตรวจสอบงานที่ใช้ระบบสารสนเทศในการดำเนินงาน การตรวจสอบประเภทนี้เป็นส่วนหนึ่งของการตรวจสอบภายในทั้งการตรวจสอบทางการเงิน หรือการตรวจสอบการดำเนินงาน ผู้ตรวจสอบภายในจำเป็นต้องมีความรู้ในระบบงานสารสนเทศเพื่อให้สามารถดำเนินการตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามบางองค์กรอาจจ้างผู้ตรวจสอบที่มีความเชี่ยวชาญทางเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรงมาดำเนินการตรวจสอบ เนื่องจากเป็นงานเทคนิคเฉพาะผู้ตรวจสอบภายในที่ไม่มีความรู้และความชำนาญต้องใช้เวลาอันพอสมควรที่จะเรียนรู้ซึ่งอาจไม่ทันการหรืออาจสร้างความเสียหายให้เกิดขึ้นกับงานขององค์กรโดยไม่ตั้งใจ วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการตรวจสอบความปลอดภัยของระบบงานสารสนเทศ เพื่อให้ทราบถึงความน่าเชื่อถือของข้อมูลและการรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ

6) การบริการให้ความเห็นทางวิชาชีพในเรื่องต่างๆ (Attestation) คือการตรวจสอบในเรื่องอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายมาจากฝ่ายงานต่างๆ เช่น การตรวจสอบกรมการทุจริตหรือการกระทำที่ส่อไปในทางทุจริต ผิดกฎหมาย หรือกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าจะมีการกระทำที่ส่อไปในทางทุจริต การตรวจสอบภายในจะดำเนินการตรวจสอบเพื่อค้นหาสาเหตุข้อเท็จจริงรวมถึงผลเสียหายที่เกิดขึ้น หรือจะเกิดขึ้นและผู้รับผิดชอบพร้อมทั้งเสนอแนะมาตรการป้องกัน

บริการให้คำปรึกษา (Consulting Service)

หมายถึง กิจกรรมการให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เกี่ยวข้องขององค์กรลักษณะและขอบเขตของงานเป็นไปตามความตกลงร่วมกันกับองค์กร ซึ่งตัวอย่างกิจกรรมงานให้คำปรึกษา เช่น การให้คำปรึกษา คำแนะนำ การอำนวยความสะดวก การออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม

ลักษณะของงานตรวจสอบภายใน

หมายถึง การประเมินอย่างเป็นระบบและสนับสนุนให้มีการปรับปรุงความเพียงพอและความมีประสิทธิภาพของระบบการบริหารความเสี่ยง ระบบการควบคุม และระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อสร้างความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าระบบต่างๆ ที่กล่าว สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ปฏิบัติงานต่างๆ ขององค์กรทั้งในด้านประสิทธิภาพและ

ประสิทธิผล ดังนั้น การจะเข้าใจถึงลักษณะของงานตรวจสอบภายในจึงต้องทำความเข้าใจถึงความหมายและวัตถุประสงค์ของการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการกำกับดูแล (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย, 2548: 18)

การบริหารความเสี่ยง เป็นแนวคิดทางการบริหารที่มีความสำคัญอย่างมากในปัจจุบัน เนื่องจากองค์กรต่างเผชิญกับสภาพแวดล้อมของการค้ายุคเสรีที่มีการแข่งขัน และการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว องค์กรจึงเผชิญกับความเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการจัดการกับความเสี่ยงขององค์กรอย่างเหมาะสม เพื่อที่จะสามารถลดความสูญเสียที่จะเกิดขึ้นแก่องค์กร รวมไปถึงการสร้างโอกาสหรือมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรได้ในอนาคต มาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน (International Standards for the Professional Practice of Internal Auditing) กำหนดให้การประเมินและการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงเป็นลักษณะงานของกิจกรรมการตรวจสอบภายในประเภทหนึ่ง ซึ่งควรช่วยให้องค์กรบ่งชี้และประเมินความเสี่ยงสำคัญที่เผชิญอยู่และช่วยให้เกิดการปรับปรุงระบบการจัดการความเสี่ยงและระบบการควบคุมต่างๆ

อนึ่ง การตรวจสอบภายในที่ได้มาตรฐานจะกำหนดให้มีการวางแผนการตรวจสอบตามความเสี่ยง หมายถึง การจัดลำดับของการจัดสรรทรัพยากรของการตรวจสอบไปในจุดที่มีความเสี่ยงสูงเป็นต้น โดยพิจารณาจากผลการประเมินความเสี่ยงที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อการประกอบกิจกรรม วัตถุประสงค์ ทรัพยากรและการดำเนินงาน รวมถึงวิธีการที่สามารถทำให้รักษาผลกระทบของความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดขึ้นให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

การควบคุมภายใน คือ การออกแบบขั้นตอนวิธีการทำงานเพื่อก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในเรื่อง

– ความเชื่อถือได้และความถูกต้องของข้อมูลและรายงานทางการเงินและการปฏิบัติงาน

– การปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน กระบวนการปฏิบัติงาน กฎหมาย และกฎระเบียบ

– การดูแลป้องกันทรัพย์สิน

– การดำเนินงานอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ

– การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และเป้าหมายของการดำเนินงานหรือ

โครงการ

ประเภทของการควบคุมภายใน

- การควบคุมแบบป้องกัน (Preventive Controls) เป็นการควบคุมที่ต้องการไม่ให้เกิดความผิดพลาด หรือความไม่ถูกต้อง ความไม่เหมาะสมทั้งหลายเกิดขึ้นได้ ดังนั้น จึงเป็นการควบคุมที่เกิดขึ้นก่อนเหตุการณ์ที่ไม่พึงปรารถนาจะเกิด วิธีการควบคุมชนิดนี้จะก่อให้เกิดอุปสรรคขัดขวางการทำรายการบางชนิด เช่นการตรวจสอบเครดิตลูกค้าเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าที่ไม่ดี
- การควบคุมแบบค้นหา (Detective Controls) เป็นการค้นหาข้อผิดพลาดหลังจากที่ความผิดพลาดนั้นได้เกิดขึ้นแล้ว
- การควบคุมแบบแก้ไข (Corrective Controls) เป็นการควบคุมที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ตรวจพบจากการใช้วิธีการควบคุมแบบค้นหา
- การควบคุมแบบสั่งการ (Directive Controls) เป็นวิธีการควบคุมที่ได้รับการออกแบบมาเพื่อให้ได้รับผลซึ่งเป็นที่ต้องการของฝ่ายบริหาร
- การควบคุมแบบทดแทน (Compensating Controls) เป็นการควบคุมที่สร้างขึ้นเพื่อชดเชยวิธีการควบคุมที่เปลี่ยนแปลงโดยใช่เหตุ หรืออย่างน้อยก็สามารถทดแทนหรือชดเชยได้บางส่วน

มาตรฐานของการตรวจสอบภายในกำหนดให้กิจกรรมการตรวจสอบภายในควรมีส่วนช่วยให้องค์กรสามารถดำรงประสิทธิภาพในการควบคุมต่างๆ เอาไว้ด้วยการประเมินความพอเพียงและประสิทธิผลของการควบคุมนั้นๆ และสนับสนุนให้เกิดการปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยให้ครอบคลุมถึงการกำกับดูแล การดำเนินงานและระบบข้อมูลสารสนเทศขององค์กร ซึ่งจะรวมถึง

- ความถูกต้อง ครบถ้วน และความเชื่อถือได้ของข้อมูลทางการเงินและการดำเนินงาน
- ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน
- การดูแลรักษาทรัพย์สิน
- การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับและสัญญาต่างๆ

การกำกับดูแลกิจการที่ดี

กระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี หมายถึง การกำกับดูแลกิจการที่ก่อให้เกิดความเป็นธรรม (ยุติธรรม) ต่อกลุ่มต่างๆ ผู้มีส่วนได้เสียหรือมีผลประโยชน์กับองค์กร การกำกับดูแลกิจการที่ดีจะเกิดขึ้นต่อเมื่อกระบวนการบริหารจัดการต่างๆ ภายในองค์กรไม่ว่าจะเป็น นโยบาย กลยุทธ์

การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน เป็นไปด้วยความโปร่งใสและน่าเชื่อถือ ปัจจุบันเป็นที่เข้าใจว่าการขาดกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดีอาจทำให้การบริหารงานล้มเหลว หรือสร้างความเสียหายให้เกิดขึ้นกับองค์กร ดังนั้นการตรวจสอบภายในจึงมีความสำคัญเนื่องจากทำหน้าที่สนับสนุนให้กระบวนการกำกับดูแลที่ดีเกิดขึ้น ซึ่งตามมาตรฐานของการตรวจสอบภายใน กำหนดให้ลักษณะงานตรวจสอบภายในควรมีส่วนช่วยให้เกิดกระบวนการกำกับดูแล โดยการประเมินผลและปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย, 2548: 19-20)

- เพื่อเสริมสร้างจริยธรรมและคุณค่าที่เหมาะสมภายในองค์กร
- เพื่อให้หลักประกันว่าการบริหารจัดการภายในองค์กรมีประสิทธิภาพ และผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบในผลงานตามหน้าที่
- เพื่อสื่อสารข้อมูลความเสี่ยงและการควบคุมไปยังส่วนงานต่างภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อประสานงานและสื่อสารข้อมูลระหว่างคณะกรรมการขององค์กร ผู้สอบบัญชี ผู้ตรวจสอบภายใน และผู้บริหารขององค์กร อย่างมีประสิทธิภาพ

กระบวนการตรวจสอบภายใน (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย, 2548: 125-254)

ขั้นตอนที่ 1 การวางแผนการตรวจสอบ

เป็นการวางแผนการตรวจสอบตามความเสี่ยง (Risk Based Audit Plan) หมายถึงการวางแผนการตรวจสอบโดยการนำการประเมินความเสี่ยงมาเป็นเครื่องมือเพื่อกำหนดลำดับกิจกรรมการตรวจสอบและความถี่ในการตรวจสอบในแต่ละกิจกรรมการตรวจสอบ ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในจะต้องคำนึงถึง

- วัตถุประสงค์ของกิจกรรมการตรวจสอบและวิธีการที่ใช้ในการควบคุมผลการดำเนินงานของงานนั้น
- ความเสี่ยงที่สำคัญของกิจกรรม วัตถุประสงค์ ทรัพยากร การปฏิบัติงานและวิธีการที่จะใช้ในการจัดการกับผลกระทบที่เกิดจากความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- ความเพียงพอและความมีประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยงของกิจกรรมนั้นๆ
- โอกาสที่จะปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในสำหรับกิจกรรมนั้นๆ

ขั้นตอนที่ 2 การเตรียมการสำหรับงานตรวจสอบ

จะเริ่มจากการกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของงาน การศึกษาข้อมูลภูมิหลังการคัดเลือกทีมที่จะทำการตรวจสอบรวมทั้งการจัดเตรียมทรัพยากรอื่นๆ การจัดทำแนวการตรวจสอบเบื้องต้น การแจ้งผู้รับการตรวจและบุคคลที่เกี่ยวข้องให้ทราบว่างานตรวจสอบกำลังจะเริ่มขึ้นเมื่อใด กำหนดวิธีการตรวจและบุคคลที่ต้องส่งผลรายงานการตรวจสอบให้ การขอการอนุมัติให้ทำการตรวจสอบได้

ขั้นตอนที่ 3 การสำรวจเบื้องต้นและการสอบทานระบบการควบคุมภายใน

เป็นการสำรวจและรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกิจกรรมที่จะทำการตรวจสอบ ณ สถานที่ปฏิบัติงานของผู้รับการตรวจสอบ โดยที่ยังไม่ได้ทำการทดสอบโดยละเอียด และเป็น การสำรวจและทำความเข้าใจกับระบบการควบคุมภายใน ความเสี่ยงที่จะทำให้ระบบการควบคุมภายในล้มเหลว ตลอดจนผลกระทบต่อองค์กรหากเกิดความล้มเหลวของระบบการควบคุมภายในที่ได้กำหนดไว้แต่ละงานหรือกิจกรรมที่ตรวจสอบ ได้แก่

- การอธิบายและการวิเคราะห์ระบบการควบคุมภายใน ซึ่งประกอบด้วยการใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับการควบคุมภายใน (Internal Control Questionnaire –ICQ), การอธิบายระบบโดยใช้แผนผังแสดงทางเดินของการทำงาน (Flowcharts) และการพรรณนาความ (Narrative Descriptions), การ Walk – Through กระบวนการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่ง การทดสอบระบบแบบจำกัด (Limited Testing of the System) และการทดสอบระบบสารสนเทศเพิ่มเติม (Extended Testing of the Information System)

- การประเมินการควบคุมภายในเบื้องต้น เป็นการนำเครื่องมือ Internal Control Matrices ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะแสดงให้เห็นถึงผลของงานตรวจสอบและบันทึกผลการประเมินของผู้ตรวจสอบภายในที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบ โดยจะแสดงข้อมูล เช่น วัตถุประสงค์ในการตรวจสอบ ผลลัพธ์ ที่สำคัญที่ได้จากการสำรวจเบื้องต้น คำอธิบายและทดสอบการควบคุมภายใน ลักษณะและความรุนแรงของความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น วิธีการควบคุมที่เหมาะสมและชนิดของการควบคุมที่เกี่ยวข้องในแต่ละผลลัพธ์ ผลการประเมินของผู้ตรวจสอบภายในของแต่ละผลลัพธ์

- การประเมินความเสี่ยงของผู้ตรวจสอบอีกครั้ง เป็นการประเมินระดับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานของผู้รับการตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง เพื่อเปรียบเทียบกับความเสี่ยงที่ได้ประเมินไว้ในขั้นตอนการวางแผนก่อนเริ่มงานตรวจ ความเสี่ยงที่ได้รับการประเมินอีกครั้ง อาจจะปรากฏผลออกมาว่า เสี่ยงน้อยกว่าความเสี่ยงที่อาจจะมีอยู่ในงานหรือกิจกรรมอื่นที่อยู่ในข่ายที่จะต้องตรวจ ซึ่งถ้าเป็นเช่นนั้น ผู้ตรวจสอบก็ควรจะเบนเข็มไปสู่งานที่มีความเสี่ยงสูงกว่า

ขั้นตอนที่ 4 การทดสอบสาระสำคัญและเรื่องที่ตรวจพบ

ในกระบวนการตรวจสอบ หลังจากที่ผู้ตรวจสอบภายในดำเนินการสำรวจขั้นต้นและประเมินระบบการควบคุมภายในแล้ว หากหลักฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ยังไม่เพียงพอที่จะใช้สรุปผลหรือจัดทำเรื่องที่ตรวจพบและข้อเสนอแนะ ในขั้นตอนต่อไปผู้ตรวจสอบจะต้องดำเนินการขยายการทดสอบเพิ่มเติม (Expanded Testing) เพื่อให้มีความมั่นใจว่าได้ดำเนินการตรวจสอบหรือทดสอบอย่างเพียงพอแล้วและสามารถให้ข้อสรุปได้ว่าวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบได้บรรลุผลสามารถให้ความเห็นและจัดทำเรื่องที่ตรวจพบได้ และหลังจากที่ผู้ตรวจสอบภายในได้ประเมินระบบการควบคุมภายในและทดสอบรายการที่จำเป็นแล้ว ผู้ตรวจสอบภายในอาจพบข้อเท็จจริงที่จำเป็นต้องมีการเสนอให้ปรับปรุงหรือแก้ไข เรื่องที่ตรวจพบ (Findings หรือ Observations) หรือประเด็น (Points of Issues) ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในต้องจัดทำขึ้นเพื่อใช้สรุปผลการตรวจสอบเบื้องต้นกับผู้รับการตรวจ โดยทั่วไปผู้ตรวจสอบภายในจะจัดเตรียมโดยใช้กระดาษทำการเพื่อสรุปเรื่องที่ตรวจพบ (Summary Finding Sheets) ซึ่งจะช่วยให้สามารถจัดทำรายงาน การตรวจสอบสำหรับประกอบการประชุมสรุปผลการตรวจสอบกับผู้รับการตรวจสอบได้ง่ายขึ้น ซึ่งเรื่องที่ตรวจพบจะต้องมีองค์ประกอบ ดังนี้

- ข้อเท็จจริง (Condition) คือสิ่งที่เป็นอย่างจริง (What dose Exists) ที่ผู้ตรวจสอบภายในพบจากกระบวนการตรวจสอบ

- หลักเกณฑ์ (Criteria) คือมาตรฐานที่ผู้ตรวจสอบใช้อ้างอิงเปรียบเทียบในกระบวนการตรวจสอบ ซึ่งสิ่งที่ผู้ตรวจสอบภายในใช้อ้างอิงหรือเปรียบเทียบ ได้แก่ นโยบายระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน แผนงาน มาตรฐาน เป้าหมาย วัตถุประสงค์ ข้อกำหนดต่างๆที่กำหนดขึ้นในองค์กร กฎหมาย ข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลที่ต้องปฏิบัติตามตำราหรือแนวปฏิบัติอันเป็นสากลและเอกสารอ้างอิงต่างๆ

- สาเหตุ (Cause) คือ ต้นเหตุของความแตกต่างระหว่างสิ่งที่เป็นอยู่กับสิ่งที่ควรจะเป็น (Why the Difference Exists) สาเหตุของความแตกต่างที่เกิดขึ้นอาจมีได้หลากหลาย โดยในบางครั้งผู้รับการตรวจสอบอาจจะยอมรับความเสี่ยงของความแตกต่างเนื่องจากถือเป็นเรื่องเล็กน้อย ไม่มีนัยสำคัญหรืออาจจะเกิดจากการตัดสินใจใช้วิธีการควบคุมหรือจัดการความเสี่ยงอื่นเพื่อชดเชยก็ได้

- ผลกระทบ (Effect) คือ ผลของความแตกต่างที่เกิดขึ้นซึ่งอาจสร้างความเสียหายแก่องค์กร (Impact of the Difference) เป็นผลกระทบที่มีต่อการดำเนินงาน งบการเงินขององค์กร เช่น สูญเสียรายได้ ขาดทุน มีค่าใช้จ่ายสูงขึ้น ประสิทธิภาพไม่ดี ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือ

เป้าหมายที่วางไว้ ขั้นตอนซับซ้อน บริการลูกค้าล่าช้า เสื่อมเสียชื่อเสียง เป็นต้น นอกจากนี้ยังจะต้องคำนึงถึงระดับความรุนแรงของผลกระทบว่ามากน้อยเพียงไรต่อองค์กร

– ข้อเสนอแนะ (Recommendation) คือ แนวทางในการแก้ปัญหา ในการเขียนข้อเสนอแนะ ผู้ตรวจสอบภายในควรต้องพิจารณาจากข้อเท็จจริงที่ตรวจพบว่ามีสาเหตุมาจากอะไร การเขียนข้อเสนอแนะต้องมีแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาไม่ใช่เพียงบอกมาให้พิจารณาแก้ไขในการจัดทำข้อเสนอแนะที่ดี ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องพิจารณาเรื่องต่อไปนี้ประกอบด้วย ได้แก่

- ควรแก้ไขสาเหตุของปัญหาหรือลดความเสี่ยง
- คำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ต้องลงทุนเพิ่ม
- สอดคล้องกับการดำเนินงานของหน่วยงาน
- ระบุวิธีการแก้ปัญหาในระยะสั้นระยะยาว
- ผู้รับการตรวจสอบมีขีดความสามารถและความชำนาญพอที่จะแก้ไขปัญหาได้
- เทคโนโลยีที่นำเสนอมีอยู่จริง

ขั้นตอนที่ 5 การรายงานผลและการติดตามผล

เป็นการรายงานผลของการตรวจสอบไปยังฝ่ายบริหารหรือลูกค้าของผู้ตรวจสอบภายในว่าระบบการควบคุมภายในมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือไม่ มีเรื่องที่ตรวจพบและข้อเสนอแนะอะไรบ้าง ที่จะให้ฝ่ายบริหารพิจารณาปรับปรุงหรือดำเนินการต่อ เพื่อให้ระบบการควบคุมภายในและการดำเนินงานดีขึ้น ซึ่งลักษณะของรายงานการตรวจสอบที่ดีจะต้องประกอบด้วย

– ถูกต้อง (Accurate) รายงานการตรวจสอบจะต้องถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด เป็นข้อเท็จจริงและไม่มีการบิดเบือนข้อมูล ข้อมูลที่นำเสนอในรายงานต้องมีการรวบรวม ประเมินสรุปผล และได้มีการสอบทานเพื่อนำเสนอในรายงานด้วยความระมัดระวังและรอบคอบ

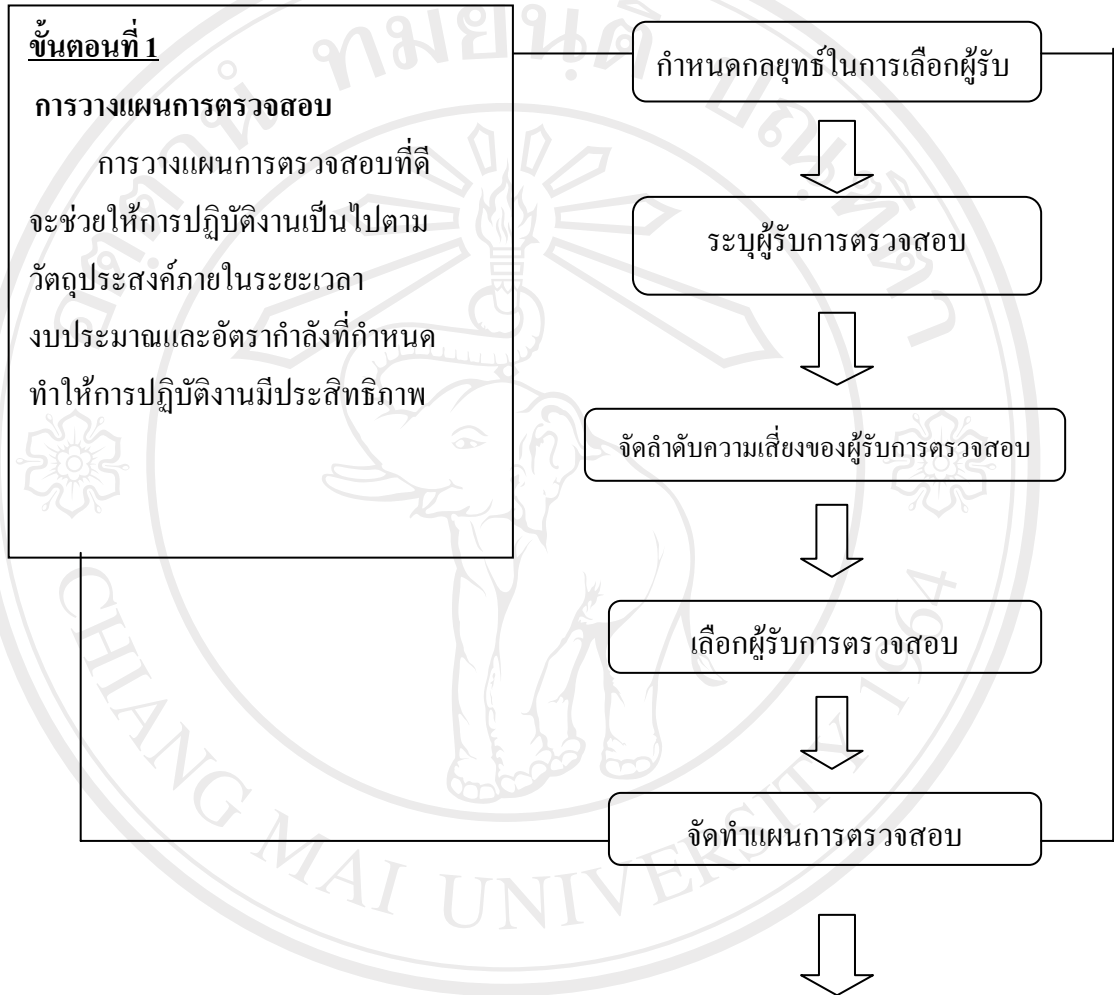
– เที่ยงธรรม (Objective) รายงานตรวจสอบ ต้องมีความเป็นธรรมและยุติธรรม เรื่องที่ตรวจพบ ข้อสรุปและข้อเสนอแนะ ต้องเขียนขึ้นโดยปราศจากอคติ ไม่ได้เขียนขึ้นเพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือโดยอยู่ภายใต้อิทธิพลใด ๆ

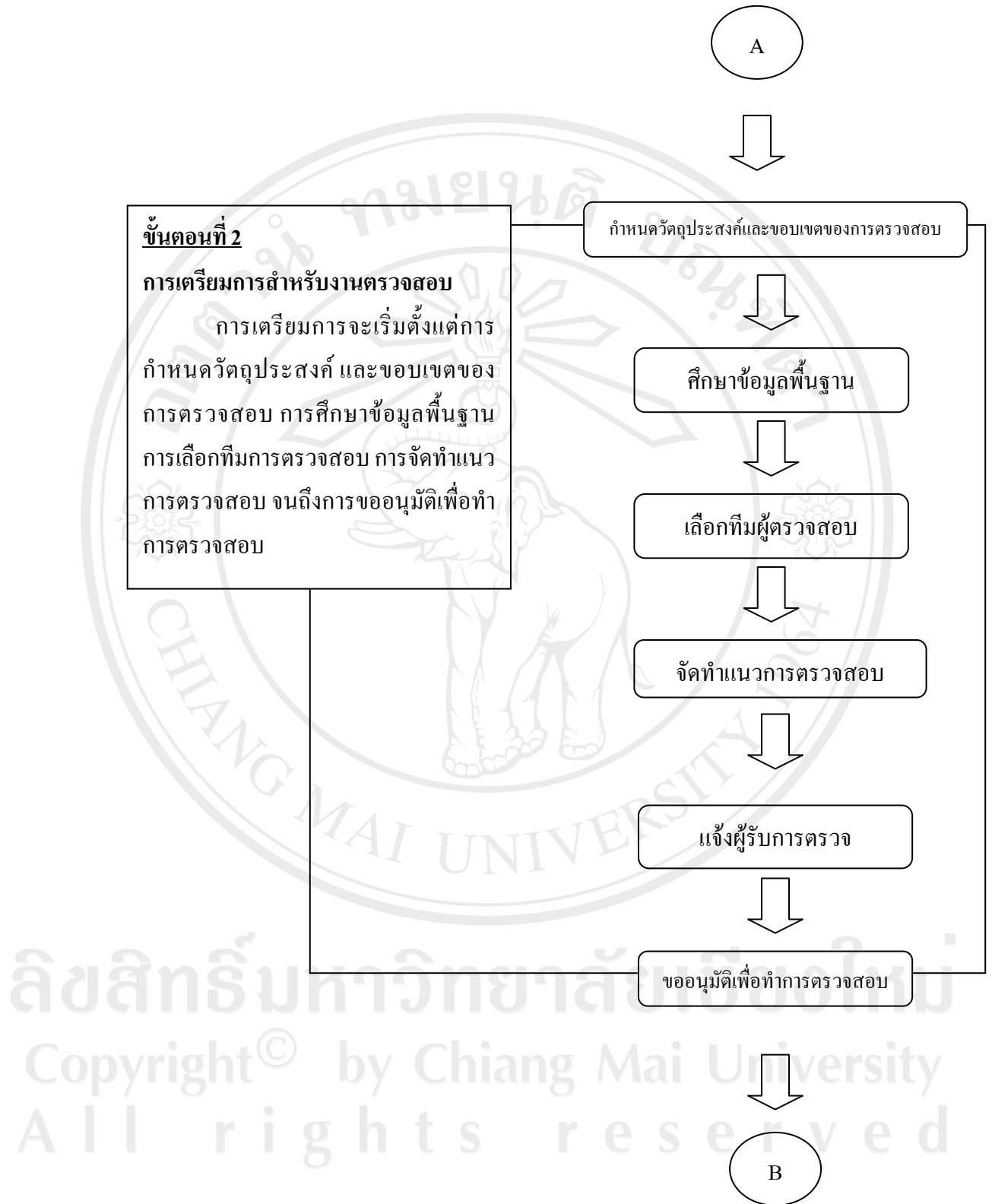
– ชัดเจน (Clear) รายงานการตรวจสอบต้องเข้าใจง่าย เป็นเหตุเป็นผล ความชัดเจนจะเกิดขึ้นจากการเขียน โดยหลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เทคนิคที่เข้าใจยากและระบุเฉพาะข้อมูลที่สำคัญ สอดคล้องกับประเด็นที่รายงาน

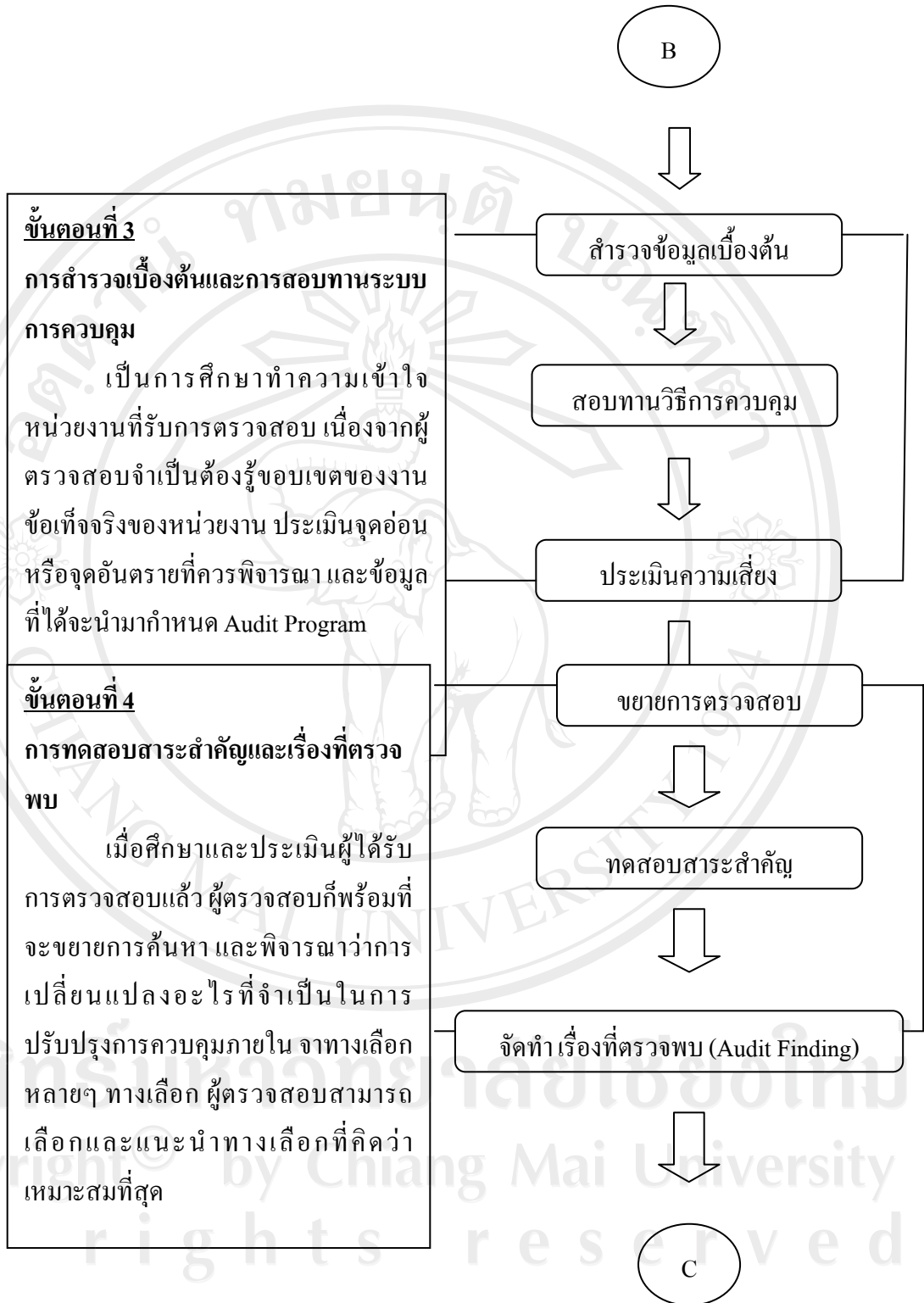
- สั้นกระชับ (Concise) รายงานการตรวจสอบต้องตรงประเด็น หลีกเลี่ยงคำและรายละเอียดที่ไม่จำเป็นปราศจากคำเพื่อหรือคำซ้อน
- สร้างสรรค์ (Constructive) รายงานการตรวจสอบที่สร้างสรรค์จะช่วยลูกค้าหรือองค์กรให้ดีขึ้น เนื้อหาสาระที่น่าเสนอต้องเป็นประโยชน์และช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
- ครบถ้วน/สมบูรณ์ (Complete) รายงานการตรวจสอบต้องมีรายละเอียดครบถ้วนเพียงพอที่จะสนับสนุนเรื่องที่ตรวจพบ ข้อเสนอแนะและข้อสรุปหรือความเห็น
- ทันเวลา (Timely) รายงานการตรวจสอบเมื่อทำเสร็จต้องส่งทันที ในกรณีที่พบเรื่องสำคัญระหว่างตรวจสอบต้องมีการรายงานทันที เพื่อให้ผู้รับการตรวจสอบสามารถนำไปแก้ไขปรับปรุงได้ทันเวลา

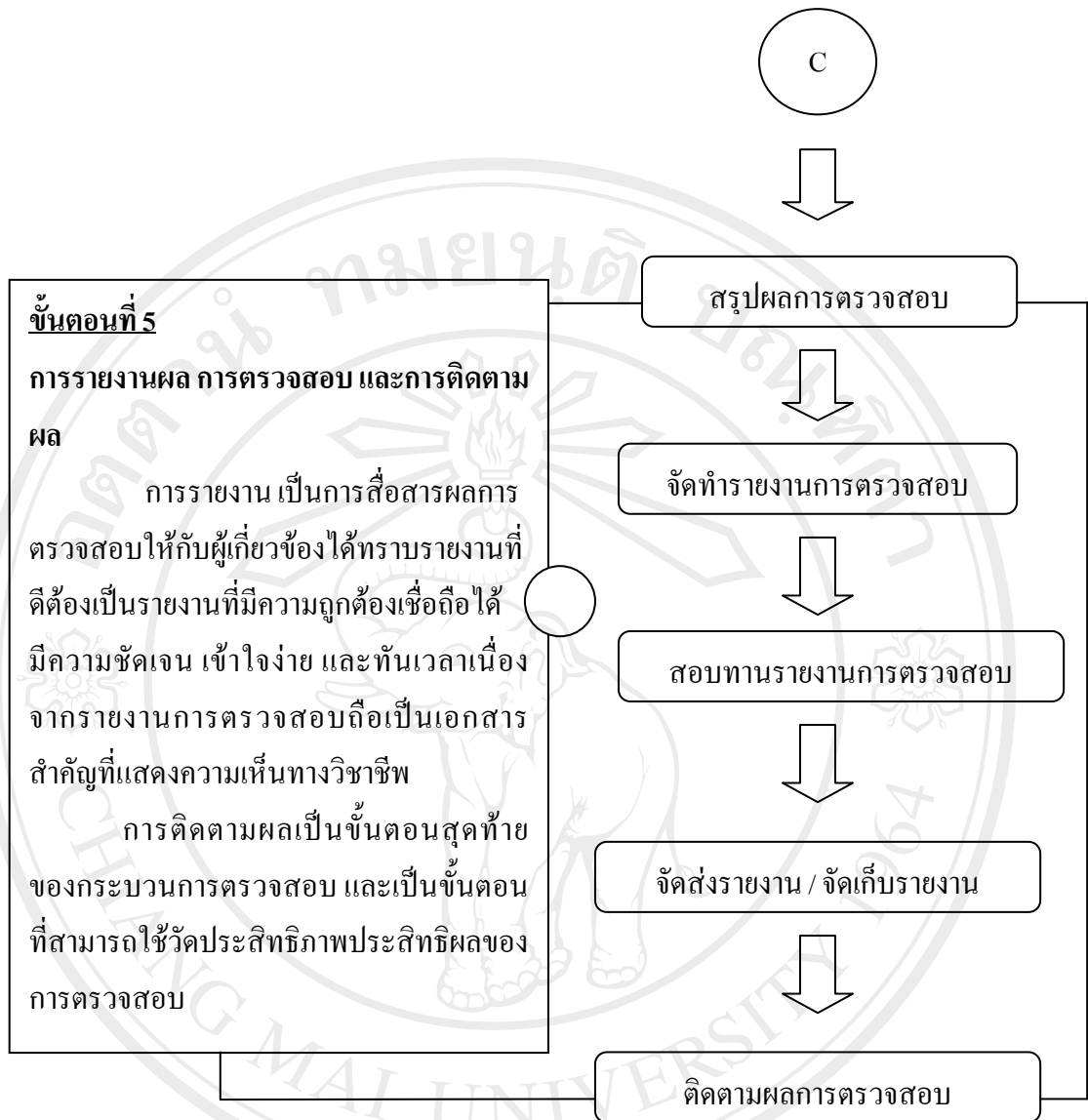
การติดตามผลการตรวจสอบ ซึ่งฝ่ายตรวจสอบภายในจะต้องจัดให้มีกระบวนการติดตามผลการตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่าข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขนั้น ฝ่ายจัดการได้นำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ หรือผู้บริหารระดับสูงได้ยอมรับความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามระเบียบหรือกฎเกณฑ์ขององค์กร

แผนผังการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย, 2548: 118-120)









ความสำคัญและประโยชน์ของการตรวจสอบภายใน (อุษณา ภัทรมนตรี, 2547: 1-18)

การตรวจสอบภายในเป็นกิจกรรมประเมินผลอิสระ เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานในองค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย โดยการเสนอรายงานเกี่ยวกับกิจกรรมการเพิ่มมูลค่าขององค์การ เพื่อให้้องค์การได้รับผลตอบแทนระยะยาวสูงสุดและ้องค์การได้รับการพัฒนาให้มีการเจริญเติบโตอย่างมั่นคงยั่งยืน การตรวจสอบภายในมีส่วนผลักดันความสำเร็จดังกล่าวได้ เนื่องจากการตรวจสอบภายในเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับ

1) ส่งเสริมให้เกิดกระบวนการกำกับดูแลที่ดี (Good Corporate Governance) ซึ่งเป็นข้อเรียกร้องและความต้องการจากสังคมภายในประเทศและจากผู้ลงทุนต่างชาติในปัจจุบัน ให้มีการกำกับดูแลซึ่งเป็นมาตรการถ่วงดุลแห่งอำนาจ (Check and Balance) ระหว่างคณะกรรมการบริษัทและฝ่ายจัดการ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบายและพันธกิจที่จะเพิ่มมูลค่าของ้องค์การและรักษาผลประโยชน์ระยะยาวของทุกฝ่าย

2) ส่งเสริมให้เกิดความรับผิดชอบและการรายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility and Accountability) โดยการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจนและมีการรายงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบที่มีหลักฐานพิสูจน์ได้

3) ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน (Efficiency and Effectiveness of Performance) การตรวจสอบเป็นการประเมินและวิเคราะห์เปรียบเทียบการใช้ทรัพยากรและผลการปฏิบัติงานของการปฏิบัติงานอย่างเที่ยงธรรมเป็นกลาง และมีมาตรฐาน ส่งเสริมให้การจัดการใช้ทรัพยากรของ้องค์การเป็นไปอย่างเหมาะสมตามลำดับความสำคัญ เพื่อให้ได้ผลงานที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อ้องค์การ มิใช่หน่วยงานหนึ่งมีทรัพยากรมากเกินไปจนจำเป็นแต่อีกหน่วยงานหนึ่งเกิดความขาดแคลนหรือเกิดปัญหาที่แต่ละหน่วยงานพยายามหาประโยชน์สูงสุดสำหรับหน่วยงานของตน แต่เกิดผลเสียต่อเป้าหมายรวม (Sub Optimization)

4) ให้สัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า (Warning Signals) การตรวจสอบช่วยลดโอกาสของการประพฤติน่าไม่ชอบ การทุจริต หรือเหตุการณ์ความเสี่ยงสูงเกินกว่าที่ฝ่ายบริหารกำหนดไว้ โดยการสื่อสารให้ทราบตัวชี้วัดการทุจริตและเพื่อการแก้ไขปัญหาอย่างทันการ

แนวคิดหลักการควบคุมภายในที่สำคัญของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงิน (เจริญ เจษฎาวัดย์, 2546: 87-114)

การควบคุมภายในของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงิน จะมีอย่างมากมายและค่อนข้างจะสลับซับซ้อน ซึ่งแต่ละกิจการก็อาจมีลักษณะผิดแผกแตกต่างกันออกไปในรายละเอียดปลีกย่อย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆที่ประกอบอยู่ภายในระบบงานขององค์กรนั้นๆ เช่น ขนาดของการประกอบการ ลักษณะและชนิดของการบริการ ระบบการบันทึกบัญชี จำนวนพนักงาน

อย่างไรก็ตาม ในหลักการใหญ่ๆแล้ว ต่างก็จะมีระบบควบคุมภายในที่หนีไม่พ้นจากที่สมาคมผู้สอบบัญชีของสหรัฐอเมริกา (AICPA) ได้กำหนดไว้แต่เนื่องจากลักษณะธุรกิจธนาคารพาณิชย์มีคุณสมบัติเฉพาะตัวที่ผิดแผกแตกต่างไปจากธุรกิจอื่น ฉะนั้น วิธีการที่นำมาใช้จึงอาจมีลักษณะพิเศษแต่ทุกธนาคารก็มักจะมีระบบควบคุมภายในลักษณะคล้ายๆ กัน แม้อาจเรียก Internal Control หรือ Internal Safeguards หรือ Internal Checks ก็ตาม ต่างก็มีความหมายเป็นนัยเดียวกัน และมักนิยมจัดให้มีระบบควบคุมภายใน ในลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. การควบคุมโดยการแบ่งแยกหน้าที่ (Segregation of Duties)

ระบบควบคุมภายในประเภทนี้ หมายถึงการ ไม่ยอมให้บุคคลใดบุคคลหนึ่ง ปฏิบัติงานโดยลำพังเพียงผู้เดียวตั้งแต่ต้นจนจบและวิธีที่ดีที่สุดก็คือ การกำหนดให้บุคคลตั้งแต่ 2 คน หรือมากกว่าขึ้นไป มีส่วนร่วมในการผ่านรายการแต่ละขั้นตอน โดยให้แต่ละคนแบ่งแยกหน้าที่กันทำเป็นตอนๆ ไป ตัวอย่างที่นิยมมากกล่าวถึงก็คือ การแบ่งแยกหน้าที่ด้านเก็บรักษาเงินสดออกจากหน้าที่การลงบัญชี กล่าวคือห้ามมิให้ผู้ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับตัวเงินสดทำหน้าที่ผ่านรายการบัญชีแยกประเภท หรือทำหน้าที่ลงบัญชี หรือเจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องไม่ทำหน้าที่จ่ายเงิน หรือรับชำระเงินจากลูกหนี้ หรือไปทำหน้าที่ลงบัญชีด้วย ตามหลักการแบ่งแยกหน้าที่การงานที่ได้นั้น จะต้องเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร สิ่งที่จะช่วยสนับสนุนหลักการควบคุมประเภทนี้ได้ผลดีขึ้น ก็คือผังการจัดองค์กร (Organization Chart) พังทางเดินของงาน (Flow Chart) และระเบียบวิธีปฏิบัติต่างๆ ให้เป็นไปอย่างเหมาะสม ให้สามารถเช็คสอบและยืนยันกันได้

การจัดองค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้ผู้บริหารงานสามารถบริหารงาน ได้สะดวกและง่ายขึ้น เพราะมีการจัดกลุ่มงานที่สอดคล้องและสัมพันธ์กัน ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนในแต่ละหน้าที่ต่างก็รู้ถึงความสัมพันธ์ที่ผู้อื่นมีต่อตนและความสัมพันธ์ของคนที่ต้องมีต่อฝ่ายอื่น ถ้าผู้ทำงานทุกคนต่างก็รู้ขอบเขตหน้าที่ของตนและความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับฝ่ายอื่นแล้ว ความร่วมมือประสานงานก็จะดีขึ้น

2. การควบคุมการปฏิบัติงาน โดยสองฝ่าย (Dual Control)

ระบบควบคุมภายในประเภท Dual Control พิจารณาเผินๆ ก็คล้ายกับระบบควบคุมภายในประเภทการแบ่งแยกหน้าที่ (Segregation of Duties) แต่จะแตกต่างกันในรายละเอียดคือ Dual Control เป็นระบบควบคุมภายในเกี่ยวกับเรื่องการปฏิบัติงานของคนคนหนึ่ง จะต้องถูกเช็คสอบโดยบุคคลอีกคนหนึ่ง เพื่อพิจารณาว่า

- รายการที่เกิดขึ้นนั้น ได้กระทำโดยผู้ที่รับมอบอำนาจอย่างถูกต้อง
- มีการบันทึกรายการที่เกิดขึ้นไว้อย่างถูกต้อง
- รายการนั้นได้จัดทำไว้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ทุกประการ

ดังนั้น Dual Control จึงหมายถึง การทำงานของบุคคลที่หนึ่ง จะต้องได้รับการเช็คสอบการทำงานนั้น โดยบุคคลที่สองและทั้งบุคคลที่หนึ่งและบุคคลที่สองต่างจะต้องร่วมกันรับผิดชอบในรายการที่เกิดขึ้นนั้น ตามปกติมักกำหนดให้บุคคลทั้งสองลงนามกำกับการปฏิบัติงานของตนลงในเอกสารประกอบการจดบันทึกรายการที่เกิดขึ้นไว้ด้วย เพื่อเป็นหลักฐานว่าทั้งสองฝ่ายได้ปลดปล่อยภาระความรับผิดชอบของตนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ลักษณะ Dual control ที่นิยมปฏิบัติในสาขา คือ การออก Cashier's check หรือตราสารทางการเงินที่ต้องให้คนหนึ่งทำแล้วอีกคนหนึ่งเช็คโดยทั้งสองคนต้องลงนามร่วมกันในตราสารการเงินเหล่านั้น

3. การควบคุมดูแลรักษาทรัพย์สินร่วมกัน (Joint Custody)

ระบบควบคุมภายในแบบ Joint Custody นี้ บางครั้งก็เรียกกันว่า Dual Custody ซึ่งหมายถึง การปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งที่อยู่ภายใต้การร่วมรู้เห็นของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป และทุกคนต่างก็ต้องมีความรับผิดชอบร่วมกันเหมือนๆ กันในการดูแลป้องกันทรัพย์สินหรือการจดบันทึกรายการที่เกิดขึ้น ซึ่งตามปกติมักนิยามกำหนดให้ใช้กับการควบคุมดูแลทรัพย์สินที่มีค่าและมีความเสี่ยงต่อความเสียหายได้ง่าย เช่น การเก็บรักษาเงินสด หลักทรัพย์ที่มีค่า หรือเอกสารตราสารที่สำคัญ กุญแจหรือรหัสตู้เซฟ หรือประตูห้องมั่นคง วิธีการกำหนดความรับผิดชอบในการควบคุมดูแลทรัพย์สินร่วมกันนั้น ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขต่างๆ ที่จะต้องนำมาพิจารณาประกอบกันด้วยคือ

- 1) สถานที่ มีห้องมั่นคงหรือไม่ ประตูห้องมั่นคงมีกี่ชั้น มีระบบเปิดปิดประตูอย่างไร
- 2) ตู้เซฟ ลักษณะตู้เซฟเป็นชนิดไหน มีกุญแจกี่ลูก มีรหัสเซฟหรือไม่
- 3) ลักษณะทรัพย์สิน หลักทรัพย์หรือตราสารที่สำคัญมีอะไรบ้าง เป็นเงินสด หรือหลักทรัพย์รัฐบาล, ใบหุ้น, ใบหุ้นกู้, โฉนด, เอกสารสัญญา หรือเอกสารสำคัญอื่นๆ ของธนาคาร

หลักการสำคัญในการควบคุมคุณภาพและรหัสเซฟหรือห้องมั่นคง อุปกรณ์ที่ใช้เก็บรักษาตัวทรัพย์สินและเอกสารที่สำคัญ คือ คุณภาพจริงและชุดสำรอง รหัสและคู่มือการใช้รหัส ซึ่งการควบคุมดูแลเครื่องมือทั้ง 2 ประการดังกล่าวนี้ มีหลักการว่า

- บุคคลที่ได้รับมอบหมายให้เก็บรักษาคุณภาพหรือรหัสเซฟ จะต้องระมัดระวังในการเก็บรักษาเป็นพิเศษ จะต้องไม่เก็บไว้ในลิ้นชักที่ไม่มีหรือไม่ได้ปิดล็อกคุณภาพไว้ หรือเก็บไว้ในที่ที่พนักงานอื่นๆ สามารถเข้ามาหยิบฉวยไปได้โดยง่าย

- รหัสเซฟจะต้องเก็บไว้เป็นความลับสุดยอด รวมทั้งเมื่อเวลาใช้รหัสก็ต้องระมัดระวังมิให้พนักงานอื่นจับสังเกตได้ มิฉะนั้นแล้วระบบการควบคุมภายในลักษณะนี้จะไม่ได้อะไร

- คุณภาพชุดสำรอง หรือคู่มือการใช้รหัสจะต้องเก็บใส่ซองไว้เป็นพิเศษด้วยการปิดผนึกให้แน่นหนา มีป้ายปิดของประทับตราและให้ผู้ร่วมรับผิดชอบเซ็นชื่อกำกับคร่อมป้ายซองไว้ด้วย การปิดซองนี้ จะต้องกระทำโดยเจ้าหน้าที่ที่ร่วมรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป และควรกำหนดให้มีการบันทึกทะเบียนการปิดเปิดซองไว้ด้วย ในทะเบียนนั้นผู้เปิดปิดซองจะต้องลงนามไว้เป็นหลักฐานทุกครั้งไป

- คุณภาพเซฟและบานประตูห้องนิรภัยบางประเภท อาจมีทั้งต้องใช้คุณภาพใจและใช้รหัสประตูลูกกรงภายในห้องนิรภัยอาจมีหลายชั้น แต่ละชั้นอาจใช้ระบบปิดเปิดแตกต่างกัน อาจกำหนดให้บุคคลหนึ่งถือคุณภาพ อีกคนถือรหัสหรือถ้าคุณภาพรหัสมีมากกว่า 2 คู่ขึ้นไป ส่วนที่เหลืออาจให้ถือสลับกัน ซึ่งทั้งนี้มีความสำคัญว่าการจะเข้าถึงตัวทรัพย์สินหรือเอกสารสำคัญที่จัดเก็บรักษาไว้จะต้องใช้คนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป จึงจะกระทำได้

- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบต้องห้ามมิให้เข้าร่วมรับผิดชอบ ในการควบคุมในลักษณะ Joint Custody นี้ เพราะจะทำให้การปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในขาดความเป็นอิสระไป แต่ต้องกำหนดให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบต้องทำการสอบทานและประเมินระบบควบคุมภายในนี้อย่างเคร่งครัดว่าระบบควบคุมภายในลักษณะนี้ ยังมีผลใช้บังคับอยู่และมีการถือปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใด

4. การควบคุมโดยการพิสูจน์ยอดอย่างอิสระ (Independent Balancing)

ระบบการบัญชีในปัจจุบัน ทุกแห่งจะใช้ระบบบัญชีคู่ (Double Entry) และตามหลักการบัญชีคู่ นั้น ทุกรายการทางการเงินที่ผ่านบัญชีไปจะต้อง ได้คู่ (Balance) กันเสมอ วิธีการนี้เป็นวิธีการที่นักบัญชีกำหนดขึ้นไว้อย่างมีระเบียบแบบแผนเพื่อให้เกิดความถูกต้องในการจดบันทึกและประมวลผลของเรื่องราวทางบัญชีต่างๆ ที่เกิดขึ้น นั่นก็หมายถึงว่าการบันทึกทางการเงินทุกรายการจะต้องได้คู่กันเสมอและจะต้องสามารถพิสูจน์ยอดกันได้อย่างอิสระด้วย ฉะนั้นกิจการที่มีระบบควบคุมภายในที่ดีจึงมักจะสร้างหลักการควบคุมโดยการพิสูจน์ยอดอย่างอิสระ

(Independent Balancing) ไว้ให้ครอบคลุมที่สำคัญๆ อย่างทั่วถึง โดยให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำวันและมีรายงานเกี่ยวกับผลการพิสูจน์นั้น ส่งให้ฝ่ายจัดการทราบเป็นระยะๆ ตามที่เห็นสมควร ซึ่งเท่ากับว่าในองค์กรนั้น ได้มีระบบควบคุมภายในเพิ่มขึ้นโดยอัตโนมัติอีกระบบหนึ่ง

5. การควบคุมโดยการแจ้งตัวอย่างลายมือชื่อผู้รับมอบอำนาจ (Authorized Signature Control)

เนื่องจากเอกสารและตราสารของแต่ละธนาคารต่างก็มีมากมายหลายชนิดหลายลักษณะด้วยกันและแต่ละวันปริมาณงานที่ธนาคารแต่ละธนาคารติดต่อกัน หรือหักโอนบัญชีซึ่งกันและกันมีอยู่อย่างมากมาย ซึ่งนอกจากธนาคารกับธนาคารแล้วต่างก็ต้องติดต่อสร้างภาระผูกพันซึ่งกันและกันแล้วยังมีตัวแทนธนาคารหรือองค์การรัฐบาลอยู่ไม่น้อยที่ธนาคารทุกธนาคารต่างต้องเกี่ยวข้องกันในเรื่องการติดต่อทางด้านเอกสารกันด้วย ฉะนั้นเพื่อประโยชน์ในการควบคุมร่วมกันให้เกิดความมั่นใจว่าเอกสารตราสารเหล่านั้นมาจากไหนเป็นของธนาคารนั้นๆ จริง จึงเกิดมีระบบควบคุมเกิดขึ้นอย่างหนึ่ง คือระบบการแจ้งตัวอย่างลายมือชื่อผู้รับมอบอำนาจให้กระทำการแทนธนาคารนั้นๆ ได้เพื่อให้ฝ่ายที่ได้รับใช้เช็คสอบย้อนอีกชั้นหนึ่งว่าเป็นเอกสารตราสารที่กระทำการในธนาคารนั้นๆ จริง การแจ้งตัวอย่างลายมือชื่อนี้จะแจ้งให้แก่บรรดาธนาคารและตัวแทนที่เกี่ยวข้องทั้งหมดว่าในธนาคารของตน มีพนักงานผู้ใดบ้างที่มีอำนาจกระทำการประเภทใด ลักษณะใด จึงจะมีผลผูกพันธนาคาร ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบการควบคุมภายใน ระบบนี้คือ

- เพื่อให้ฝ่ายผู้รับนำไปใช้เช็คสอบลายมือชื่อในเอกสาร หรือตราสารการเงินที่ตนได้รับว่าเป็นเอกสารที่ลงนามโดยผู้มีอำนาจที่ถูกต้องของธนาคารนั้น
- เพื่อประโยชน์ในการควบคุมภายในของธนาคารเองว่า เอกสารหลักฐานที่ได้รับจากต่างสาขาหรือต่างหน่วยงานนั้น กระทำโดยผู้มีอำนาจที่แท้จริง

6. การควบคุมโดยรหัส (Code control)

ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการเงินเป็นจำนวนมากและหลายๆ กรณีก็ต้องการความรวดเร็วอย่างยิ่ง เช่น ในเรื่องของการโอนเงิน ซึ่งอาจโอนโดยทางโทรเลขทางเทเลกราฟ ทางโทรศัพท์ทางไกล หรือโดยระบบ SWIFT การโอนเงินเหล่านั้น ต่างก็จำเป็นต้องปกปิดในลักษณะต้องให้เป็นความลับสุดยอดด้วย วิธีการควบคุมป้องกันมิให้ผู้อื่นรู้ความลับและเพื่อประโยชน์ต่อการป้องกันการทุจริตที่อาจเกิดขึ้น จึงต้องใช้ระบบการเข้ารหัสแทน

7. การควบคุมโดยการให้หมายเลข (Numbered control)

การควบคุมโดยการให้หมายเลขนั้น ปกติเป็นเรื่องการควบคุมที่รวมอยู่ในเรื่องระบบการบัญชีแล้วซึ่งเราอาจจะเห็นได้จากชื่อบัญชี ทั้งระบบจะมีให้รหัสบัญชี (Accounting code) แทนชื่อบัญชี เพื่อประโยชน์ในการค้นหาหรืออ้างอิง รหัสบัญชีอาจมีในรูปรหัสหมายเลขที่เรียงตามลำดับ

(Sequence code) หรือรหัสหมายเลขที่เป็นหมวดหมู่ (Block Code) หรืออาจเป็นรหัสที่เป็นตัวอักษร (Alphabetical Code) สดแต่แต่ความเหมาะสมของการบัญชีของแต่ละกิจการ สำหรับธนาคารพาณิชย์ แบ่งได้ ดังนี้

1) การให้หมายเลขบัญชีลูกค้าใน Subsidiary Ledger ทั้งเงินฝากและเงินกู้เพื่อประโยชน์ในการควบคุมและอ้างอิงจึงใช้หลักการนี้ให้หมายเลขบัญชีลูกค้า (Customer's Code) ทุกประเภท เช่น เงินฝากกระแสรายวัน (Current Account) เงินฝากสะสมทรัพย์ (Saving Account) หรือเงินฝากประจำ (Fixed Deposit) หรือบัญชีเงินเชื่อประเภทอื่นๆ เช่น เงินเบิกเกินบัญชี (Overdraft Account) หรือเงินกู้ประเภทต่างๆ

2) การให้หมายเลขในแบบฟอร์มตราสารการเงิน เช่น เช็คเพื่อการเดินทาง แคชเชียร์เช็ค ดราฟท์ ตั๋วแลกเงิน ใบหุ้่น หรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเงิน ซึ่งจะใช้หลักการควบคุมโดยให้พิมพ์หมายเลขไว้ล่วงหน้าก่อน (Pre-number)

3) การให้หมายเลขในเอกสารทางการค้า เป็นเอกสารที่สำคัญของธนาคารที่มีลักษณะผูกพันทางการเงิน เช่น เลตเตอร์ออฟเครดิต หนังสือค้ำประกันประเภทต่างๆ ซึ่งธนาคารจะออกหมายเลขกำกับไว้ในการควบคุมไว้เช่นเดียวกัน

4) การให้หมายเลขบนทรัพย์สิน เช่น เครื่องใช้สำนักงาน วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการทำงาน ซึ่งธนาคารจะให้หมายเลขประเภททรัพย์สินปะติดกับตัวทรัพย์สินเพื่อสะดวกในการค้นหาเช็คสอบหรือการตรวจนับภายหลัง

8. การกำหนดให้หยุดพักผ่อน (Mandatory Vacation)

พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งที่มีโอกาสกระทำการทุจริต หรือทำหน้าที่ที่มีโอกาสที่จะเกิดความเสียหายได้ง่ายนั้นควรกำหนดให้หยุดพักผ่อน ซึ่งอาจเป็นช่วงเวลาปิดบัญชีประจำเดือน หรือช่วงวันสิ้นเดือน หรือช่วงวันเงินเดือนออก เหตุผลที่เลือกช่วงเวลาดังกล่าวก็เพื่อปิดโอกาสช่วงที่พนักงานผู้กระทำการทุจริตมีรายได้ เช่น เงินเดือน โบนัส มากลบเคลื่อนเงินที่ตนขยอกไปและในช่วงที่หยุดให้พักผ่อนนั้น จะต้องมีการมอบหมายงานของพนักงานผู้นั้นให้พนักงานคนอื่นปฏิบัติแทน

9. การโยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่การงาน (Job Rotation)

เป็นการให้พนักงานที่ทำหน้าที่พ้นจากหน้าที่ที่ปฏิบัติเป็นประจำ เพื่อจะได้มีพนักงานอื่นมาทำหน้าที่แทน ซึ่งหากมีการปิดบังซ่อนเร้นการทุจริตไว้ การทุจริตนั้นก็มิโอกาสเปิดเผยออกมา ซึ่งมักจะใช้กับงานในหน้าที่บันทึกหรือควบคุมบัญชีเงินฝากหรือเกี่ยวกับเงินสด โดยกำหนดให้มีการสับเปลี่ยนตัวบุคคลที่ทำหน้าที่เหล่านี้เป็นระยะๆ โดยไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอนว่าจะสับเปลี่ยนไปทำหน้าที่อะไร และจะสับเปลี่ยนเมื่อใด ประโยชน์ของการโยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่นี้

นอกจากจะได้ผลทางด้านการควบคุมภายในแล้ว ยังมีผลในด้านการพัฒนาบุคคลให้เกิดความรู้ความชำนาญในงานประเภทอื่นๆ อีกด้วย แต่อย่างไรก็ตามโดยทั่วไปการจัดให้มีการโยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่การงานควรมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพัฒนาพนักงานให้มีคุณภาพสูงขึ้น มากกว่าการป้องกันทุจริต

10. การติดตามพฤติกรรมส่วนตัวของพนักงาน (Outside Activities of Personnel)

การทราบความเป็นไปของพฤติกรรมส่วนตัวของพนักงาน จะเป็นส่วนหนึ่งของระบบควบคุมภายใน เช่น ในเรื่องเกี่ยวกับฐานะการเงินส่วนตัวของพนักงาน, ความสัมพันธ์ใกล้ชิดเป็นพิเศษกับลูกค้ารายหนึ่งรายใด, หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งที่ ได้รับสินเชื่อกิจการหรือพนักงานไปมีส่วนร่วมทำมาค้าขายกับลูกค้า หรือไปร่วมทำธุรกิจกับบุคคลภายนอก โดยเฉพาะไปทำงานกับบริษัทในตำแหน่งต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องเงินๆ ทองๆ ผู้ที่ติดการพนันหรือพัวพันกับอบายมุขอื่นๆ พฤติกรรมของพนักงานที่ควรดูแลเป็นพิเศษ เช่น

- การย้ายทรัพย์สินภายในสำนักงานประเภทเคลื่อนย้ายได้ง่าย เช่น วิทยุเทป กล้องถ่ายรูป เครื่องพิมพ์ดีดกระเป๋าหิ้ว เครื่องบวกเลขขนาดเล็ก ไปใช้ส่วนตัวในกิจกรรมที่ไม่ใช่ของธนาคาร

- การขอยกอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในที่ทำงาน เช่น ที่เหลาดินสอ ที่เจาะรู กระดาษ ที่เย็บกระดาษ เป็นต้นซึ่งถ้าปรากฏว่าอุปกรณ์ที่กล่าวมีการสูญหายอยู่เรื่อยๆ ก็ควรจับความสนใจพฤติกรรมบุคคลที่เกี่ยวข้อง

- การแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบจากเศษสิ่งของเหลือใช้ เช่น เศษกระดาษประจำวัน กล่องบรรจุหีบห่อ แบบฟอร์มเปล่าที่ใช้ไม่ได้หรือยกเลิก เครื่องใช้สำนักงานเก่าๆ ที่ชำรุดเสื่อมโทรม วัสดุอุปกรณ์ภายในสำนักงานที่เปลี่ยนของใหม่มาแทน ซึ่งวัสดุที่กล่าวจะมี Scrap Value บางชนิดอาจมีจำนวนมากและมีประจำ เงินที่ขายได้แต่ไม่นำเข้าธนาคาร ถือเป็น การทุจริตชนิดหนึ่ง พฤติกรรมของพนักงานลักษณะนี้จะต้องมีการดูแลอย่างสม่ำเสมอ

- การแอบแฝงส่งจ่ายเงินธนาคารเพื่อประโยชน์ส่วนตัว เช่น พนักงานผู้มีหน้าที่จัดซื้อ หรือจัดพิมพ์เอกสารตราสารของธนาคาร หรือพนักงานผู้มีอำนาจอนุมัติค่าใช้จ่าย อาจมีพฤติกรรมแอบแฝงส่งซื้อสิ่งของ หรือจัดทำของโดยรวมสิ่งที่ต้องการจะนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัวเข้าไปด้วย

11. การควบคุมภายในเกี่ยวกับความปลอดภัย (Security System)

อาคารสำนักงานของธนาคารพาณิชย์หรือของสถาบันการเงินใหญ่ๆ มักจะออกแบบในลักษณะค่อนข้างพิเศษและมีอุปกรณ์ภายในซับซ้อนกว่าธุรกิจเอกชนโดยทั่วไป สำหรับอาคารขนาดใหญ่ นั้น การอยู่ร่วมกันของพนักงานจำนวนมาก โดยเฉพาะสำนักงานใหญ่ของธนาคารแต่ละ

แห่งมักจะต้องเสี่ยงต่ออันตรายต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากระบบควบคุมภายในและระบบรักษาความปลอดภัยถูกละเลย เช่น ตัวอย่างกรณีพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งแถบเอเชียถูกขังติดค้างอยู่ในลิฟท์หลังเวลาเลิกงาน จนถึงแก่ชีวิตไปอย่างไม่น่าจะเกิดขึ้นได้ และเมื่อวิเคราะห์เหตุในภายหลังปรากฏว่า ส่วนใหญ่เนื่องจากฝ่ายจัดการไม่ให้ความสำคัญต่อการวางระบบควบคุมภายใน ในส่วนที่เกี่ยวกับความปลอดภัยของชีวิตพนักงานไว้ ซึ่งหลักการควบคุมภายในเกี่ยวกับความปลอดภัย ได้แก่

- ระบบป้องกันอัคคีภัยและการแจ้งเหตุอัคคีภัยซึ่งได้แก่ อุปกรณ์ดับเพลิงชนิดต่างๆ อุปกรณ์แจ้งเหตุเตือนภัย อุปกรณ์เตือนภัย อุปกรณ์ตรวจจับควันไฟและความร้อน คำแนะนำและคู่มือแนะนำวิธีปฏิบัติในการหนีไฟและการแจ้งเหตุ
- ระบบป้องกันภัยเกี่ยวกับการใช้ลิฟต์ ซึ่งจะต้องมีระบบป้องกันภัยไว้อย่างเพียงพอ เช่น มีปุ่มสัญญาณแจ้งเหตุ มีโทรศัพท์ภายในลิฟต์เพื่อแจ้งเหตุให้เจ้าหน้าที่ควบคุมลิฟต์ทราบ หรือควรต่อลำโพงพิเศษให้สามารถพูดออกมาข้างนอกลิฟต์ได้ และควรจะมีการทดสอบสัญญาณที่กล่าวเป็นระยะๆ เพื่อให้มั่นใจว่ายังใช้งานได้อยู่เสมอ
- ระบบป้องกันภายในห้องมั่นคง (Strong room) ภายในห้องมั่นคง ก็เป็นสถานที่ปฏิบัติงานอีกแห่งหนึ่งที่มีโอกาสเกิดเหตุร้ายขึ้น ดังนั้น จึงควรมีระบบควบคุมภายในที่รัดกุมอย่างเพียงพอ ได้แก่ มีระบบแจ้งเหตุจากภายในห้องมั่นคงโดยใช้สัญญาณกริ่งหรือลำโพง ระบบถ่ายเทอากาศ ระบบไฟฟ้า ระบบแจ้งเหตุในห้องมั่นคงโดยมีสัญญาณที่ติดต่อกับสถานีตำรวจและควรมีคำแนะนำป้องกันอุบัติเหตุไว้ ทั้งภายในและภายนอกห้องมั่นคง โดยเฉพาะภายนอกห้องมั่นคงควรมีป้ายเตือนเรื่องการปิดห้องมั่นคงว่าก่อนปิดจะต้องมีการสำรวจว่าภายในห้องมั่นคงไม่มีผู้ใดติดค้างอยู่

แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น (Opinion)

ความหมายของคำว่า “ความคิดเห็น”

Maier (อ้างถึงใน สมคะเน โพธิ์ศรี, 2537: 11) กล่าวว่า ความคิดเห็น (Opinion) เป็นการแสดงออกของทัศนคติส่วนหนึ่งและเป็นการแปลความหมายของข้อเท็จจริง (Fact) อีกส่วนหนึ่ง ซึ่งการแปลความหมายย่อมขึ้นอยู่กับอิทธิพลและทัศนคติของบุคคลที่มีต่อกันกับสิ่งนั้น

Hilgard (อ้างถึงใน ธนวรรณ พงษ์อร่าม, 2546: 4) กล่าวว่า ความคิดเห็นหรือการพิจารณาตัดสินหรือความเชื่อที่จะนำไปสู่การคาดคะเนหรือการแปลผลในพฤติกรรม หรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น

Kolaa (อ้างถึงใน สมคะเน โพธิ์ศรี, 2537: 11) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นการประเมินผล (Evaluation) สิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสภาพแวดล้อมต่างๆ (Circumstance) สถานการณ์ หรือสิ่งแวดล้อมต่างๆ หรือความคิดเห็นเป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ถูกต้องจำกัด แต่เป็นสิ่งเร้าที่ได้รับอิทธิพลมาจากความโน้มเอียง

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520: 3) กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติอย่างหนึ่ง แต่การแสดงความคิดเห็นนั้นมักจะมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา อังกฤษ-ไทย ฉบับบัณฑิตวิทยาลัย (อ้างถึงใน สมคะเน โพธิ์ศรี, 2537: 9) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า “เป็นข้อพิจารณาที่เห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญา ความคิด ประกอบถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม” และอีกความหมายหนึ่งคือ “ทัศนะหรือประมาณเกี่ยวกับปัญหาประเด็นใดประเด็นหนึ่ง”

บททวนวรรณกรรม

วสันต์ ยศสมเสน (2545) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้จัดการสาขาธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อรูปแบบการกำกับดูแลแนวใหม่ ของธนาคารแห่งประเทศไทยในการประเมินความเสี่ยงด้านเครดิต พบว่าผู้จัดการสาขาความคิดเห็นโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยค่อนข้างมาก ในประเด็นการพิจารณาว่านโยบาย ขั้นตอนการปฏิบัติการ ระบบข้อมูลเพื่อการบริหารมีความเพียงพอหรือไม่ และสามารถระบุจุดบกพร่องที่ต้องการปรับปรุงคุณภาพการบริหารความเสี่ยงของพอร์ตสินเชื่อ ตราสารอนุพันธ์และรายการนอกงบดุล รวมทั้งพิจารณาความเหมาะสมและบทบาทของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง เพื่อประเมินการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ประกาศ และนโยบายขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้กู้ยืมและบริหารการเงิน เพื่อพิจารณาแก้ไข เมื่อ นโยบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือการควบคุมภายในเกิดปัญหา มีจุดบกพร่อง หรือเมื่อมีการฝ่าฝืนกฎระเบียบ ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยและกฎหมายต่างๆ และสามารถระบุระดับและทิศทางของความเสี่ยงของพอร์ตสินเชื่อ ตราสารอนุพันธ์ รายการนอกงบดุล ความเสี่ยงด้านเครดิต โดยรวม

เสาวรภัย ธรรมนุรักษ์กุล (2545) ได้ศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าทัศนคติของพนักงานต่อศักยภาพของพนักงานในสายงานตรวจสอบ โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี ซึ่งได้แก่ มีความละเอียดถี่ถ้วน มีจริยธรรม ซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ มีกริยาวาจาที่สุภาพ มีปฏิภาณไหวพริบและช่างสังเกต มีการทำงานเป็นทีมที่ดี ตรงต่อเวลา เป็นผู้มีความสามารถเหมาะสมกับงาน ทราบกฎระเบียบอย่างถูกต้องแม่นยำ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสามารถในการประสานงาน ทำความเข้าใจและรับรู้ได้รวดเร็ว ขยันขันแข็งกระตือรือร้น ความเป็นผู้นำและมีทัศนคติในระดับปานกลางในเรื่องเป็นผู้ที่มีระเบียบวินัยเคร่งครัดและมีประสบการณ์เพียงพอในการตรวจสอบ ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี ซึ่งพิจารณาใน 6 เรื่อง ได้แก่ การวางแผนตรวจสอบ การตรวจสอบและประเมินผล การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจ การรายงานผลการตรวจสอบ การติดตามผลการตรวจสอบ การเป็นที่ปรึกษา ซึ่งมีทัศนคติในระดับค่อนข้างดี ในเรื่องมีการเตรียมข้อมูลก่อนเข้าตรวจสอบสาขาเป็นการล่วงหน้ามีการวางแผนการตรวจสอบ มีการกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตในการตรวจสอบ การตรวจสอบมีเหตุผลและหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน สามารถสื่อสารให้ผู้รับการตรวจสอบเข้าใจ มีการอธิบายเหตุผลประกอบสื่อสารได้ตรงประเด็น คำแนะนำเป็นประโยชน์และมีส่วนสนับสนุนในการปฏิบัติงานสาขา กรณีพบว่ามีข้อสังเกตที่สำคัญมากๆสายงานตรวจสอบมีส่วนร่วมในการกำกับสั่งการแก้ไข มีทัศนคติใน

ระดับปานกลาง ในเรื่อง ควรมีการแจ้งให้สาขาทราบล่วงหน้าก่อนเข้าทำการตรวจสอบสาขาทุกครั้ง ไม่ใช่ข้อความที่รุนแรงเกินกว่าเหตุ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ มีทัศนคติในระดับค่อนข้างไม่ดีในเรื่องพนักงานตรวจสอบขอเอกสารมาสร้างภาระในการค้นหาให้สาขา

ทัศนีย์ แสงทองสกุลเลิศ (2546) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่าผู้จัดการส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทัศนคติต่อคุณสมบัติผู้ตรวจสอบภายใน โดยพิจารณาจาก ความรอบรู้ในวิชาชีพ คุณสมบัติส่วนตัว ซึ่งผู้จัดการมีทัศนคติระดับดี ด้านการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจาก เรื่องการวางแผนตรวจสอบ เรื่องการดำเนินการตรวจสอบ เรื่องรายงานผลการตรวจสอบ เรื่องการติดตามผลการตรวจสอบ เรื่องการเป็นที่ปรึกษา ผู้จัดการฯ มีทัศนคติระดับค่อนข้างดี ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้จัดการฯ ต้องการจากผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน พบว่าคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบที่ต้องการมากที่สุดคือการมีความรู้ความชำนาญในงานที่ตรวจสอบรองลงมาคือ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีอรรถาศัยไมตรี รับฟังความคิดเห็นของผู้รับการตรวจ มีทัศนคติที่ดีกับผู้รับการตรวจ มีความยุติธรรมปราศจากอคติ ตรงไปตรงมา โปร่งใส ไม่เห็นแก่อำภิส ยึดหลักการมากกว่าความรู้สึกละตัวของตนเอง มีประสบการณ์ในงานที่ตรวจสอบ มีความรอบรู้ในหลายๆ ด้าน มีวิสัยทัศน์ มองการณ์ไกล มองหลายๆ ด้าน มีความเมตตา กรุณา มีศีลธรรม ตามลำดับ ในด้านการปฏิบัติงาน พบว่า การปฏิบัติที่เป็นที่ต้องการมากที่สุดคือ การให้คำแนะนำหลักปฏิบัติที่ถูกต้อง ช่วยแก้ปัญหา เป็นที่ปรึกษา แก่ผู้รับการตรวจ เพื่อประโยชน์ต่อองค์กร รองลงมา ได้แก่ การตรวจสอบเพื่อแก้ไข ป้องกัน มิใช่เพื่อการจับผิด เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบว่าผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มี เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

อรนุช สูงสว่าง และ อุทัย ต้นละมัย (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ระบบสร้างความเชื่อมั่นและการใช้กลยุทธ์ธุรกิจภายใต้สภาวะแวดล้อมของระบบการควบคุมภายใน พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ระบบควบคุมภายในขององค์กร มีประสิทธิผลส่วนหนึ่งมาจาก สภาพแวดล้อมของการควบคุมภายในขององค์กร ซึ่งแบ่งคร่าวๆ เป็น 2 ประเภท คือสภาพแวดล้อมโดยรวม และสภาพแวดล้อมการควบคุมภายในของผู้บริหารชั้นต้น ระบบการควบคุมภายในนับว่าเป็นระบบสร้างความเชื่อมั่น ในองค์กรระบบหนึ่งทั้งนี้เนื่องจากสภาพดังกล่าวเป็นเงาสสะท้อนของปรัชญา ความน่าเชื่อถือ และคุณค่าทางจริยธรรมของฝ่ายจัดการ (management's philosophy, integrity, and ethical value) อีกทั้งยังได้แสดงให้เห็นถึงแนวทางการบริหารงานของคณะกรรมการบริษัท การควบคุมภายใน และการตรวจ

สอบที่ได้ทำการสำรวจกลุ่มสมาชิกสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย (IIAT) องค์กรของกลุ่มดังกล่าวต่างมีหน่วยงานตรวจสอบภายในโดยเฉพาะเป็นส่วนใหญ่ และมีความเป็นอิสระในการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับที่มากพอควร ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในได้มีบทบาทในการเป็นผู้ประเมินมากกว่าผู้จัดทำ โดยเฉพาะการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงสำหรับสภาพแวดล้อมขององค์กร นั้น ได้ประเมินอยู่ในระดับที่ดีไม่ว่าจะเป็นสถานะของระบบการควบคุมภายในเอง หรือสถานะของระบบการควบคุมภายในของผู้บริหารระดับต้นก็ตาม ซึ่งสถานะแวดล้อมของระบบการควบคุมภายในนี้ได้ส่งผลให้ความชัดเจนของระบบสร้างความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่สูงตามไปด้วยระบบสร้างความเชื่อมั่นทั้ง 3 ระบบ คือ ระบบการกำกับดูแลที่ดี การประเมินเทียบเคียง และการควบคุมภายใน พบว่าความชัดเจนของระบบการกำกับดูแลที่ดีมีความสัมพันธ์กับกลยุทธ์ธุรกิจขององค์กรในด้านการสร้างความแตกต่างและนวัตกรรมการให้บริการและธุรกิจ รวมถึงได้พบความแตกต่างของระดับความชัดเจนของระบบกำกับดูแลที่ดีระหว่างกลุ่มที่เลือกใช้กลยุทธ์ กับกลุ่มไม่เลือก การพัฒนาระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบขององค์กร จึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจ