

บทที่ 2

การทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการจัดทำสหกิจศึกษาเรื่อง การตรวจสอบภายในกรณีศึกษา การตรวจสอบการทุจริตของ พนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาวงแหวนรอบนอกเอกชัย – บางบอน ผู้จัดทำได้ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี หรือแนวคิดที่เกี่ยวข้องมาศึกษาเพื่อเป็นแนวทาง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและการตรวจสอบภายใน
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ความหมายของประสิทธิภาพ

ไพโรนินทร์ ไพชรรม โชติวัฒน์ (2552: 1) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากร ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อให้ได้มาซึ่งผลงานหรือผลกำไร ลงทุนน้อยแต่ได้ผลกำไรมาก (Lower cost but Maximized profit) หรือ อาจจะไม่คำนึงถึง ต้นทุน แต่มองว่าได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, คณะรัฐศาสตร์, สาขาวิชารัฐศาสตร์ (2550: 59) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานนั้น คือ ผลสำเร็จอันเป็นผลเนื่องมาจากการ ปฏิบัติงานตามโครงการ หรือแผนงานนั้นตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่ได้ตั้งไว้หรือ ได้คาดหวังไว้โดยหากนำมาศึกษาแล้วจะ พบว่าประสิทธิผลนั้น หมายถึง ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นแล้ว ตัวเราคิดหรือวางแผนที่จะประกอบกิจการใด แล้วมารดทำกิจการนั้นให้ สำเร็จได้ตามที่คิดหรือวางไว้เรียกว่า การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริญ ลักษิตานนท์ และสมชาย หิรัญกิตติ (2542: 150) กล่าวว่า การเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงาน การวัดผลการปฏิบัติงานโดยทั่วไปจะมีจุดเน้นของการดำเนินการ 3 ด้าน อันได้แก่

1. ความประหยัด หมายถึง การใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในการผลิตหรือการดำเนินกิจกรรม
2. ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การสร้างผลผลิตในระดับที่สูงกว่าปัจจัยนำเข้า ความมีประสิทธิภาพ วัดได้โดยนำปัจจัยนำเข้าจริงหารด้วยผลผลิตจริง หากได้ค่าน้อยกว่าแสดงว่ามีผลผลิตเพิ่มขึ้นมากกว่า การเพิ่มขึ้นของปัจจัยนำเข้า ซึ่งหมายถึง การดำเนินกิจกรรมขององค์กรมีประสิทธิภาพในกาดำเนินงาน

3. ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง ระดับการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าว่าได้ก่อให้เกิดผลผลิตผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มากน้อยเพียงใด

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง

1. ความสามารถในการผลิตผลลัพธ์ที่ต้องการ ด้วยการใช้พลังงาน เวลา วัสดุ หรือปัจจัยอื่นๆ ต่ำที่สุด

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้า (input) และผลที่ออกมา (output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำที่สุด

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

อำนาจ แสงสว่าง (2536: 86) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ อัตราการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ของบุคลากรว่า มีความเหมาะสมในระดับใดนอกจากนั้น ก็จะมีการประเมินศักยภาพของบุคลากรในการทำงานในตำแหน่งที่นั้น จะต้องมีการเพิ่มเติมประสบการณ์ในทางด้านใดบ้าง จึงจะทำให้การทำงานในตำแหน่งหน้าที่นั้นมีความสมบูรณ์

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถในการดำเนินงานด้านต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

ณัฐพัชร สือประเสริฐ (2549: 12) ให้ความหมายของคุณภาพบริการไว้ว่า สิ่งใดก็ตามที่ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ และพูดถึงอยู่เสมอ เมื่อได้ใช้สินค้าและบริการ ซึ่งไม่ได้คำนึงถึงแต่ประโยชน์การใช้สอย แต่รวมถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค ความประทับใจ ความพึงพอใจ ไปจนถึงความภักดีของลูกค้า

ลักษณะของการบริการ

ศราวุทธ แจ่มใจดี (2552: 65) จากหลักการตลาดในปัจจุบัน ผู้ผลิตหรือผู้ขายต่างมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer-Oriented) เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า โดยมีได้เว้นแต่ธุรกิจบริการที่มีลักษณะแตกต่างจากธุรกิจผลิตสินค้าเพื่อขายโดยทั่วไป โดยที่การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการไม่มีตัวตนที่ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการจะจับต้องได้ ดังนั้นการนำเสนอบริการจึงต้องแสดงถึงคุณประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการนั้น นอกจากนี้แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างในส่วนประกอบของบริการที่สามารถสัมผัสได้ หรือรับรู้ได้ทางกายภาพ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ซึ่งได้แก่

1.1 สถานที่ ผู้ให้บริการต้องจัดสถานที่ให้บริการอย่างสะดวก สบาย สะอาด อบอุ่น และเหมาะสม เพื่อให้มีความเชื่อมั่นในการเข้ามาใช้บริการ

1.2 บุคคล ผู้ให้บริการต้องมีสุขภาพดี มีการแต่งกายที่เหมาะสม สะอาด บุคลิกดี มีอัธยาศัยดี กระตือรือร้น เอาใจใส่ น่าเชื่อถือ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในการที่จะได้รับบริการที่ดี

1.3 เครื่องมือและอุปกรณ์ ผู้ให้บริการต้องจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการที่ทันสมัย สะอาด จำนวนเพียงพอ และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ รวมถึงอุปกรณ์ที่มีความจำเป็นในการอำนวยความสะดวกต่างๆ

1.4 สัญลักษณ์ ผู้ให้บริการต้องจัดทำสัญลักษณ์ต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างชัดเจน เช่น หอน้ำ ประตู กระจก ป้ายบอกทิศทางไปยังห้องต่างๆ

1.5 ราคา ผู้ให้บริการต้องกำหนดราคาค่าบริการและสื่อสารให้ผู้ใช้บริการทราบตามความเหมาะสม

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) โดยปกติการบริการจะเป็นการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน ผู้รับบริการไม่สามารถแยกบริการจากผู้ผลิต ไม่ว่าผู้ผลิตจะเป็นบุคคลหรือเครื่องจักร ถ้าบุคคลเป็นผู้จัดหาบริการ หมายถึงบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการบริการ และเนื่องจากลูกค้าจะต้องอยู่ในสถานที่และเวลาที่ผลิตบริการ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดหาและลูกค้า (Provider-Customer Interaction) จึงเป็นลักษณะที่สำคัญของการตลาดบริการ

3. ไม่แน่นอน (Variability) การบริการมีลักษณะของความไม่แน่นอนสูง เนื่องจากขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ให้บริการ เมื่อไร และที่ไหน ดังนั้นคุณภาพของการบริการอาจเปลี่ยนแปลงได้โดยขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ให้บริการ ให้บริการเมื่อไร ให้บริการที่ไหน และให้บริการอย่างไร ซึ่งธุรกิจบริการมีวิธีการควบคุมการบริการ 3 ขั้นตอน ได้แก่ ลงทุนในกระบวนการจัดจ้างและการฝึกอบรมที่ดีกำหนดมาตรฐานขั้นตอนการบริการตลอดทั้งองค์กรอย่างมีแบบแผนเป็นพิมพ์เขียวของการบริการ (Service Blueprint) และมีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การบริการไม่สามารถเก็บไว้เป็นสินค้าคงคลัง หรือไม่สามารถเก็บบริการไว้ขายหรือใช้งานภายหลังได้ ซึ่งถ้าอุปสงค์ไม่คงที่การบริการจะมีปัญหา หรือไม่สามารถให้บริการได้ทันทีหรือมีลูกค้ามาใช้บริการน้อยเกินไป ดังนั้นก็ผู้ให้บริการจะต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อที่จะปรับปริมาณความต้องการซื้อและการบริการให้สอดคล้องกัน อาทิ การกำหนดราคาให้แตกต่างกันเพื่อปรับความต้องการซื้อให้สม่ำเสมอ หรือการเพิ่มพนักงานชั่วคราวเพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้มากขึ้นในบางช่วง เป็นต้น

คุณภาพของการบริการ

อลิษา ศรีสุขใส (2551: 27) ได้ศึกษาถึงการบริการ (Service) ที่มีคุณภาพซึ่งประกอบไปด้วย

1. S – SATISFACTION คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้วยความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ
2. E – EXPECTATION คือ ผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจมี

ประสิทธิภาพและมีอัตราเสียไม่ตรีติงาม

3. R – READINESS ความพร้อมในการให้บริการ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา พร้อมให้บริการอย่างฉับพลันและทันใจ ผู้รับบริการจะชอบใจและรู้สึกประทับใจ

4. V – VALUE คือ ความมีคุณค่าของการบริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้า ทำให้ผู้รับบริการถูกใจ ชอบ และประทับใจ

5. I – INTEREST คือ ความสนใจต่อการบริการ ให้ความสนใจ จริงใจ ต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรม เท่าเทียมกัน การปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องอ่อนโยน ให้เกียรติลูกค้าเสมอ

6. C – COURTESY คือ ความมีไมตรีจิตในการบริการ ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ท่าทางที่สุภาพอ่อนโยน มีอัตราเสียของความเป็นมิตร สร้างความอบอุ่นและเป็นกันเอง

7. E – EFFICIENCY คือ ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ ขึ้นอยู่กับการบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนชัดเจน โดยมีปรัชญาการบริการ มีแผนในการให้บริการ มียุทธศาสตร์การบริการที่มีคุณภาพ ตลอดจนการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรของผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่บริการให้มีคุณภาพ

ความสำคัญของการบริการ

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ จะต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจหรือนุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน

มนกานต์ มีบุญถือ (2547: 30) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจในการบริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1. ความสามารถในการบริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน
2. ความสามารถในการบริการตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องตรงเวลารวดเร็ว และทันต่อเวลา
3. ความสามารถในการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะที่เหมาะสม (The right geographical location) Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมาย ถ้าไม่มีการให้บริการที่เพียงพอ

4. ความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก

5. ความสามารถในการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและปรับปรุงผลการปฏิบัติงานโดยทรัพยากรเท่าเดิมและพัฒนาการให้บริการทั้งในด้านการบริการและในด้านคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าตามลักษณะของการบริการนั้นๆ

ธนาคารกสิกรไทย

ประวัติความเป็นมา

ธนาคารกสิกรไทย ก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2488 ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท และพนักงานชุดแรกเริ่มเพียง 21 คน มีอาคารซึ่งเป็นสาขาสำนักงานเสื่อป่าในปัจจุบันเป็นที่ทำการแห่งแรก การดำเนินงานของธนาคารประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี เพียง 6 เดือนหรือเพียงงวดบัญชีแรกที่สิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2488 มียอดเงินฝากสูงถึง 12 ล้านบาท มีสินทรัพย์ 15 ล้านบาท

จากจุดที่เริ่มต้นจนถึงวันนี้ ธนาคารกสิกรไทยเติบโตอย่างมั่นคง ณ วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2558 มีทุนจดทะเบียน 30,486 ล้านบาท มีสินทรัพย์จำนวน 2,474,871 ล้านบาท เงินรับฝากจำนวน 1,653,391 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อจำนวน 1,548,238 ล้านบาท มีสาขาและสำนักงานย่อยในประเทศ จำนวน 1,128 สาขา แบ่งเป็นเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 326 สาขา และส่วนภูมิภาคจำนวน 802 สาขา มีสาขาและสำนักงานตัวแทนต่างประเทศจำนวน 14 แห่ง ได้แก่ สาขาลอสแอนเจลิส สาขาฮ่องกง สาขามุมเกาะเคย์แมน สาขาเซินเจิ้น สาขาสิงคโปร์ สาขาฮ่องกง สาขาอ่าวไทย สาขาผู้แทนกรุงปักกิ่ง สำนักงานผู้แทนนครเซี่ยงไฮ้ สำนักงานผู้แทนเมืองคุนหมิง สำนักงานผู้แทนงานกรุงโตเกียว สำนักงานผู้แทนกรุงย่างกุ้ง ธนาคารท้องถิ่น นครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว สำนักงานผู้แทนกรุงฮานอย และสำนักงานผู้แทนนครโฮจิมินห์ สาขาและสำนักงานผู้แทนในต่างประเทศเหล่านี้ ให้บริการและส่งเสริมความสะดวกต่างๆ ด้านการค้า การเงินระหว่างประเทศไทยและประเทศคู่ค้าทั่วโลก

ตลอดระยะเวลากว่า 69 ปีที่ผ่านมา ธนาคารมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า ภายใต้คำขวัญของธนาคารที่ว่า “บริการทุกระดับประทับใจ”

ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร

ธนาคารกสิกรไทย มีผลิตภัณฑ์และบริการสำคัญ แบ่งได้เป็น ได้แก่

1. บัญชีเงินฝาก
2. สินเชื่อ

3. ส่วนบริการอื่น ๆ

1. ส่วนบัญชีเงินฝาก

บัญชีเงินฝาก (K-Deposit) ตอบสนองความต้องการที่แตกต่าง บริหารการเงินได้ตามต้องการ กับบริการเงินฝากหลายรูปแบบ ลงตัวกับการออม คล่องตัวกับการทำธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย ความมั่นคงทางการเงินที่คุณวางใจ ประกอบด้วย

- เงินฝากออมทรัพย์
- เงินฝากประจำ
- เงินฝากประจำ
- เงินฝากทวีทรัพย์
- เงินฝากคล่องตัว ครอบครัวยุ่ใจ
- เงินฝากประจำซูเปอร์ ซีเนียร์
- เงินฝากกระแสรายวัน
- บัญชีเงินฝากสกุลเงินต่างประเทศ
- บัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศสำหรับบุคคลที่มีถิ่นอยู่ในประเทศ
- บัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศสำหรับบุคคลที่มีถิ่นอยู่นอกประเทศ

2. ส่วนสินเชื่อ

2.1 สินเชื่อบุคคล สร้างอนาคตที่มั่นคงของคุณอย่างมั่นใจ ด้วยบริการสินเชื่อหลากหลายรูปแบบพร้อมเงื่อนไขที่ตอบสนองความต้องการแตกต่างกันของแต่ละคน อย่างตรงใจที่สุด ประกอบด้วย

- สินเชื่อเงินสดทันใจกสิกรไทย
- สินเชื่อบุคคลเพื่อการศึกษา กสิกรไทย
- สินเชื่อบุคคลเพื่อสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กสิกรไทย
- สินเชื่อบุคคลเพื่อสวัสดิการ กสิกรไทย
- สินเชื่อบุคคลเพื่อข้าราชการบำนาญ

2.2 สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อบ้าน กสิกรไทย (K-Home Loan) สร้างอนาคตที่มั่นคงของคุณอย่างมั่นใจ ด้วยบริการสินเชื่อหลากหลายรูปแบบพร้อมเงื่อนไขที่ตอบสนองความต้องการแตกต่างกันของแต่ละคน อย่างตรงใจที่สุด

- สินเชื่อบ้าน กสิกรไทย
- สินเชื่อบ้านทวีทรัพย์ กสิกรไทย

- สินเชื่ออเนกประสงค์กสิกรไทย

3. ส่วนบริการอื่นๆ

บริการคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สิน (K-Bancassurance) เพราะ ในแต่ละวันที่ผ่านไป การดำเนินชีวิตอาจมีความเสี่ยงอยู่ตลอดเวลา โอกาสในการเกิดอุบัติเหตุ, โรคร้ายไข้เจ็บ และความไม่แน่นอนต่างๆ เกิดขึ้นกับชีวิตและทรัพย์สิน ได้อยู่เสมอ ธนาคารกสิกรไทยเล็งเห็นถึงความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับลูกค้าของธนาคารและอยากเป็นส่วนหนึ่งในการนำเสนอบริการดีๆ สำหรับลูกค้าคนพิเศษของธนาคารที่จะมอบความแน่นอนของชีวิตด้วยรูปแบบบริการต่างๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครอบคลุม เพื่อลูกค้าคนพิเศษเช่นคุณ

1. ประกันชีวิต (รับประกันโดย บมจ.เมืองไทยประกันชีวิต)

2. ประกันวินาศภัย (รับประกันโดย บมจ.เมืองไทยประกันภัย)

· ประกันสุขภาพ

- ประกันภัยสุขภาพเหมาจ่าย

· ประกันกลุ่มสวัสดิการพนักงาน

· ประกันเดินทางระหว่างประเทศ

· ประกันภัยวัยชน

· ประกันภัยอุบัติเหตุเดินทางภายในประเทศ

· ประกันภัยโจรกรรม

· ประกันภัยรถยนต์

- พ.ร.บ.

- ประกันภัยรถยนต์ ประเภท 1

- ประกันภัยรถยนต์ ประเภท 3

- ประกันภัยรถยนต์ ประเภท 3+

· ประกันภัยอสังหาริมทรัพย์

· ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล

· ประกันอุบัติเหตุสำหรับผู้บริหาร

· ประกันอุบัติเหตุสำหรับผู้สูงอายุ

3. บริการโอนเงินและชำระเงิน

ปลอดภัย รวดเร็ว ทันสมัย ตอบสนองชีวิตยุคใหม่ ครอบคลุมได้ทุกความต้องการ

- ชำระค่าใช้จ่ายและบริการ

- ค่าสินค้าและบริการ
- ลักษณะเด่นของบริการ
- บริการเช็คและตราฟัต์
 - เช็คธนาคาร (Cashier's Orders)
 - เช็คเรียกเก็บ (Cheque Collection)
 - ตราฟัต์ในประเทศ (Domestic Draft)
 - เช็คของขวัญ (Gift Cheque)
 - เช็คทันที (Quick Cheque)
- โอนเงินในประเทศ
 - โอนเข้าบัญชีธนาคารกสิกรไทย
 - โอนเงินเข้าบัญชีธนาคารอื่น
 - โอนเงินให้ผู้รับที่ไม่มีบัญชีธนาคาร (ส่งเงินทั่วไทย)
- บริการส่งเงินที่กสิกรไทยรับที่ไปรษณีย์ (K-Bank to Post)
- บริการ โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็ม รับเงินที่เซเว่นอีเลฟเว่น (K-ATM to 7-Eleven)
- โอนเงินระหว่างประเทศ
 - บริการ โอนเงินไปจีนทันที...ถึงที่หมายในวันเดียวกัน
 - บริการรับเงิน โอนจากต่างประเทศ
 - บริการ โอนเงินไปต่างประเทศ

4. บริการด้านเงินตราต่างประเทศ (K-Currency Exchange)

K-Currency Exchange (บริการด้านเงินตราต่างประเทศ) รูปแบบบริการที่เป็นมาตรฐานสากล เชื่อมโยงโครงข่ายกับธนาคารทั่วโลก เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้าเช่นคุณ เพื่อความสะดวกสบายในการติดต่อ พร้อมให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิดกับบริการด้านเงินตราต่างประเทศ ทั้งการรับซื้อ-ขายธนบัตรต่างประเทศ บริการขายตราฟัต์ บริการซื้อ-ขายเช็คเดินทาง บริการรับซื้อ-รับฝากตราสารเพื่อเรียกเก็บ บริการรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ บริการขายตราฟัต์ต่างประเทศ และบริการรับซื้อ-รับฝาก-รับเรียกเก็บเงินตามตราสารต่างประเทศ

5. บริการตัวแลกเงินกสิกรไทยสำหรับบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลที่ไม่แสวงหากำไร (K-B/E Investment)

หลักการและจรรยาบรรณหลักที่ธนาคารมุ่งหวัง

คณะกรรมการธนาคารได้อนุมัติจรรยาบรรณฉบับนี้ เพื่อให้ถือปฏิบัติ ในการดำเนินกิจการทุกประเภทของธนาคาร จรรยาบรรณหลักที่ธนาคารกำหนดไว้มี 8 ประการ ดังนี้

1. ความซื่อสัตย์ (Integrity)

เรามุ่งมั่นกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา ด้วยหลักการในการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ ภายใต้กฎหมายและกฎระเบียบของธนาคาร โดยถือปฏิบัติตามจรรยาบรรณหลักนี้ในทุกกิจกรรมและในการตัดสินใจในทุกอย่างของธนาคาร เราจะดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์และคำนึงถึงความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อองค์กร

2. ความไว้วางใจ (Trust)

เราให้ความสำคัญต่อเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า ผู้ถือหุ้น และเจ้าหน้าที่หน่วยราชการ โดยปฏิบัติต่อบุคคลดังกล่าวในทำนองเดียวกันกับที่เราต้องการให้บุคคลเหล่านั้นปฏิบัติต่อเรา เรามั่นใจว่าทุกคนจะทุ่มเทความสามารถเต็มที่และทำหน้าที่อย่างดีที่สุดบนพื้นฐานของความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

3. การรักษาความลับ (Confidentiality)

เราเชื่อมั่นในการปกป้องรักษาความลับของลูกค้าธนาคาร และรักษาความไว้วางใจของลูกค้าที่มอบให้แก่เรา ด้วยการสร้างความมั่นใจว่า ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางธุรกิจของลูกค้ายังคงเก็บรักษาไว้เป็นความลับ เรามุ่งมั่นที่จะปฏิบัติต่อข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้าแต่ละรายหรือแต่ละองค์กร เช่นผู้มีวิชาชีพพึงปฏิบัติ อันจะนำมาซึ่งความไว้วางใจธนาคาร

4. ความยึดมั่นในวิชาชีพ (Professionalism)

เราจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยทักษะ คุณวุฒิ และความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ ตามหลักวิชาชีพที่พึงปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอตลอดเวลา

5. บุคลากร (People)

เราสนใจและสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่สอดคล้องกับความต้องการของธนาคารเข้าร่วมงาน และให้ความสำคัญต่อการเลื่อนตำแหน่งและการให้ผลตอบแทน โดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน เราปฏิบัติต่อเพื่อนพนักงานด้วยความเชื่อมั่นและศรัทธาว่า ทุกคนคือทุนทรัพย์อันล้ำค่าของธนาคารทั้งในปัจจุบันและอนาคต

6. ความเป็นผู้นำ (Leadership)

เราเป็นผู้นำในทุกด้านที่เป็นสาระอันควร และใช้ความเป็นผู้นำผลักดันการดำเนินงานของธนาคารและสนับสนุนการพัฒนาธุรกิจของบริษัทของธนาคารกสิกรไทย ให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ธนาคารได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้อย่างชัดเจน และมุ่งเน้นให้พนักงานบรรลุวัตถุประสงค์และกล

ยุทธศาสตร์ของการเป็นผู้นำ รวมทั้งพัฒนาขีดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน เพื่อรองรับกับยุทธศาสตร์ของธนาคารกสิกรไทย และจัดอุปสรรคที่ปิดกั้นการพัฒนาพนักงาน

7. ความเป็นเจ้าของ (Ownership)

เรามีความรับผิดชอบร่วมกันที่จะผลักดันให้ธนาคารประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ปรับปรุงพัฒนาระบบการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด เราทั้งหลายร่วมกันดูแลจัดการทรัพย์สินของธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพ มิให้เสื่อมเสีย สูญหาย และใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ เสมือนหนึ่งเป็นทรัพย์สินร่วมกันของเรา และคำนึงถึงความสำเร็จในระยะยาวของธนาคารตลอดเวลารวมทั้งไม่นำทรัพย์สินของธนาคารไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่น

8. การปฏิบัติตามระเบียบและกฎเกณฑ์ (Compliance)

เราคาดหวังให้พนักงานทุกคนยึดมั่น ในการตัดสินใจและการดำเนินงานทางธุรกิจ ภายใต้กรอบของกฎหมาย ข้อกำหนดและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด รวมทั้งประพฤติปฏิบัติตนอยู่ในกรอบคุณธรรมที่พึงงาม

สัมพันธภาพกับลูกค้า

ความสำเร็จของธนาคารตั้งอยู่บนรากฐานความพึงพอใจของลูกค้า ธนาคารจึงต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า โดยยึดหลักความซื่อสัตย์สุจริต การรักษาวินัยธรรม และความเชื่อถือซึ่งกันและกันเราตระหนักดีว่าลูกค้าแต่ละคนมีความต้องการและความคาดหวังแตกต่างกัน ธนาคารต้องสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย ด้วยการมุ่งมั่นพัฒนาการให้บริการของธนาคารให้เข้าสู่ระดับสากลอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าอย่างที่สุด และด้วยความสัมพันธ์ที่เอื้อประโยชน์ร่วมกันในระยะยาวเราจะต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับฐานะทางการเงินและความต้องการของลูกค้า เพื่อเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม ดังนี้

เราจะเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ธนาคารได้รับอนุญาตและมีความเชี่ยวชาญเท่านั้น

การให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเกี่ยวกับระยะเวลา เงื่อนไข สิทธิ ผลประโยชน์ และข้อผูกพันในการให้บริการแก่ลูกค้า เราจะนำเสนอข้อมูลทั้งหมดอย่างชัดเจน ตามความเป็นจริง และโปร่งใสยุติธรรม

การโฆษณาที่เป็นเท็จหรือหลอกลวงให้ลูกค้าเข้าใจผิด เป็นสิ่งที่ห้ามกระทำเด็ดขาด

การเชื่อเชิญลูกค้าให้มาใช้บริการของธนาคารจะต้องไม่ระบุเงื่อนไขที่ไม่เป็นธรรมและไม่โปร่งใส ที่ผูกพันกับการใช้บริการอื่นที่ลูกค้ามีอยู่กับธนาคารในปัจจุบันและอาจมีในอนาคต เงื่อนไขจะขึ้นอยู่กับเฉพาะกับการตกลงยินยอมใช้บริการตามที่เชื่อเชิญในครั้งนี้นั้น

แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน

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

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

วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบภายใน

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

ขอบเขตและหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน

ขอบเขตของการตรวจสอบภายใน หมายถึง การทดสอบและการประเมินความพอเพียงและความมีประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในขององค์กร และคุณภาพของการปฏิบัติงานทุกกิจกรรมภายในองค์กร ได้แก่

1. สอบทานและรายงานความเชื่อถือได้และความครบถ้วนของข้อมูลทางการเงินการปฏิบัติงานตลอดจนวิธีการที่ใช้ในการวินิจฉัยและวัดผลการดำเนินงาน
2. สอบทานการดำเนินงาน หรือแผนงาน เพื่อให้แน่ใจได้ว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ และมีการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด มีกระบวนการกำกับดูแลที่ดีและเหมาะสม
3. สอบทานระบบงานที่มีผลกระทบต่อการทำงานและการรายงานว่าได้มีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับนโยบาย 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 ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรมีความมั่นใจว่าแต่ละหน่วยงานมีระบบการควบคุมภายในที่ดีและการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2) การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Performance Audit) คือการตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานระบบงานต่างๆ ของแต่ละกิจกรรมตามที่ฝ่ายบริหารกำหนดไว้โดยมุ่งเน้น

– ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) คือมีการจัดระบบงานเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการใช้ทรัพยากรสำหรับแต่ละกิจกรรมขององค์กรสามารถเพิ่มผลผลิตและลดต้นทุน ซึ่งทำให้องค์กรได้รับผลประโยชน์อย่างคุ้มค่าที่สุด

– ความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) คือมีการจัดระบบงานและวิธีการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งหวังให้ผลที่เกิดจากการดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรที่ได้กำหนดไว้

– ความประหยัด (Economy) คือ มีการใช้จ่ายเงินอย่างระมัดระวัง ไม่สุรุ่ยสุร่าย พุ่มเพื่อยซึ่งส่งผลให้องค์กรสามารถลดต้นทุนหรือมีการใช้ทรัพยากรต่ำกว่าที่กำหนดไว้ โดยยังได้รับผลผลิตตามเป้าหมาย

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

4) การตรวจสอบทางการเงิน (Financial Audit) คือการตรวจสอบความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูลทางการเงิน โดยครอบคลุมถึงการดูแลป้องกันทรัพย์สินและประเมินความเสี่ยงของระบบการควบคุมภายในของระบบงานต่างๆ ว่ามีความเพียงพอที่จะมั่นใจได้ว่าข้อมูลที่บันทึกและปรากฏในบัญชี รายงาน ทะเบียน และเอกสารต่างๆ ถูกต้องและสามารถสอบทานได้รวมทั้งสามารถป้องกันการรั่วไหลสูญหายของทรัพย์สินต่างๆ ได้

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

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

ลักษณะของงานตรวจสอบภายใน

เป็นการประเมินอย่างเป็นระบบและสนับสนุนให้มีการปรับปรุงความเพียงพอและควมมีประสิทธิภาพของระบบการบริหารความเสี่ยง ระบบการควบคุม และระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อสร้างความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าระบบต่างๆ ที่กล่าว สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ปฏิบัติงานต่างๆ ขององค์กรทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้น การจะเข้าใจถึงลักษณะของงานตรวจสอบภายในจึงต้องทำความเข้าใจถึงความหมายและวัตถุประสงค์ของการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการกำกับดูแล (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย, 2548: 18)

อนึ่ง การตรวจสอบภายในที่ได้มาตรฐานจะกำหนดให้มีการวางแผนการตรวจสอบตามความเสี่ยง หมายถึง การจัดลำดับของการจัดสรรทรัพยากรของการตรวจสอบไปในจุดที่มีความเสี่ยงสูง

เป็นต้น โดยพิจารณาจากผลการประเมินความเสี่ยงที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อการประกอบกิจกรรม วัตถุประสงค์ ทรัพยากรและการดำเนินงาน รวมถึงวิธีการที่สามารถทำให้รักษาผลกระทบของความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดขึ้นให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

การควบคุมภายใน คือ การออกแบบขั้นตอนวิธีการทำงานเพื่อก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- ความเชื่อถือได้และความถูกต้องของข้อมูลและรายงานทางการเงินและการปฏิบัติงาน
- การปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน กระบวนการปฏิบัติงาน กฎหมาย และกฎระเบียบ
- การดูแลป้องกันทรัพย์สิน
- การดำเนินงานอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ
- การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และเป้าหมายของการดำเนินงานหรือ โครงการ

ประเภทของการควบคุมภายใน ประกอบด้วย

- การควบคุมแบบป้องกัน (Preventive Controls) เป็นการควบคุมที่ต้องการไม่ให้เกิดความผิดพลาด หรือความไม่ถูกต้อง ความไม่เหมาะสมทั้งหลายเกิดขึ้นได้ ดังนั้น จึงเป็นการควบคุมที่เกิดขึ้นก่อนเหตุการณ์ที่ไม่พึงปรารถนาจะเกิด วิธีการควบคุมชนิดนี้จะก่อให้เกิดอุปสรรคขัดขวางการทำรายการบางชนิด เช่น การตรวจสอบเครดิตลูกค้าเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าที่ไม่ดี

- การควบคุมแบบค้นหา (Detective Controls) เป็นการค้นหาข้อผิดพลาดหลังจากที่ความผิดพลาดนั้นได้เกิดขึ้นแล้ว

- การควบคุมแบบแก้ไข (Corrective Controls) เป็นการควบคุมที่จะดำเนินการแก้ไข ปัญหาที่ตรวจพบจากการใช้วิธีการควบคุมแบบค้นหา

- การควบคุมแบบสั่งการ (Directive Controls) เป็นวิธีการควบคุมที่ได้รับการออกแบบมาเพื่อให้ได้รับผลซึ่งเป็นที่ต้องการของฝ่ายบริหาร

- การควบคุมแบบทดแทน (Compensating Controls) เป็นการควบคุมที่สร้างขึ้นเพื่อชดเชยวิธีการควบคุมที่สิ้นเปลืองโดยใช่เหตุ หรืออย่างน้อยก็สามารถทดแทนหรือชดเชยได้บางส่วน

มาตรฐานของการตรวจสอบภายในกำหนดให้กิจกรรมการตรวจสอบภายในควรมีส่วนช่วยให้องค์กรสามารถดำรงประสิทธิภาพในการควบคุมต่างๆ เอาไว้ด้วยการประเมินความพอเพียงและประสิทธิผลของการควบคุมนั้นๆ และสนับสนุนให้เกิดการปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยให้ครอบคลุมถึงการกำกับดูแล การดำเนินงานและระบบข้อมูลสารสนเทศขององค์กรซึ่งจะรวมถึง

- ความถูกต้อง ครบถ้วน และความเชื่อถือได้ของข้อมูลทางการเงินและการดำเนินงาน
- ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

- การดูแลรักษาทรัพย์สิน
- การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับและสัญญาต่างๆ

กระบวนการตรวจสอบภายใน (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย, 2548: 125-254) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวางแผนการตรวจสอบ เป็นการวางแผนการตรวจสอบตามความเสี่ยง (Risk Based Audit Plan) หมายถึงการวางแผนการตรวจสอบโดยการนำการประเมินความเสี่ยงมาเป็นเครื่องมือเพื่อกำหนดลำดับกิจกรรมการตรวจสอบและความถี่ในการตรวจสอบในแต่ละกิจกรรมการตรวจสอบ ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในจะต้องคำนึงถึง

- วัตถุประสงค์ของกิจกรรมการตรวจสอบและวิธีการที่ใช้ในการควบคุมผลการดำเนินงานของงานนั้น
- ความเสี่ยงที่สำคัญของกิจกรรม วัตถุประสงค์ ทรัพยากร การปฏิบัติงานและวิธีการที่จะใช้ในการจัดการกับผลกระทบที่เกิดจากความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- ความเพียงพอและความมีประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยงของกิจกรรมนั้นๆ
- โอกาสที่จะปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในสำหรับกิจกรรมนั้นๆ

ขั้นตอนที่ 2 การเตรียมการสำหรับงานตรวจสอบ จะเริ่มจากการกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของงาน การศึกษาข้อมูลภูมิหลังการคัดเลือกทีมที่จะทำการตรวจสอบรวมทั้งการเตรียมทรัพยากรอื่นๆ การจัดทำแนวการตรวจสอบเบื้องต้น การแจ้งผู้รับการตรวจและบุคคลที่เกี่ยวข้องให้ทราบว่าจะงานตรวจสอบกำลังจะเริ่มขึ้นเมื่อใดกำหนดวิธีการตรวจและบุคคลที่ต้องส่งผลรายงานการตรวจสอบให้ การขอการอนุมัติให้ทำการตรวจสอบได้

ขั้นตอนที่ 3 การสำรวจเบื้องต้นและการสอบทานระบบการควบคุมภายใน เป็นการสำรวจและรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกิจกรรมที่จะทำการตรวจสอบ ณ สถานที่ปฏิบัติงานของผู้รับการตรวจสอบโดยที่ยังไม่ได้ทำการทดสอบโดยละเอียด และเป็นการสำรวจและทำความเข้าใจกับระบบการควบคุมภายใน ความเสี่ยงที่จะทำให้ระบบการควบคุมภายในล้มเหลว ตลอดจนผลกระทบต่อองค์กร หากเกิดความล้มเหลวของระบบการควบคุมภายในที่ได้กำหนดไว้แต่ละงานหรือกิจกรรมที่ตรวจสอบได้แก่

- 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 ลักษณะและความรุนแรงของความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น วิธีการควบคุมที่เหมาะสมและชนิดของการควบคุมที่เกี่ยวข้องในแต่ละผลลัพธ์ ผลการประเมินของผู้ตรวจสอบภายในของแต่ละผลลัพธ์

– การประเมินความเสี่ยงของผู้ตรวจสอบอีกครั้ง เป็นการประเมินระดับความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการทำงานของผู้รับการตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง เพื่อเปรียบเทียบกับความเสี่ยงที่ได้ประเมินไว้ในขั้นตอนการวางแผนก่อนเริ่มงานตรวจ ความเสี่ยงที่ได้รับการประเมินอีกครั้งอาจจะปรากฏออกมาว่า เสี่ยงน้อยกว่าความเสี่ยงที่อาจจะมียู่ในงานหรือกิจกรรมอื่นที่อยู่ในข่ายที่จะต้องตรวจ ซึ่งถ้าเป็นเช่นนั้น ผู้ตรวจสอบก็ควรจะเบนเข็มไปสู่งานที่มีความเสี่ยงสูงกว่า

ขั้นตอนที่ 4 การทดสอบสาระสำคัญและเรื่องที่ตรวจพบ ในกระบวนการตรวจสอบ หลังจากที่คุณตรวจสอบภายในดำเนินการสำรวจขั้นต้นและประเมินระบบการควบคุมภายในแล้ว หากหลักฐานข้อมูลที่วิเคราะห์รวบรวมได้ยังไม่เพียงพอที่จะใช้สรุปผลหรือจัดทำเรื่องที่ตรวจพบและข้อเสนอแนะ ในขั้นตอนต่อไปผู้ตรวจสอบจะต้องดำเนินการขยายการทดสอบเพิ่มเติม (Expanded Testing) เพื่อให้มีความมั่นใจว่าได้ดำเนินการตรวจสอบหรือทดสอบอย่างเพียงพอแล้วและสามารถให้ข้อสรุปได้ว่าวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบได้บรรลุสามารถให้ความเห็นและจัดทำเรื่องที่ตรวจพบได้ และหลังจากที่คุณตรวจสอบภายในได้ประเมินระบบการควบคุมภายในและทดสอบรายการที่จำเป็นแล้ว ผู้ตรวจสอบภายในอาจพบข้อเท็จจริงที่จำเป็นต้องมีการเสนอให้ปรับปรุงหรือแก้ไข เรื่องที่ตรวจพบ (Findings หรือ Observations) หรือ ประเด็น (Points of Issues) ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในต้องจัดทำขึ้นเพื่อใช้สรุปผลการตรวจสอบเบื้องต้นกับผู้รับการตรวจ โดยทั่วไปผู้ตรวจสอบภายในจะจัดเตรียมโดยใช้กระดาษทำการเพื่อสรุปเรื่องที่ตรวจพบ (Summary Finding Sheets) ซึ่งจะช่วยให้สามารถจัดทำรายงาน การตรวจสอบสำหรับประกอบการประชุมสรุปผลการตรวจสอบกับผู้รับการตรวจสอบได้ง่ายขึ้น ซึ่งเรื่องที่ตรวจพบจะต้องมีองค์ประกอบ ดังนี้

– ข้อเท็จจริง (Condition) คือสิ่งที่เป็นอยู่จริง (What dose Exists) ที่ผู้ตรวจสอบภายในพบจากกระบวนการตรวจสอบ

– หลักเกณฑ์ (Criteria) คือมาตรฐานที่ผู้ตรวจสอบใช้อ้างอิงเปรียบเทียบในกระบวนการตรวจสอบ ซึ่งสิ่งที่ผู้ตรวจสอบภายในใช้อ้างอิงหรือเปรียบเทียบ ได้แก่ นโยบาย ระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน แผนงาน มาตรฐาน เป้าหมาย วัตถุประสงค์ ข้อกำหนดต่างๆที่กำหนดขึ้นในองค์กร กฎหมาย ข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลที่ต้องปฏิบัติตามตำราหรือแนวปฏิบัติอันเป็นสากลและเอกสารอ้างอิงต่างๆ

– สาเหตุ (Cause) คือ ต้นเหตุของความแตกต่างระหว่างสิ่งที่เป็นอยู่กับสิ่งที่ควรจะเป็น (Why the Difference Exists) สาเหตุของความแตกต่างที่เกิดขึ้นอาจมีได้หลากหลาย โดยในบางครั้งผู้รับการตรวจสอบอาจจะยอมรับความเสี่ยงของความแตกต่างเนื่องจากถือเป็นเรื่องเล็กน้อยไม่มีนัยสำคัญ หรืออาจจะเกิดจากการตัดสินใจใช้วิธีการควบคุมหรือจัดการความเสี่ยงอื่นเพื่อชดเชยก็ได้

– ผลกระทบ (Effect) คือ ผลของความแตกต่างที่เกิดขึ้นซึ่งอาจสร้างความเสียหายแก่องค์กร (Impact of the Difference) เป็นผลกระทบที่มีต่อการดำเนินงาน งบการเงินขององค์กรเช่น สูญเสียรายได้ ขาดทุน มีค่าใช้จ่ายสูงขึ้น ประสิทธิภาพไม่ดี ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้ ขั้นตอนซับซ้อน บริการลูกค้าล่าช้า เสื่อมเสียชื่อเสียง เป็นต้น นอกจากนี้ยังจะต้องคำนึงถึงระดับความรุนแรงของผลกระทบว่ามากน้อยเพียงไรต่อองค์กร

– ข้อเสนอแนะ (Recommendation) คือ แนวทางในการแก้ปัญหา ในการเขียนข้อเสนอแนะผู้ตรวจสอบภายในควรต้องพิจารณาจากข้อเท็จจริงที่ตรวจพบว่ามีสาเหตุมาจากอะไร การเขียนข้อเสนอแนะต้องมีแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหา ไม่ใช่เพียงบอกว่าให้พิจารณาแก้ไขในการจัดทำข้อเสนอแนะที่ดี ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องพิจารณาเรื่องต่อไปนี้อย่างรอบคอบด้วย ได้แก่

- ควรแก้ไขสาเหตุของปัญหาหรือลดความเสี่ยง
- คຸ້ມคຳกับคຳใช้จຳยที่ตຳองลงทຸນเพิ่ม
- สอดคล้องกับการดำเนินงานของหน่วยงาน
- ระบุวิธีการแก้ปัญหาในระยะสั้นระยะยาว
- ผู้รับการตรวจสอบมีขีดความสามารถและความชำนาญพอที่จะแก้ไขปัญหาได้
- เทคโนโลยีที่นำเสนอมีอยู่จริง

ขั้นตอนที่ 5 การรายงานผลและการติดตามผล เป็นการรายงานผลของการตรวจสอบไปยังฝ่ายบริหารหรือลูกค้าของผู้ตรวจสอบภายในว่าระบบการควบคุมภายในมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือไม่ มีเรื่องที่ตรวจพบและข้อเสนอแนะอะไรบ้าง ที่จะให้ฝ่ายบริหารพิจารณาปรับปรุงหรือดำเนินการต่อ เพื่อให้ระบบการควบคุมภายในและการดำเนินงานดีขึ้น ซึ่งลักษณะของรายงานการตรวจสอบที่ดีจะต้องประกอบด้วย

– ถูกต้อง (Accurate) รายงานการตรวจสอบจะต้องถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด เป็นข้อเท็จจริง และไม่มีการบิดเบือนข้อมูล ข้อมูลที่นำเสนอในรายงานต้องมีการรวบรวม ประเมินสรุปผล และได้มีการสอบทานเพื่อนำเสนอในรายงานด้วยความระมัดระวังและรอบคอบ

– เที่ยงธรรม (Objective) รายงานการตรวจสอบ ต้องมีความเป็นธรรมและยุติธรรมเรื่องที่ตรวจพบ ข้อสรุปและข้อเสนอแนะ ต้องเขียนขึ้นโดยปราศจากอคติ ไม่ได้เขียนขึ้นเพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือโดยอยู่ภายใต้อิทธิพลใด ๆ

– ชัดเจน (Clear) รายงานการตรวจสอบต้องเข้าใจง่าย เป็นเหตุเป็นผล ความชัดเจนจะเกิดขึ้นจากการเขียน โดยหลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เทคนิคที่เข้าใจยากและระบุเฉพาะข้อมูลที่สำคัญ สอดคล้องกับประเด็นที่รายงาน

– สั้นกระชับ (Concise) รายงานการตรวจสอบต้องตรงประเด็น หลีกเลี่ยงคำและรายละเอียดที่ไม่จำเป็นปราศจากคำฟุ้งหรือคำซ้อน

– สร้างสรรค์ (Constructive) รายงานการตรวจสอบที่สร้างสรรค์จะช่วยลูกค้าหรือองค์กรให้ดีขึ้น เนื้อหาสาระที่นำเสนอต้องเป็นประโยชน์และช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

– ครบถ้วน/สมบูรณ์ (Complete) รายงานการตรวจสอบต้องมีรายละเอียดครบถ้วนเพียงพอที่จะสนับสนุนเรื่องที่ตรวจพบ ข้อเสนอแนะและข้อสรุปหรือความเห็น

– ทันเวลา (Timely) รายงานการตรวจสอบเมื่อทำเสร็จต้องส่งทันที ในกรณีที่พบเรื่องสำคัญระหว่างตรวจสอบต้องมีการรายงานทันที เพื่อให้ผู้รับการตรวจสอบสามารถนำไปแก้ไขปรับปรุงได้ทันเวลา

การติดตามผลการตรวจสอบ ซึ่งฝ่ายตรวจสอบภายในจะต้องจัดให้มีกระบวนการติดตามผลการตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่าข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขนั้น ฝ่ายจัดการได้นำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ หรือผู้บริหารระดับสูงได้ยอมรับความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามระเบียบหรือกฎเกณฑ์ขององค์กร

ความสำคัญและประโยชน์ของการตรวจสอบภายใน (อุษณา ภัทรมนตรี, 2547: 1-18) การตรวจสอบภายในเป็นกิจกรรมประเมินผลอิสระ เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานในองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย โดยการเสนอรายงานเกี่ยวกับกิจกรรมการเพิ่มมูลค่าขององค์กร เพื่อให้องค์กรได้รับผลตอบแทนระยะยาวสูงสุดและองค์กรได้รับการพัฒนาให้มีการเจริญเติบโตอย่างมั่นคงยั่งยืน การตรวจสอบภายในมีส่วนผลักดันความสำเร็จดังกล่าวได้ เนื่องจากการตรวจสอบภายในเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับ

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

2) ส่งเสริมให้เกิดความรับผิดชอบและการรายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility and Accountability) โดยการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจนและมีการรายงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบที่มีหลักฐานพิสูจน์ได้

3) ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน (Efficiency and Effectiveness of Performance) การตรวจสอบเป็นการประเมินและวิเคราะห์เปรียบเทียบการใช้ทรัพยากรและผลการปฏิบัติงานของการปฏิบัติงานอย่างเที่ยงธรรมเป็นกลาง และมีมาตรฐานส่งเสริมให้การจัดการใช้ทรัพยากรขององค์กรเป็นไปอย่างเหมาะสมตามลำดับความสำคัญเพื่อให้ได้ผลงานที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร มิใช่หน่วยงานหนึ่งมีทรัพยากรมากเกินไปจนความจำเป็นแต่อีกหน่วยงานหนึ่งเกิดความขาดแคลนหรือเกิดปัญหาที่แต่ละหน่วยงานพยายามหาประโยชน์สูงสุดสำหรับหน่วยงานของตน แต่เกิดผลเสียต่อเป้าหมายรวม (Sub Optimization)

4) ให้สัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า (Warning Signals) การตรวจสอบช่วยลดโอกาสของการประพฤติน่าไม่ชอบ การทุจริต หรือเหตุการณ์ความเสี่ยงสูงเกินกว่าที่ฝ่ายบริหารกำหนดไว้โดยการสื่อสารให้ทราบตัวชี้วัดการทุจริตและเพื่อการแก้ไขปัญหาอย่างทันการ

เทคนิคการตรวจสอบ (Audit Technique)

เทคนิคการตรวจสอบ (Audit Technique) หมายถึง วิธีการตรวจสอบที่ดีที่ผู้ตรวจสอบควรนำมาใช้ในการรวบรวมข้อมูลหลักฐานต่าง ๆ เพื่อให้ได้หลักฐานที่ดีและเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด เป็นไปตามวัตถุประสงค์และแผนการตรวจสอบที่กำหนด ดังนั้นผู้ตรวจสอบจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในวิธีการตรวจสอบแบบต่าง ๆ และเลือกใช้เทคนิคการตรวจสอบให้เหมาะสมกับการตรวจสอบในแต่ละกรณี ซึ่งบางกรณีผู้ตรวจสอบอาจใช้เทคนิคการตรวจสอบหลายอย่างมาประกอบกัน เพื่อให้ได้มาซึ่งหลักฐานที่เพียงพอที่ผู้ตรวจสอบจะเสนอความเห็นและข้อเสนอแนะไว้ในรายงานผลการปฏิบัติงาน เทคนิคที่ใช้ในการตรวจสอบโดยทั่วไปมีดังนี้

1. การสุ่มตัวอย่าง เป็นการเลือกข้อมูลแต่เพียงบางส่วน ซึ่งสามารถใช้เป็นตัวแทนของข้อมูลทั้งหมดเพื่อนำมาตรวจสอบ การสุ่มตัวอย่างต้องให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ

โดยคำนึงถึงว่าข้อมูลทั้งหมดมีโอกาสได้รับการเลือกเท่า ๆ กัน ผลที่ได้รับจึงจะแสดงสภาพที่เป็นจริง หรือใกล้เคียงความจริงมากที่สุด ซึ่งในปัจจุบันนิยมใช้กันอยู่ 4 วิธี คือ

1.1 วิธี Random Sampling เป็นการเลือกตัวอย่างจำนวนหนึ่งจากข้อมูลทั้งหมด โดยให้แต่ละหน่วยของข้อมูลมีโอกาสที่จะได้รับเลือกเท่าเทียมกันและเป็นไปอย่างยุติธรรม เช่น การจับสลาก เป็นต้น

1.2 วิธี Systematic Sampling เป็นการเลือกตัวอย่างโดยการกำหนดระยะหรือช่วงตอนของตัวอย่างที่จะเลือกด้วยวิธีแบ่งไว้เท่า ๆ กัน เช่น เลือกตัวอย่างใบสำคัญ 1 ฉบับ จากใบสำคัญทุก ๆ 15 ฉบับ เป็นต้น

1.3 วิธีการแบ่งข้อมูลออกเป็นกลุ่ม

1.3.1 Stratified Sampling เป็นการเลือกตัวอย่างของข้อมูลที่มีลักษณะแตกต่างกัน โดยมีวิธีดำเนินการเป็น 2 ขั้นตอน คือ

- 1) แบ่งข้อมูลออกเป็นกลุ่มโดยการรวบรวมข้อมูลที่มีลักษณะเหมือนกันไว้ในกลุ่มเดียวกัน
- 2) สุ่มเลือกตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มเหล่านั้นอีกครั้งหนึ่ง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอาจแตกต่างกันไปในแต่ละกลุ่ม เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่ดี มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ วิธีนี้เหมาะสำหรับการตรวจสอบพัสดุ คุรุภัณฑ์ ที่มีปริมาณมาก และสถานที่เก็บมีหลายแห่ง ซึ่งทำให้ข้อมูลมีโอกาสได้รับการสุ่มตรวจสอบเท่าเทียมกัน

1.3.2 Cluster sampling เป็นการเลือกตัวอย่างของข้อมูลที่มีคุณลักษณะคล้ายคลึงกัน โดยมีวิธีดำเนินการเป็น 2 ขั้นตอน คือ

- 1) แบ่งข้อมูลออกเป็นกลุ่มโดยกำหนดจำนวนเท่ากัน ซึ่งถือตำแหน่งที่ตั้งหรือการเก็บรวบรวมรายการเป็นเกณฑ์ สำหรับการกำหนดจำนวนกลุ่มและจำนวนรายการในแต่ละกลุ่ม ขึ้นอยู่กับลักษณะและปริมาณของข้อมูลที่มีอยู่ทั้งหมด
- 2) สุ่มเลือกกลุ่มต่าง ๆ ที่แบ่งไว้มาเป็นตัวอย่าง กล่าวคือ เลือกทั้งกลุ่ม มาเป็นตัวอย่างในการสุ่มเลือกตัวอย่างนี้ ซึ่งจะเป็จำนวนมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะและขนาดของข้อมูล

1.4 วิธี Selective หรือ Judgments Sampling เป็นการเลือกข้อมูลที่ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของผู้ตรวจสอบว่าจะพิจารณาเลือกสุ่มตัวอย่างใดบ้าง โดยตัวอย่างที่สุ่มเลือกนั้นควรเป็นสิ่งของที่มีคุณลักษณะพิเศษซึ่งเคลื่อนย้ายหรือหิบนยได้ และอาจก่อให้เกิดการทุจริตได้ด้วย

2. การตรวจนับ เป็นการพิสูจน์จำนวนและสภาพของสิ่งที่ตรวจนับว่ามีอยู่ครบถ้วนตามทีบันทึกไว้หรือไม่ สภาพของสิ่งของนั้นเป็นอย่างไร อยู่ในสภาพชำรุดเสียหายหรือไม่ มีการเก็บรักษาอย่างไร โดยปกติ การตรวจนับนี้จะใช้การตรวจสอบเงินสด วัสดุ คุรุภัณฑ์ และยานพาหนะ เป็นต้น

ข้อจำกัด

1. สินทรัพย์ที่ตรวจนับจะต้องมีรูปร่าง หรือมีหลักฐานที่สามารถแสดงสภาพของ สินทรัพย์นั้น เช่น เชื้อ พันธบัตรรัฐบาล ตั๋วสัญญาใช้เงิน เป็นต้น
2. การตรวจนับมิใช่เป็นเครื่องพิสูจน์กรรมสิทธิ์ของสินทรัพย์เสมอไป
3. การยืนยันยอด เป็นการขอให้บุคคลที่ไม่ใช่ผู้รับตรวจซึ่งทราบเรื่องเกี่ยวกับหลักฐานต่าง ๆ ให้การยืนยันเป็นลายลักษณ์อักษรมายังผู้ตรวจสอบโดยตรง การยืนยันนี้เมื่อปฏิบัติอย่างถูกต้องจะถือเป็นหลักฐานที่เชื่อถือได้มากที่สุด เนื่องจากบุคคลดังกล่าวไม่จำเป็นต้องปิดบังข้อเท็จจริง เทคนิคนี้ส่วนใหญ่ใช้กับการยืนยันยอดเงินฝากธนาคาร หรือสินทรัพย์ซึ่งอยู่ในความครอบครองของบุคคลอื่น

ข้อจำกัด

อาจไม่ได้รับความร่วมมือตอบยืนยันมาให้ผู้ตรวจสอบทราบ หรือมีข้อขัดข้องอื่น ๆ ที่ทำให้คำตอบที่ได้รับมีจำนวนน้อยเกินสมควร เช่น หนังสือยืนยันยอดไม่ถึงมือผู้รับ เป็นต้น ซึ่งทำให้การตรวจสอบเรื่องนั้นไม่ได้รับหลักฐานอย่างเพียงพอ

4. การตรวจสอบเอกสารใบสำคัญ เป็นการตรวจสอบเอกสาร หลักฐานประกอบการลงบัญชี ซึ่งเอกสารเหล่านี้พิสูจน์ความถูกต้องของรายการที่ลงไว้ในสมุดบัญชีได้ วิธีการตรวจนี้เรียกว่า “Vouching” ทั้งนี้ ผู้ตรวจสอบควรตรวจสอบเอกสารโดยระมัดระวังว่า
 - เป็นเอกสารจริง ไม่ใช่เอกสารปลอมหรือผ่านการแก้ไข
 - มีการบันทึกรายการ โดยถูกต้อง ครบถ้วน
 - มีการอนุมัติรายการตามระเบียบของทางราชการ

ข้อจำกัด

1. เอกสารอาจมีการปลอมแปลงแก้ไขหรือจัดทำใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ระบบการควบคุมภายในไม่รัดกุมหรือขาดการแบ่งแยกหน้าที่อย่างเหมาะสม
2. การตรวจเอกสารบางครั้ง อาจไม่แสดงถึงสภาพที่มีอยู่จริง เช่น การตรวจสอบทะเบียนรถยนต์ที่ไม่สามารถพิสูจน์ว่ามีตัวรถยนต์อยู่จริง เป็นต้น
5. การคำนวณ เป็นการพิสูจน์ความถูกต้องของตัวเลข ซึ่งถือเป็นหลักฐานที่เชื่อถือได้มาก ผู้ตรวจสอบควรทำการทดสอบตัวเลขทุกครั้ง เพื่อให้แน่ใจว่ายอดที่แสดงเป็นยอดที่ถูกต้อง กรณีที่มีการบวกเลขโดยมีกระดาษบวกเลขด้วยเครื่องคิดไว้ ผู้ตรวจสอบควรทดสอบตัวเลขอีกครั้ง เนื่องจากผู้รู้จักใช้เครื่องบวกเลขอาจใช้เทคนิคพลิกแพลง ทำให้ยอดรวมที่แสดงไว้ในกระดาษบวกเลขแสดงยอดที่ผิดไปจากความเป็นจริง

ข้อจำกัด พิสูจน์ได้เพียงความถูกต้องของผลลัพธ์ แต่ไม่ได้พิสูจน์แหล่งที่มาของตัวเลขที่นำมาคำนวณ

6. การตรวจสอบการผ่านรายการ เป็นการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของการผ่านรายการจากสมุดบันทึกรายการขึ้นต้นไปยังสมุดบันทึกรายการขึ้นปลาย วิธีการตรวจนี้เรียกว่า “Posting” ซึ่งเป็นวิธีการตรวจที่สำคัญมากอีกวิธีหนึ่ง

ข้อจำกัด เช่นเดียวกับการคำนวณ คือ เป็นการพิสูจน์ความถูกต้องของการคัดลอกข้อมูลจากสมุดบันทึกรายการขึ้นต้นไปยังสมุดบันทึกรายการขึ้นปลาย แต่ไม่ได้พิสูจน์ความสมบูรณ์ของรายการแต่อย่างใด เช่น ไม่ได้พิสูจน์ความถูกต้องของการบันทึกบัญชีตามเอกสารหลักฐาน เป็นต้น

7. การตรวจสอบบัญชีย่อยและทะเบียน เป็นการตรวจสอบว่ายอดคงเหลือและรายการในบัญชีย่อยและทะเบียนสัมพันธ์กับบัญชีคุมหรือไม่

ข้อจำกัด พิสูจน์ได้เพียงความถูกต้องของยอดคงเหลือในบัญชีย่อยหรือทะเบียนกับบัญชีคุม แต่ควรใช้ร่วมกับเทคนิคการตรวจสอบความถูกต้องของบัญชีวิธีอื่น ๆ ด้วย เช่น เทคนิคการตรวจสอบการผ่านรายการ เทคนิคการคำนวณ เป็นต้น

8. การตรวจหารายการผิดปกติ เป็นการตรวจรายการในสมุดบัญชีต่าง ๆ หรือแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ว่ามีรายการผิดปกติหรือไม่ ซึ่งอาจทำให้พบข้อผิดพลาดที่สำคัญได้ ทั้งนี้ ต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ของผู้ตรวจสอบเป็นสำคัญ

ข้อจำกัด รายการผิดปกติมิใช่หลักฐาน แต่เป็นเครื่องชี้ให้ทราบถึงความจำเป็นที่จะต้องหาหลักฐานด้วยเทคนิคอื่นประกอบ

9. การตรวจสอบความสัมพันธ์ของข้อมูล เป็นการตรวจสอบรายการที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน เนื่องจากข้อมูลของรายการหนึ่ง ๆ อาจมีความสัมพันธ์กับรายการอื่น ๆ ได้ รายการที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันปรากฏอยู่อย่างถูกต้องย่อมแสดงถึงความถูกต้องของบัญชีได้ระดับหนึ่ง ฉะนั้นผู้ตรวจสอบจึงควรตรวจสอบรายการที่มีความสัมพันธ์กันควบคู่กันไป

10. การวิเคราะห์เปรียบเทียบ เป็นการศึกษาและเปรียบเทียบความสัมพันธ์และความเปลี่ยนแปลงของข้อมูลต่าง ๆ ว่าเป็นไปตามที่คาดหมาย หรือเป็นไปตามควรหรือไม่ อันจะช่วยให้เห็นว่าต้องใช้วิธีการตรวจสอบอื่นเพิ่มเติมหรืออาจลดขอบเขตการตรวจสอบลงได้ การวิเคราะห์เปรียบเทียบมีวิธีการดังนี้

1. เปรียบเทียบข้อมูลของงวดปัจจุบันกับงวดปีก่อน
2. เปรียบเทียบข้อมูลของงวดปัจจุบันกับประมาณการ

หากผลของการวิเคราะห์เปรียบเทียบพบว่ามี ความแตกต่างที่เป็นสาระสำคัญต่อการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบจะต้องสอบถามเหตุผลจากหน่วยรับตรวจ และใช้เทคนิคการตรวจสอบอื่นเพิ่มเติม

11. การสอบถาม เป็นการสอบถามผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงต่าง ๆ การสอบถามอาจทำได้ ทั้งเป็นลายลักษณ์อักษรหรือด้วยวาจา

การสอบถามเป็นลายลักษณ์อักษร อาจใช้แบบสอบถาม และกำหนดคำถามเพื่อให้ได้คำตอบว่า “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” หรืออาจเป็นคำถามที่กระตุ้นให้ผู้ตอบใช้ความคิดของตนเองก็ได้ขึ้นอยู่กับผู้ตรวจสอบต้องการคำตอบในลักษณะใด ทั้งนี้คำถามที่ใช้ควรมีลักษณะต่อเนื่องกัน

การสอบถามด้วยวาจา ต้องอาศัยศิลปะอย่างมากในการที่จะสอบถามให้ได้ข้อเท็จจริง โดยไม่ทำให้ผู้รับตรวจอารมณ์เสีย หรือมีปฏิกิริยาต่อต้าน หรือปิดบังข้อเท็จจริงบางประการ และถ้าผู้ตรวจสอบสามารถเข้าใจทัศนคติหรือพฤติกรรมที่ผู้รับตรวจมีต่อตน และสามารถเปลี่ยนแปลงท่าทีของผู้รับตรวจที่มีต่อตนให้เป็นไปในทางที่ดีได้ก็ย่อมทำให้ได้ทราบข้อมูลหรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ ตามที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง

ข้อจำกัด คำตอบที่ได้เป็นเพียงหลักฐานประกอบการตรวจสอบเท่านั้น จะต้องมีการพิสูจน์ด้วยเทคนิคการตรวจสอบอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงจนเป็นที่พอใจ

12. สังเกตการณ์ เป็นการสังเกตให้เห็นด้วยตาในสิ่งที่ต้องการทราบอย่างระมัดระวัง โดยใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ รวมถึงการใช้วิจารณญาณพิจารณาสิ่งที่ได้เห็น แล้วบันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ ไว้ ดังนั้น ผู้ตรวจสอบที่มีประสบการณ์ที่กว้างขวางย่อมได้ประโยชน์จากการสังเกตการณ์ได้อย่างมาก และลึกซึ้งกว่าผู้ที่ประสบการณ์น้อย ผลที่ได้จากการสังเกตการณ์เป็นเพียงข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบได้ประสมมาจากการปฏิบัติงานจริงในช่วงระยะเวลาที่ทำการสังเกตการณ์เท่านั้น ถ้าจะให้ความเห็นเกี่ยวกับการตรวจสอบนั้นเป็นส่วนรวม ผู้ตรวจสอบจะต้องหาเอกสารหลักฐานมายืนยัน เพื่อให้หน่วยรับตรวจยอมรับข้อสังเกตและยินยอมที่จะแก้ไขตามข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบ

13. การตรวจทาน (Verification) เป็นการยืนยันความจริง ความถูกต้อง ความแม่นยำ ความสมเหตุสมผล หรือความน่าเชื่อถือของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการหาหลักฐานยืนยันกับข้อเท็จจริงที่ปรากฏอยู่ เช่น ข้อเท็จจริงปรากฏว่าได้จ่ายเงินให้เจ้าหนี้แล้ว 500,000 บาท หลักฐานที่จะนำมาตรวจทาน คือ ต้นข้าวเช็ค ที่ระบุเลขที่เช็ค วันที่ ชื่อเจ้าหนี้ รายการที่จ่าย จำนวนเงิน และการลงนามของผู้ถืออำนาจสั่งจ่าย ตลอดจนใบเสร็จรับเงินที่ได้รับจากเจ้าหนี้ ซึ่งควรมีรายละเอียดเช่นเดียวกับต้นข้าวเช็ค เป็นต้น

14. การสืบสวน เป็นเทคนิคที่ผู้ตรวจจะใช้ในกรณีที่ไม่สามารถค้นพบข้อเท็จจริง ซึ่งคาดว่ามิใช่หรือควรจะเป็น ดังนั้น ผู้ตรวจสอบจะต้องค้นหาข้อเท็จจริงโดยเริ่มจากผลไปหาเหตุทีละขั้นตอน แต่ในบางกรณีผู้ตรวจสอบไม่สามารถหาหลักฐานมายืนยันขั้นตอนต่าง ๆ ได้ทุกขั้นตอน ก็ยังอนุมานหรือ

ให้ความเห็นเพิ่มเติมลงไปในส่วนที่ขาดหายไป

15. การประเมินผล เป็นการเปรียบเทียบมาตรฐานหรือหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้กับผลการปฏิบัติงานจริงว่าเกิด ผลต่างหรือไม่ ถ้าเกิดผลต่างผู้ตรวจสอบต้องพิจารณาว่าเกิดขึ้นจากวิธีปฏิบัติไม่รัดกุมหรือไม่ดีพอ หรือว่าเนื่องจากสาเหตุอื่น เมื่อทราบสาเหตุที่แท้จริงแล้ว ผู้ตรวจสอบต้องวิเคราะห์ต่อไปอีกว่าเกิดจากสาเหตุสุดวิสัย ซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมของวิญชนหรือไม่ หากมิใช่ควรเสนอข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

ผู้ตรวจสอบต้องใช้วิจารณญาณตัดสินว่าข้อมูลที่นำมาเปรียบเทียบและผ่านการประเมินผลมาแล้วนั้นเพียงพอหรือไม่ ควรเพิ่มหรือลดปริมาณการทดสอบเพียงใดเพื่อให้สามารถนำมาวิเคราะห์ประเมินผลได้ ทั้งนี้ ผู้ตรวจสอบต้องประเมินถึงค่าความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการเพิ่มหรือลดปริมาณ การทดสอบรายการดังกล่าวเมื่อเทียบกับผลที่ได้รับกับค่าใช้จ่ายที่ประหยัดได้

แนวคิดหลักการควบคุมภายในที่สำคัญของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงิน (เจริญ เจษฎาวัดย์, 2546: 87-114)

การควบคุมภายในของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงิน จะมีอย่างมากมายและค่อนข้างจะสลับซับซ้อน ซึ่งแต่ละกิจการก็อาจมีลักษณะผิดแผกแตกต่างกันออกไปในรายละเอียดปลีกย่อย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆที่ประกอบอยู่ภายในระบบงานขององค์กรนั้นๆ เช่น ลักษณะและชนิดของการบริการ ระบบการบันทึกบัญชี จำนวนพนักงาน อย่างไรก็ตาม ในหลักการใหญ่ๆแล้ว ต่างก็จะมีระบบควบคุมภายในที่หนีไม่พ้นจากที่สมาคมผู้สอบบัญชีของสหรัฐอเมริกา (AICPA) ได้กำหนดไว้แต่เนื่องจากลักษณะธุรกิจธนาคารพาณิชย์มีคุณสมบัติเฉพาะตัวที่ผิดแผกแตกต่างไปจากธุรกิจอื่น ฉะนั้นวิธีการที่นำมาใช้จึงอาจมีลักษณะพิเศษแต่ทุกธนาคารก็มักจะมีระบบควบคุมภายในลักษณะคล้ายๆ กัน แม้อาจเรียก Internal Control หรือ Internal Safeguards หรือ Internal Checks ก็ตาม ต่างก็มีความหมายเป็นนัยเดียวกันและมักนิยมจัดให้มีระบบควบคุมภายใน ในลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. การควบคุมโดยการแบ่งแยกหน้าที่ (Segregation of Duties) ระบบควบคุมภายในประเภทนี้ หมายถึงการไม่ยอมให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งปฏิบัติงาน โดยลำพังเพียงผู้เดียวตั้งแต่ต้นจนจบ และวิธีที่ดีที่สุดก็คือ การกำหนดให้บุคคลตั้งแต่ 2 คนหรือมากกว่าขึ้นไป มีส่วนร่วมในการผ่านรายการแต่ละขั้นตอน โดยให้แต่ละคนแบ่งแยกหน้าที่กันทำเป็นตอนๆ ไป ตัวอย่างที่นิยมยกมากล่าวถึงก็คือ การแบ่งแยกหน้าที่ด้านเก็บรักษาเงินสดออกจากหน้าที่การลงบัญชี กล่าวคือห้ามมิให้ผู้ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับตัวเงินสดทำหน้าที่ผ่านรายการบัญชีแยกประเภท หรือทำหน้าที่ลงบัญชี หรือเจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องไม่ทำหน้าที่จ่ายเงิน หรือรับชำระเงินจากลูกหนี้ หรือไปทำหน้าที่ลงบัญชีด้วย ตามหลักการแบ่งแยกหน้าที่การงานที่คตินั้น จะต้องเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร สิ่งที่จะช่วยสนับสนุน

หลักการควบคุมประเภทนี้ได้ผลดีขึ้น ก็คือผังการจัดองค์กร (Organization Chart) ผังทางเดินของงาน (Flow Chart) และระเบียบวิธีปฏิบัติต่างๆ ให้เป็นไปอย่างเหมาะสม ให้สามารถเช็คสอบและยืนยันกันได้ การจัดองค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้ผู้บริหารงานสามารถบริหารงานได้สะดวกและง่ายขึ้น เพราะมีการจัดกลุ่มงานที่สอดคล้องและสัมพันธ์กัน ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนในแต่ละหน้าที่ต่างก็รู้ถึงความสัมพันธ์ที่ผู้อื่นมีต่อตนและความสัมพันธ์ของตนที่ต้องมีต่อฝ่ายอื่น ถ้าผู้ทำงานทุกคนต่างก็รู้ขอบเขตหน้าที่ของตนและความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับฝ่ายอื่นแล้ว ความร่วมมือประสานงานก็จะดีขึ้น

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

- รายการที่เกิดขึ้นนั้นได้กระทำโดยผู้ที่รับมอบอำนาจอย่างถูกต้อง
- มีการบันทึกรายการที่เกิดขึ้นไว้อย่างถูกต้อง
- รายการนั้นได้จัดทำไว้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ทุกประการ

ดังนั้น Dual Control จึงหมายถึง การทำงานของบุคคลที่หนึ่ง จะต้องได้รับการเช็คสอบการทำงานนั้น โดยบุคคลที่สองและทั้งบุคคลที่หนึ่งและบุคคลที่สองต่างจะต้องร่วมกันรับผิดชอบในรายการที่เกิดขึ้นนั้น ตามปกติมักกำหนดให้บุคคลทั้งสองลงนามกำกับกับการปฏิบัติงานของตนลงในเอกสารประกอบการจดบันทึกรายการที่เกิดขึ้นไว้ด้วย เพื่อเป็นหลักฐานว่าทั้งสองฝ่ายได้ปลดเปลื้องภาระความรับผิดชอบของตนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ลักษณะ Dual control ที่นิยมปฏิบัติในสาขาคือ การออก Cashier's check หรือตราสารทางการเงินที่ต้องให้คนหนึ่งทำแล้วอีกคนหนึ่งเช็คโดยทั้งสองคนต้องลงนามร่วมกันในตราสารการเงินเหล่านั้น

3. การควบคุมดูแลทรัพย์สินร่วมกัน (Joint Custody) ระบบควบคุมภายในแบบ Joint Custody นี้ บางครั้งก็เรียกกันว่า Dual Custody ซึ่งหมายถึง การปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งที่อยู่ภายใต้การร่วมรู้เห็นของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปและทุกคนต่างก็ต้องมีความรับผิดชอบร่วมกันเหมือนๆ กัน ในการดูแลป้องกันทรัพย์สินหรือการจดบันทึกรายการที่เกิดขึ้น ซึ่งตามปกติมักนิยมกำหนดให้ใช้กับการควบคุมดูแลทรัพย์สินที่มีค่าและมีความเสี่ยงต่อความเสียหายได้ง่าย เช่น การเก็บรักษาเงินสด หลักทรัพย์ที่มีค่า หรือเอกสารตราสารที่สำคัญ กุญแจหรือรหัสตู้เซฟ หรือประตูห้องมั่นคง วิธีการกำหนดความรับผิดชอบในการควบคุมดูแลทรัพย์สินร่วมกันนั้น ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขต่างๆ ที่จะต้องนำมาพิจารณาประกอบกันด้วยคือ

- 1) สถานที่ มีห้องมั่นคงหรือไม่ ประตูห้องมั่นคงมีกี่ชั้น มีระบบเปิดปิดประตูอย่างไร

2) ผู้เซฟ ลักษณะผู้เซฟเป็นชนิดไหน มีกุญแจกี่ลูก มีรหัสเซฟหรือไม่

3) ลักษณะทรัพย์สิน หลักทรัพย์หรือตราสารที่สำคัญมีอะไรบ้าง เป็นเงินสด หรือ หลักทรัพย์รัฐบาล, ใบหุ้น, ใบหุ้นกู้, โฉนด, เอกสารสัญญา หรือเอกสารสำคัญอื่นๆ ของธนาคาร หลักการสำคัญในการควบคุมกุญแจและรหัสเซฟหรือห้องมั่นคง อุปกรณ์ที่ใช้เก็บรักษาตัวทรัพย์สินและ เอกสารที่สำคัญ คือ กุญแจชุดจริงและชุดสำรอง รหัสและคู่มือการใช้รหัส ซึ่งการควบคุมดูแลเครื่องมือ ทั้ง 2 ประการดังกล่าวนี้ มีหลักการว่า

- บุคคลที่ได้รับมอบหมายให้เก็บรักษากุญแจหรือรหัสเซฟ จะต้องระมัดระวังในการเก็บรักษาเป็นพิเศษ จะต้องไม่เก็บไว้ในลิ้นชักที่ไม่มีหรือไม่ได้ปิดล็อกกุญแจไว้ หรือเก็บไว้ในที่ที่พนักงาน อื่นๆ สามารถเข้ามาหยิบฉวยไปได้โดยง่าย

- รหัสเซฟจะต้องเก็บไว้เป็นความลับสุดยอด รวมทั้งเมื่อเวลาใช้รหัสก็ต้องระมัดระวังมิให้พนักงานอื่นจับสังเกตได้ มิฉะนั้นแล้วระบบการควบคุมภายในลักษณะนี้จะไม่ได้ผล

- กุญแจชุดสำรอง หรือคู่มือการใช้รหัสจะต้องเก็บใส่ซองไว้เป็นพิเศษด้วยการปิดผนึกให้แน่นหนา มีป้ายปิดของประทับตราและให้ผู้ร่วมรับผิดชอบเซ็นชื่อกำกับคร่อมป้ายซองไว้ด้วย การปิดซองนี้ จะต้องกระทำโดยเจ้าหน้าที่ที่ร่วมรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปและควร กำหนดให้มีการบันทึกทะเบียนการปิดเปิดซองไว้ด้วย ในทะเบียนนั้นผู้เปิดปิดซองจะต้อง ลงนามไว้เป็นหลักฐานทุกครั้งไป

- กุญแจเซฟและบานประตูห้องนิรภัยบางประเภท อาจมีทั้งต้องใช้กุญแจไขและใช้รหัส ประตูลูกกรงภายในห้องนิรภัยอาจมีหลายชั้น แต่ละชั้นอาจใช้ระบบปิดเปิดแตกต่างกัน อาจกำหนดให้ บุคคลหนึ่งถือกุญแจ อีกคนถือรหัสหรือถ้ากุญแจรหัสมีมากกว่า 2 คู่ขึ้นไป ส่วนที่เหลืออาจให้ถือ สลับกัน ซึ่งทั้งนี้มีความสำคัญว่าการจะเข้าถึงตัวหลักทรัพย์หรือเอกสารสำคัญที่จัดเก็บรักษาไว้จะต้องใช้ คนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป จึงจะกระทำได้

- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบต้องห้ามมิให้เข้าร่วมรับผิดชอบ ในการควบคุมในลักษณะ Joint Custody นี้ เพราะจะทำให้การปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในขาดความเป็นอิสระไป แต่ต้อง กำหนดให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบต้องทำการสอบทานและประเมินระบบควบคุมภายในนี้อย่างเคร่งครัดว่า ระบบควบคุมภายในลักษณะนี้ ยังมีผลใช้บังคับอยู่และมีการถือปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ เพียงใด

4. การควบคุมโดยการพิสูจน์ยอดอย่างอิสระ (Independent Balancing) ระบบการบัญชีในปัจจุบัน ทุกแห่งจะใช้ระบบบัญชีคู่ (Double Entry) และตามหลักการบัญชีคู่ นั้น ทุกรายการทางการเงิน ที่ผ่านบัญชีไปจะต้องได้ดุลย์ (Balance) กันเสมอ วิธีการนี้เป็นวิธีการที่นักบัญชีกำหนดขึ้นไว้อย่างมี

ระเบียบแบบแผนเพื่อให้เกิดความถูกต้องในการจดบันทึกและประมวลผลของเรื่องราวทางบัญชีต่างๆ ที่เกิดขึ้น นั่นก็หมายถึงว่าการบันทึกทางการเงินทุกรายการจะต้องได้คู่ลย์กันเสมอและจะต้องสามารถพิสูจน์สอบย้อนกลับกันได้ทุกขณะด้วย ฉะนั้น กิจการที่มีระบบควบคุมภายในที่ดีจึงมักจะสร้างหลักการควบคุมโดยการพิสูจน์ยอดอย่างอิสระ (Independent Balancing) ไว้ให้ครอบคลุมที่สำคัญๆ อย่างทั่วถึง โดยให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำวันและมีรายงานเกี่ยวกับผลการพิสูจน์นั้น ส่งให้ฝ่ายจัดการทราบเป็นระยะๆ ตามที่เห็นสมควร ซึ่งเท่ากับว่าในองค์กรนั้น ได้มีระบบควบคุมภายในเพิ่มขึ้น โดยอัตโนมัติอีกระบบหนึ่ง

5. การควบคุมโดยการแจ้งตัวอย่างลายมือชื่อผู้รับมอบอำนาจ (Authorized Signature Control) เนื่องจากเอกสารและตราสารของแต่ละธนาคารต่างก็มีมากมายหลายชนิดหลายลักษณะด้วยกันและแต่ละวันปริมาณงานที่ธนาคารแต่ละธนาคารติดต่อกัน หรือหักโอนบัญชีซึ่งกันและกันมีอยู่อย่างมากมาย ซึ่งนอกจากธนาคารกับธนาคารแล้วต่างก็ต้องติดต่อสร้างภาระผูกพันซึ่งกันและกันแล้วยังมีตัวแทนธนาคารหรือองค์การรัฐบาลอยู่ไม่น้อยที่ธนาคารทุกธนาคารต่างต้องเกี่ยวข้องกันในเรื่องการติดต่อทางด้านเอกสารกันด้วย ฉะนั้นเพื่อประโยชน์ในการควบคุมร่วมกันให้เกิดความมั่นใจว่าเอกสารตราสารเหล่านั้นมาจากไหนเป็นของธนาคารนั้นๆ จริง จึงเกิดมีระบบควบคุมเกิดขึ้นอย่างหนึ่ง คือระบบการแจ้งตัวอย่างลายมือชื่อผู้รับมอบอำนาจให้กระทำการแทนธนาคารนั้นๆ ได้เพื่อให้ฝ่ายที่ได้รับใช้เช็คสอบย้อนอีกชั้นหนึ่งว่าเป็นเอกสารตราสารที่กระทำการในธนาคารนั้นๆ จริง การแจ้งตัวอย่างลายมือชื่อนี้ จะแจ้งให้แก่บรรดาธนาคารและตัวแทนที่เกี่ยวข้องทั้งหมดว่าในธนาคารของตน มีพนักงานผู้ใดบ้างที่มีอำนาจกระทำการประเภทใด ลักษณะใด จึงจะมีผลผูกพันธนาคาร ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบการควบคุมภายใน ระบบนี้คือ

– เพื่อให้ฝ่ายผู้รับนำไปใช้เช็คสอบลายมือชื่อในเอกสาร หรือตราสารการเงินที่ตนได้รับว่าเป็นเอกสารที่ลงนามโดยผู้มีอำนาจที่ถูกต้องของธนาคารนั้น

– เพื่อประโยชน์ในการควบคุมภายในของธนาคารเองว่า เอกสารหลักฐานที่ได้รับจากต่างสาขาหรือต่างหน่วยงานนั้น กระทำโดยผู้มีอำนาจที่แท้จริง

6. การควบคุมโดยรหัส (Code control) ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการเงินเป็นจำนวนมากและหลายๆ กรณีก็ต้องการความรวดเร็วอย่างยิ่ง เช่น ในเรื่องของการโอนเงิน ซึ่งอาจโอนโดยทางโทรเลขทางเทเล็กซ์ ทางโทรศัพท์ทางไกล หรือโดยระบบ SWIFT การโอนเงินเหล่านั้น ต่างก็จำเป็นต้องปกปิดในลักษณะต้องให้เป็นความลับสุดยอดด้วย วิธีการควบคุมป้องกันมิให้ผู้อื่นรู้ความลับและเพื่อประโยชน์ต่อการป้องกันการทุจริตที่อาจเกิดขึ้น จึงต้องใช้ระบบการเข้ารหัสแทน

7. การควบคุมโดยการให้หมายเลข (Numbered control) การควบคุมโดยการให้หมายเลขนั้น ปกติเป็นเรื่องการควบคุมที่รวมอยู่ในเรื่องระบบการบัญชีแล้วซึ่งเราอาจจะเห็นได้จากชื่อบัญชี ทั้งระบบจะมีรหัสบัญชี (Accounting code) แทนชื่อบัญชี เพื่อประโยชน์ในการค้นหาหรืออ้างอิง รหัสบัญชีอาจมีในรูปรหัสหมายเลขที่เรียงตามลำดับ (Sequence code) หรือรหัสหมายเลขที่เป็นหมวดหมู่ (Block Code) หรืออาจเป็นรหัสที่เป็นตัวอักษร (Alphabetical Code) สุดแต่ความเหมาะสมของการบัญชีของแต่ละกิจการ 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 ดริฟท์ ตัวแลกเงิน ใบหุ้่น หรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเงิน ซึ่งจะใช้หลักการควบคุมโดยให้พิมพ์หมายเลขไว้ล่วงหน้าก่อน (Pre-number)

3) การให้หมายเลขในเอกสารทางการค้า เป็นเอกสารที่สำคัญของธนาคารที่มีลักษณะผูกพันทางการเงิน เช่น เลตเตอร์ออฟเครดิต หนังสือค้ำประกันประเภทต่างๆ ซึ่งธนาคารจะออกหมายเลขกำกับไว้ใน การควบคุมไว้เช่นเดียวกัน

4) การให้หมายเลขบนทรัพย์สิน เช่น เครื่องใช้สำนักงาน วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการทำงาน ซึ่งธนาคารจะให้หมายเลขประเภททรัพย์สินปะติดกับตัวทรัพย์สินเพื่อสะดวกในการค้นหา เช็ค สอบหรือการตรวจนับภายหลัง

8. การกำหนดให้หยุดพักผ่อน (Mandatory Vacation) พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งที่มีโอกาสกระทำการทุจริต หรือทำหน้าที่ที่มีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงต่อความเสียหายได้ง่ายนั้น ควรกำหนดให้หยุดพักผ่อน ซึ่งอาจเป็นช่วงเวลาปิดบัญชีประจำเดือน หรือช่วงวันสิ้นเดือน หรือช่วงวันเงินเดือนออก เหตุผลที่เลือกช่วงเวลาดังกล่าวก็เพื่อปิดโอกาสช่วงที่พนักงานผู้กระทำการทุจริตมีรายได้ เช่น เงินเดือน โบนัส มากลบเคลื่อนเงินที่ตนยักยอกไปและในช่วงที่หยุดให้พักผ่อนนั้น จะต้องมีกรมอบหมายงานของพนักงานผู้นั้นให้พนักงานคนอื่นปฏิบัติแทน

9. การโยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่การงาน (Job Rotation) เป็นการให้พนักงานที่ทำหน้าที่พ้นจากหน้าที่ที่ปฏิบัติเป็นประจำ เพื่อจะได้มีพนักงานอื่นมาทำหน้าที่แทน ซึ่งหากมีการปิดบังซ่อนเร้นการทุจริตไว้ การทุจริตนั้นก็ยังมีโอกาสเปิดเผยออกมา ซึ่งมักจะใช้กับงานในหน้าที่บันทึกหรือควบคุมบัญชี

เงินฝากหรือเกี่ยวกับเงินสด โดยกำหนดให้มีการสับเปลี่ยนตัวบุคคลที่ทำหน้าที่เหล่านี้เป็นระยะๆ โดยไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอนว่าจะสับเปลี่ยนไปทำหน้าที่อะไร และจะสับเปลี่ยนเมื่อใด ประโยชน์ของการโยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่นี้นอกจากจะได้ผลทางด้าน การควบคุมภายในแล้ว ยังมีผลในด้านการพัฒนาบุคคลให้เกิดความรู้ความชำนาญในงานประเภทอื่นๆ อีกด้วย แต่อย่างไรก็ตาม โดยทั่วไปการจัดให้มีการโยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่การทำงานควรมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพัฒนาพนักงานให้มีคุณภาพสูงขึ้นมากกว่าการป้องกันทุจริต

10. การติดตามพฤติกรรมส่วนตัวของพนักงาน (Outside Activities of Personnel) การทราบความเป็นไปของพฤติกรรมส่วนตัวของพนักงาน จะเป็นส่วนหนึ่งของระบบควบคุมภายใน ในเรื่องเกี่ยวกับฐานะการเงินส่วนตัวของพนักงาน, ความสัมพันธ์ใกล้ชิดเป็นพิเศษกับลูกค้ารายหนึ่งรายใด, หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งที่ ได้รับสินเชื่อกิจการหรือพนักงานไปมีส่วนร่วมทำมาค้าขายกับลูกค้า หรือไปร่วมทำธุรกิจกับบุคคลภายนอก โดยเฉพาะไปทำงานกับบริษัทในตำแหน่งต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องเงินๆ ทองๆ ผู้ที่ติดการพนันหรือพัวพันกับอบายมุขอื่นๆ พฤติกรรมของพนักงานที่ควรดูแลเป็นพิเศษ เช่น

- การยักย้ายทรัพย์สินภายในสำนักงานประเภทเคลื่อนย้ายได้ง่าย เช่น วิทยุเทป กล้องถ่ายรูป เครื่องพิมพ์ดีดกระเป๋าหิ้ว เครื่องบวกเลขขนาดเล็กไปใช้ส่วนตัวในกิจกรรมที่ไม่ใช่ของธนาคาร
- การยักยอกอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในที่ทำงาน เช่น ที่เหลาดินสอ ที่เจาะรูกระดาษ ที่เย็บกระดาษ เป็นต้นซึ่งถ้าปรากฏว่าอุปกรณ์ที่กล่าวมามีการสูญหายอยู่เนืองๆ ก็ควรจับความสนใจพฤติกรรมบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- การแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบจากเศษสิ่งของเหลือใช้ เช่น เศษกระดาษประจำวัน กล่องบรรจุหีบห่อ แบบฟอร์มเปล่าที่ใช้ไม่ได้หรือยกเลิก เครื่องใช้สำนักงานเก่าๆ ที่ชำรุดเสื่อมโทรม วัสดุอุปกรณ์ภายในสำนักงานที่เปลี่ยนของใหม่มาแทน ซึ่งวัสดุที่กล่าวจะมี Scrap Value บางชนิดอาจมีจำนวนมากและมีประจำ เงินที่ขายได้แต่ไม่นำเข้าธนาคาร ถือเป็นการทุจริตชนิดหนึ่งพฤติกรรมของพนักงานลักษณะนี้จะต้องมีการดูแลอย่างสม่ำเสมอ

- การแอบแฝงส่งจ่ายเงินธนาคารเพื่อประโยชน์ส่วนตัว เช่น พนักงานผู้มีหน้าที่จัดซื้อหรือจัดพิมพ์เอกสารตราสารของธนาคาร หรือพนักงานผู้มีอำนาจอนุมัติค่าใช้จ่าย อาจมีพฤติกรรมแอบแฝงส่งซื้อสิ่งของ หรือจัดทำของโดยรวมสิ่งที่ต้องการจะนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัวเข้าไปด้วย

11. การควบคุมภายในเกี่ยวกับความปลอดภัย (Security System) อาคารสำนักงานของธนาคารพาณิชย์หรือของสถาบันการเงินใหญ่ๆ มักจะออกแบบในลักษณะค่อนข้างพิเศษและมีอุปกรณ์ภายในซับซ้อนกว่าธุรกิจเอกชนโดยทั่วไป สำหรับอาคารขนาดใหญ่ นั้น การอยู่ร่วมกันของพนักงาน

จำนวนมาก โดยเฉพาะสำนักงานใหญ่ของธนาคารแต่ละแห่งก็ต้องเสี่ยงต่ออันตรายต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากระบบควบคุมภายในและระบบรักษาความปลอดภัยถูกละเลย เช่น ตัวอย่างกรณีพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งแถบเอเชียถูกขังติดค้างอยู่ในลิฟท์หลังเวลาเลิกงาน จนถึงแก่ชีวิตไปอย่างไม่น่าจะเกิดขึ้นได้ และเมื่อวิเคราะห์เหตุในภายหลัง ปรากฏว่า ส่วนใหญ่เนื่องจากฝ่ายจัดการไม่ให้ความสำคัญต่อการวางระบบควบคุมภายใน ในส่วนที่เกี่ยวกับความปลอดภัยของชีวิตพนักงานไว้ ซึ่งหลักการควบคุมภายในเกี่ยวกับความปลอดภัย ได้แก่

- ระบบป้องกันอัคคีภัยและการแจ้งเหตุอัคคีภัยซึ่งได้แก่ อุปกรณ์ดับเพลิงชนิดต่างๆ อุปกรณ์แจ้งเหตุเตือนภัย อุปกรณ์เตือนภัย อุปกรณ์ตรวจจับควัน ไฟและความร้อน คำแนะนำและคู่มือแนะนำวิธีปฏิบัติในการหนีไฟและการแจ้งเหตุ

- ระบบป้องกันภัยเกี่ยวกับการใช้ลิฟต์ ซึ่งจะต้องมีระบบป้องกันภัยไว้อย่างเพียงพอ เช่น มีปุ่มสัญญาณแจ้งเหตุ มีโทรศัพท์ภายในลิฟต์เพื่อแจ้งเหตุให้เจ้าหน้าที่ควบคุมลิฟต์ทราบ หรือควรต่อลำโพงพิเศษให้สามารถพูดออกมาข้างนอกลิฟต์ได้ และควรจะมีการทดสอบสัญญาณที่กล่าวเป็นระยะๆ เพื่อให้มั่นใจว่ายังใช้งานได้อยู่เสมอ

- ระบบป้องกันภายในห้องมั่นคง (Strong room) ภายในห้องมั่นคง ก็เป็นสถานที่ปฏิบัติงานอีกแห่งหนึ่งที่มีโอกาสเกิดเหตุร้ายขึ้น ดังนั้น จึงควรมีระบบควบคุมภายในที่รัดกุมอย่างเพียงพอ ได้แก่ มีระบบแจ้งเหตุจากภายในห้องมั่นคงโดยใช้สัญญาณกริ่งหรือลำโพง ระบบถ่ายเทอากาศ ระบบไฟฟ้า ระบบแจ้งเหตุในห้องมั่นคงโดยมีสัญญาณที่ติดต่อกับสถานีตำรวจและควรมีคำแนะนำป้องกันอุบัติเหตุไว้ ทั้งภายในและภายนอกห้องมั่นคง โดยเฉพาะภายนอกห้องมั่นคงควรมีป้ายเตือนเรื่องการปิดห้องมั่นคงว่าก่อนปิดจะต้องมีการสำรวจว่าภายในห้องมั่นคงไม่มีผู้ใดติดค้างอยู่

สรุปได้ว่า การดำเนินงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ในระดับต่างๆ นั้น มาจากการกำหนดวัตถุประสงค์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว อีกทั้งมีการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยรวมด้วย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติได้มีทิศทางในการปฏิบัติที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ตลอดจนกระบวนการตรวจสอบที่มีคุณภาพ และการวัดผลการปฏิบัติงานที่รวดเร็วถูกต้อง ก็จะทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จและหากขาดการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพก็อาจเกิดความล้มเหลวในการบริหารจัดการองค์กรได้

หลักการกำกับดูแลกิจการ

กระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี หมายถึง การกำกับดูแลกิจการที่ก่อให้เกิดความเป็นธรรม (ยุติธรรม) ต่อกลุ่มต่างๆ ผู้มีส่วนได้เสียหรือมีผลประโยชน์กับองค์กร การกำกับดูแลกิจการที่ดีจะเกิดขึ้นต่อเมื่อกระบวนการบริหารจัดการต่างๆ ภายในองค์กรไม่ว่าจะเป็น นโยบาย กลยุทธ์การบริหาร ความเสี่ยงและการควบคุมภายใน เป็นไปด้วยความโปร่งใสและน่าเชื่อถือ ปัจจุบันเป็นที่เข้าใจว่าการ

ขาดกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดีอาจทำให้การบริหารงานล้มเหลว หรือสร้างความเสียหายให้เกิดขึ้นกับองค์กร ดังนั้นการตรวจสอบภายในจึงมีความสำคัญเนื่องจากทำหน้าที่สนับสนุนให้กระบวนการกำกับดูแลที่ดีเกิดขึ้น ซึ่งตามมาตรฐานของการตรวจสอบภายในกำหนดให้ลักษณะงานตรวจสอบภายในควรมีส่วนช่วยให้เกิดกระบวนการกำกับดูแล โดยการประเมินผลและปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย, 2548: 19-20)

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

จากหลักการดังกล่าว คณะกรรมการบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เชื่อมั่นเป็นอย่างยิ่งว่ากระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะยกระดับผลการดำเนินงานของธนาคารอย่างยั่งยืน และเป็นหัวใจสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่สำคัญสูงสุดของธนาคาร อันได้แก่การเพิ่มมูลค่าสูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้น แนวปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร ได้จัดให้มีโครงสร้างที่เอื้อต่อการทำให้เป้าหมายข้างต้นบรรลุผล ขณะเดียวกันจะช่วยทำให้มั่นใจได้ว่าธุรกิจและกิจกรรมใด ของธนาคารสามารถแข่งขันได้ดี ภายใต้การดำเนินการอย่างมีจรรยาบรรณและเป็นไปตามกฎหมาย ในฐานะที่ธนาคารเป็นสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศไทย คณะกรรมการธนาคารยึดมั่นในการปฏิบัติตามคุณลักษณะหลักของกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี อันประกอบด้วย

- ก) ความซื่อสัตย์
- จ) ความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่
- ข) ความโปร่งใส
- ฉ) ความเป็นธรรม
- ค) ความเป็นอิสระ
- ช) ความรับผิดชอบต่อสังคม
- ง) ความรับผิดชอบ

หลักการกำกับดูแลกิจการของธนาคารนี้ สะท้อนถึงคุณค่า แนวปฏิบัติและทิศทางที่ใช้ปฏิบัติ ภายในของธนาคารตามที่ได้กำหนดและได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร ประกอบด้วย คณะกรรมการในส่วนงานต่าง ๆ ดังนี้

1. คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ประกอบด้วย กรรมการที่ได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการธนาคาร มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำกับดูแล ให้การดำเนินกิจการของธนาคารและการปฏิบัติงานของ คณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ธนาคารจัดตั้งขึ้น ผู้บริหาร พนักงาน ให้เป็นไปตาม หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการพัฒนาอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับข้อกำหนดกฎหมาย นโยบายของ หน่วยงานทางการ สถาบันที่กำกับดูแลธนาคารที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเป็นไปตามนโยบายธนาคาร

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการมีหน้าที่ดูแล กำหนดและทบทวนหลักเกณฑ์ ข้อพึงปฏิบัติที่สำคัญ ของธนาคาร ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี พิจารณาทบทวนนโยบาย หลักการ และแนวทางการ ปฏิบัติงานที่ดี เสนอแนะข้อกำหนดที่เกี่ยวกับจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ข้อพึงปฏิบัติที่ดีแก่ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคาร ดูแลให้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการพัฒนาอย่าง ยั่งยืนมีผลในทางปฏิบัติ ให้มีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับธุรกิจของธนาคาร รวมถึงดูแลการ ดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน รายงานต่อคณะกรรมการธนาคารเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคาร พร้อมให้ความเห็นในแนวปฏิบัติและข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไข ปรับปรุงตามความเหมาะสม รวมถึงการเสนอประกาศข้อความที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี ของธนาคารให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย และสาธารณชน

2. คณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการตรวจสอบ ประกอบด้วยกรรมการอิสระ เพื่อทำหน้าที่ในการสอบทาน รายงานทางการเงินประจำไตรมาส งวดหกเดือน และประจำปี และสอดคล้องดูแลระบบการบริหารความ เสี่ยง ระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องและหลักจรรยาบรรณของธนาคาร

คณะกรรมการตรวจสอบสามารถเข้าถึงข้อมูลต่างๆ รวมถึงเชิญให้ฝ่ายจัดการ เจ้าหน้าที่ ของธนาคาร หรือบุคคลภายนอกเข้าร่วมการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบตามความเหมาะสม และมีการประชุมร่วมกับผู้สอบบัญชีโดยไม่มีฝ่ายจัดการเข้าร่วมอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

คณะกรรมการธนาคาร และผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร ให้ความสำคัญและผูกพันในการดำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมที่ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงและความเพียงพอของการควบคุมภายในสำหรับการดำเนินงานทุกด้านของธนาคาร โดยกำหนดให้มีการจัดทำนโยบาย ระเบียบวิธีปฏิบัติ และคู่มือการปฏิบัติงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และสื่อสารให้พนักงานทุกคนทราบอย่างสม่ำเสมอ ธนาคารมีการกำหนดขอบเขตความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และกรอบความเสี่ยงที่สำคัญ (Key Risk Limit) และกำหนดให้กิจกรรมการควบคุมเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปฏิบัติงาน พร้อมจัดให้มีการรายงานต่อคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับ:

- ก) ภาพรวมของกลยุทธ์
- ข) แผนธุรกิจ
- ค) ผลการปฏิบัติงานของหน่วยธุรกิจหลักแต่ละหน่วย
- ง) ผลแตกต่างระหว่างผลการปฏิบัติงานจริงกับงบประมาณ และผลแตกต่างระหว่างผลการปฏิบัติงานจริงในปีปัจจุบันกับผลการปฏิบัติงานจริงในปีที่ผ่านมา และ
- จ) ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานอื่น

ความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล

นโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ

ธนาคารมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส สุจริต เป็นไปตามกฎหมาย และแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยตระหนักว่าการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยจรรโลงชื่อเสียงและเกื้อหนุนกิจการของธนาคาร จึงได้กำหนดนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบเพื่อใช้เป็นแนวทางให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกระดับต้องถือปฏิบัติ โดยมีสาระสำคัญดังนี้

ขอบเขตและแนวทางปฏิบัติ

ธนาคารให้ความสำคัญในการป้องกันมิให้เกิดการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่นในเรื่องต่างๆ ดังนี้

(1) สินบนและสิ่งจูงใจ

ให้หรือรับสินบนและสิ่งจูงใจในรูปแบบใดๆ ทั้งสิ้น และห้ามมอบหมายให้ผู้อื่นให้หรือรับสินบนและสิ่งจูงใจแทนตนเอง

(2) ของขวัญ และผลประโยชน์

ห้ามให้หรือรับของขวัญ รวมถึงผลประโยชน์อื่นใด เพื่อจูงใจให้เกิดการปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรืออาจทำให้เกิดการยินยอมพ่อนปรนในข้อตกลงทางธุรกิจที่ไม่เหมาะสม และให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในจรรยาบรรณของพนักงาน

(3) การบริจาคเพื่อการกุศล และการให้เงินสนับสนุน

การบริจาคเพื่อการกุศล และการให้เงินสนับสนุนต้องเป็นไปอย่างโปร่งใส ไม่ขัดต่อ กฎหมายและศีลธรรม

(4) กิจกรรมและการมีส่วนร่วมทางการเมือง

ธนาคารจะไม่นำเงินทุนหรือทรัพยากรของธนาคารไปใช้สนับสนุนทางการเมืองให้แก่ ผู้ลงสมัครแข่งขันเป็นนักการเมือง หรือพรรคการเมืองใด เพื่อการรณรงค์ทางการเมืองหรือการดำเนิน กิจกรรมทางการเมือง ยกเว้นการให้ความสนับสนุนนั้น ได้รับอนุญาตตามกฎหมาย และสนับสนุน ประชาธิปไตยโดยรวม โดยต้องได้รับอนุมัติจากธนาคารก่อนการดำเนินการ

การบริหารความเสี่ยง

ธนาคารจัดให้มีการบริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถป้องกันหรือควบคุมความเสี่ยงดังกล่าวได้ โดยกำหนดให้มีการระบุ การประเมิน การควบคุมและติดตาม และการรายงานความเสี่ยงเกี่ยวกับการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบตามนโยบายและกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่ธนาคารกำหนด

การควบคุมภายใน

ธนาคารจัดให้มีการกำกับดูแลการดำเนินธุรกิจของธนาคารและวัฒนธรรมการควบคุมที่ดี โดยมีการประเมินความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ กำหนดให้มีกิจกรรมการควบคุมที่มีประสิทธิผลและแบ่งแยก หน้าที่การทำงานที่เหมาะสม รวมทั้งจัดให้มีระบบสารสนเทศที่เพียงพอ น่าเชื่อถือ และติดตาม ประเมินผลการควบคุมภายในอย่างสม่ำเสมอ

การบริหารทรัพยากรบุคคล การสื่อสาร และการฝึกอบรม

ธนาคารให้ความสำคัญในการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการสื่อสาร ให้ความรู้ และฝึกอบรมเกี่ยวกับนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ และ แนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอเพื่อส่งเสริมให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจ และปฏิบัติงานได้ อย่างเหมาะสม

นโยบายการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารกสิกรไทย ให้ความสำคัญในการบริหารจัดการ และการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศของธนาคาร เป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส และเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับกฎหมาย ข้อกำหนดทางการ จึงกำหนดนโยบายการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศธนาคารกสิกรไทย เพื่อเป็นแนวปฏิบัติของกรรมการและพนักงาน

ผู้มีอำนาจในการเปิดเผยข้อมูล

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารสูงสุดที่รับผิดชอบในสายงานการเงินและควบคุม หรือ ผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ Chief Investor Relations Officer สามารถพิจารณาและตัดสินใจเกี่ยวกับเนื้อหาของข้อมูลที่สำคัญ เพื่อการพิจารณาเปิดเผย โดยจะชี้แจงข้อมูลด้วยตนเอง หรือ อาจมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ชี้แจงก็ได้

ผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ Chief Investor Relations Officer มีอำนาจในการแถลงข่าว เผยแพร่ข้อมูลที่มีนัยสำคัญของธนาคาร ตอบข้อซักถามของผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านสื่อสารองค์กร เป็นผู้ดำเนินการ โดยประสานงานกับเจ้าของข้อมูลโดยตรงในการเผยแพร่ข้อมูลสำคัญของธนาคาร ผ่านสื่อมวลชน

การเผยแพร่ข้อมูล

ข้อมูลของธนาคาร ต้องมีความถูกต้อง โปร่งใส เท่าเทียม ให้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือตรงไปตรงมา และสามารถแจกแจงข้อมูลต่างๆ ได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และทันเวลา การรายงานข้อมูลต่อหน่วยงานทางการ จะต้องเปิดเผยข้อมูลภายในกำหนดเวลา และความถี่ ตามที่กฎหมายหรือหน่วยงานทางการ หรือหน่วยงานที่กำกับดูแลธนาคารกำหนด ตามแต่ประเภทของข้อมูล หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านสื่อสารองค์กร เป็นผู้ให้คำแนะนำและแนวทางในการสื่อสารกับสาธารณชน เมื่อมีการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณชนในเรื่องใดๆ ที่มีนัยสำคัญ ให้เผยแพร่ข้อมูลดังกล่าว ผ่านเว็บไซต์ของธนาคารด้วยข้อมูลสำคัญของธนาคาร ที่มีผลต่อราคาหลักทรัพย์ของธนาคาร หรืออาจกระทบต่อการตัดสินใจลงทุน หรือการประเมินธนาคาร หรือกระทบต่อสิทธิประโยชน์ของผู้ถือหุ้น จะเปิดเผยได้ต่อเมื่อข้อมูลนั้นเผยแพร่อย่างเป็นทางการต่อตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยแล้ว

ข้อละเว้น และการแก้ไขข้อผิดพลาดในการเปิดเผยข้อมูล

ห้ามเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับทางธุรกิจ หรือข้อมูลที่หากเปิดเผยแล้วอาจทำให้เสียประโยชน์ และความสามารถในการแข่งขัน หรือข้อมูลที่ยังไม่มีผลสรุป หรืออยู่ระหว่างการเจรจา ซึ่งมีความไม่แน่นอน และต้องไม่เปิดเผยข้อมูลที่มีลักษณะเป็นการคาดคะเนเกินจริง หรือในเชิงส่งเสริมที่เกินความจำเป็น โดยไม่มีเหตุผลสนับสนุน โดยควรละเว้นการใช้ถ้อยคำ หรือรูปแบบที่ไม่เหมาะสม หรือที่อาจทำให้เข้าใจผิดต่อราคาหลักทรัพย์ของธนาคาร

ในกรณีที่มีการเปิดเผยข้อมูลไม่ถูกต้อง ผิดพลาด คลาดเคลื่อนจากข้อเท็จจริง หรือมีการตีความ หรือแปลความหมายไม่ถูกต้องอย่างมีนัยสำคัญ ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารสูงสุดที่รับผิดชอบในสายงานการเงินและควบคุม หรือผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ Chief Investor Relations Officer มีอำนาจชี้แจงข้อเท็จจริง เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องโดยทันที

การให้ข้อมูลแก่บุคคลเฉพาะกลุ่ม

ให้หน่วยงานด้านสื่อสารองค์กร หรือ Chief Investor Relations Officer หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย รับผิดชอบการเปิดเผยข้อมูลของธนาคารแก่สื่อมวลชน นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ และผู้ถือหุ้น เมื่อประชุม แถลงข่าว หรือให้ข้อมูลอื่นใดแก่สื่อมวลชน ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในการให้ข้อมูลดังกล่าว จัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลที่ได้เปิดเผย หรือมติที่ประชุม บนเว็บไซต์ของธนาคารด้วย

การดำเนินการกรณีข้อมูลรั่วไหล หรือข่าวลือ

เมื่อมีเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญ ข่าวคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับธนาคาร หรือมีการอ้างอิงข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง หรือข้อมูลสำคัญรั่วไหล ไปสู่บุคคลอื่น หรือถูกเปิดเผยก่อนเวลาอันควร และอาจก่อให้เกิดข่าวลือที่มีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ และ/หรือการดำเนินงานของธนาคาร ไม่ว่าจะทางบวกหรือทางลบ ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการผู้จัดการ Chief Investor Relations Officer ผู้บริหารหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านสื่อสารองค์กร และ/หรือ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รับผิดชอบในการชี้แจงข้อมูลสำคัญ และข้อเท็จจริงที่ควรต้องแจ้ง ผ่านตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และช่องทางการเปิดเผยต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง โดยทันที

การห้ามซื้อขายหลักทรัพย์ และงดให้ข้อมูล

เพื่อประโยชน์แห่งการกำกับดูแลกิจการที่ดี ให้กรรมการและพนักงานที่ถือเป็นบุคคลที่ล่วงรู้ หรือมีโอกาสล่วงรู้ข้อมูลภายในของธนาคาร ซึ่งเป็นสาระสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงราคาของหลักทรัพย์ ถือปฏิบัติ ดังนี้

1. งดการซื้อ ขาย โอน หรือรับโอนหลักทรัพย์ที่ออกโดยธนาคารและสัญญาซื้อขายล่วงหน้าอ้างอิงหุ้นสามัญของธนาคาร ก่อนการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินต่อสาธารณชน โดยให้ถือปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการซื้อขายหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้าของกรรมการและพนักงาน
2. งดการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลประกอบการของธนาคาร ในระหว่างช่วงเวลา 7 วัน ก่อนวันที่ธนาคารจะเผยแพร่ผลประกอบการรายไตรมาส ต่อตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมถึง ไม่มีการนัดพบปะให้ข้อมูล จัดประชุมกลุ่ม หรือตอบข้อซักถามใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับผล

ประกอบการ ให้แก่ผู้ถือหุ้น นักลงทุน นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ และสื่อมวลชน และให้ถือปฏิบัติตามระเบียบเกี่ยวกับการควบคุมภายในที่ธนาคารกำหนดด้วย

3.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพ็ญรพี อินทะลี (2553) การจัดการงานตรวจสอบภายใน กรณีศึกษาธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พบว่า การใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการจัดการงานการตรวจสอบภายใน สามารถทำให้ขั้นตอนการตรวจสอบการแสดงผลการตรวจสอบ หรือการค้นหาเอกสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยย่นระยะเวลาในการทำงานของผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมาก ช่วยลดขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่เก็บและเปลี่ยนเอกสารให้ง่ายขึ้นโดยระบบการจัดการงานภายใน เพื่อการจัดการระบบงานการตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพ และออกแบบเพื่อให้ง่ายต่อการใช้งาน

อารวย ดีเลิศ (2549) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบว่า ผู้ตรวจสอบภายในส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี วุฒิกการศึกษาส่วนใหญ่จบด้านเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความชำนาญอยู่ในระดับปานกลาง การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายใน โดยรวมพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา วุฒิกการศึกษาที่สำเร็จ และทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายในโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายในจะมีแผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ขอบเขตของงาน เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ ที่ชัดเจนกำหนดไว้ ประกอบกับ พนักงานตรวจสอบภายในจะได้รับการฝึกอบรมเสริมความรู้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งในการทำงานจะแบ่งพนักงานเป็นทีม ซึ่งแต่ละทีมจะจัดพนักงานที่มีความรู้ด้านสินเชื่อบัญชี และเรื่องทั่วไป เพื่อช่วยเสริมให้ทีมงานปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

เสาวรภย์ ธรรมนุรักษ์กุล (2545) ได้ศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ทัศนคติของพนักงานต่อศักยภาพของพนักงานในสายงานตรวจสอบ โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี ซึ่งได้แก่ มีความละเอียดถี่ถ้วน มีจริยธรรม ซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่ มีกิริยาวาจาที่สุภาพ มีปฏิภาณไหวพริบและช่างสังเกต มีการทำงานเป็นทีมที่ดี ตรงต่อเวลา เป็นผู้มีความสามารถเหมาะสมกับงาน ทราบกฎระเบียบอย่างถูกต้อง

แม่นยำ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสามารถในการประสานงาน ทำความเข้าใจและรับรู้ได้รวดเร็ว ขยัน
ขันแข็งกระตือรือร้น มีความเป็นผู้นำ และมีทัศนคติในระดับปานกลางในเรื่องเป็นผู้ที่มีระเบียบวินัย
เคร่งครัดและมีประสิทธิภาพเพียงพอในการตรวจสอบ ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน การตรวจสอบ
ภายใน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี ซึ่งพิจารณาใน 6 เรื่อง ได้แก่ การวางแผนตรวจสอบ การ
ตรวจสอบและประเมินผล การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจ การ
รายงานผลการตรวจสอบ การติดตามผลการตรวจสอบ การเป็นที่ปรึกษา ซึ่งมีทัศนคติในระดับค่อนข้าง
ดี ในเรื่องมีการเตรียมข้อมูลก่อนเข้าตรวจสอบสาขาเป็นการล่วงหน้ามีการวางแผน การตรวจสอบ มี
การกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตในการตรวจสอบ การตรวจสอบมีเหตุผลและหลักฐานอ้างอิงที่
ชัดเจน สามารถสื่อสารให้ผู้รับการตรวจสอบเข้าใจ มีการอธิบายเหตุผลประกอบ สื่อสารได้ตรงประเด็น
คำแนะนำเป็นประโยชน์และมีส่วนสนับสนุนในการปฏิบัติงานสาขา กรณีพบว่ามีข้อสังเกตที่สำคัญ
หลายๆสาขางานตรวจสอบมีส่วนร่วมในการกำกับสั่งการแก้ไข มีทัศนคติในระดับปานกลาง ในเรื่อง ควร
มีการแจ้งให้สาขาทราบล่วงหน้าก่อนเข้าทำการตรวจสอบสาขาทุกครั้ง ไม่ใช่ข้อความที่รุนแรงเกินกว่า
เหตุ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ มีทัศนคติใน
ระดับค่อนข้างไม่ดีในเรื่องพนักงานตรวจสอบขอเอกสารมาสร้างภาระในการค้นหาให้สาขา