

การประเมินการควบคุมภายในของบริษัท ช้าง สยาม กัมปนี จำกัด
EVALUATION OF INTERNAL CONTROL OF CHANG SIAM KUMPANY CO.,LTD.

ธนพร โรจรรธา* และวิสุทธธ จิตอารี**

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง การประเมินการควบคุมภายในของบริษัท ช้าง สยาม กัมปนี จำกัด เพื่อประเมินผล การควบคุมภายในและเสนอแนวทางแผนการควบคุมภายในของบริษัท ช้าง สยาม กัมปนี จำกัด วิธีการศึกษาจะเป็นการ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และทำการสัมภาษณ์ จากผู้บริหาร หัวหน้างานและพนักงานปฏิบัติการ โดยประเมิน การปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในตามแนวทางของ COSO ซึ่งประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ สภาพแวดล้อมของ การควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามประเมินผล และประเมิน การปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในของระบบปฏิบัติการ 5 ระบบ ได้แก่ ระบบการจัดซื้อ ระบบการขาย ระบบการรับเงิน ระบบการจ่ายเงิน และระบบเงินเดือน

จากการศึกษาพบว่า บริษัท ช้าง สยาม กัมปนี จำกัด มีระบบการควบคุมภายในตามแนวทางของ COSO ทั้ง 5 องค์ประกอบ ได้แก่ สภาพแวดล้อมของการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามประเมินผล อยู่ในระดับที่มีการปฏิบัติตามการควบคุมภายในตามระบบบางส่วน และการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในสอดคล้องกับแต่ละหัวข้อขององค์ประกอบการควบคุมภายในตามแนวทางของ COSO ทั้งนี้มี บางกิจกรรมที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดข้อผิดพลาดในการดำเนินงาน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมของการ ควบคุม ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการควบคุมภายในให้เพิ่มมากขึ้น ส่งเสริมให้มีการจัดอบรมให้ความรู้ เกี่ยวกับระบบควบคุมภายใน ชี้แจงให้เห็นถึงการดำเนินงานภายใต้การควบคุมภายในมีประโยชน์อย่างไร จัดทำแนวทางการ ปฏิบัติงานภายใต้การควบคุมภายในให้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้บุคลากรได้ทราบถึงแนวทางการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ ควบคุมภายใน แสดงให้บุคลากรเห็นถึงความจำเป็นและความสำคัญของการควบคุมภายในขององค์กร เมื่อบุคลากรเข้าใจถึง แนวทางการปฏิบัติการควบคุมภายในแล้ว กิจกรรมการดำเนินงานในองค์กรก็จะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เมื่อเกิดปัญหาจะสามารถแก้ไขได้ทันเวลา และด้านกิจกรรมการควบคุม ในระบบการขาย บริษัทควรเพิ่มขึ้นตอนแนวทางการ ตรวจสอบและการอนุมัติคำสั่งซื้อจากลูกค้าโดยผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องเพื่อลดข้อผิดพลาดจากการขายสินค้าหรือบริการ กำหนดให้มีการตรวจสอบรายการราคา เพื่อให้เป็นปัจจุบันโดยให้ผู้จัดการฝ่ายขายคอยตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ และในระบบ เงินเดือน ในปัจจุบันบริษัทมีการจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานยังไม่ละเอียดครบถ้วน ดังนั้นบริษัทควรแต่งตั้งฝ่ายทรัพยากร บุคคลขึ้น เพื่อทำหน้าที่บันทึกข้อมูลประวัติของพนักงาน เอกสารการว่าจ้าง อัตราการว่าจ้าง การขาดงาน วันหยุด ลาป่วย ลากิจ เพื่อเป็นข้อมูลนำไปใช้ในการจัดทำเงินเดือนต่อไป และลดข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระบบเงินเดือน

ABSTRACT

The aim of this independent study, entitled “Internal Control Evaluation of Chang Siam Kumpany Company Limited”, was to assess the internal control and to suggest an internal control plan for the company under investigation. The data collection method consisted of administering questionnaires and

* นักศึกษาลูกศรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ประจำภาควิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

conducting interviews with managers, supervisors and operators. The evaluation focused on the adherence to the five principles of COSO's internal control framework, namely control environment, risk assessment, control activities, information and communication, and monitoring, as well as the five international control systems, namely procurement system, sale system, receiving system, payment system, and salary system.

The results showed that the five principles of COSO's internal control framework, namely control environment, risk assessment, control activities, information and communication, and monitoring, were partially implemented in Chang Siam Kumpany Company Limited's internal control. The compliance level of the company's internal control varied according to each COSO principle. However, some activities required improvement to enhance operational efficiency and reduce errors. These activities were as follows. For the control environment principle, the areas for improvement were: the managers should foster a positive attitude towards the internal control among their staff, support the organization of training sessions on internal controls, explain the benefits of operating under the internal control, create a written manual of operation under the internal control to inform the staff about the internal control guidelines, and persuade the staff to understand the necessity and importance of the organizational internal control. By doing so, the staff would understand and follow the guidelines of internal control, and the organizational activities would achieve the expected objectives, leading to timely problem-solving. For the control activities principle, the areas for improvement were: in the sale system, the company should add a process of checking and order approval from customers by relevant staff to reduce errors in product or service selling. Moreover, the findings also suggested that there should be regular price checking by the sale manager to ensure that the prices were up-to-date. In the salary system, which was found to have incomplete and inaccurate staff profiles, the company should establish a Human Resources department to be in charge of recording the staff profiles, employment contracts, employment rates, absence records (day-off, sick leave, business leave), which would be used for preparing the salaries and reducing errors in the salary system.

บทนำ

อย่างที่เรารู้กันดีว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นจำนวนมาก จังหวัดเชียงใหม่ถือเป็นเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญและเป็นศูนย์กลางด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติต่างให้ความสนใจมาเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่เป็นอย่างมาก จังหวัดเชียงใหม่มีลักษณะสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่เหมาะสมแก่การท่องเที่ยว โดยมีสถานที่ท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีความน่าสนใจ เพื่อความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาทำให้ภาครัฐได้สนับสนุนงบประมาณการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในจังหวัดเชียงใหม่อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ธุรกิจที่อยู่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ มีการแนวโน้มเติบโตสูงขึ้น เช่น ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจโรงแรมที่พัก ธุรกิจภัตตาคารร้านอาหาร และธุรกิจสถานบันเทิง ธุรกิจสถานบันเทิงในจังหวัดเชียงใหม่ มีอัตราการเติบโตเพิ่มมากขึ้น เป็นธุรกิจที่สามารถสร้างรายได้มหาศาล ถึงแม้จะมีผลกระทบจากปัจจัยสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ก็ตาม ในปัจจุบันการขยายตัวเพิ่มขึ้นของธุรกิจสถานบันเทิงในจังหวัดเชียงใหม่เพิ่มสูงขึ้นเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามา แต่มีหลายแห่งต้องปิดกิจการไปเนื่องจากประสบปัญหาการจัดการภายในธุรกิจและ

ความผิดพลาดในการบริหาร หากธุรกิจสถานบันเทิงมีการนำแนวทางการควบคุมภายในมาปรับใช้ในกิจการ ก็จะสามารถลดข้อผิดพลาดต่าง ๆ ในกิจการได้ และทำให้ธุรกิจสถานบันเทิงเป็นธุรกิจที่มีความยั่งยืนได้

บริษัท ช้าง สยาม กัมปนี จำกัด ที่รู้จักกันในนาม ร้านท่าช้าง คาเฟ่ เชียงใหม่ เริ่มดำเนินกิจการตั้งแต่ปลายปี 2549 มีแนวคิดการทำธุรกิจแบบ ร้านในแบบที่ตัวเองอยากนั่ง เริ่มจากการทำธุรกิจขนาดเล็กที่มีโต๊ะเพียงเจ็ดตัว เป็นลักษณะยกโต๊ะจากบ้านขึ้นรถกระบะโฟล์ค เมื่อถึงเวลาปิดร้านก็ยกกลับไป ในภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้นของธุรกิจสถานบันเทิงยามค่ำคืนในสมัยนั้น หลายคนอาจไม่เชื่อว่า การยึดหลักว่า “การไม่มีโปรโมชัน ใด ๆ มาสนองความต้องการของนักดื่ม จะสามารถอยู่รอดได้” แต่ร้านท่าช้างก็ทำได้ ด้วยแนวคิดแบบ Less is more (น้อยแต่มาก) ทั้งการตกแต่งร้านและแนวคิดสร้างบรรยากาศให้ร้านท่าช้าง คาเฟ่ เป็นสถานที่สำหรับพบปะสังสรรค์ จุดเด่นอันเป็นเอกลักษณ์ของท่าช้าง คาเฟ่ คือ การตกแต่งร้านด้วยของสะสมไทย ๆ สมัยก่อน เพื่อสร้างบรรยากาศความเป็นไทย แบบบ้าน ๆ เพื่อให้ทุกคนเข้าถึงได้ง่าย ร้านท่าช้าง คาเฟ่ มีจุดขายสำคัญคือการมีอัธยาศัยไมตรีความเป็นกันเอง รวมทั้งบริการแบบให้เกียรติซึ่งกันและกันระหว่างพนักงานกับลูกค้า เป็นเสน่ห์ของร้านที่ไม่มีที่ไหนเหมือน และการเปิดเพลงโดยส่วนมากจะเป็นเพลงที่มีความสนุกสนานที่นำมา Remix ใหม่ จากการขยายตัวอย่างรวดเร็วของกิจการและมีลูกค้าแน่นขนัดในทุกคืน ทางร้านท่าช้าง คาเฟ่ ได้ลงทุนนำระบบ POS มาใช้ในร้านเป็นร้านแรกๆ ในเชียงใหม่ เพื่อช่วยให้สามารถบริการลูกค้าได้สะดวกรวดเร็ว และยังสามารถเก็บข้อมูลการขายเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ต่อไปได้ ด้วยการดำเนินธุรกิจแบบบ้านๆ กลับกลายเป็นธุรกิจที่ก่อให้เกิดรายได้ที่เพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน ร้านท่าช้าง คาเฟ่ ได้จดทะเบียนในนาม บริษัท ช้าง สยาม กัมปนี จำกัด จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2556 ที่ตั้งเดิมอยู่ที่โครงการจริงใจมาเก็ตบริเวณใกล้ๆ ทางเทศบาลเมืองเชียงใหม่ ปัจจุบันได้ย้ายมาอยู่บริเวณถนนรัตนโกสินทร์ ใกล้ๆ กับสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่ สถานการณ์ในปัจจุบันทางกิจการได้เตรียมจัดทำระบบบัญชีใหม่ เพื่อรองรับการขายตัวธุรกิจที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต บริษัท ช้าง สยาม กัมปนี จำกัด แบ่งแผนการทำงานที่สำคัญมีดังนี้ แผนงานบริหารองค์กร แผนกเสิร์ฟ แผนกบาร์น้ำ แผนกครัว และ แผนกรักษาความปลอดภัย รวมพนักงานในบริษัททั้งพนักงานประจำและพนักงาน Part Time รวมจำนวนทั้งสิ้น 185 คน

ปัจจุบันกิจการยังประสบปัญหาหลายๆ ด้าน ตัวอย่างเช่น มีการตั้งเบิกเงินสดย่อยที่ไม่เหมาะสม โดยพนักงานนำเงินสดออกไปเพื่อชำระค่าสินค้าแต่ไม่มีหลักฐานเอกสารใบเสร็จรับเงิน หรือบางครั้งมีแค่เงินสดเท่านั้น ไม่สามารถระบุได้ว่าซื้อสินค้าจากที่ไหนซึ่งทำให้เกิดความเสี่ยงในเรื่องของอาจมีการนำเงินสดไปใช้อย่างอื่นนอกเหนือวัตถุประสงค์ที่แท้จริง หรืออาจเป็นความเสี่ยงเพราะอาจทำให้เกิดการทุจริตเงินสดย่อยได้อีกด้วย ในส่วนของพนักงานที่ละเลยการเก็บใบเสร็จรับเงินที่ถูกต้องและเมื่อทางฝ่ายบัญชีเช็คราคาสินค้าตามราคาท้องตลาดพบว่ามีการจ่ายที่สูงเกินจริง พฤติกรรมดังกล่าวจึงเข้าข่ายทุจริตในเรื่องของการบันทึกรายการทางบัญชีที่ผิดพลาดพนักงานขาดการวางแผนการทำงานที่ชัดเจน ส่งผลกระทบทำให้การชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม และ ภาษีหัก ณ ที่จ่ายเกินระยะเวลาที่กำหนดทำให้บริษัทโดนเบี้ยปรับเงินเพิ่ม และพนักงานบัญชีของบริษัทยังขาดความรู้ความเข้าใจในการบันทึกบัญชีที่ถูกต้อง และยังต้องทำงานในส่วนอื่นที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับฝ่ายบัญชี จึงมีข้อผิดพลาด ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้กิจการไม่สามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น ผู้บริหารไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาที่ จากปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้บริหารตระหนักถึงการมีระบบควบคุมภายในของกิจการที่มีประสิทธิภาพของกิจการ เพื่อเป็นแนวทางในการควบคุมการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่กิจการต่อไป

แนวคิดและทฤษฎี

1) การควบคุมภายในตามแนวทางของ COSO (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2548)

การควบคุมภายใน หมายถึง กระบวนการ ซึ่งได้รับการออกแบบไว้โดยคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหารขององค์กร มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้เกิดความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลในเรื่องดังต่อไปนี้

1. ด้านการดำเนินงาน (Operation) โดยมุ่งหมายให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุ้มค่า ด้วยการกำกับการใช้ทรัพยากรทุกประเภทให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายที่ผู้บริหารกำหนดไว้ และให้ปลอดภัยจากการกระทำทุจริตของพนักงาน หรือผู้บริหารและหากมีความเสียหายเกิดขึ้นก็ช่วยให้ทราบถึงความเสียหายนั้นได้โดยเร็วที่สุด
2. ด้านการรายงานทางการเงิน (Financial Reporting) รายงานหรืองบการเงิน ไม่ว่าจะป็นรายงานที่ใช้ภายในหรือภายนอกองค์กร ต้องมีความเชื่อถือได้ และทันเวลาเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการประกอบการพิจารณา และการตัดสินใจทางธุรกิจ
3. ด้านการปฏิบัติให้เป็นไปตาม กฎ ระเบียบ และนโยบาย (Compliance with Applicable Laws and Regulation) การปฏิบัติงาน หรือการดำเนินธุรกิจสอดคล้อง หรือเป็นไปตามบทบัญญัติ หรือข้อกำหนดของกฎหมาย นโยบาย หรือแผนงาน ตามมติของคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลเสียหายใด ๆ จากการละเว้นการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ เหล่านั้น

การควบคุมภายในตามแนวทางของ COSO ประกอบด้วย องค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมการควบคุม (Control Environment)

เป็นองค์ประกอบแรกที่สุดที่มีความสำคัญมากที่สุด เป็นเสมือนรากฐานให้องค์ประกอบอื่นเกิดขึ้นหรือดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงและมีประสิทธิภาพ สภาพแวดล้อมของการควบคุม หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ เช่น นโยบาย วิธีการและวิธีปฏิบัติที่แสดงให้เห็นถึงทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการควบคุมภายในของกิจการ ปัจจัยที่สำคัญยิ่งคือ คนภายในองค์กรนั่นเอง

2. การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)

ความเสี่ยง หมายถึง เหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์หรือการกระทำใด ๆ อันจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ในด้านลบหรือเป็นผลลัพธ์ที่ไม่ต้องการ ซึ่งทำให้งานไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ความเสี่ยงอาจเกิดจากลักษณะงานหรือกิจกรรมของหน่วยงาน การควบคุมภายใน การที่หน่วยงานตรวจไม่พบข้อผิดพลาด ฯลฯ

ขั้นตอนในการประเมินความเสี่ยง

3. กิจกรรมการควบคุม (Control Activities)

กิจกรรมการควบคุม หมายถึง นโยบายและวิธีการต่าง ๆ ที่จะสนับสนุนมาตรการที่จะป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นประเภทของการควบคุม กิจกรรมการควบคุมอาจแยกตามความจำเป็นและลักษณะของการควบคุม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในการดำเนินงานของหน่วยงานนั้น ๆ

4. สารสนเทศและการสื่อสาร (Information & Communication)

ข้อมูลข่าวสารเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการบริหารงานในยุคปัจจุบัน ข้อมูลจะต้องมีความถูกต้องและได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็ว เพื่อสร้างข้อได้เปรียบจากคู่แข่ง ข้อมูลอาจรวมถึงข้อมูลข่าวสารทางการเงิน ข้อมูลการดำเนินการต่าง ๆ ที่มาจากแหล่งภายในและภายนอกขององค์กร ผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลข่าวสารเหล่านี้ไปใช้วางแผนและสั่งการ ตามกลยุทธ์ขององค์กรต่อไป

สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการบริหาร ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการเงินและไม่ใช้การเงินรวมทั้งข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ทั้งจากแหล่งภายในและภายนอก ผู้บริหารจำเป็นต้องให้ความสนใจและใช้ข้อมูลสารสนเทศ บางข้อมูลอาจมีลักษณะเป็นสิ่งบอกเหตุ (Warning Signals) หากได้รับข้อมูลดังกล่าวก็สามารถเตรียมรับมือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ทัน ส่วนฝ่ายปฏิบัติงานสามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับมาจากฝ่ายบริหารเป็นตัวกำหนดแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ต่อไป ในทางเดียวกันผู้บริหารจะต้องมีการคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสม และมีความสามารถในการใช้เครื่องมือเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลไปใช้ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ และปฏิบัติงานตามระบบงานที่ได้วางแผนเอาไว้

5. การติดตามผลและการประเมินผล (Monitoring & Evaluation)

การติดตามผล หมายถึง การสอดส่องดูแลกิจกรรมที่อยู่ระหว่างการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการดำเนินงานเป็นไปตามระบบการควบคุมภายในที่กำหนด

2) ความผิดพลาดทางบัญชี

ถึงแม้ว่ากิจการจะมีระบบควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพมากมายนแค่ไหน ก็สามารถเกิดความผิดพลาดได้เสมอ ความผิดพลาดทางบัญชี สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 แบบดังนี้

1. ความผิดพลาดที่ไม่ได้ตั้งใจ ถือเป็นความผิดพลาดจากความไม่ระมัดระวังของพนักงานในขณะปฏิบัติงาน เช่น การลงบัญชีการบันทึกสินทรัพย์ของกิจการ พนักงานอาจลงเป็นค่าใช้จ่าย

2. ความผิดพลาดที่จงใจ แบ่งออกได้ 2 ลักษณะดังนี้

2.1 การฉ้อโกง (Fraud) หมายถึง การตั้งใจหลอกลวงเพื่อให้บุคคลอื่นได้รับความเสียหาย เช่น การสร้างข้อมูลเท็จขึ้นมาเพื่อเพิ่มผลประโยชน์ให้กับผู้ที่ได้กระทำการนั้น ๆ

2.2 การทุจริต (Corruption) หมายถึง การเบียดบังทรัพย์สินของผู้อื่นผู้ใดมาเป็นของตนเอง เช่น พนักงานขายไม่ยอมนำเงินที่เก็บจากลูกค้าส่งบริษัท และนำเงินดังกล่าวไปใช้ส่วนตัว

วิธีการควบคุมป้องกัน ตรวจสอบการกระทำผิดเหล่านี้คือจะต้องมีการควบคุมภายในที่รัดกุม นอกจากจะป้องกันการกระทำผิดพลาดหรือผิดกฎระเบียบแล้วยังสามารถป้องกันความเสี่ยงต่อความเสียหายที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับของกิจการอื่น ๆ ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์และทำให้ได้รับผลกำไรสูงสุด ประหยัดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ด้วยการมีระบบควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ ถือเป็นหนึ่งเครื่องมือที่สำคัญของฝ่ายบริหาร

วิธีการดำเนินการศึกษา

1. ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพการควบคุมภายในของบริษัท ช้าง สยาม กัมปนี จำกัด ตามแนวทางการควบคุมภายในของ COSO ทั้ง 5 องค์ประกอบ ได้แก่

องค์ประกอบที่ 1 สภาพแวดล้อมของการควบคุม (Control Environment)

องค์ประกอบที่ 2 การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)

องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการควบคุม (Control Activities)

องค์ประกอบที่ 4 สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication)

องค์ประกอบที่ 5 การติดตามและการประเมินผล (Monitoring)

โดยทำการแบ่งหัวข้อของการศึกษาการควบคุมภายในตามแนวทางการควบคุมภายในของ COSO ในระบบการปฏิบัติงานของบริษัท ช้าง สยาม กัมปนี จำกัด 5 ระบบ ประกอบด้วย ระบบการจัดซื้อ ระบบการขาย ระบบการรับเงิน ระบบการจ่ายเงิน และระบบเงินเดือน

2. ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ กรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการทุกแผนก และพนักงานที่เกี่ยวข้องกับระบบปฏิบัติงานในบริษัท ช้าง สยาม กัมปนี จำกัด โดยเก็บข้อมูลความเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง และมีความรับผิดชอบงานของกิจการในระดับผู้บริหาร จำนวน 9 คน ระดับหัวหน้า จำนวน 7 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งสิ้นจำนวน 14 คน รวมจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 30 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้จากการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีความใกล้เคียงกันรวมทั้งค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวกับเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการควบคุมภายใน โดยการแบ่งหัวข้อของการประเมินการควบคุมภายในตามแนวทางการควบคุมภายในของ COSO ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมของการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมควบคุม สารสนเทศ และการสื่อสาร และการติดตามประเมินผล

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาการควบคุมภายในทั้ง 5 ระบบ ประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้ (สอบถามเฉพาะผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับแต่ละระบบ) ได้แก่ ระบบการจัดซื้อ ระบบการขาย ระบบการรับเงิน ระบบการจ่ายเงิน และระบบเงินเดือน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการควบคุมภายใน เป็นส่วนที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องการควบคุมภายใน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาทำการประมวลผล โดยแบ่งข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ประกอบคำบรรยาย

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการควบคุมภายใน โดยแบ่งหัวข้อเป็นการประเมินการปฏิบัติของระบบการควบคุมภายในตามแนวทางของ COSO ทั้ง 5 ด้าน โดยลักษณะคำถามจะเป็นแบบสอบถามที่มีคำตอบให้เลือก 3 ทาง ได้แก่ มี/ใช่ มี/ใช่แต่ต้องปรับปรุง และไม่มี/ไม่ใช่ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ยแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแสดงผลการประเมินแต่ละด้าน

แบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาการควบคุมภายในทั้ง 5 ระบบ โดยลักษณะคำถามจะเป็นแบบสอบถามที่มีคำตอบให้เลือก 3 ทาง ได้แก่ มี/ใช่ มี/ใช่แต่ต้องปรับปรุง และไม่มี/ไม่ใช่ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ยแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแสดงผลการประเมินแต่ละด้าน

แบบสอบถามส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการควบคุมภายในของบริษัท ช้าง สยาม กัมปนี จำกัด จะใช้การบรรยายเชิงพรรณนาตามปัญหาและข้อเสนอแนะที่กลุ่มตัวอย่างได้ระบุไว้ในแบบสอบถาม

ผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.34 มีอายุ 26-35 ปี ร้อยละ 66.67 ระดับการศึกษา ปวส. ร้อยละ 53.34 ระดับปฏิบัติงาน ร้อยละ 46.67 และประสบการณ์การทำงานในช่วง 4-6 ปี ร้อยละ 50.00

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินการปฏิบัติของการควบคุมภายในตามแนวทางของ COSO ทั้ง 5 องค์ประกอบพบว่า

1. สภาพแวดล้อมการควบคุม ประกอบด้วย ปรัชญาและรูปแบบการทำงานของผู้บริหาร ความซื่อสัตย์และจริยธรรม ความรู้ ทักษะและความสามารถ โครงสร้างองค์กร การมอบอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบ นโยบายวิธีบริหารด้านบุคลากร

และกลไกการติดตามการตรวจสอบการปฏิบัติงาน พบว่ามีระบบการปฏิบัติการควบคุมภายในตามระบบบางส่วน และต้องมีการปรับปรุงแก้ไขในบางกิจกรรม

2. การประเมินความเสี่ยง ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ การระบุปัจจัยเสี่ยง การวิเคราะห์ความเสี่ยง และการกำหนดวิธีการควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยง พบว่ามีระบบการปฏิบัติการควบคุมภายในตามระบบบางส่วน และต้องมีการปรับปรุงแก้ไขในบางกิจกรรม

3. กิจกรรมควบคุม โดยมีคำถามที่เกี่ยวข้องในด้านกิจกรรมควบคุม จำนวนทั้งหมด 6 ข้อ พบว่ามีระบบการควบคุมภายในโดยรวมอยู่ในระดับมีการปฏิบัติการควบคุมภายในตามระบบบางส่วน และต้องมีการปรับปรุงแก้ไขในบางกิจกรรม

4. สารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีคำถามที่เกี่ยวข้องในด้านสารสนเทศและการสื่อสารจำนวนทั้งหมด 9 ข้อ พบว่ามีระบบการควบคุมภายในโดยรวมอยู่ในระดับมีการปฏิบัติการควบคุมภายในตามระบบครบถ้วน

5. การติดตามประเมินผล โดยมีคำถามที่เกี่ยวข้องในการติดตามประเมินผล จำนวน 5 ข้อ พบว่ามีระบบการควบคุมภายในโดยรวมอยู่ในระดับมีการปฏิบัติการควบคุมภายในตามระบบบางส่วน และต้องมีการปรับปรุงแก้ไขในบางกิจกรรม

จากผลการศึกษาการประเมินการปฏิบัติตามระบบตามการควบคุมภายในตามแนวทางของ COSO ทั้ง 5 ระบบประกอบไปด้วย ระบบการจัดซื้อ ระบบการขาย ระบบการรับเงิน ระบบการจ่ายเงิน และระบบเงินเดือน โดยจะมีคำถามที่เกี่ยวข้องในแต่ละระบบ พบว่ามีระบบการควบคุมภายในโดยรวมอยู่ในระดับมีการปฏิบัติการควบคุมภายในตามระบบครบถ้วน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง การประเมินการควบคุมภายในของบริษัท ช้าง สยาม กัมปนี จำกัด โดยส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกับการควบคุมภายในตามแนวทางของ COSO โดยมีบางกิจกรรมที่ต้องปรับปรุงแก้ไข กิจกรรมควรพิจารณาเพิ่มเติมเพื่อให้การควบคุมภายในมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม

จากผลการประเมินในส่วนด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม พบว่า มีการปฏิบัติตามการควบคุมภายในตามระบบบางส่วน และมีบางกิจกรรมที่ต้องปรับปรุง ซึ่งผลระดับคะแนนจากการประเมินที่ต่ำที่สุด อยู่ในหัวข้อข้อมูลด้านปรัชญาและรูปแบบการทำงานของผู้บริหาร ผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการควบคุมภายใน โดยตระหนักถึงความจำเป็นและความสำคัญของการควบคุมภายใน โดยผู้บริหารกำหนดนโยบายเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในให้ชัดเจน จัดการฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจหรือการพัฒนาความรู้ความสามารถเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายใน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร

2. ด้านการประเมินความเสี่ยง

จากผลการประเมินในส่วนด้านการประเมินความเสี่ยง พบว่า มีการปฏิบัติตามการควบคุมภายในตามระบบบางส่วน และมีบางกิจกรรมที่ต้องปรับปรุง ซึ่งผลระดับคะแนนจากการประเมินที่ต่ำที่สุด อยู่ในหัวข้อข้อมูลด้านการวิเคราะห์ความเสี่ยง ผู้บริหารและพนักงานยังไม่มีส่วนร่วมในการประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เท่าที่ควร การกำหนดเกณฑ์การพิจารณาระดับความสำคัญของความเสี่ยงยังไม่ละเอียดและชัดเจน การวิเคราะห์และการประเมินระดับความสำคัญหรือผลกระทบของความเสี่ยงและความถี่ที่จะเกิดหรือโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงยังไม่ดีพอ จะเห็นได้ว่าผู้บริหารยังไม่ได้มีแนวทางการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น ซึ่งส่งผลให้กิจการอาจประสบปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ในอนาคต ดังนั้นหากผู้บริหารให้ความสำคัญในการวางแผนการประเมินความเสี่ยงตามระบบควบคุมภายในตามแนวคิด COSO เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน

และให้พนักงานบุคลากรที่เกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการประเมินความเสี่ยงและการวิเคราะห์ ก็จะส่งผลให้กิจการสามารถแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ทันเวลาที่

3. ด้านกิจกรรมการควบคุม

จากผลการประเมินในส่วนด้านกิจกรรมการควบคุม พบว่า มีการปฏิบัติตามการควบคุมภายในตามระบบแต่ต้องปรับปรุงผลระดับคะแนนจากการประเมินที่ต่ำที่สุด อยู่ในหัวข้อกิจกรรมการควบคุมได้กำหนดขึ้นตามวัตถุประสงค์และผลการประเมินความเสี่ยง ควรที่จะมีการปรับปรุงเรื่องวัตถุประสงค์และผลการประเมินความเสี่ยง หากมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนแล้ว และมีการประเมินความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น ก็จะทำให้กิจการมีการควบคุมภายในของกิจการมีกิจกรรมการควบคุมที่มีประสิทธิภาพเพียงพอ

4. ด้านระบบสารสนเทศและการสื่อสาร

จากผลการประเมินในส่วนด้านระบบสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า มีการปฏิบัติตามการควบคุมภายในตามระบบครบถ้วน แต่อาจจะเพิ่มในส่วน มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ใช้ติดต่อกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะต้องเป็นช่องทางการติดต่อของกิจการเอง ช่องทางการติดต่อดังกล่าวต้องมีที่น่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับ เพื่อจะได้รับข้อมูลการติดต่ออย่างถูกต้องและทันเวลา เมื่อมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพแล้ว ก็จะสามารถสื่อสารให้บุคลากรทราบและเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายใน ปัญหาและข้อควรปรับปรุงของการควบคุมภายในที่จะเกิดขึ้นและสามารถหาแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ทันเวลา

5. ด้านการติดตามและการประเมินผล

จากผลการประเมินในส่วนด้านการติดตามและการประเมินผล พบว่า มีการปฏิบัติตามการควบคุมภายในตามระบบบางส่วน และมีบางกิจกรรมที่ต้องมีการปรับปรุง ผลระดับคะแนนจากการประเมินที่ต่ำที่สุด อยู่ในหัวข้อกิจกรรมมีการกำหนดให้มีการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ การติดตามและประเมินผลเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะต้องมีส่วนโครงสร้างของระบบการควบคุมภายใน หากขาดไปจะถือว่าเป็นระบบการควบคุมภายในที่ไม่สมบูรณ์ หากต้องการมีการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ แน่นนอนว่าจะต้องมีการติดตามและประเมินผลของผู้บริหาร เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่สำคัญที่ทำให้ผู้บริหารมั่นใจได้ว่านโยบายและระบบการควบคุมภายในมีประสิทธิภาพ และได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยตามสถานการณ์ปัจจุบัน ดังนั้นผู้บริหาร จะต้องให้ความสำคัญในการติดตามและการประเมินผล ตามมาตรการและระบบการควบคุมภายในที่ได้กำหนดขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ในส่วนการประเมินผลการปฏิบัติของการควบคุมภายในตามแนวทางของ COSO ของบริษัท ช้างสยาม กัมปนี จำกัด พบว่า กิจการมีการปฏิบัติตามการควบคุมภายในตามระบบบางส่วน และมีบางกิจกรรมที่ยังมีข้อบกพร่องอยู่บางประเด็น ผู้ศึกษาจึงเห็นว่าควรมีการพัฒนา และปรับปรุงแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม

1.1 ข้อมูลด้านปรัชญาและรูปแบบการทำงานของผู้บริหาร ปัจจุบันนโยบายการส่งเสริมให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการควบคุมภายใน โดยตระหนักถึงความจำเป็นและความสำคัญของการควบคุมภายใน ผู้บริหารยังไม่มีกำหนดนโยบายโดยชัดเจน ส่งผลให้บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ไม่เห็นความสำคัญของการควบคุมภายใน

ดังนั้นคณะกรรมการผู้บริหารควรให้ความสำคัญ ในการส่งเสริมให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการควบคุมภายใน โดยตระหนักถึงความจำเป็นและความสำคัญของการควบคุมภายใน โดยมีการกำหนดนโยบายแนวทางการปฏิบัติการควบคุม

ภายใน มีการจัดประชุมชี้แจงแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายแผนการปฏิบัติงานตามแนวทางการควบคุมภายใน แสดงให้บุคลากรเห็นถึงประโยชน์ในการดำเนินงานตามแนวทางในการควบคุมภายใน

1.2 ข้อมูลด้านความซื่อสัตย์และจริยธรรมของผู้บริหาร ปัจจุบันนโยบายด้านความซื่อสัตย์จริยธรรมในการดำเนินงาน และบทลงโทษ สำหรับพนักงานทุกระดับ ยังไม่ได้มีการกำหนดขึ้นมาเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน ส่งผลให้บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ป่วยยะละเลยในเรื่องความซื่อสัตย์จริยธรรมในการดำเนินงาน กิจการไม่มีการกำหนดบทลงโทษในการกระทำผิด

ดังนั้นคณะกรรมการผู้บริหารควรให้ความสำคัญ ในการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนด้านความซื่อสัตย์และจริยธรรมในการดำเนินงานให้เป็นลายลักษณ์อักษร เป็นแนวทางการปฏิบัติส่งเสริมด้านจริยธรรมให้แก่พนักงานทุกระดับในองค์กร อาจมีการกิจกรรมให้รางวัลสนับสนุนแก่พนักงานที่มีความซื่อสัตย์ และมีการกำหนดบทลงโทษเมื่อมีการกระทำผิดอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร

1.3 ข้อมูลด้านนโยบายวิธีบริหารด้านบุคลากร ปัจจุบันกิจการยังขาดนโยบายการจัดปฐมนิเทศให้แก่พนักงาน และการจัดฝึกอบรมพนักงานในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ส่งผลให้บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ขาดการฝึกอบรมการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่คณะกรรมการผู้บริหารขององค์กรได้กำหนดขึ้น

ดังนั้นคณะกรรมการผู้บริหารควรให้ความสำคัญ ในการส่งเสริมให้การจัดปฐมนิเทศให้แก่พนักงาน และการจัดฝึกอบรมพนักงานในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยมีการกำหนดนโยบายแนวทางการปฏิบัติในการจัดการฝึกอบรมให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเสริมสร้างทักษะความสามารถให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านการประเมินความเสี่ยง

ปัจจุบันกิจการยังไม่มีแผนการศึกษาการประเมินความเสี่ยงของระบบการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม ยังขาดการวิเคราะห์สาเหตุของความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ยังไม่มีการกำหนดวิธีการควบคุมเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างเพียงพอ

ดังนั้นบริษัทควรพิจารณาให้ความสำคัญในส่วนของการประเมินความเสี่ยง โดยผู้บริหารควรส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมการอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในแนวทางการประเมินความเสี่ยงเพื่อให้สามารถวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ และร่วมกันกับพนักงานทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในแต่ละเรื่อง และให้ความสำคัญกับการหาวิธีการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

3. ด้านกิจกรรมการควบคุม

ปัจจุบันกิจการมีข้อควรปรับปรุงในการกำหนดกิจกรรมการควบคุมอาจยังไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และผลการประเมินความเสี่ยง ในบางกิจกรรม ดังนั้น กิจการควรมีการปรับปรุงโดยพิจารณาจากประเภทของกิจกรรมการควบคุม

4 ประเภทเพิ่มเติมดังนี้

3.1 กิจกรรมการควบคุมด้านนโยบายและแผนงาน

ระบบการขาย ปัจจุบันกิจการยังไม่มีแนวทางในการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า จากที่มีการแสดงความคิดเห็นการให้คะแนนและการเขียนรีวิวในสื่อออนไลน์ อาจเจอข้อผิดพลาดข้อควรปรับปรุง หากเพิ่มกระบวนการติดตามความพึงพอใจของลูกค้า จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้นกิจการควรให้ความสำคัญ ในด้านการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำข้อมูลที่ได้กลับมาใช้ปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงานหรือสินค้าหรือบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

3.2 กิจกรรมการควบคุมด้านการควบคุมทางกายภาพ

ระบบการจัดซื้อ ปัจจุบันกิจการมีข้อควรปรับปรุงในเรื่อง ไม่มีการเปรียบเทียบราคาสินค้าหรือบริการจากผู้ขายหรือตัวแทนจำหน่ายหลาย ๆ แห่งเพื่อเลือกราคาสินค้าหรือบริการที่มีราคาขายที่ดีที่สุด มีราคาเทียบเท่าราคาขายทั่วไป

ดังนั้นในการจัดซื้อทุกครั้งต้องมีการเปรียบเทียบราคาขายจากผู้ขายอย่างน้อยสามราย เพื่อป้องกันการซื้อสินค้าที่มีราคาสูงกว่าราคาตลาดส่งผลให้ต้นทุนของกิจการเพิ่มสูงขึ้นเพื่อประโยชน์สูงสุดของกิจการ และเพื่อป้องกันโอกาสที่อาจเกิดการทุจริตภายในองค์กรในการซื้อสินค้าหรือบริการจากตัวแทนจำหน่ายเพียงรายเดียว

3.3 กิจกรรมการควบคุมด้านการแบ่งแยกหน้าที่

ระบบเงินเดือน ปัจจุบันโดยกิจการมีการจัดทำระบบเงินเดือนโดยฝ่ายบัญชี ซึ่งพนักงานบัญชีจะต้องรวบรวมข้อมูลประวัติของพนักงาน บันทึกอัตราค่าจ้างเริ่มเมื่อใด และสิ้นสุดเมื่อใด รวมถึงเก็บข้อมูลการขาดงาน วันหยุด วันลา กิจลาป่วย พนักงานบัญชีจะต้องทำงานในส่วนนี้ทั้งหมด เนื่องจากมีข้อจำกัดทางด้านจำนวนบุคลากรที่ดูแลในการปฏิบัติงานในส่วนนี้ จึงอาจมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น

ดังนั้นกิจการควรมีการแต่งตั้งผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลและพนักงานที่เกี่ยวข้องขึ้น เพื่อเข้ามาดูแลงานของระบบเงินเดือนโดยเฉพาะ เพื่อลดภาระของพนักงานบัญชี

3.4 กิจกรรมการควบคุมด้านการสอบทานโดยผู้บริหาร

ผู้บริหารต้องมีการติดตามผลการปฏิบัติงาน โดยมีการเปรียบเทียบกับแผนการดำเนินงานที่มีการกำหนดเอาไว้ว่ามีความสอดคล้องกันมากน้อยแค่ไหน อาจจะเพิ่มการสอบทานเพื่อวัดผลการดำเนินงานจริง ว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ หากเพิ่มกระบวนการดังกล่าวก็จะสามารถช่วยให้กิจการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้ได้

4. ด้านงานสารสนเทศและการสื่อสาร

ปัจจุบันบริษัทมีการเก็บรวบรวมข้อมูลหรือเอกสารเกี่ยวกับการดำเนินงานไว้อย่างครบถ้วน เป็นหมวดหมู่ อยู่ในพื้นที่ที่ปลอดภัย มีระบบการจัดเก็บเอกสารและหลักฐานการบันทึกบัญชี มีโปรแกรมทางงานบัญชีโดยเฉพาะ เพื่ออำนวยความสะดวก เอกสารทางบัญชี มีระบบการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกให้กับผู้บริหารทุกระดับ ด้านการปฏิบัติงานพนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบโปรแกรมในการดำเนินงานขององค์กรในระดับที่ดี บริษัทมีการนำระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) มาใช้มีคุณภาพที่ดีมีความสะดวกรวดเร็ว แต่ยังคงขาดช่องทางการติดต่อสื่อสารกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือมีแต่ยังไม่เพียงพอ อาจทำให้การส่งข้อมูลข่าวสาร เอกสารต่าง ๆ มีความล่าช้าและไม่เป็นระบบการใช้งานเดียวกัน

ดังนั้นบริษัทควรนำ E-mail มาใช้เป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ใช้ติดต่อกับบุคคลที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร E-mail เป็นระบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สามารถกระจายข้อมูลในจดหมายไปให้ผู้รับสารได้หลายๆคนในเวลาเดียวกัน โดยที่สามารถแนบ ไฟล์งานไปกับข้อมูลในจดหมาย อีกทั้งสร้างภาพลักษณ์องค์กร และ Brand ให้ดูมีความน่าเชื่อถือ

5. ด้านการติดตามประเมินผล

ในปัจจุบันกิจการยังไม่มีแผนงานการกำหนดให้มีการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และยังไม่ มีแผนการประเมินผลการควบคุมภายในด้วยตนเอง แต่ลักษณะการติดตามประเมินผลจะใช้วิธีตรวจสอบโดยผู้บริหารเอง

ดังนั้นหากบริษัทต้องการมีการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ จะต้องเพิ่มการประเมินการควบคุมด้วยตนเอง โดยที่ไม่จำเป็นต้องทำในทุกระบบ โดยเริ่มจากระบบงานที่มีข้อควรปรับปรุงในปัจจุบันก่อน และที่สำคัญจะต้องมีการติดตาม และประเมินผลของผู้บริหาร เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่สำคัญที่ทำให้ผู้บริหารมั่นใจได้ว่านโยบายและระบบการควบคุมภายในมีประสิทธิภาพ และได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยตามสถานการณ์ปัจจุบัน ดังนั้นผู้บริหาร จะต้องให้ความสำคัญในการติดตามและการประเมินผล

จากผลการศึกษาในส่วนการประเมินผลการปฏิบัติของการควบคุมภายในทั้ง 5 ระบบ พบว่ากิจการมีการปฏิบัติตามการควบคุมภายในตามระบบครบถ้วน แต่อาจยังมีบางกิจกรรมที่ยังพบข้อบกพร่องอยู่บางประเด็น ผู้ศึกษาจึงเห็นว่าควรมีการพัฒนาและปรับปรุง ในแต่ละองค์ประกอบดังนี้

1. ระบบการจัดซื้อ

ปัจจุบันระบบการจัดซื้อของกิจการโดยภาพรวมมีการปฏิบัติตามการควบคุมภายในตามระบบครบถ้วน แต่มีบางกิจกรรมที่ควรปรับปรุงแก้ไข เช่น การลงลายมือชื่อเพื่อรับของ อาจมีการปล่อยปะละเลยในการลงลายมือชื่อหรือลงลายมือชื่อไม่ครบ ในเอกสารรับสินค้า และการไม่มีการเปรียบเทียบราคาสินค้าหรือบริการจากผู้ขายหรือตัวแทนจำหน่ายหลายๆแห่งเพื่อเลือกราคาสินค้าหรือบริการที่มีราคาขายที่ดีที่สุด

ดังนั้นกิจการควรกำหนดให้มีตรวจสอบเอกสารการรับของหรือใบส่งของที่ผู้จัดจำหน่ายได้แนบมาพร้อมสินค้าหรือบริการว่ามีการลงลายมือชื่อของผู้รับตามนโยบายแนวทางการปฏิบัติที่ได้วางไว้หรือไม่ อาจเพิ่มให้มีการตรวจสอบของหัวหน้างานเป็นประจำ และในการจัดซื้อทุกครั้งต้องมีการเปรียบเทียบราคาขายจากผู้ขายอย่างน้อยสามราย เพื่อป้องกันการซื้อสินค้าที่มีราคาสูงกว่าราคาตลาดส่งผลให้ต้นทุนของกิจการเพิ่มสูงขึ้น

2. ระบบการขาย

ปัจจุบันระบบการขายของกิจการโดยภาพรวมมีการปฏิบัติตามการควบคุมภายในตามระบบครบถ้วน โดยบริษัทได้ใช้ระบบ POS เข้ามาจัดการในการขาย ซึ่งการตรวจสอบและอนุมัติโดยผู้จัดการแผนกขายจะทำให้ขั้นตอนในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น และปัจจุบันมีการตรวจสอบ Price List น้อยมาก มีบางครั้งที่เกิดข้อผิดพลาดเนื่องจากการปรับปรุง ระบบ POS ทำให้ราคาที่แสดงในระบบผิดพลาดไป

ดังนั้นกิจการควรปรับปรุงในเรื่องของ ตรวจสอบและอนุมัติก่อนโดยผู้จัดการแผนกขายหรือแผนกสินค้า โดยการให้ผู้จัดการแผนกขายหรือพนักงานที่เกี่ยวข้อง สุ่มตรวจสอบความถูกต้องของคำสั่งซื้อของลูกค้าที่ส่งคำสั่งซื้อเข้ามาว่ามีความถูกต้องหรือไม่ กิจการจะต้องเพิ่มระบบการตรวจสอบคำสั่งซื้อของลูกค้าเข้าไปในระบบ POS เพื่อควบคุมข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น และผู้จัดการฝ่ายขายจะต้องมีการตรวจสอบ Price List อยู่เป็นประจำ ยิ่งในช่วงมีการอัปเดตระบบ POS ผู้จัดการฝ่ายขายจะต้องทำการตรวจสอบ Price List โดยละเอียด เพื่อป้องกันการจำหน่ายสินค้าหรือบริการในราคาที่ผิดพลาด

3. ระบบการรับเงิน

ปัจจุบันระบบการรับเงินของกิจการโดยภาพรวมมีการปฏิบัติตามการควบคุมภายในตามระบบครบถ้วน โดยบริษัทได้ใช้ระบบ POS เข้ามาจัดการเช่นเดียวกับระบบขาย ในกรณีที่ต้องออกใบเสร็จรับเงินในบางครั้งจะไม่มีมีการลงลายมือชื่ออาจเกิดจากการละเลยของผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้อง ในการจัดทำทะเบียนคุมใบเสร็จรับเงินและบันทึกควบคุมใบเสร็จในทะเบียนคุม อาจจะมีรูปแบบการลงข้อมูลที่ไม่ชัดเจน ควรต้องมีการปรับปรุงแก้ไข

ดังนั้นกิจการควรกำหนดให้มีการทำบันทึกทะเบียนคุมใบเสร็จและบันทึกควบคุมใบเสร็จในทะเบียนคุม ให้มีรูปแบบที่ชัดเจนเข้าใจได้ง่ายและมีความถูกต้อง เพื่อป้องกันการทุจริตที่อาจเกิดขึ้น เพื่อง่ายแก่การตรวจสอบ และการบริหารงาน ลูกหนี้ เน้นย้ำให้มีการลงลายมือชื่อของผู้จัดการฝ่ายการเงินหรือผู้มีหน้าที่ดูแลควบคุมการเงินและการบัญชีในใบเสร็จรับเงินทุกฉบับ เพื่อง่ายแก่การตรวจสอบการรับชำระเงิน

4. ระบบการจ่ายเงิน

ปัจจุบันระบบการจ่ายเงินของกิจการโดยภาพรวมมีการปฏิบัติตามการควบคุมภายในตามระบบครบถ้วน มีขั้นตอนการดำเนินงานในระบบการจ่ายเงินอย่างมีระบบ แต่อาจมีบางกิจกรรมที่ควรมีการปรับปรุงในส่วนการส่งจ่ายเช็คยังเป็นการลงนามในการส่งจ่ายแต่เพียงผู้เดียว และกรณีที่มีการจ่ายเงินแก่บุคคลอื่นซึ่งไม่ใช่เจ้าหน้าที่หรือผู้มีสิทธิรับเงิน ยังไม่มีการทำเอกสารการรับมอบฉันทะที่ถูกต้อง

ดังนั้นกิจการควรมีการกำหนดผู้มีอำนาจลงนามสำหรับการจ่ายเงินให้มีความเหมาะสม กำหนดให้มีผู้มีอำนาจลงนามในการสั่งจ่ายเช็คมากกว่าหนึ่งท่าน หรือเพิ่มเงื่อนไขการสั่งจ่ายเช็คต้องมีการลงลายมือชื่อสองในสามท่าน และกรณีที่มีการจ่ายเงินแก่บุคคลอื่นซึ่งไม่ใช่เจ้าหน้าที่หรือผู้มีสิทธิรับเงิน จะต้องมีการทำหนังสือมอบฉันทะจากเจ้าหน้าที่หรือผู้มีสิทธิรับเงินอย่างถูกต้องครบถ้วนตามระเบียบแบบแผนที่กฎหมายกำหนดไว้เพื่อเป็นหลักฐานการรับเงิน

5. ระบบเงินเดือน

ปัจจุบันระบบเงินเดือนของกิจการโดยภาพรวมมีการปฏิบัติตามการควบคุมภายในตามระบบ ครบถ้วน โดยกิจการมีการจัดทาระบบเงินเดือนโดยฝ่ายบัญชี ซึ่งพนักงานบัญชีจะต้องรวบรวมข้อมูลประวัติของพนักงาน บันทึกอัตราค่าจ้างเริ่มเมื่อใด และสิ้นสุดเมื่อใด รวมถึงเก็บข้อมูลการขาดงาน วันหยุด วันลา กิจ ลาป่วย พนักงานบัญชีจะต้องทำงานในส่วนนี้ทั้งหมดเนื่องจากมีข้อกำหนดทางด้านจำนวนบุคลากรที่ดูแลในการปฏิบัติงานในส่วนนี้ จึงอาจมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น เช่น ประวัติของพนักงานไม่เป็นปัจจุบัน การบันทึกข้อมูลวันหยุด วันลา ของพนักงานอาจผิดพลาด เนื่องจากพนักงานบัญชีมีภาระหน้าที่ในส่วนการทำงานด้านบัญชีอยู่แล้ว

ดังนั้นกิจการควรมีการแต่งตั้งผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลและพนักงานที่เกี่ยวข้องขึ้น เพื่อเข้ามาดูแลงานของระบบเงินเดือนโดยเฉพาะ เพื่อจะได้จัดเก็บรวบรวมข้อมูลประวัติของพนักงาน บันทึกอัตราค่าจ้างเริ่มเมื่อใด และสิ้นสุดเมื่อใด รวมถึงเก็บข้อมูลการขาดงาน วันหยุด วันลา กิจ ลาป่วย ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อเป็นข้อมูลในการเตรียมการทำจ่ายเงินเดือนของกิจการต่อไป และข้อมูลเกี่ยวกับพนักงาน หากมีการตรวจสอบโดยผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล ก็จะทำให้มีการตรวจสอบความถูกต้องตามมาตรฐานการควบคุมภายใน ข้อผิดพลาดต่าง ๆ ในระบบเงินเดือนก็จะไม่มี ทำให้การควบคุมภายในในระบบเงินเดือนมีประสิทธิภาพมากขึ้น

บรรณานุกรม

- คมสันต์ จันทร์ชัย. (2553). *การประเมินการควบคุมภายในของระบบสารสนเทศทางการบัญชี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคเหนือ (เชียงใหม่)* (การค้นคว้าแบบอิสระบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่). สืบค้นจาก <https://cmudc.library.cmu.ac.th/frontend/Info/item/dc:113863>
- จกกลณีย์ สุริยวงค์. (2551). *แนวทางการควบคุมภายในทางการเงินและบัญชีของเทศบาลตำบล ในอำเภอเมืองเชียงใหม่* (การค้นคว้าแบบอิสระบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่). สืบค้นจาก <http://cmuir.cmu.ac.th/handle/6653943832/9148>
- จันทนา สาขากร, นิพันธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันทเพชร. (2551). *การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน*. กรุงเทพฯ: ทีพีเอ็น เพรส.
- เจนจิรา รัตน์นะ. (2556). *การประเมินการควบคุมภายในทางการเงินและบัญชีของสำนักงานที่ดินในสังกัดจังหวัดลำพูน* (การค้นคว้าแบบอิสระบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่). สืบค้นจาก <https://cmudc.library.cmu.ac.th/frontend/Info/item/dc:119680>
- ณัฐพร พันธุ์อุดม. (2549). *แนวทางการควบคุมภายในที่ดี*. กรุงเทพฯ: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2548). *แนวทางการตรวจสอบภายใน*. กรุงเทพฯ: ดุมาเยส.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561). *สรุปภาวะธุรกิจภาคเหนือไตรมาสที่ 4 ปี 2560*. สืบค้นจาก https://www.bot.or.th/content/dam/bot/documents/th/research-and-publications/reports/business-outlook-report/regional/northern/2560/BusinessOutlookReport_Q4_2560.pdf

- นัฐนาถ ยอดชาสุวรรณ. (2558). *ปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่* (การค้นคว้าแบบอิสระ บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่). สืบค้นจาก <https://cmudc.library.cmu.ac.th/frontend/Info/item/dc:123087>
- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2549). *สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: จามจุรี โปรดักท์.
- วิโรจน์ เย็นสวัสดิ์. (2548). *WINSpeed III*. สืบค้นจาก <http://old.prosoftwinspeed.com/ArticleInfo.aspx?ArticleTypeID=1193&ArticleID=3703>
- พิจิตรา ผงทอง. (2561). *การวิเคราะห์การควบคุมภายในตามแนวทางโคโซของบริษัท ลีไทยเจริญ มาร์เก็ตติ้ง จำกัด* (การค้นคว้าแบบอิสระบัญชีมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุมิตรา นาขวัญ. (2558). *บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในกับการทุจริต*. สืบค้นจาก <https://www.cgd.go.th/cs/internet/internet/ViewNews.html?content=News:1428494300502>
- สุวิมล กุลาเลิศ. (2552). *การสร้างแบบประเมินระบบการควบคุมภายในตามแนวทางของ COSO ของแต่ละระบบงาน*. สืบค้นจาก <http://mit.wu.ac.th/mit/images/editor/files/COSO.pdf>
- อาภาพร จันทร์รัตน์. (2561). *การประเมินการควบคุมภายในของห้างหุ้นส่วนจำกัด โพรบิซิเนส บัญยทรงสุข* (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- COSO. (2013). *COSO Internal Control – Integrated Framework*. Retrieved from <https://www.coso.org/Shared%20Documents/CROWE-COSO-Internal-Control-Integrated-Framework.pdf>