

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นสถาบันการเงินที่สำคัญยิ่งของประเทศ ทำหน้าที่รักษาเสถียรภาพทางการเงิน ควบคุมดูแลสถาบันการเงิน เป็นนายธนาคารและที่ปรึกษาด้านนโยบายเศรษฐกิจของรัฐบาล เป็นนายธนาคารของสถาบันการเงิน บริหารเงินสำรองระหว่างประเทศ จัดพิมพ์และออกใช้ธนบัตร ถือได้ว่าเป็นบทบาทหน้าที่ที่มีความสำคัญ ทำให้ธนาคารต้องปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ และได้มาตรฐานสากล ในปัจจุบันธนาคารได้นำมาตรฐานการควบคุมภายในของ The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission หรือ COSO มาปรับใช้กับองค์กร ซึ่งการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO เป็นการนำแนวคิดของการควบคุมภายในที่เป็นมาตรฐานการควบคุมภายในอย่างสากล โดยให้ความสำคัญทั้งปัจจัยที่มาจากทั้งภายนอกและภายในกิจการ เพื่อให้การควบคุมภายในเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามเป้าหมาย จึงต้องมีการประเมินผลการควบคุมภายใน เพื่อจะได้ทราบประสิทธิภาพและประสิทธิผล พร้อมทั้งสามารถนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

สำหรับการประเมินผลการควบคุมภายในของธนาคารแห่งประเทศไทยนั้น ทำโดยผู้ตรวจสอบภายในของธนาคาร ซึ่งอาจจะบอกปัญหาหรือความต้องการในการปรับปรุงได้ไม่ครบถ้วนเพราะในมุมมองของผู้ตรวจสอบกับผู้ปฏิบัติงานอาจจะแตกต่างกัน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานเป็นบุคคลที่เข้าใจระบบการทำงานในรายละเอียดหรือข้อบกพร่องบางจุดที่ผู้ตรวจสอบภายในไม่ทราบ ด้วยเหตุนี้ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาการประเมินผลการควบคุมภายในของ COSO กรณีศึกษาธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ส่วนเงินตรา เนื่องจากการประเมินการควบคุมภายในจากพนักงานผู้ปฏิบัติงานจะสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จของการนำการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ส่วนเงินตรา จำนวน 45 ราย มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ที่นำมาใช้กับหน่วยงาน รวมทั้งนำผลที่ได้รับจากการประเมินมาปรับปรุงการควบคุมภายในของส่วนงาน ให้เกิดความสอดคล้องและเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

พนักงานส่วนเงินตราเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงร้อยละ 51.1 ทำงานในส่วนเงินตรามาแล้ว 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.9 มีอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.7 ซึ่งร้อยละ 64.4 สมรสแล้ว ส่วนระดับการศึกษาร้อยละ 62.3 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.0 และร้อยละ 53.3 ทำงานในตำแหน่งผู้ช่วยฝ่ายบริหาร

ส่วนที่ 2 ระดับการประเมินการควบคุมภายในตามแนวของ COSO

พนักงานส่วนเงินตรามีความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO แต่ละประเด็นในระดับดี คือ ประเด็นกิจกรรมการควบคุม และประเด็นสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งหมายความว่า นโยบายและมาตรการต่าง ๆ ที่ฝ่ายบริหารนำมาใช้เพื่อลดหรือควบคุมความเสี่ยง มีการติดตามวัดผล และปรับปรุงแก้ไขสอดคล้องกับแนวปฏิบัติที่กำหนดไว้เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร นอกจากนี้ ข้อมูลข่าวสารทางการเงิน หรือการดำเนินงานด้านอื่น ๆ ทั้งจากแหล่งภายในและแหล่งข้อมูลภายนอก ส่งไปถึงผู้ที่ควรได้รับหรือผู้ที่ควรใช้จากฐานข้อมูลของธนาคารซึ่งได้รับการพัฒนาและปรับปรุงสม่ำเสมอ สามารถเรียกใช้ได้ทันที แต่ยังคงขาดความสอดคล้องในแต่ละระบบงาน

ส่วนประเด็นสภาพแวดล้อมของการควบคุม การประเมินความเสี่ยง การติดตามและประเมินผล อยู่ในระดับยอมรับ ซึ่งหมายความว่า ผู้บริหารค่อนข้างให้ความสำคัญกับการควบคุมภายใน โดยมีการวางระบบ กระบวนการ และจัดทำวิธีปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร มีการดำเนินงานตามระบบการควบคุมภายในเป็นประจำ แต่ไม่มีการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอและเข้มงวด จึงทำให้ขาดความชัดเจนในประสิทธิภาพการทำงาน และขาด การพัฒนาที่มีคุณภาพ

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการประเมินการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ในองค์ประกอบต่าง ๆ ตามความเข้าใจของพนักงานส่วนเงินตรากับข้อมูลทั่วไปของพนักงานส่วนเงินตรา

ตำแหน่งที่แตกต่างกันของพนักงานส่วนเงินตรา มีผลต่อระดับการประเมินการควบคุมภายใน ในองค์ประกอบสภาพแวดล้อมของการควบคุม ตามความเข้าใจของพนักงานส่วนเงินตราอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่มีผลต่อองค์ประกอบการประเมินความเสี่ยง องค์ประกอบกิจกรรมการควบคุม องค์ประกอบสารสนเทศและการสื่อสาร องค์ประกอบ การติดตามและประเมินผล นอกจากนี้รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันของพนักงานส่วนเงินตรา ยังมีผลต่อระดับการประเมินการควบคุมภายใน ในองค์ประกอบการประเมินความเสี่ยงตามความเข้าใจของพนักงานส่วนเงินตรา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่มีผลต่อองค์ประกอบสภาพแวดล้อมของการควบคุม องค์ประกอบระบบสารสนเทศและการสื่อสาร องค์ประกอบ การติดตามและประเมินผล ส่วนความแตกต่างระหว่าง เพศ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อระดับการประเมินการควบคุมภายใน ในองค์ประกอบทั้ง 5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการประเมินการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ในองค์ประกอบต่าง ๆ ตามความเข้าใจของพนักงานส่วนเงินตรา กับข้อมูลทั่วไปของพนักงานส่วนเงินตรา

จากสมมติฐานการศึกษาค้นคว้าที่ว่า ข้อมูลทั่วไปของพนักงานส่วนเงินตราที่แตกต่างกันจะมีระดับการประเมินการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ในองค์ประกอบต่าง ๆ ตามความเข้าใจของพนักงานส่วนเงินตราแตกต่างกัน วิเคราะห์โดยหาความสัมพันธ์ซึ่งใช้สถิติทดสอบค่าไคสแควร์ (Chi-square) ในการทดสอบ ตัวแปรที่ใช้คือ เพศ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงานและระดับความเข้าใจในการประเมินการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ตามองค์ประกอบทั้ง 5 คือ สภาพแวดล้อมของการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร การติดตามและ ประเมินผล

ผลการวิเคราะห์สามารถตีความสรุปได้ว่า ผู้บริหารและผู้ช่วยฝ่ายบริหาร มีระดับการประเมินการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ในองค์ประกอบสภาพแวดล้อมของการควบคุมตามความเข้าใจ แตกต่างจากพนักงานปฏิบัติการระดับล่าง โดยผู้บริหารและผู้ช่วยฝ่ายบริหารมีการประเมินผลการควบคุมภายใน ในองค์ประกอบสภาพแวดล้อมของการควบคุมตามความเข้าใจอยู่ในระดับยอมรับถึงดีมาก ส่วนพนักงานปฏิบัติการระดับล่างมีการประเมินผลการควบคุมภายในตามความเข้าใจอยู่ในระดับปรับปรุงถึงยอมรับ ซึ่งอาจจะเป็นเพราะผู้บริหารและผู้ช่วยฝ่ายบริหาร จะได้รับการอบรม สัมมนา หรือประชุมเชิงปฏิบัติการ เกี่ยวกับการควบคุมภายในมากกว่าพนักงานปฏิบัติการระดับล่าง จึงทำให้มีความรู้ความเข้าใจตามแนวทางการควบคุมภายในของ COSO ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักการ นโยบาย หรือข้อปฏิบัติต่าง ๆ ตามแนวทางการควบคุมภายใน นอกจากนี้ องค์ประกอบสภาพแวดล้อมของการควบคุมถือว่าเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลในการควบคุมภายใน เพราะเป็นตัวกำหนดแนวทางขององค์กรและสร้างจิตสำนึกในการควบคุมภายในให้กับบุคคลในองค์กรซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่โดยตรงของฝ่ายบริหาร ในขณะที่พนักงานปฏิบัติการระดับล่างส่วนใหญ่จะรับนโยบาย คำสั่งหรือการมอบหมายอำนาจหน้าที่จากผู้บริหาร หรือผู้ช่วยผู้บริหารในการดำเนินการควบคุมภายใน ทำให้ไม่ทราบรายละเอียดในเชิงลึกในการควบคุมภายในขององค์ประกอบสภาพแวดล้อมของการควบคุม นอกจากนี้ พนักงานที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป มีระดับการประเมินการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ในองค์ประกอบประเมินความเสี่ยงตามความเข้าใจ แตกต่างจากพนักงานส่วนเงินตราที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท โดยพนักงานที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไปมีการประเมินการควบคุมภายใน อยู่ในระดับยอมรับถึงดี แต่พนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท ซึ่งมีเพียง 1 ราย มีการประเมินการควบคุมภายใน อยู่ในระดับปรับปรุงทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าประสบการณ์ในการทำงาน และได้รับการอบรม เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการควบคุมภายในน้อยกว่าพนักงานคนอื่น ๆ ทำให้การวิเคราะห์เชิงลึกแตกต่างกัน

ส่วนความเข้าใจของพนักงานส่วนเงินตรา ในการประเมินการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO สำหรับประเด็นกิจกรรมการควบคุม และสารสนเทศและการสื่อสาร อยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับการสอบทานสภาพการควบคุมภายใน ของส่วนตรวจสอบกิจการภายใน แต่ประเด็นอื่น ๆ คือ ประเด็นสภาพแวดล้อมของการควบคุม การประเมินความเสี่ยงและการติดตามและประเมินผล ขัดแย้งกับผลการสอบทานสภาพการควบคุมภายในตามแนว COSO ของส่วนตรวจสอบกิจการภายใน ซึ่งผลการสอบทานของส่วนตรวจสอบกิจการภายใน ได้ผลอยู่ในระดับดี แต่ในการศึกษาได้ผลอยู่ในระดับยอมรับ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะมุมมองของ

ผู้ตรวจสอบภายใน กับพนักงานที่ปฏิบัติในส่วนงานแตกต่างกันในบางประเด็น โดยผู้ตรวจสอบภายในจะมองในประเด็นที่จะส่งผลตีผลเสีย หรือผลลัพธ์ที่แสดงให้เห็น และมีกรอบในการสอบทาน ในขณะที่พนักงานผู้ปฏิบัติงานในส่วนเงินตรา จะมองสภาพที่แท้จริงที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน และทราบในรายละเอียดลึก ๆ ภายในส่วนงาน จึงทำให้ผลการประเมินแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ (Recommendation)

ข้อเสนอแนะซึ่งเป็นผลมาจากการศึกษานี้ อาจเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการควบคุมภายในของส่วนงาน มีดังนี้

1. จัดอบรมหรือจัดสัมมนา ให้พนักงานในทุกระดับเป็นประจำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานใหม่ ซึ่งจะต้องมีการอบรมหรือสัมมนาเชิงปฏิบัติการให้มีความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง และเป็นการสร้างพื้นฐานความเข้าใจให้แก่พนักงานให้ไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ ยังเป็นการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน
2. ประชุมพนักงานเป็นประจำทุก ๆ เดือน จะได้ทราบปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อจะได้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการควบคุมภายใน
3. ให้พนักงานส่วนเงินตราประเมินผลการควบคุมภายใน ทุก ๆ 3 เดือน เพื่อจะได้นำผลการประเมินที่ได้มาปรับปรุงการทำงาน
4. ผู้บริหารควรมีการชี้แจง พร้อมทั้งแสดงให้บุคลากรเห็นว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการควบคุมภายในอยู่ในระดับเร่งด่วน เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรเห็นความสำคัญ และปฏิบัติอย่างจริงจังสม่ำเสมอ นอกจากนี้ควรให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวปฏิบัติในการควบคุมภายใน พร้อมทั้งมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่เป็นลายลักษณ์อักษรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการควบคุมภายในตามความเหมาะสม
5. ประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นประจำ และสม่ำเสมอ พร้อมทั้งนำผลการประเมินที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากรทั้งทางตรง และทางอ้อม เพราะบุคลากรเป็นกลไกหลักในการดำเนินการควบคุมภายในที่สำคัญ หากการทำงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลที่ดี การควบคุมภายในก็จะได้ผลที่ดี แต่ต้องมีกระบวนการควบคุมภายในที่ดีด้วย
6. ทบทวนปรับปรุง สภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะใช้หน่วยงานที่มีอยู่เป็นตัวกลางในการร่วมมือระหว่างบุคลากร เช่น กิจกรรม 5 ส เป็นต้น