

บทที่ 5

ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาของการจัดทำบัญชี ของคุณยี่ฝึกอบรมผู้สูงอายุอาชีว

การศึกษาถึงการจัดทำบัญชีของคุณยี่ฝึกอบรมผู้สูงอายุอาชีว ในครั้งนี้ มีความมุ่งหมายในการศึกษาถึงกระบวนการจัดทำบัญชีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน เพื่อค้นหาปัญหา และเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา ของกระบวนการจัดทำบัญชีในอีกความหมายหนึ่งคือการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบันทึกข้อมูล รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ท่านอื่น และสังเกตวิธีการปฏิบัติงาน เริ่มตั้งแต่รูปแบบเอกสาร การบันทึกข้อมูล ลงในเอกสาร การจัดเก็บเอกสาร กระบวนการที่รายการการลงในสมุดบัญชี และการจัดทำรายงานทางการเงิน ซึ่งประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆ ของการจัดทำบัญชี เพื่อให้ผู้ มีหน้าที่โดยตรงและผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปพิจารณากำหนดแนวทางปรับปรุงแก้ไข และสามารถทำให้ เกิดการควบคุมและการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ปัญหาของการจัดทำบัญชี

จากการศึกษาการจัดทำบัญชีของคุณยี่ฝึกอบรมผู้สูงอายุอาชีว ได้พบปัญหาต่างๆ ซึ่งสามารถ แยกเป็นประเด็นสำคัญได้ 6 ประเด็นดังนี้

1. ปัญหาการแบ่งแยกหน้าที่
2. ปัญหาด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน
3. ปัญหาด้านความครบถ้วน ถูกต้องและความสมบูรณ์ของเอกสาร
4. ปัญหาด้านความครบถ้วน ถูกต้องและความสมบูรณ์ของการจัดทำบัญชี
5. ปัญหาการจัดเก็บเอกสาร
6. ปัญหาอื่นๆ

1. ปัญหาการแบ่งแยกหน้าที่

เจ้าหน้าที่บัญชีของศูนย์ฝึกอบรมผู้สูงอายุอธิบดีเป็นพนักงานประจำเพียงคนเดียวของทางที่รับผิดชอบในด้านต่างๆ หลายด้านทั้งในด้านการปฏิบัติงานทางบัญชี การจดบันทึกรายการทางการบัญชี การดูแลรักษาเงินสดอย่างและการจัดทำรายงานการเงิน ซึ่งอาจส่งผลเสียหายหลายประการดังนี้

1.1 การทำงานคนเดียวตั้งแต่ต้นจนจบ เป็นการเบี่ยงโถกงานให้เจ้าหน้าที่ทุจริต หรือยกขอกเงินไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว เช่น การบันทึกค่าใช้จ่ายซ้ำกว่าความเป็นจริง การฉลอกลวงการถ่ายเงินเข้มทอดรอง เป็นต้น

1.2 การขาดระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ ถึงแม้ว่าจะมีระบบการควบคุมภายในเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริตที่อาจจะเกิดขึ้น แต่ในทางปฏิบัติบัญชีที่เกิดขึ้นจะอยู่ในรูปแบบของการขาดการตรวจสอบซึ่งกันและกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ไม่มีการตรวจสอบในความถูกต้องของรายการที่ทำการบันทึกในสมุดบัญชี จะส่งผลในรายงานทางการเงินที่ขัดทำขึ้นผิดพลาด ทำให้ได้รับความเสียหาย

1.3 การทำงานที่ล่าช้าเนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเพียงผู้เดียวทำให้ผลงานที่ออกมานามีได้คุณภาพไม่ถูกต้องและไม่ทันเวลา จากการศึกษาจะพบว่าการปิดงบค่าใช้จ่ายประจำเดือนจะมีการจัดทำทุกวันที่ 25 ของแต่ละเดือน หลังจากนั้นจะมีระยะเวลาการอกรายงานค่าใช้จ่ายภายในเวลา 5 วัน ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องรีบจัดทำรายงานการเงินให้เร็วที่สุดจึงเกิดปัญหาผลงานที่ได้ออกมานามีได้คุณภาพ และเกิดความล่าช้าอันมีสาเหตุมาจากการนำกลับไปแก้ไข

1.4 เนื่องจากปริมาณงานที่ต้องทำมีมาก ทำให้การทำงานเกิดความผิดพลาดบ่อยๆ เช่น การบันทึกรายการผิดพลาด เป็นต้น

2. ปัญหาด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานถือเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่างๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหากส่วนงานใดเกิดปัญหาด้านนี้จะทำให้ผลงานที่ได้ไม่มีคุณภาพ และอาจไม่สะท้อนถึงข้อมูลที่แท้จริงขององค์กร

จากการศึกษาพบประเด็นปัญหาเกี่ยวกับความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานทางด้านบัญชีในส่วนงานทางด้านบัญชี 2 ส่วน คือ

2.1 เจ้าหน้าที่บัญชี เจ้าหน้าที่บัญชีของศูนย์ฝึกอบรมผู้สูงอายุเชียงใหม่ ได้รับการมอบหมายในส่วนของการบันทึกรายการลงในระบบ SUN SYSTEM เท่านั้น สำหรับหน้าที่ในการอกรายงานค่าใช้จ่ายจะเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทางสำนักงานใหญ่ที่กรุงเทพมหานครประเทศไทย ดังนั้นเจ้าหน้าที่บัญชีจะรับผิดชอบแค่การลงรายการและทำการตรวจสอบหลังจากนั้นก็จะทำการจัดส่งข้อมูลไปให้ทางสำนักงานใหญ่ และทางสำนักงานใหญ่จะทำการขอรายงานค่าใช้จ่ายและส่งกลับมาให้ทางเจ้าหน้าที่บัญชีของทางทำการตรวจสอบความถูกต้องต่อไป ทำให้เกิดความล่าช้าในการนำรายงานค่าใช้จ่ายมาทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมไปถึงโอกาสที่จะเกิดความผิดพลาดในการนำกลับไปแก้ไขใหม่ได้สูง นอกจากนั้นในรายละเอียดของเอกสารใบสำคัญจ่ายเงินเจ้าหน้าที่บัญชีทำหน้าที่แค่การกรอกรายละเอียดในใบสำคัญจ่ายให้สมบูรณ์เท่านั้น หลังจากนั้นจึงทำการส่งข้อมูลไปให้กับเจ้าหน้าที่ขององค์กรซึ่งเหลือผู้สูงอายุระหว่างประเทศในการดำเนินขั้นตอนการจ่ายเงิน ซึ่งตามหลักการจะถือว่าเป็นความถูกต้องในการควบคุมภายในที่ทำการแยกผู้จัดทำเอกสารกับผู้จ่ายเงินไว้คนละแผนก แต่ในทางปฏิบัติทางศูนย์ฝึกอบรมผู้สูงอายุเชียงใหม่กิจกรรมในการฝึกอบรมซึ่งมีความจำเป็นที่จะต้องใช้เงินทุนหมุนเวียนอย่างบ่อยครั้ง ทำให้งานที่ออกมามีโอกาสที่จะเกิดความล่าช้าได้สูง

2.2 เจ้าหน้าที่ภายในศูนย์ฝึกอบรมผู้สูงอายุเชียงใหม่ ได้ว่าเจ้าหน้าที่บัญชีจะทำหน้าที่ในการบันทึกข้อมูลลงในเอกสารทำให้หน้าที่ในการจัดทำเอกสารก็ย่อมตกเป็นของเจ้าหน้าที่บัญชี ซึ่งเป็นที่แน่นอนว่าปัญหาความล่าช้าที่เกิดจากเจ้าหน้าที่คนอื่นที่ไม่มีความรู้ในด้านของการจัดทำบัญชีจะต้องเกิดขึ้น รวมไปถึงหากเกิดรายการค่าใช้จ่ายที่มีความซับซ้อน ก็จะไม่สามารถจัดทำได้ ทำให้ต้องมีการสอบถามทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน จนเกิดผลเสียหายให้แก่องค์กร

3. ปัญหาด้านความครอบคลุม ถูกต้อง และความสมบูรณ์ของเอกสารจากการศึกษาพบว่าเอกสารบางประเภทไม่สมบูรณ์ เช่น

3.1 เอกสารการรับเงินจากสำนักงานใหญ่ในบางครั้งขาดความครอบคลุม ซึ่งหมายถึงไม่ได้รับจากสำนักงานใหญ่ทำให้เอกสารขาดความครอบคลุม เช่น ได้รับเป็นโทรศัพท์เอกสารตัวจริงซึ่งไม่ได้รับ เป็นต้น

3.2 ไม่มีการเรียงเลขที่ในรายละเอียดการรับเงินบริจากเพียงแต่เก็บไว้ในแฟ้มประจำเดือน ทำให้ยากในการตรวจสอบเอกสาร

3.3 รายละเอียดการรับเงินบางรายการ เช่น ดอกเบี้ยเงินฝากธนาคาร ไม่มีการจัดทำ

ใบสำคัญรับ ทำให้เกิดความไม่ถูกต้องในการจัดทำบัญชี

3.4 ใบสำคัญจ่ายเงินบางรายการมีการจ่ายเงินแล้วแต่ไม่มีลายมือชื่อผู้รับเงินใบสำคัญจ่าย

3.5 ใบสำคัญจ่ายเงินบางรายการมีการจ่ายเงินไปก่อน โดยที่จะทำการอนุมัติภายหลังบางครั้ง เกิดความผิดพลาดในการไม่มีลายมือชื่อผู้อนุมัติ

3.6 ใบสำคัญจ่ายเงิน ที่จ่ายเงินแล้วไม่มีการประทับตราจ่ายแล้ว

3.7 การบันทึกรายละเอียดลงในใบสำคัญจ่ายเงินรวมไปถึงเอกสารประกอบบางครั้งไม่ครบถ้วน

4. ปัญหาด้านความครบถ้วน ถูกต้องและความสมบูรณ์ของสมุดบัญชี มีปัญหาเกิดขึ้นดังนี้

4.1 ไม่มีบัญชีแยกประเภททั่วไป ทำให้มีแต่การบันทึกรายการถูกบันทึกอยู่ในสมุดขั้นต้น เท่านั้น และยากต่อการตรวจสอบความถูกต้องในการผ่านรายการไปยังรายงานค่าใช้จ่าย

4.2 ชื่อบัญชีในหมวดของกิจกรรมการฝึกอบรมมีความคล้ายคลึงกันจะเปลี่ยนไปตามสถานที่ เท่านั้นทำให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย

5. ปัญหาการจัดเก็บเอกสาร
มีปัญหาเกิดขึ้นดังนี้

5.1 เอกสารบัญชีรายเดือนถูกเก็บไว้ในกล่องใบเดียวกัน โดยที่ไม่มีการแยกในส่วนของรายได้ และค่าใช้จ่ายทำให้เกิดปัญหาในการค้นหา

5.2 เอกสารใบสำคัญจ่ายเงินกรณีเงินสดจะเก็บเรียงตามวันที่ที่จ่ายเงินในเดือนนั้น หากเกิดความล่าช้าในการจ่ายเงินและมีการต้องการหาเอกสารข้อนหลังผู้จัดทำจะขาดจำในวันที่มีการจัดทำแต่ จะไม่ทราบว่ามีการจ่ายเงินเมื่อไรทำให้เกิดความยากลำบากในการค้นหาเอกสาร

5.3 บัญชีคุณเอกสารรายเดือนไม่ตรงกับรายละเอียดของเอกสารที่ทำการจัดเก็บจริง

6. ปัญหาอื่นๆ

6.1 เจ้าหน้าที่บัญชีมีเพียงคนเดียวทำให้หากเกิดกรณีใดที่เจ้าหน้าที่ป่วยหรือมีภาระสำคัญที่ไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ จะทำให้การดำเนินงานของจะไม่สามารถดำเนินงานต่อไปได้โดยปกติ หรือ หากเจ้าหน้าที่บัญชีลาออก จะทำให้ประสบปัญหาในการดำเนินงาน

6.2 การแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบยังไม่อยู่ในรูปแบบสากล บางครั้งเจ้าหน้าที่บัญชีต้อง

ไปทำงานในส่วนที่ตัวเองไม่ได้รับผิดชอบและบางงานต้องใช้ระยะเวลาพอสมควรจึงจะเดร็จเรียนร้อยทำให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบอยู่

6.3 การที่ไม่ได้มีการจัดทำทะเบียนสินทรัพย์แต่เป็นการทำหมายเหตุประกอบไว้ในสมุดบัญชีที่บันทึกลงในคอมพิวเตอร์ ทำให้ยากต่อการตรวจสอบสินทรัพย์ขององค์กร

6.4 การที่ไม่มีส่วนร่วมในการประเมินผลจากรายงานทางการเงินทำให้บางครั้งสภาพคล่องเกิดการติดขัดทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

แนวทางแก้ไขปัญหา

แนวทางแก้ไขปัญหาของการจัดทำบัญชีของศูนย์พีกอบรมผู้สูงอายุเชียงใหม่สามารถแบ่งเป็นประเด็นสำคัญได้ 6 ประเด็น ดังนี้

1. การแบ่งแยกอำนาจหน้าที่
2. ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน
3. ความครบถ้วนถูกต้องและความสมบูรณ์ของเอกสาร
4. ความครบถ้วนถูกต้องและความสมบูรณ์ของสมุดบัญชีและการจัดทำบัญชี
5. การจัดเก็บเอกสาร
6. อื่นๆ

1. การแบ่งแยกอำนาจหน้าที่

ศูนย์พีกอบรมผู้สูงอายุเชียงใหม่ จะต้องมีการแบ่งแยกหน้าที่ที่สำคัญออกเป็น 4 ประการ (ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีเท่านั้น) นั่นคือ หน้าที่ทางด้านการปฏิบัติงาน การบันทึกรายการ การคูแลรักษาสินทรัพย์ และการอนุมัติรายการ ในแต่ละหน้าที่จะมีตำแหน่งงานที่รับผิดชอบดังนี้

1.1 ผู้อำนวยการ ควรมีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

1.1.1 รับผิดชอบเกี่ยวกับพนักงานในฝ่ายจัดการ ทั้งในเรื่องการข้างงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่ ตลอดจนค่อยกำกับดูแลให้การปฏิบัติงานเป็นไปตาม ระเบียบ นโยบาย ที่ได้วางไว้

1.1.2 รับผิดชอบในการอนุมัติรายการที่เกี่ยวกับการจ่ายเงินขององค์กรทุกราย

1.1.3 รับผิดชอบให้มีการจัดทำบัญชีตามแบบและรายการให้เหมาะสมแก่การรายงานต่อผู้บริจาก

1.1.4 กรณีฉุกเฉินและไม่มีผู้อนุมัติเอกสาร ผู้อำนวยการควรที่จะกำหนดผู้รักษาการณ์แทนในการดำเนินขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์ได้ โดยที่จะไม่ก่อให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

1.2 เจ้าหน้าที่การเงิน ควรมีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

1.2.1 ตรวจสอบเอกสารประกอบการจ่ายเงินว่าถูกต้องครบถ้วน และมีลายมือชื่อผู้อนุมัติทุกครั้ง

1.2.2 จัดทำใบสำคัญรับเงินทุกครั้งที่มีการรับเงินบริจาก รวมทั้งรวบรวมเอกสารประกอบให้เรียบร้อย

1.2.3 จัดทำรายงานสรุปยอดเงินสดที่มีการรับจ่าย รวมไปถึงการตรวจสอบความถูกต้องของเงินสดคงเหลือในมือและในบัญชีทุกสิ้นเดือน และเก็บรักษาเงินสดไว้ในที่ปลอดภัย

1.3 เจ้าหน้าที่บัญชี ควรมีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

1.3.1 บันทึกการรับเงินบริจากด้วยเอกสารที่ส่งต่อจากเจ้าหน้าที่การเงิน ตามขั้นตอนการจัดการรายรับ

1.3.2 บันทึกการจ่ายเงินลงในบัญชีรายจ่ายจากเอกสารที่ส่งต่อจากเจ้าหน้าที่การเงิน ตามขั้นตอนของการจัดการรายจ่าย

1.3.3 ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารทุกครั้งก่อนการบันทึกบัญชี

1.3.4 ทำหน้าที่ผ่านรายการจากสมุดบัญชีเพื่อออกรายงานค่าใช้จ่าย

1.3.5 จัดทำรายงานค่าใช้จ่ายทั้งรายเดือน ราย 3 เดือน และรายปี

1.3.6 จัดทำทะเบียนสินทรัพย์

1.4 เจ้าหน้าที่ธุรการ ควรมีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

1.4.1 บำรุงรักษาสินทรัพย์ขององค์กร

1.4.2 รับผิดชอบโดยตรงในการจัดซื้อสินทรัพย์ขององค์กร

1.4.3 ปฏิบัติธุรการอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

ทางศูนย์ฝึกอบรมผู้สูงอายุขอเชิญครัวที่จะมีการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานที่เพิ่มน้ำที่ความรับผิดชอบในการจัดทำบัญชีในส่วนของการออกรายการค่าใช้จ่ายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการประเมินผลงานของทางศูนย์ได้อย่างทันท่วงที

นอกจากนั้นในส่วนของงานทางด้านการเงินเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงานทางศูนย์ควรที่จะมีการจัดทำแพลนกิจกรรมการเงินเพื่อรับผิดชอบทางด้านการเงินโดยตรง

ส่วนในด้านของเงินเดือนฯ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำใบสำคัญจ่ายควรมีการฝึกอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในการจัดทำเอกสาร เพื่อลดขั้นตอนความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นการสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานต่อเจ้าหน้าที่เพื่อวัตถุประสงค์ในการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด

3. ความครบถ้วน ถูกต้อง และความสมบูรณ์ของเอกสาร ความมีการแก้ไขดังต่อไปนี้

3.1 ความมีการตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารการรับเงินบริจากก่อนทำการจัดเก็บพร้อมเอกสารประกอบเพื่อบังคับความยากลำบากในการคืนหาเอกสาร (จากการสังเกตการณ์ พบว่า ทุกๆ 3 เดือน จะมีการรับรายรับเงินบริจากสำนักงานใหญ่ ดังนั้นการทำให้เอกสารทางด้านรายรับครบถ้วนจึงไม่ใช่เรื่องที่ยากลำบาก)

3.2 ในสำคัญจ่ายควรให้มีการลงรายชื่ออนุมัติก่อนทำการจ่ายเงิน รวมไปถึงเอกสารประกอบในสำคัญจ่ายจะต้องครบถ้วน ถึงทำการจ่ายเงินได้

3.3 ทุกครั้งที่มีการจ่ายเงินให้บุคคลภายนอก จะต้องมีการรับใบเสร็จจากบุคคลภายนอกรวมทั้งนำมาแนบกับเอกสารใบสำคัญจ่ายเพื่อเป็นการยืนยันการจ่ายเงิน

3.4 ในสำคัญจ่ายเงินที่จ่ายเงินแล้ว ควรมีลายมือชื่อผู้รับเงินรวมทั้งวันที่ที่ผู้รับเงินได้ทำการรับเงินจากทางศูนย์

3.5 กรณีใบสำคัญจ่ายเงินที่ออกเป็นเช็คควรมีการเก็บเรียงตามเลขที่เช็ค ส่วนในกรณีเงินสดให้เก็บตามวันที่จ่ายเงินให้ผู้รับเงิน แต่ปัญหากรณีเงินสดจะเกิดขึ้นในกรณีที่การจ่ายเงินล่าช้ากว่าวันที่ในเอกสารใบสำคัญจ่าย จึงต้องมีการกำหนดวงเงินสดและวันที่ที่จะต้องทำการจ่ายเงินสด เพื่อป้องกันความสับสนในการคืนหาเอกสาร

4. ความครบถ้วน ถูกต้อง และความสมบูรณ์ของสมุดบัญชีและการจัดทำบัญชี ความมีการแก้ไขดังนี้

4.1 ความมีการจัดทำบัญชีแยกประเภท เพื่อเป็นการแสดงถึงความเคลื่อนไหวของรายการบัญชี และใช้ในการตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกรายการบัญชี

4.2 ชื่อบัญชีที่มีความคล้ายคลึงกัน ควรมีการเปลี่ยนแปลงให้เห็นถึงความแตกต่าง

4.3 ความมีการจัดทำทะเบียนสินทรัพย์ เพื่อให้มีการแยกสินทรัพย์ได้อย่างชัดเจน

5. การจัดเก็บเอกสาร

ความมีการแก้ไขดังนี้

5.1 ความมีการทำเลขที่คุณเอกสาร รวมไปถึงมีการจัดทำบัญชีคุณเอกสาร =

5.2 ควรทำการแยกหมวดหมู่ของเอกสารก่อนทำการจัดเก็บ เช่นหมวดค่าใช้จ่ายกีให้อยู่ในเอกสารชนิดเดียวกัน ไม่ควรนำมารวมกับหมวดรายรับ และความมีการแยกเก็บเป็นรายเดือน

5.3 ความมีการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของเอกสารก่อนมีการจัดเก็บ

6. อื่นๆ

ความมีการแก้ไขดังนี้

6.1 ความมีการอนุมายงานให้มีผู้ที่สามารถรับผิดชอบแทนได้กรณีที่เกิดเหตุการณ์ที่เจ้าหน้าที่บัญชีไม่สามารถมาปฏิบัติหน้าที่ได้

6.2 ความมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน เพื่อที่จะไม่เป็นการถ่วงเวลาในการทำหน้าที่หลักที่เจ้าหน้าที่แต่ละคนทำการรับผิดชอบ

6.3 ความมีการจัดทำทะเบียนสินทรัพย์เพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้องครบถ้วนของสินทรัพย์

6.4 ควรที่จะมีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานและมีส่วนร่วมในการกำหนดค่าใช้จ่าย ที่จะต้องเกิดขึ้นในภายภาคหน้าเพื่อที่จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น