

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

แนวทางการประยุกต์ใช้การจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมบัญชีกลาง

ผู้เขียน

นางสาวรัศมี ยาสุมทร

ปริญญา

บัญชีมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ชูศรี เที้ยศิริเพชร

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง แนวทางการประยุกต์ใช้การจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมบัญชีกลางมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์แนวทางการประยุกต์ใช้การจัดการคุณภาพโดยรวมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมบัญชีกลาง โดยใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์คณะทำงานด้านการตรวจสอบภายในเพื่อการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน หน่วยงานตรวจสอบภายในเป็นหน่วยงานหนึ่งของกรมบัญชีกลาง มีหน้าที่ในการตรวจสอบผลการดำเนินงานและการบริหารงานด้านต่าง ๆ ของแต่ละหน่วยงานในสังกัดกรมบัญชีกลาง ซึ่งเรียกว่า “หน่วยรับตรวจ”

เนื่องจากการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยตรวจสอบภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2544 มีผลการดำเนินงานเพียงร้อยละ 15 ซึ่งแสดงถึงการดำเนินงานที่ต่ำมาก เนื่องจาก มีงานเร่งด่วนจากผู้บริหารแทรก เพราะหน่วยตรวจสอบภายในขึ้นตรงกับผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน มีการสับเปลี่ยนหน้าที่ ทำให้งานที่ตรวจสอบไม่ต่อเนื่อง ส่งผลถึงรายงานการตรวจสอบที่เสนอต่อผู้บริหารระดับสูง ไม่ได้ได้รับความสนใจเท่าที่ควร ดังนั้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2545 เพื่อเป็นการส่งเสริมงานตรวจสอบภายในมีคุณภาพ หน่วยตรวจสอบภายในจึงได้นำแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม มาพัฒนาระบบงานตรวจสอบภายใน โดยการนำวงจรการควบคุมคุณภาพมาใช้ ซึ่งประกอบไปด้วย การวางแผน (Plan) การปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุง (Action) เรียกว่า วงจร PDCA เริ่มด้วย การวางแผน การกำหนดแผนนำไปปฏิบัติ มีการตรวจสอบติดตามส่งผลถึงการปรับปรุงกระบวนการ โดยมีการวิเคราะห์ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับงานตรวจสอบภายในโดยใช้ผังก้างปลา

ผลการศึกษาพบว่า เมื่อนำระบบการจัดการคุณภาพโดยรวมมาประยุกต์ใช้กับงานตรวจสอบภายใน จากการนำวงจรการควบคุมคุณภาพ PDCA นั้น โดยการกำหนดวัตถุประสงค์ เพื่อให้ข้อเสนอแนะที่เพิ่มคุณค่า (Value Added) แก่ฝ่ายบริหารในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน เพิ่มประสิทธิผลและการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า ซึ่งมีกลยุทธ์ในการดำเนินงาน 2 ด้าน คือ การพัฒนารายงานการตรวจสอบให้ตอบสนองต่อความต้องการของหน่วยงานต่าง ๆ ให้สามารถสนับสนุนการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่องค์กรโดยรวมและมีระบบการควบคุมภายในที่ดีเหมาะสมพร้อมถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน คือ ฝ่ายบริหารเห็นด้วยกับผลการตรวจสอบและข้อเสนอแนะ ร้อยละ 80 เกณฑ์การประเมินผล อยู่ในระดับปกติ จากการประเมินผลการปฏิบัติงานผู้บริหารเห็นด้วยกับผลการตรวจสอบ และข้อเสนอแนะ เท่ากับร้อยละ 93.55 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์การประเมินที่ดีมาก กลยุทธ์อีกด้านหนึ่ง คือ การพัฒนาผู้ตรวจสอบภายในให้มีความรู้ ความสามารถ (Competencies) เพียงพอที่สามารถสร้างผลงานที่เป็นลักษณะเพิ่มคุณค่า (Value Added Services) ให้แก่องค์กรตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการงานด้านการตรวจสอบภายในตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน คือ รายงานผลการตรวจสอบทุกกรณีภายใน 30 วัน (นับวันหยุด) หลังจากเสร็จสิ้นการรวบรวมหลักฐาน ณ หน่วยรับตรวจ เกณฑ์การประเมินผล อยู่ในระดับปกติ จากการประเมินผลการปฏิบัติงานหน่วยตรวจสอบภายในสามารถรายงานผลการตรวจสอบภายในทุกกรณีภายใน 13.30 วัน (นับวันหยุด) หลังจากเสร็จสิ้นการรวบรวมหลักฐาน ณ หน่วยรับตรวจ อยู่ในเกณฑ์การประเมินที่ดีมาก

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2545 หน่วยตรวจสอบภายในได้รับการประเมินผลโดยรวมเท่ากับร้อยละ 90.00 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2544 เท่ากับร้อยละ 75.00 จะเห็นว่า เมื่อหน่วยตรวจสอบภายใน นำระบบการจัดการสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้กับงานตรวจสอบภายในแล้ว ส่งผลให้ผลการดำเนินงานของหน่วยตรวจสอบภายในมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ไม่ต้องเสียเวลาแก้ไขงาน มีการทำงานเป็นทีม ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน หน่วยรับตรวจให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานตรวจสอบ ส่งผลให้งานตรวจสอบภายในมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาค้นคว้าแนวทางประยุกต์ใช้การจัดการคุณภาพโดยรวมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ทำให้ทราบถึงผลการนำ TQM ประยุกต์ใช้กับงานตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพ แต่เนื่องจากผู้ศึกษาไม่สามารถทราบถึงแผนการปฏิบัติงาน และรายละเอียดของแนวทางการปฏิบัติงานได้ จึงมีข้อจำกัดของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ หากหน่วยงานใดประสงค์จะนำ TQM มาประยุกต์ใช้กับงานตรวจสอบภายในให้หาข้อมูลในส่วน of รายละเอียดการปฏิบัติงานต่อไป

Independent Study Title Guideline for Implementing Total Quality
Management to Increase Efficiency of Internal
Auditing of The Comptroller General's Department

Author Miss Ratsamee Yasamut

Degree Master of Accounting

Independent Study Advisor Assoc.Prof.Chusri Taesiriphet

ABSTRACT

This study is Guideline for Implementing Total Quality Management to Increase Efficiency of Internal Auditing of The Comptroller General's Department. The objectives of this study were to study and analyze the guide to implement Total Quality Management of The Comptroller General's Department in order to foster the quality of internal auditing. Data were collected by deep interviewing the internal audit staffs in order to get the exact information about problems and obstacles in performing the audit. The Internal Audit section is the part of the Comptroller General's Department Internal Audit section is responsible for operational audit and general administrative of each section under the Comptroller General's Department which was call "audited section"

Because of the performance evaluation of Internal Audit section in the budgetary year 2544 only 15% which indicate the low performance due to Internal Audit section is under controlled by management who assign the urgent job for internal audit section and the rotation of the internal audit staff has affect to continuous of work. From these reasons, they affect to the audit report which sent to executive management was not get attention. In the budgetary year 2545, in order to promote the quality internal audit Internal audit section had brought Total Quality Management concept to develop internal audit system by using quality control cycle which consisted of planning (P), doing (D), checking(C) and action (A).There fore, this quality device was called PDCA which started from planning, implementing that plan and checking

including the following up. These factors resulted to the improvement of the process by analyzing the problem of internal audit by using Fishbone Diagram.

The result of study indicated that the implementation of Total Quality Management with internal audit by using quality control cycle PDCA has specified the objectives in order to propose the recommendation which have value added to management for improve the efficiency of performance, increasing the effectiveness and economize the using resource. The operational strategic were improvement of audit report to support. The needs of section, in order to promote the creation of value added to overall organization and good internal control which could be performed. The performance indicator is administrator was interested in internal audit report and suggestion about 80%. Evaluation measurement is at normal level. From the performance evaluation, administrator agreed with the result of audit and suggestion in 93.55%, which ranking in very good level. The other strategies is development of internal auditors to have adequate competencies, in order to create the value added services to organization as expectation of the user of internal audit result. Performance indicator is report the result of audit within 30 days (holiday included) from finished collecting evidence at audited section. Evaluation measurement is ranking at normal level. From the performance evaluating, the internal audit is able to report the result of audit within 13.30 days (holiday included) after finished collecting evidence at audited section, which ranking in very good level.

In budgetary year 2545, the overall performances of internal audit section were 90% which increase from budgetary year 2544 equal to 75%. This indicate that when the new management system was applied and used, the results in performing job is more efficiency, reduce the wasting time to correct error internal audit staff has a team work, reduce performing the redundant job, the audited section also cooperated in auditing and it affects to internal audit has more efficiency.

The result of study the guideline to implement the Total Quality Management to increase efficiency of Internal Audit of the Comptroller General's Department indicated that the result of in implementing Total Quality Management in internal audit was more efficiency. But the researcher was unable to study the operational plan and limitation of this study. If other section has intention to apply Total Quality Management they should collected data in the detail of operation.