

สารสนเทศและการสื่อสาร : กรอบการควบคุมภายในโคโซ่ 2013

อัญชลี พิพัฒน์เสริญ

รองศาสตราจารย์ประจำภาควิชาการบัญชี

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บทคัดย่อ

สารสนเทศและการสื่อสาร เป็นองค์ประกอบหนึ่งของกรอบการควบคุมภายในตามแนวคิดของโคโซ่ โดยเป็นองค์ประกอบที่เป็นกลไกเพื่อให้แต่ละองค์ประกอบอื่นมีความสมบูรณ์และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล เนื่องจากการดำเนินงานทุกด้านในองค์กรธุรกิจล้วนแล้วแต่ต้องการข้อมูลเพื่อการตัดสินใจและเพื่อประเมินสถานการณ์ขององค์กรอยู่เสมอ

คำสำคัญ: สารสนเทศ การสื่อสาร กรอบการควบคุมภายใน โคโซ่

Information and Communication: Integrated Control Framework COSO 2013

Anchalee Pipatanasern

*Associate Professor of Department of Accounting,
Thammasat Business School, Thammasat University*

ABSTRACT

Information and communication is one of the components in COSO internal control framework. It serves other components to be completely, efficiently, and effectively because all operations in business always need information for decision making and assessment in any situation.

Keywords: Information, Communication, Integrated Control Framework, COSO

ในการตัดสินใจของผู้บริหารแล้วแต่ต้องการข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ เช่นเดียวกับการจัดการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงและการออกแบบการควบคุมภายใน ก็จำเป็นที่จะต้องมีการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องในทุก ๆ องค์ประกอบ ตั้งแต่สภาพแวดล้อมของการควบคุม การประเมินความเสี่ยง การสร้างกิจกรรมการควบคุม รวมทั้งกิจกรรมการติดตามและประเมินผล

การที่จะมีข้อมูลที่เหมาะสมเพื่อใช้ในการตัดสินใจและการบริหารความเสี่ยง ผู้บริหารจะต้องทราบว่าในกิจกรรมต่าง ๆ นั้น องค์กรต้องการข้อมูลประเภทใด ชนิดใด จัดเก็บอย่างไร และได้มาจากแหล่งใด เพื่อใช้วางแผนงานในการรวบรวมข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในเรื่องนั้นอย่างเหมาะสม เช่น หากองค์กรต้องการออกผลิตภัณฑ์ตัวใหม่ ผู้บริหารก็คงอยากรู้แนวโน้มการเติบโตของตลาดโดยรวม และต้นทุนในปัจจุบัน เพื่อใช้ประเมินความเป็นไปได้และประเมินความเสี่ยงของโครงการก่อนตัดสินใจลงทุน

เนื่องด้วยเทคโนโลยีการจัดเก็บข้อมูลในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมค่อนข้างมาก ทำให้ข้อมูลเบื้องต้นที่องค์กรจัดเก็บมีปริมาณมหาศาล ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องทราบว่า ข้อมูลที่ต้องการใช้เพื่อทำงานชิ้นหนึ่ง ๆ สำเร็จมีอะไรบ้าง ทั้งนี้เพื่อเป็นการเจาะจงเฉพาะข้อมูลที่ต้องการ รวมทั้งช่วยให้องค์กรลดต้นทุนในการจัดเก็บ และสามารถบริหารต้นทุนในการจัดหาข้อมูลสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม

กระบวนการจัดทำข้อมูลสารสนเทศ

องค์กรจะต้องมีระบบเพื่อรวบรวมข้อมูลดิบ (Data) ก่อนผ่านกระบวนการจัดทำให้อยู่ในรูปแบบของข้อมูลสารสนเทศ (Information) ทั้งนี้ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริหารในการใช้ข้อมูล ระบบการจัดทำข้อมูลสารสนเทศจะเป็นกลไกในการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ไม่ว่าจะภายในหรือภายนอกองค์กร ให้อยู่ในรูปแบบสารสนเทศตามความต้องการของผู้บริหาร เพื่อใช้ในการตัดสินใจ

ผู้บริหารจะต้องเลือกใช้แหล่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และมีความน่าเชื่อถือ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร หรือแม้แต่จากการพูดคุยสอบถามความคิดเห็น เพื่อใช้ในการจัดทำข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์และเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ข้อมูลเหล่านี้อาจมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เช่นเดียวกับสภาพแวดล้อมในการที่ธุรกิจอื่น ๆ ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องประเมินความเกี่ยวข้องของการตัดสินใจ และความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลอยู่เสมอ เพื่อให้ทราบว่าแหล่งข้อมูลที่องค์กรเลือกใช้นั้น เป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของธุรกิจ

การรวบรวมและเข้าถึงข้อมูลขององค์กร อาจเป็นไปได้ทั้งความเสี่ยงและโอกาสขององค์กร เนื่องจากหากองค์กรสามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้มาก ก็ย่อมจะเป็นประโยชน์กับการวางแผนการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน แต่หากข้อมูลที่จัดเก็บมีมากเกินไป องค์กรจะมีต้นทุนการจัดเก็บที่สูงขึ้น รวมทั้งอาจมีปัญหากับระบบการจัดเก็บหรือถ่ายโอนข้อมูลที่อาจมีปัญหา เมื่อมีข้อมูลที่มากเกินไป (Information Overload)

การมีระบบข้อมูลสารสนเทศ จะช่วยให้องค์กรสามารถรวบรวมข้อมูลและแก้ไขปัญหาความซับซ้อนของข้อมูลได้ รวมทั้งทำให้ระบบการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเที่ยงตรง มีการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศแต่ละส่วนได้อย่างเป็นระบบและเหมาะสม ซึ่งองค์กรสามารถวางระบบเหล่านี้ได้โดยใช้ระบบเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น การวางแผนทรัพยากรในองค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP) ระบบการจัดการคลังสินค้า (Data Warehouse) เป็นต้น

คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ

คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) เป็นเรื่องสำคัญที่องค์กรต้องคำนึงถึงเมื่อมีการจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งนี้ เพื่อให้การนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูลที่ดีจะมีลักษณะดังต่อไปนี้คือ

เข้าถึงได้ (Accessible) ถูกต้อง (Correct) เป็นปัจจุบัน (Current) มีการป้องกันอย่างเหมาะสม (Protected) จัดเก็บได้ (Retained) เพียงพอ (Sufficient) ทันเวลา (Timely) สมเหตุสมผล (Valid) และตรวจสอบได้ (Verifiable) ทั้งการควบคุมภายในของ COSO และ COSO ERM Framework ต่างก็พูดถึงความสำคัญของคุณภาพข้อมูล องค์กรควรมีข้อมูลที่เพียงพอและช่วยสนับสนุนกิจกรรมการควบคุม

การสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการควบคุมภายใน

การจะทำให้การควบคุมภายในขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรจะต้องสื่อสารให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการควบคุมภายในได้เข้าใจถึงเรื่องราวต่อไปนี้

- นโยบายและแนวทางปฏิบัติขององค์กร ที่จะสนับสนุนให้ผู้มีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมภายในได้ปฏิบัติตาม
- วัตถุประสงค์เฉพาะของเรื่องนั้น ๆ
- ความสำคัญ ความเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์หลักขององค์กร และประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติตามการควบคุมภายใน และการมีการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ
- บทบาทและหน้าที่ของผู้บริหาร รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่จะต้องปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายใน
- ความคาดหวังขององค์กรที่มีต่อการควบคุมภายในขององค์กร

องค์กรจะต้องสื่อสารเรื่องราวเบื้องต้น ให้กับผู้มีหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายใน รวมทั้งบุคคลภายนอกที่มีส่วนเกี่ยวข้อง องค์กร (เช่น ลูกค้า คู่ค้า) เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นทราบถึงเจตจำนงและบทบาทขององค์กรในการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายใน โดยไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าพนักงานจะอยู่ในสาขาใด หรือจะเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในระดับใดก็ตาม

การสื่อสารภายในองค์กร เริ่มต้นจากการสื่อสารวัตถุประสงค์ในเรื่องที่มีความเฉพาะเจาะจง ให้กับพนักงานในแต่ละฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้พนักงานเข้าใจความหมายและความรับผิดชอบในบทบาทของตนกรณีวัตถุประสงค์ขององค์กรในภาพรวม พนักงานจึงต้องเข้าใจความสำคัญและวัตถุประสงค์ของหน้าที่ของตน ว่ามีผลต่อการควบคุมภายในขององค์กรอย่างไร และให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์โดยรวมได้อย่างไร

ผู้บริหารจะต้องสื่อสารไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในองค์กร เพื่อย้ำเตือนถึงความรับผิดชอบในการควบคุมภายใน ซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกคนจะต้องรู้ขอบเขตและข้อจำกัดของพฤติกรรมหรือกิจกรรมที่อาจขัดต่อจรรยาบรรณทางธุรกิจ ขัดต่อกฎหมาย หรือไม่เหมาะสมกับองค์กร องค์กรจะต้องมีกลไกในการรายงานเหตุการณ์ที่ไม่ปกติขึ้นไปยังผู้บริหาร ทั้งช่องทาง การร้องเรียนปกติ หรือช่องทาง การรายงานแบบเป็นส่วนตัว องค์กรควรสนับสนุนให้มีช่องทางผู้แจ้ง (Whistle-blower) ในกรณีที่มีการกระทำที่ไม่ถูกต้องเกิดขึ้นภายในองค์กร

ผู้จัดการและผู้บริหารมีหน้าที่ที่จะต้องสื่อสารให้พนักงานแต่ละส่วน เพื่อให้ทราบถึงความสำคัญในบทบาทหน้าที่ และผลกระทบจากการปฏิบัติของพนักงาน รวมทั้งเน้นย้ำว่าการควบคุมภายในที่องค์กรได้กำหนดไว้จะต้องนำไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัด พฤติกรรมอะไรเป็นพฤติกรรมที่เหมาะสม และพฤติกรรมใดเป็นสิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติ การสื่อสารอย่างชัดเจนและจริงจังนี้เองจะเป็นส่วนสร้างสภาพแวดล้อมการควบคุมที่ดีภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบว่า องค์กรให้ความสำคัญกับการควบคุมภายในและถือปฏิบัติอย่างจริงจัง อย่างไรก็ตาม การสื่อสารเพียงอย่างเดียวก็อาจไม่เพียงพอที่จะสร้างความเชื่อมั่นว่า การควบคุมภายในที่กำหนดขึ้นนั้นได้นำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง ผู้บริหารจึงควรตรวจสอบ หรือมีวิธีการที่ทำให้แน่ใจว่าการสื่อสารนั้นเป็นการสื่อสารที่จริงจัง และคาดหวังผลลัพธ์ตามที่ได้สื่อสารไป

การสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการควบคุมภายในกับ

คน:กรรมาการ

ผู้บริหารต้องสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมภายในให้กับคณะกรรมการทราบ เพื่อให้คณะกรรมการมั่นใจได้ว่า การควบคุมภายในขององค์กรยังเป็นไปได้ด้วยดี ข้อมูลที่มักจะสื่อสารให้กับคณะกรรมการ มักเป็นประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลง หรือแนวทางการควบคุมภายในขององค์กร รวมทั้งประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับระบบการควบคุมภายในองค์กร โดยต้องสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ และเพียงพอที่คณะกรรมการสามารถประเมินผลดี และผลเสียจากการปฏิบัติตามและไม่ปฏิบัติตามการควบคุมภายในขององค์กรได้

การสื่อสารกับคณะกรรมการ โดยให้พนักงานที่มีส่วนรับผิดชอบโดยตรงกับเรื่องนั้น ๆ มาเป็นผู้สื่อสารถือเป็นแนวทางการสื่อสารที่ดี กรรมการควรมีสิทธิในการเรียกพบพนักงานผู้รับผิดชอบเรื่องการควบคุมภายในต่าง ๆ เพื่อให้กรรมการสามารถตั้งคำถามกับพนักงานได้โดยตรง รวมทั้งทำให้พนักงานกล้าที่จะเปิดเผยข้อเท็จจริงได้อย่างเป็นอิสระ และสามารถตรวจสอบการละเลยการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารได้

การสื่อสารที่นอกเหนือจากช่องทางปกติ

สำหรับการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพนั้น องค์กรจะต้องทำให้พนักงานมีแนวคิดที่ว่า ผู้บริหารหรือผู้จัดการมีความสนใจและตั้งใจที่จะสื่อสารและระงับปัญหาอย่างแท้จริง เพราะแม้ว่าองค์กรจะมีช่องทางสื่อสารที่ดีหรือทันสมัยเพียงใด หากพนักงานรู้สึกว่าการสื่อสารนั้นเป็นเรื่องที่ผู้บริหารไม่ได้ใส่ใจก็จะไม่เกิดการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลตามที่ต้องการได้ตั้งรับกับสังคมไว้ ซึ่งทำให้การสื่อสารภายในองค์กรไม่มีประสิทธิภาพ

ในบางครั้ง องค์กรอาจต้องจัดให้มีช่องทางสื่อสารที่ไม่เปิดเผยตัวตน เช่น ช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ อันจะเป็นการช่วยให้พนักงานเกิดความกล้าที่จะรายงานความผิดจริง และได้สื่อสารข้อเท็จจริงไปยังผู้บริหาร ซึ่งองค์กร

ก็ต้องสื่อสารให้พนักงานเกิดความเข้าใจในระบบการปฏิบัติงานของช่องทางต่าง ๆ เหล่านี้ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าข้อมูลที่พนักงานสื่อสารมานั้นจะถูกเก็บเป็นความลับ พร้อมทั้งสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการของช่องทาง ซึ่งผู้บริหารได้จัดให้อย่างถูกต้อง ไปจนถึงการสื่อสารแนวทางการจัดการกับข้อมูลที่พนักงานให้ วิธีการสืบสวน และการแก้ไขปัญหาที่ได้รับร้องเรียนจนถึงที่สุด

วิธีการในการสื่อสาร

วิธีการในการสื่อสารนั้นมีมากมาย ขึ้นอยู่กับผู้บริหารจะเลือกใช้ให้เหมาะสมกับผู้ที่ต้องการสื่อสารและระดับความสำคัญของข้อมูล ประเภทของข้อมูล วิธีการสื่อสารที่กล่าวถึงนี้อาจเป็นการที่ผู้บริหารสื่อสารกับองค์กรผ่านการตั้งนโยบาย หรือการสื่อสารโดยตรง เช่น การพูดคุยในที่ประชุม หรือการสื่อสารโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ ทั้งนี้วิธีการสื่อสารแต่ละวิธีต่างมีข้อควรระวังแตกต่างกันออกไป ผู้บริหารจึงต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของการเลือกใช้ช่องทางต่าง ๆ และแนวทางในการสื่อสารผ่านช่องทางนั้น ๆ เช่น หากเป็นการสื่อสารโดยใช้คำพูด อาจต้องระมัดระวังเรื่องการใช้น้ำเสียง การเน้นย้ำข้อมูลควรทำให้ชัดเจน หรือการสื่อสารกับผู้ที่มีมาจากต่างวัฒนธรรม ผู้สื่อสารต้องคำนึงถึงข้อควรระวังเกี่ยวกับวัฒนธรรมของผู้รับสารด้วย

การสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมภายในเป็นเรื่องที่ต้องปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และมีการถ่ายทอดข้อมูลกันอย่างเพียงพอ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถติดตามและรับรู้ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการควบคุมภายในได้

การสื่อสารภายนอก

องค์กรไม่เพียงแต่จะมีการสื่อสารกันภายในองค์กรเท่านั้น แต่การสื่อสารกับบุคคลภายนอกก็มีความสำคัญ ผู้บริหารจะต้องจัดให้บุคคลภายนอกมีช่องทางในการสื่อสารกับองค์กร ทั้งนี้ เนื่องจากข้อมูลจากบุคคลภายนอก อาจช่วยให้ผู้บริหารทราบถึงเหตุการณ์ หรือแนวโน้มที่องค์กร

จะไม่บรรลุวัตถุประสงค์ได้ ช่องทางการสื่อสารภายนอก เช่น จัดให้มีการประชุมกับผู้สอบบัญชี เพื่อวิเคราะห์ความเป็นไปได้ที่จะนำส่งงบการเงินให้กับหน่วยงานกำกับดูแลอย่างทันเวลา หรือมีศูนย์รับคำร้องเรียนจากลูกค้า เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการบริการขององค์กร เป็นต้น

ผู้บริหารไม่เพียงสื่อสารเรื่องความสำคัญของการควบคุมภายในให้เฉพาะภายในองค์กรเท่านั้น แต่ยังคงสื่อสารกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอก เพื่อให้ทราบถึงความจริงจังในการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในขององค์กร เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเหล่านั้นจะได้ปฏิบัติตาม หรือปฏิบัติได้อย่างสอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติขององค์กร ทั้งนี้ การสื่อสารด้วยช่องทางต่าง ๆ ต้องทำอย่างชัดเจน และไม่ให้เกิดความเข้าใจผิด รวมทั้งคำนึงถึงข้อควรระวังในการใช้ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการสื่อสารด้วย

การรับข้อมูลจากภายนอกเป็นข้อมูลสำคัญที่จะช่วยให้ผู้บริหารและคณะกรรมการทราบว่า มีเหตุการณ์ใดจากภายนอกที่อาจกระทบต่อการควบคุมภายในขององค์กร และส่งผลต่อความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือไม่ รวมทั้งข้อมูลบางอย่างอาจช่วยให้ผู้บริหารทราบถึงความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเพิ่มขึ้นจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

จะเห็นว่าการสื่อสารสามารถทำได้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ผู้บริหารเองสามารถเป็นได้ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร ทั้งนี้เพื่อรวบรวมและสื่อสารข้อมูลที่เป็นและเกี่ยวข้องกับการควบคุมภายในขององค์กร เพื่อทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ในด้านต่าง ๆ ตามที่ไปตั้งเป้าหมายไว้ องค์กรจะต้องจัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ซึ่งจะเป็นกลไกให้องค์กรสามารถรับข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างสมบูรณ์ อย่างไรก็ตาม ช่องทางการสื่อสารที่แตกต่างและหลากหลายนั้นก็มีอยู่แล้วแต่มีลักษณะเฉพาะและข้อควรระวังแตกต่างกันออกไป ซึ่งการนำมาใช้นั้นก็ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของข้อมูล ลักษณะการสื่อสาร ผู้รับสารและผู้ส่งสาร เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมี

ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้ได้ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อองค์กร

สารสนเทศและการสื่อสาร: COSO 2013

ปี ค.ศ. 2013 โคโซได้ปรับปรุงกรอบการควบคุมภายในเดิมออกเป็น กรอบการควบคุมภายในเชิงโคโซ 2013 (COSO 2013 Internal Control - Integrated Framework) ซึ่งโคโซ 2013 นี้จะให้คำนิยามและองค์ประกอบของการควบคุมภายในเป็น 5 เรื่องเช่นเดิม แต่ได้เพิ่มหลักการ (Principle) และจุดเน้น (Point of Focus) ของแต่ละองค์ประกอบของการควบคุมภายใน เพื่อทำให้ง่ายในการนำไปใช้กับกิจการต่าง ๆ ในทางปฏิบัติ

สำหรับหลักการขององค์ประกอบสารสนเทศและการสื่อสารที่ได้อำหนดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนขึ้น ซึ่งตามแบบประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ได้กำหนดแนวทางไว้ 3 ประเด็น ดังนี้

● (1) องค์กรมีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและมีคุณภาพ เพื่อสนับสนุนให้การควบคุมภายในสามารถดำเนินไปได้ตามที่กำหนดไว้

องค์กรควรกำหนดสารสนเทศที่ต้องการใช้ในการดำเนินงาน ทั้งสารสนเทศจากภายในและภายนอกองค์กรที่มีคุณภาพและเกี่ยวข้องอย่าง

(2) องค์กรสื่อสารข้อมูลภายในองค์กร ซึ่งรวมถึงวัตถุประสงค์และความรับผิดชอบต่อการควบคุมภายในที่จำเป็นต่อการสนับสนุนให้การควบคุมภายในสามารถดำเนินไปได้ตามที่วางไว้

องค์กรมีกระบวนการสื่อสารข้อมูลภายในอย่างมีประสิทธิภาพ และมีช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม เพื่อสนับสนุนการควบคุมภายใน นอกจากนี้ องค์กรควรจัดให้มีช่องทางการสื่อสารพิเศษหรือช่องทางลับ เพื่อให้บุคคล

ต่าง ๆ ภายในบริษัทสามารถแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสเกี่ยวกับการฉ้อฉลหรือทุจริตภายในบริษัท (Whistle-blower Hotline) ได้อย่างปลอดภัย

(3) องค์กรได้สื่อสารกับหน่วยงานภายนอกเกี่ยวกับประเด็นที่อาจมีผลกระทบต่อกรอบการควบคุมภายใน

องค์กรมีกระบวนการสื่อสารข้อมูลกับผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กร เช่น ผู้ถือหุ้น คู่ค้า เจ้าของ หน่วยงานกำกับดูแล ลูกค้านักวิเคราะห์ทางการเงิน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรอื่น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และมีช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม เพื่อสนับสนุนการควบคุมภายใน เช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เป็นต้น

สรุป

สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการตัดสินใจ ทั้งข้อมูลทางการเงินและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ข้อมูลทางการเงิน ทั้งที่มาจากแหล่งข้อมูลภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ผู้บริหารจะใช้สารสนเทศในการพิจารณาสั่งการและวางแผน ส่วนพนักงานจะใช้สารสนเทศ เพื่อเป็นเครื่องชี้แนะในการปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบ

การสื่อสาร รวมความถึงการสื่อสารกับบุคคลหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร สารสนเทศจะมี

ประโยชน์ ก็ต่อเมื่อองค์กรมีระบบการสื่อสารที่สามารถส่งสารสนเทศดังกล่าวถึงผู้สมควรได้รับและสามารถเข้าใจเป็นประโยชน์ได้ การสื่อสารที่ดีต้องเป็นการสื่อสารสองทาง คือ มีการรับและส่งข้อมูลแบบโต้ตอบกันได้ การสื่อสารสองทางนี้หมายถึงการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรควรได้รับการประเมินผลเป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการสื่อสาร

REFERENCES

COSO. (2013). Internal Control - Integrated Framework: Executive Summary.

COSO. (2013). Internal Control - Integrated Framework: Framework and Appendices.

COSO. (2013). Internal Control - Integrated Framework: Diagnostic Tools for Assessing Effectiveness of a System of Internal Control.

Gittenberg, L. (2013). COSO Internal Control - Integrated Framework: Turning Principles into Positive Action Florida: The Institute of Internal Auditors Research Foundation.

The Institute of Internal Auditors Research Foundation. (2013). Internal Auditing: Assurance & Consulting Services. USA.



Download จาก