



Ep.6

การบริหาร ความเสี่ยงของ สำนักงาน

การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) เป็นวิธีการที่ใช้ในการบริหารจัดการให้ออกาสที่จะเกิดความเสียหายลดลงหรือผลกระทบจากความเสียหายของเหตุการณ์ลดลงให้อยู่ในระดับที่สำนักงานยอมรับได้ ซึ่งการบริหารความเสี่ยงมีความสำคัญที่จะช่วยปกป้องชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือ และสถานะของสำนักงาน

นอกจากนี้ การบริหารความเสี่ยงของสำนักงานยังรวมถึงการสร้างวัฒนธรรมภายในสำนักงาน โดยวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงมุ่งเน้นทุกระดับของสำนักงานโดยให้ความสำคัญกับการจัดการความเสี่ยงให้เป็นส่วนหนึ่งของทุกกิจกรรมประจำวันของพนักงานแต่ละคนในทุกระดับของสำนักงาน ทั้งนี้ เป้าหมายของวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงคือการสร้างสถานการณ์ที่หุ้นส่วนและพนักงานมองเห็นและตระหนักถึงความเสี่ยงและพิจารณาผลกระทบของการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ของการนำแผนการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในสำนักงาน คือ ช่วยทำให้สำนักงานสามารถวางแผนกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถควบคุมต้นทุนของสำนักงานได้ดียิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ยังช่วยเพิ่มความสามารถในการทำกำไร และลดความเสี่ยงของการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ รวมถึงทำให้พนักงานมีความเข้าใจขั้นตอนการทำงานได้ดียิ่งขึ้นอีกด้วย

การบริหารความเสี่ยงภายในสำนักงาน มีขั้นตอนหลักดังนี้

1. การระบุความเสี่ยงภายในสำนักงาน
2. การตรวจสอบความเสี่ยงภายใน
3. การระบุความเสี่ยงภายนอก
4. การพัฒนา Risk Framework สำหรับสำนักงาน
5. การนำกลยุทธ์การลดความเสี่ยงมาปฏิบัติ





1. การระบุความเสี่ยงภายในสำนักงาน

การระบุความเสี่ยงภายในสำนักงานควรเริ่มต้นจากการระบุความเสี่ยงและการควบคุมที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงนั้น จากนั้นสำนักงานจึงทำการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงว่าความเสี่ยงที่ถูกระบุจัดเป็นความเสี่ยงระดับสูงหรือระดับต่ำ รวมทั้งพัฒนากลยุทธ์ที่จัดการกับความเสี่ยงที่ถูกระบุไว้ และสำนักงานควรมีการสื่อสารแก่บุคคลที่เกี่ยวข้องภายในสำนักงาน และมีการติดตามผลของการบริหารความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ

2. การตรวจสอบความเสี่ยงภายใน

ความเสี่ยงภายในสำนักงานอาจเป็นความเสี่ยงที่เกิดจากพนักงาน ความเสี่ยงที่เกิดจากสถานที่ประกอบธุรกิจและทำเลที่ตั้ง ภัยคุกคามต่อค่าความนิยมและชื่อเสียง และความเสี่ยงที่เกิดจากเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ ความเสี่ยงภายในแต่ละด้าน ล้วนมีกลยุทธ์ในการลดความเสี่ยงนั้นแตกต่างกันออกไป ตัวอย่างเช่น กลยุทธ์การลดความเสี่ยงที่เกิดจากพนักงานโดยการกำหนดลำดับขั้นตอนการคัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมให้แก่สำนักงาน หรือกลยุทธ์การลดความเสี่ยงที่เกิดจากเทคโนโลยีสารสนเทศโดยการปกป้องเครื่องคอมพิวเตอร์ของสำนักงานและตรวจสอบให้แน่ใจว่าโปรแกรมที่ใช้ในสำนักงานเป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ

3. การระบุความเสี่ยงภายนอก

ความเสี่ยงภายนอกสำนักงานอาจเกิดจากลูกค้าถือเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับสำนักงานที่มีจำนวนลูกค้าไม่มาก หรือมีลูกค้ารายสำคัญจำนวนไม่มาก โดยกลยุทธ์การลดความเสี่ยงที่เกิดจากลูกค้า ตัวอย่างเช่น การแสวงหาลูกค้ารายใหม่ที่สามารถเพิ่มกำไรได้มากขึ้น และหาวิธีลดต้นทุนให้ต่ำลงสำหรับการให้บริการลูกค้าที่กำไรต่ำ เป็นต้น นอกจากนี้ความเสี่ยงภายนอกสำนักงานอาจเกิดจากคู่แข่งทางการค้า โดยกลยุทธ์การลดความเสี่ยงที่เกิดจากคู่แข่ง ตัวอย่างเช่น การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีแก่ลูกค้า โดยการให้บริการที่มีคุณภาพ และการศึกษาแนวโน้มของอุตสาหกรรม หรือหาวิธีการให้บริการรูปแบบใหม่เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า

4. การพัฒนา Risk Framework สำหรับสำนักงาน

ข้อควรพิจารณาสำหรับการพัฒนา Risk Framework ของสำนักงานนั้น ได้แก่ ความซื่อสัตย์ (Integrity) การเสนองานบริการ การสื่อสารและทำการตลาด พนักงานและฝ่ายทรัพยากรบุคคล จำนวนผู้บริหาร ภาวะเทียบข้อบังคับที่ต้องนำมาปฏิบัติ ความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ Management collapse and succession planning การตอบรับงานจากลูกค้า และการจัดการกระแสเงินสดของสำนักงาน

5. การนำกลยุทธ์การลดความเสี่ยงมาปฏิบัติ

ตัวอย่างกลยุทธ์ที่สามารถใช้ในการลดความเสี่ยง ได้แก่

- การนำผลของความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและจัดการผลของความเสี่ยงนั้นให้อยู่ในระดับที่สำนักงานยอมรับได้
- การจัดฝึกอบรมให้แก่พนักงานเพื่อป้องกันข้อร้องเรียนจากลูกค้า

- การประเมินผลและติดตามผลการดำเนินงาน และต้องมีการจัดทำ action plan อย่างสม่ำเสมอ
- ตัวอย่างขั้นตอนการบริหารความเสี่ยงของสำนักงาน มีดังนี้
- เพื่อหลีกเลี่ยงการได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้า สำนักงานควรกำหนดระยะเวลาการส่งมอบบริการที่แน่นอนแก่ลูกค้า และในช่วงระยะเวลาการให้บริการ สำนักงานควรมีการติดตามความสำเร็จของงานให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันการส่งมอบงานช้ากว่ากำหนด
 - การฝึกฝนพนักงานให้มีความเชี่ยวชาญที่เพียงพอ หากพนักงานขาดทักษะหรือความรู้ความสามารถที่เพียงพอ สำนักงานควรพิจารณาการใช้ผลงานผู้เชี่ยวชาญในงานให้บริการนั้น รวมทั้งสำนักงานควรให้ความสนใจการเปลี่ยนแปลงของจำนวนพนักงาน และโครงสร้างพนักงานของสำนักงาน
 - ในขั้นตอนการคัดเลือกลูกค้า สำนักงานควรพิจารณาประเภทธุรกิจลักษณะงานให้บริการ เช่น งานบริการแบบต่อเนื่องหรืองานบริการแบบครั้งเดียว ผลกระทบของสภาพเศรษฐกิจต่อธุรกิจของลูกค้า
 - หนึ่งในขั้นตอนการบริหารความเสี่ยงของสำนักงาน คือ การสื่อสารและการให้คำปรึกษาอย่างต่อเนื่องแก่ส่วนภาคปฏิบัติงาน เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนได้รับทราบการบริหารความเสี่ยงทุกขั้นตอน

องค์ประกอบที่สำคัญของกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงของสำนักงาน "การควบคุมคุณภาพสำนักงาน"

การควบคุมคุณภาพเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงของสำนักงาน สำนักงานสอบบัญชีจำเป็นต้องมั่นใจว่าคุณภาพงานของสำนักงานเป็นไปตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพที่ใช้ในปัจจุบันคือ มาตรฐานการควบคุมคุณภาพ ฉบับที่ 1 (TSQC1) ซึ่งประโยชน์ของการปฏิบัติตาม TSQC1 นั้นช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงของสำนักงาน ช่วยสร้างชื่อเสียงที่ดีแก่สำนักงาน และช่วยให้งานบริการนั้นปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย



โดย คุณวสิริรัตน์ จิรภักดิ์พันธุ์

กรรมการในคณะกรรมการศูนย์พัฒนาและส่งเสริมนคุณภาพสำนักงานสอบบัญชี

ข้อมูลลิขสิทธิ์

Guide to Practice Management for Small and Medium Sized Practices ของ International Auditing and Assurance Standards Board ที่เผยแพร่เป็นภาษาอังกฤษในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2561 โดย International Federation of Accountants (IFAC) ได้แปลเป็นภาษาไทยโดยสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ (สภาวิชาชีพบัญชี) ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2566 และใช้โดยได้รับอนุญาตจาก IFAC ข้อความที่ได้รับอนุมัติของสิ่งพิมพ์ IFAC ทั้งหมดนั้นจัดพิมพ์โดย IFAC เป็นภาษาอังกฤษ IFAC จะไม่รับผิดชอบต่อความถูกต้องและความครบถ้วนของการแปลหรือการกระทำที่อาจมีผลตามมา

ข้อความภาษาอังกฤษของ Guide to Practice Management for Small and Medium Sized Practices © 2018 สงวนลิขสิทธิ์โดย the International Federation of Accountants (IFAC)

ข้อความภาษาไทยของ TFAC Tips Series – การบริหารสำนักงานขนาดกลางและขนาดเล็กของผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชี © 2023 สงวนลิขสิทธิ์โดย the International Federation of Accountants (IFAC) และสภาวิชาชีพบัญชี

ต้นฉบับ Guide to Practice Management for Small and Medium Sized Practices ติดต่อ Permission@ifac.org เพื่อขออนุญาตทำซ้ำ ครอบครองหรือเป็นสื่อ หรือใช้เอกสารฉบับนี้ในลักษณะอื่นที่คล้ายคลึงกัน

