บทแปล

บทความดีเด่นประจำปี พ.ศ. 2558 (Best Article Award 2015)

ของวารสารด้านการบัญชี (Journal of Accountancy: JofA) แห่งสหรัฐอเมริกา

เรื่อง

แผนการสอบปากคำเพื่อตรวจจับการทุจริตให้ประสบความสำเร็จ (Forensic Interviews: Plan to Succeed)

เผยแพร่วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2558

เขียนโดย

Charles L. McGimsey	Dan Whelan
- ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (Certified Public Accountant: CPA) - ผู้ได้รับการรับรองด้านการตรวจสอบการทุจริตทางการเงิน (Certified in Financial Forensics: CFF) ออกให้โดยโดยสมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งสหรัฐอเมริกา (The American Institute of Certified Public Accountants: AICPA) - หัวหน้าฝ่ายคดีความและการตรวจสอบการทุจริตทางบัญชี สำนักงาน Windham Brannon รัฐ Atlanta สหรัฐอเมริกา	- ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (Certified Public Accountant: CPA) - อดีตเจ้าหน้าที่สอบสวนกลาง (Federal Bureau of Investigation: FBI) - ประธานบริษัท Whelan and Associates ณ เมือง Newport Beach รัฐ California สหรัฐอเมริกา

หากคุณอยากประหยัดทั้งเวลาและเงินเพื่อให้การสอบปากคำมีประสิทธิผลแล้ว กลยุทธ์ในการสอบปากคำไม่ได้จำกัดเฉพาะการพูดคุยเท่านั้น ☺

บทนำ (Introduction)

ลองนึกภาพเหตุการณ์ที่ลูกค้านำรถยนต์มาให้ช่างซ่อมรถยนต์ (Mechanic) ช่วยตรวจสอบดู เมื่อช่างซ่อมรถยนต์สอบถามว่ารถยนต์คันนี้มีปัญหาอะไร ลูกค้ากลับตอบว่า “ขอไม่พูดดีกว่า ให้เป็นหน้าที่ของคุณ (ช่างซ่อมรถยนต์) ที่ต้องแยกชิ้นส่วนรถยนต์คันนี้ออกมา และบอกผมมาว่าคุณเจอปัญหาอะไรบ้าง”

เหตุการณ์ที่กล่าวมาข้างต้นนี้อาจฟังดูแปลก อย่างไรก็ดี มันก็ไม่แตกต่างจากเวลาที่นักบัญชีสอบสวนการทุจริต (Forensic Accountant) เริ่มทำการสอบสวน ซึ่งมักจะเริ่มจากการตรวจดูตัวเลขทางการเงินก่อน

ลองคิดดูนะครับ ว่าจะมีประโยชน์และช่วยประหยัดเวลาขนาดไหน ถ้าหากผู้ถูกสอบปากคำ (Interviewee) ให้ข้อมูลหรือเล่าเรื่องราวเกี่ยวกับการกระทำการทุจริตอย่างง่ายดาย ไม่ว่าจะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม กรณีนี้น่าจะช่วยประหยัดเวลาได้มากกว่าการสุ่มตรวจจากสมุดบัญชีของบริษัท

ทั้งนี้ เป็นเพราะคนบางคนรอจังหวะที่จะได้ถ่ายทอดเรื่องราวของตน ขอเพียงแค่มีจังหวะเวลาและคำถามที่ถูกต้อง อยู่ในรูปแบบหรือวิธีการที่เหมาะสม การสอบปากคำจะช่วยกำหนดขอบเขตของการวิเคราะห์และจะช่วยระบุประเด็นที่ต้องสอบสวนให้ละเอียดรอบคอบมากยิ่งขึ้น สำหรับบทความฉบับนี้ จะกล่าวถึงแนวทางในการกำหนดแผนการสอบปากคำแบบเป็นทางการ (Formal Interviewing Plan) เพื่อใช้ในการสอบสวนการทุจริต (Forensic Engagement) นั่นเอง

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการสอบปากคำที่มีประสิทธิผล (Benefits of Conducting Effective Interviews)

เป้าหมายหลักของการสอบปากคำ คือ การรวบรวมและปะติดปะต่อหลักฐาน เพื่อใช้ประกอบการตั้งคำถามกับผู้ต้องสงสัยว่ากระทำการทุจริต (Suspected Fraudster) เพื่อให้รับสารภาพ

แผนกลยุทธ์การสอบปากคำที่ดีจะมีประโยชน์ต่อผู้สอบปากคำเพื่อตรวจจับการทุจริต (Forensic Interviewer) ดังนี้

- ลดระยะเวลาในการกำหนดวิธีการสอบสวน
- จำกัดขอบเขตการสอบสวนไม่ให้กว้างจนเกินไป
- รวบรวมข้อมูลที่สำคัญจากผู้ถูกสอบปากคำ (Interviewee) ซึ่งอาจให้ข้อมูลโดยเจตนาและไม่เจตนา
- เพิ่มโอกาสในการตรวจพบและการพิสูจน์การทุจริต หรือการกระทำโดยมิชอบ

องค์ประกอบของแผนการสอบสวนการทุจริต (Elements of a Forensic Investigation Plan)

ในการสอบสวนการทุจริต ต้องอาศัยทั้งกลยุทธ์ในการสอบปากคำ และการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้อง ต่อไปนี้เป็นแนวปฏิบัติที่ดี 3 ประการ ในการกำหนดแผนการสอบสวนการทุจริต

- ทีมสอบสวน (Investigative Team) ควรจัดทำและให้ความเห็นชอบแผนการสอบสวนการทุจริตร่วมกันก่อนเริ่มทำการสอบปากคำครั้งแรก (First Interview)
- แผนการสอบสวนควรมีความยืดหยุ่น โดยสามารถปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์อันเนื่องมาจากการได้รับข้อมูลในแต่ละขั้นตอนการสอบสวน
- ในระหว่างการสอบสวนการทุจริต ทีมสอบสวนควรจัดให้มีประชุมอย่างสม่ำเสมอเพื่อหารือถึงความเป็นไปได้ในการปรับเปลี่ยนแผนการสอบสวน

นอกจากนี้ พนักงานสอบสวน (Investigator) ควรพิจารณาปัจจัยต่อไปนี้ ประกอบการกำหนดกลยุทธ์การสอบปากคำด้วย

- บุคลากรภายในองค์กร ที่จะต้องถูกสอบปากคำ
  > บุคลากรหลัก (Key Personnel) และบุคลากรสนับสนุน (Non-Key Personnel)
- บุคคลภายนอกองค์กร ที่จะต้องถูกสอบปากคำ
  > บุคคลที่สามที่เป็นแกนหลัก (Key Third-Party) และบุคคลที่สามที่ไม่ใช่แกนหลัก (Non-Key Third-Party)
- จังหวะเวลาในการสอบปากคำ
  > กำหนดเวลาในการทบทวนเอกสารและข้อมูลอื่นๆ ที่ได้รับในระหว่างการสอบปากคำ รวมถึงจัดลำดับการสอบปากคำที่เหมาะสม

ทั้งนี้ พนักงานสอบสวน (Investigator) ควรพิจารณาเพิ่มเติมว่าการทุจริตนั้นเป็นเรื่องที่สังคมรับรู้ (Publicly Known) หรือเป็นเพียงการกล่าวหา หรือเป็นข้อสงสัยภายในองค์กร (Alleged or Suspected Internally) รวมถึงพิจารณาว่าผู้กระทำผิด (Perpetrator) นั้น ถูกจับได้ (Known) หรือได้รับสารภาพ (Confessed) แล้วหรือไม่ หรือเป็นเพียงผู้ต้องสงสัย (Only Suspected) หรือยังไม่ทราบตัวผู้ต้องสงสัย (Unknown) หรือในกรณีสุดท้าย คือ ไม่มีผู้ต้องสงสัยเลย (No Suspect)

กำหนดเป้าหมายของการสอบสวน (State a Purpose for the Interviews)

ถึงแม้ว่าทีมสอบสวน (Investigative Team) ไม่ประสงค์ที่จะเปิดเผยถึงข้อสงสัยว่ามีการทุจริตเกิดขึ้น อย่างไรก็ตามในบางกรณีทีมสอบสวนจำเป็นต้องให้เหตุผลของการสอบปากคำผู้ต้องสงสัย (Potential Interviewee) กรณีนี้ควรให้เหตุผลตามข้อเท็จจริงแต่ไม่จำเป็นจะต้องเปิดเผยถึงข้อสงสัยว่าอาจมีการทุจริตเกิดขึ้น ตัวอย่างการให้เหตุผลของการสอบปากคำ เช่น

- กระบวนการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการตรวจสอบเฉพาะกิจ (Special Purpose Audit)
- กระบวนการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาด้านการพัฒนาระบบบัญชี
- กระบวนการนี้เกี่ยวข้องกับการศึกษาด้านการควบคุมภายใน
- เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับรายการทางการเงินบางรายการโดยเฉพาะ (Specific Financial Transaction)
- มีข้อสงสัยบางอย่างเกี่ยวกับกระบวนการทางบัญชีบางรายการ

แนวทางการสอบปากคำ (Different Approaches to Interviewing)

4 แนวทางการสอบปากคำ ที่อาจนำมากำหนดในแผนการสอบปากคำ ได้แก่

- จากภายในสู่ภายนอกองค์กร (Inside-Out)
  > เริ่มจากการสอบปากคำบุคลากรภายในองค์กร (Internal Personnel) ก่อน แล้วจึงสอบปากคำบุคคลที่สามที่อยู่ภายนอกองค์กร (Outside Third Parties) โดยบุคคลที่สามนั้นสามารถช่วยยืนยันหรือให้การปฏิเสธข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งข้อมูลภายในองค์กรได้
- จากภายนอกสู่ภายในองค์กร (Outside-In)
  > เริ่มจากการสอบปากคำบุคคลที่สามที่อยู่ภายนอกองค์กรก่อน แล้วจึงสอบปากคำบุคลากรภายในองค์กร โดยบุคลากรภายในองค์กรสามารถให้ข้อมูลที่ขัดแย้งหรือแตกต่างจากข้อมูลที่ได้รับจากบุคคลที่สามที่อยู่ภายนอกองค์กรได้
- จากบุคลากรหลักภายในองค์กร (Key Internal Personnel) สู่บุคลากรสนับสนุนภายในองค์กร (Non-Key Internal Personnel)
  > เริ่มจากการสอบปากคำบุคลากรหลัก (Key Personnel) ก่อน จากนั้นจึงสอบปากคำบุคลากรสนับสนุน (Non-Key Personnel) ซึ่งบุคลากรสนับสนุนนี้สามารถช่วยยืนยันหรือให้การปฏิเสธข้อมูลที่ได้รับจากบุคลากรหลักได้
- จากบุคลากรสนับสนุน (Non-Key Personnel) สู่บุคลากรหลัก (Key Personnel)
  > เริ่มสอบปากคำบุคลากรสนับสนุนก่อน เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับรายการทางบัญชีและรายการทางการเงิน (Accounting and Finance Transaction) ซึ่งอาจมีความแตกต่างหรือไม่สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้รับจากสอบถามบุคลากรหลักในภายหลัง

นักบัญชีสอบสวนการทุจริต (Forensic Accountant) อาจพิจารณาวิธีการที่เหมาะสมโดยใช้วิจารณญาณเยี่ยงวิชาชีพ (Professional Judgment) ในการกำหนดวิธีการสอบปากคำ ในการสอบปากคำเบื้องต้น (Initial Interviews) จะช่วยให้ทราบข้อมูลพื้นฐานและความเป็นมา (Background Information) ซึ่งอาจส่งผลให้ได้รับความกระจ่างจากการสอบปากคำในครั้งหลังๆ ทั้งนี้ ในบางสถานการณ์ บุคลากรภายในองค์กรให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล แต่ในบางสถานการณ์การสอบปากคำควรเริ่มจากบุคคลภายนอกองค์กร ตัวอย่างบุคคลที่อาจถูกสอบปากคำ เช่น

- พนักงานธนาคาร (Bankers)
- ผู้ขาย (Vendors)
- ผู้เชี่ยวชาญในวิชาชีพต่างๆ (Professionals)
- ลูกค้า (Customers)
- นักลงทุน (Investors)
- หน่วยงานภาครัฐ (Government Agencies) ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ และ
- บุคคลใดๆ ที่เคยมีความสัมพันธ์กับองค์กร แต่ปัจจุบันไม่ได้มีความสัมพันธ์กับองค์กรแล้ว เช่น อดีตพนักงาน และอดีตผู้ขาย เป็นต้น โดยบุคคลเหล่านี้อาจจะไม่มีความจำเป็นที่จะต้องให้ความช่วยเหลือหรือให้การสนับสนุนบุคลากรภายในองค์กรอีกต่อไป จึงสามารถให้ข้อมูลที่มีความตรงไปตรงมามากกว่ากลุ่มบุคคลที่สามซึ่งยังมีความสัมพันธ์กับองค์กรอยู่

บทความฉบับนี้จะกล่าวถึงการวางแผนและการดำเนินการเพื่อให้บรรลุแผนที่ตั้งไว้ ตามด้วยกรณีศึกษาว่าการสอบปากคำมีกระบวนการอย่างไร

กำหนดแนวทางในการสอบปากคำล่วงหน้า (Set the Interview's Tone Early)

โอกาสที่นักบัญชีสอบสวนการทุจริต (Forensic Accountant) จะได้สอบปากคำในลักษณะที่ตรงไปตรงมาแบบนี้อาจจะมีเพียงแค่ครั้งเดียว ดังนั้นจึงควรใช้โอกาสนี้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ในช่วง 2 – 3 นาทีแรกของการสอบปากคำนั้น มีความสำคัญต่อการกำหนดแนวทางการสอบปากคำ โดยผู้ถูกสอบปากคำ (Interviewee) ย่อมมีความกังวลใจในขณะที่อยู่ในห้องสอบปากคำ ถึงแม้ว่าผู้ถูกสอบปากคำจะไม่มีเรื่องใดต้องปิดบังก็ตาม

ผู้สอบปากคำ (Interviewer) ควรแนะนำตนเองพร้อมแจ้งให้ผู้ถูกสอบปากคำทราบถึงลักษณะและวิธีการสอบปากคำตามที่ได้หารือร่วมกันในทีมสอบปากคำ (Interview Team) รวมถึงควรแสดงความขอบคุณสำหรับความร่วมมือที่ได้รับจากผู้ถูกสอบปากคำด้วย นอกจากนี้เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศในการสอบปากคำ ผู้สอบปากคำอาจเล่าเรื่องราวคร่าวๆ เกี่ยวกับสิ่งที่ตนเองสนใจและชักชวนหรือเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสอบปากคำได้เล่าเรื่องราวในลักษณะเดียวกันด้วย กระบวนการนี้คล้ายคลึงกับการเริ่มบทสนทนากับบุคคลที่คุณเพิ่งพบเจอเป็นครั้งแรก เช่น การสอบถามเรื่องภูมิลำเนาและจำนวนบุตร โดยผู้สอบปากคำสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกี่ยวกับตนเองในประเด็นเหล่านี้ได้ด้วย กระบวนการที่กล่าวมานี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อสร้างความอุ่นใจให้แก่ผู้ถูกสอบปากคำ รวมถึงสร้างบรรยากาศความเป็นกันเองและความผ่อนคลายให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ส่งผลให้ผู้ถูกสอบปากคำให้ความร่วมมือโดยสมัครใจ ไม่เฉพาะแต่การสอบปากคำเบื้องต้น (Initial Interviews) เท่านั้น แต่รวมถึงการให้ความร่วมมือตลอดกระบวนการสอบสวน

ความเป็นมิตร (Rapport) และความเชื่อใจ (Trust) ถือเป็นสิ่งสำคัญ แม้จะมีความเป็นไปได้ว่าผู้ถูกสอบปากคำนั้นไม่มีความเกี่ยวข้องกับการกระทำผิดใดๆ แต่พวกเขาอาจเป็นผู้รู้ข้อมูลสำคัญที่มีผลต่อการพิจารณาการทุจริตนั้นๆ ทั้งนี้ ความเป็นมิตรและความเชื่อใจจะมีความสำคัญมากขึ้นเมื่อผู้ถูกสอบปากคำนั้นเป็นผู้ต้องสงสัยว่าเป็นผู้กระทำการทุจริต (Suspected Fraudster) ในการสร้างความเป็นมิตร (Rapport Building) นั้น ถึงแม้ว่าผู้สอบปากคำไม่จำเป็นต้องใช้ความสุภาพกับผู้ถูกสอบปากคำ แต่ผู้สอบปากคำควรให้ความเคารพและให้เกียรติกับผู้ถูกสอบปากคำด้วย

ผู้สอบปากคำควรกระตุ้นให้ผู้ต้องสงสัย (Suspect) ให้ปากคำมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เนื่องจากบุคคลที่กำลังให้ข้อมูลที่เป็นจริงย่อมไม่กังวลกับการให้ข้อมูลเชิงลึก ในขณะที่บุคคลที่กำลังให้การเท็จย่อมมีความกังวลที่จะต้องท่องจำเรื่องราวต่างๆ เพื่อปกปิดความผิดของตนเอง ดังนั้น หากผู้สอบปากคำสามารถชักจูงให้ผู้ต้องสงสัยสร้างเรื่องราวระหว่างการสอบปากคำได้ย่อมมีโอกาสที่ผู้ถูกสอบปากคำจะให้ข้อมูลบางอย่างซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อมูลที่เคยกล่าวไว้ก่อนหน้านี้

กำหนดบรรทัดฐานในการประเมินผู้ถูกสอบปากคำ (Establish a Baseline to Gauge the Interviewee)

ในช่วงแรกของการสอบปากคำ ควรใช้คำถามเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลทั่วไป (General Information) เกี่ยวกับตัวผู้ถูกสอบปากคำ (Interviewee) เช่น ความรับผิดชอบในการทำงาน (Job's Description) และหน้าที่ทั่วๆ ไป (Typical Duties) ซึ่งคำถามลักษณะนี้จะไม่สร้างความลำบากใจและเป็นเรื่องที่ผู้ถูกสอบปากคำมีความรู้ในเรื่องนั้น ๆ เป็นอย่างดี เพื่อให้ผู้สอบปากคำ (Interviewer) ได้สังเกตอากัปกิริยาและสามารถประเมินพฤติกรรมของผู้ถูกสอบปากคำในขณะที่อยู่ภายใต้สถานการณ์กดดัน ทั้งนี้ ควรให้ความสนใจเป็นพิเศษกับลักษณะท่าทางของผู้ถูกสอบปากคำ ดังต่อไปนี้

- ความเงียบ สุขุม เปรียบเทียบกับ ความตื่นกลัวและความประหม่า
- แนวการพูดและท่าทางต่างๆ ได้แก่
  - > ความชัดเจนในการพูด
  - > การเว้นจังหวะในการพูด
- การมีเหงื่อออก

ระดับความเครียดที่มากขึ้นจะส่งผลให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปและสะท้อนให้เห็นว่าผู้ถูกสอบปากคำมีความอึดอัดใจกับคำถามบางประการ ซึ่งหากพบการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมแล้ว ผู้สอบปากคำสามารถขยายขอบเขตของคำถาม ขยายระยะเวลาการสอบปากคำ และให้ความสำคัญกับเรื่องที่ผู้ถูกสอบปากคำมีความอึดอัดใจมากขึ้น

ให้ความสนใจกับทั้งข้อมูลเบาะแสที่เป็นคำพูดและที่ไม่เป็นคำพูด (Pay Attention to Both Verbal and Nonverbal Clues)

ถึงแม้ว่าทั้งข้อมูลเบาะแสที่เป็นคำพูด (Verbal Clues) และข้อมูลเบาะแสที่ไม่เป็นคำพูด (Nonverbal Clues) จะเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา แต่ข้อมูลเหล่านี้จะมีความชัดเจนมากขึ้นในระหว่างการสอบปากคำที่มีความตึงเครียด

ตัวอย่างของข้อมูลเบาะแสที่เป็นคำพูดที่สามารถพบได้ทั่วไป ซึ่งแสดงถึงความเป็นไปได้ว่าผู้ถูกสอบปากคำ (Interviewee) กำลังให้การเท็จอยู่ ได้แก่

- การแสดงความลังเลหรือลักษณะการพูดที่ตะกุกตะกัก
- การกล่าวทวนคำถามที่ผู้สอบปากคำ (Interviewer) ถาม เพื่อประวิงเวลา
- ไม่ตอบคำถามและพยายามเบี่ยงเบนประเด็นการสนทนาไปยังหัวข้ออื่น
- เริ่มต้นประโยคการให้คำตอบด้วยคำว่า “ด้วยความสัตย์จริง” “ผม/ ดิฉัน ขอสาบานว่า” หรือ “ผม/ ดิฉัน ไม่ใช่คนแบบนั้น”

ตัวอย่างของข้อมูลเบาะแสที่ไม่เป็นคำพูดที่สามารถพบได้ทั่วไป ซึ่งแสดงถึงความเป็นไปได้ถึงการให้การเท็จ ได้แก่

- การหลบเลี่ยงการสบสายตา และ
- การสัมผัสศีรษะ ใบหน้า หู จมูก หรือการนำมือมาป้องปากเมื่อตอบคำถาม

ตัวบ่งชี้ที่เป็นคำพูดและไม่เป็นคำพูดข้างต้นเป็นเพียงสัญญาณว่าอาจมีการให้การเท็จเกิดขึ้นเท่านั้น อย่างไรก็ตาม มนุษย์จะตอบสนองต่อความกดดัน (Stress) และสิ่งเร้า (Stimuli) ในลักษณะที่แตกต่างกัน และความคิดของมนุษย์ก็มีความซับซ้อนเกินกว่าที่ผู้สอบปากคำจะกำหนดแนวทางที่สามารถใช้ได้กับทุกคนได้ (One-Size-Fits-All-Approach) ดังนั้น การสังเกตพฤติกรรมของผู้ถูกสอบปากคำในช่วงแรกของการสอบปากคำจึงเป็นเรื่องที่สำคัญมาก เพื่อกำหนดบรรทัดฐาน (Baseline) ในการตอบสนองของผู้ถูกสอบปากคำ ต่อคำถามที่ไม่สร้างความลำบากใจมากจนเกินไปนัก

กลยุทธ์อื่นๆ ที่น่าสนใจ (Other Tactics to Consider)

การจัดสอบปากคำกับผู้ถูกสอบปากคำหลายๆ คนในเวลาเดียวกัน สามารถลดโอกาสรั่วไหลของข้อมูลที่มีความละเอียดอ่อนไปยังผู้ถูกสอบปากคำ (Interviewee) รายอื่นๆ ได้ ตัวอย่างเช่น จัดให้มีการสอบปากคำผู้บริหารสูงสุดทางด้านการเงิน (Chief Financial Officer: CFO) เกี่ยวกับประเด็นเรื่องความผิดปกติในกระบวนการทางบัญชี ในเวลาเดียวกันกับการสอบปากคำผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี (Controller)

การสอบปากคำที่ให้ผลลัพธ์ดี จะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสอบปากคำได้เป็นฝ่ายพูดอธิบาย ทั้งนี้ ความผิดพลาดในการสอบปากคำที่พบได้ทั่วไป เช่น ผู้สอบปากคำ (Interviewer) เป็นฝ่ายสนทนามากเกินไป ผู้สอบปากคำสนทนาขัดจังหวะและไม่เปิดโอกาสให้ผู้ถูกสอบปากคำได้กล่าวอธิบายจนจบประโยค ดังนั้นการสอบปากคำที่ดี คือ การเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสอบปากคำได้ตอบคำถามจนเสร็จสมบูรณ์ก่อนแล้วจึงป้อนคำถามถัดไป

ในระหว่างการสอบปากคำ ผู้สอบปากคำไม่ควรกังวลกับความเงียบที่เกิดขึ้น และไม่ควรเป็นฝ่ายเริ่มบทสนทนาเพื่อหยุดยั้งช่วงความเงียบนั้น นอกจากนี้ ไม่ต้องแปลกใจหากผู้ถูกสอบปากคำเป็นฝ่ายสมัครใจที่จะเริ่มบทสนทนาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เอง เพื่อหยุดยั้งช่วงความเงียบเหล่านั้น

ผู้สอบปากคำสามารถเพิ่มระดับความเข้มข้นของการสอบปากคำให้มากยิ่งขึ้นได้ในเวลาที่เห็นว่าเหมาะสม ในขณะเดียวกันก็คงความเป็นมืออาชีพและไม่แสดงท่าทีดูหมิ่น ไม่พอใจ หรือโกรธเคืองใดๆ การสร้างบรรยากาศให้มีความเข้มข้นมากยิ่งขึ้น แสดงออกได้หลายวิธี ได้แก่ การปรับระดับเสียง หรือการหยุดไม่พูดจา พร้อมการสบสายตาผู้ถูกสอบปากคำหลังจากได้สอบถามคำถามสำคัญไปแล้ว

เปิดโอกาสให้ผู้ถูกสอบปากคำสามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมในตอนท้ายของการสอบปากคำ ("Leave the Door Open" at the Interview's Conclusion)

ในตอนท้ายของการสอบปากคำ ผู้สอบปากคำ (Interviewer) ควรเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสอบปากคำ (Interviewee) ได้ให้ข้อมูลการติดต่อ (Contact Information) ในโอกาสต่อไปไว้ ทั้งนี้ ภายหลังจากการสอบปากคำเสร็จสิ้นแล้ว ความเป็นมิตร (Rapport) และความเชื่อใจ (Trust) ที่เกิดขึ้นในระหว่างการสอบปากคำอาจส่งผลให้ผู้ถูกสอบปากคำยินดีที่จะให้ข้อมูลเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อไปในโอกาสหน้า ซึ่งอาจจะเป็นเวลาหลายเดือนหรือหลายสัปดาห์หลังจากการสอบปากคำนั้น

กรณีสมมุติ : ไม้ซุงของ Stevenson (Hypothetical : Stevenson Timber)

กรณีสมมุติต่อไปนี้เพื่อทำความเข้าใจเพิ่มเติม

ครอบครัว Stevenson เป็นเจ้าของผืนป่าบริเวณ 30,000 เอเคอร์ และได้ว่าจ้างบริษัท Stribling ซึ่งเป็นบริษัทตัดไม้ซุง ให้ดำเนินการตัดไม้ซุงและขนส่งไม้ซุงเหล่านั้นให้กับโรงเลื่อยไม้ AAA โดยบริษัท Stribling จะได้รับค่าจ้างตอบแทนจากการให้บริการดังกล่าว

สมาชิกในครอบครัว Stevenson สงสัยว่าอาจจะมีการทุจริตขึ้น เนื่องจากพบว่าปริมาณไม้ซุงที่โรงเลื่อยไม้ AAA ได้รับในแต่ละวัน มีปริมาณน้อยกว่าปริมาณไม้ซุงที่คาดการณ์ว่าถูกตัดจากบริเวณผืนป่าอย่างมีสาระสำคัญ ครอบครัว Stevenson สงสัยว่าไม้ซุงที่ตัดมานั้นจะถูกยักยอกและขายไปโดยไม่ได้รับอนุญาต และครอบครัว Stevenson เองก็ไม่ได้รับรายได้จากการขายไม้ซุงเหล่านั้นด้วย

สงสัยว่ามีการทุจริตขึ้นแต่สังคมยังไม่รับรู้ถึงการทุจริตนี้ (A Fraud is Suspected but not Publicly Known)

เนื่องจากครอบครัว Stevenson ไม่ทราบว่าเหตุใดปริมาณไม้ซุงที่ตรวจนับได้จึงแตกต่างจากปริมาณไม้ซุงที่คาดการณ์ว่าถูกตัดจากผืนป่าเป็นอย่างมาก จึงได้ว่าจ้างบริษัท Wright & Co. CPAs (W&C) ซึ่งเป็นบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญด้านการบัญชีสำหรับอุตสาหกรรมป่าไม้และด้านการสอบสวนการทุจริต (Forensic Investigation) โดยในการประชุมครั้งแรกนั้น ครอบครัว Stevenson ได้เล่าความสงสัยของตนให้บริษัท Wright & Co. CPAs ได้รับทราบ ซึ่งเปรียบเสมือนกับเวลาที่เจ้าของรถยนต์ (Car Owner) แจ้งให้ช่างซ่อมรถยนต์ (Mechanic) ทราบ ว่าเธอได้ยินเสียงผิดปกติบางอย่างออกมาจากรถยนต์ ดังนั้น ช่างซ่อมรถยนต์จึงต้องหาสาเหตุที่แท้จริงของเสียงดังกล่าวและดำเนินการแก้ไขที่จำเป็น

บริษัท Wright & Co. CPAs จึงได้จัดตั้งทีมสำหรับภารกิจดังกล่าว (Engagement Team) และได้วางแผนการสอบสวนเชิงกลยุทธ์ (Strategically Designed Interview Plan) ขึ้น รวมถึงได้ทำงานร่วมกับสำนักงานตรวจสอบบัญชีประจำครอบครัว Stevenson และผู้เชี่ยวชาญด้านการตัดไม้ (Forest-Harvesting Expert)

วิธีการสื่อสารวัตถุประสงค์สำหรับการปฏิบัติภารกิจในครั้งนี้ (How to Communicate the Reason for the Engagement)

ครอบครัว Stevenson และบริษัท Wright & Co. CPAs เห็นพ้องกันว่าเหตุผลที่เหมาะสมสำหรับการสอบสวนในครั้งนี้ คือ เพื่อประเมินและพัฒนาด้านการบัญชีและการควบคุมภายในที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดไม้ซุง ซึ่งถือเป็นเหตุผลที่ตรงไปตรงมาถึงแม้ว่าจะไม่ได้กล่าวถึงความต้องสงสัยว่าอาจมีการทุจริตเกิดขึ้นก็ตาม

จากภายในสู่ภายนอกองค์กรหรือจากภายนอกสู่ภายในองค์กร (Inside-Out or Outside-In?)

เนื่องจากบริษัท Wright & Co. CPAs เชื่อว่ามีพนักงานของบริษัท Stribling ที่อาจมีส่วนรู้เห็นกับการทุจริตในครั้งนี้ บริษัท Wright & Co. CPAs จึงดำเนินการสอบสวนโดยเริ่มจากภาพรวมทั่วไปของรายการทางการเงิน (Financial Records) ของบริษัท Stribling ตามด้วยการสอบปากคำจากภายนอกสู่ภายในองค์กร (Outside-In) บริษัท Wright & Co. CPAs เลือกแนวทางนี้ โดยพิจารณาจากประสบการณ์ทำงานของบริษัทฯ ประกอบการใช้วิจารณญาณเยี่ยงวิชาชีพ (Professional Judgment) ด้วย

หลังจากกำหนดคำถามที่จะใช้ในการสอบสวนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ทีมสอบสวน (Investigative Team) ของบริษัท Wright & Co. CPAs ได้ซักซ้อมวิธีการซักถามและการตอบปัญหาร่วมกัน โดยทีมได้รวบรวมคำถามที่มีความเฉพาะเจาะจง เช่น คำถามลักษณะที่มีคำตอบเพียง 2 อย่างคือตอบใช่หรือไม่ใช่ (Yes-No Questions) และคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questions)

บริษัท Wright & Co. CPAs ได้จัดให้มีผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 คน สำหรับการสอบปากคำในแต่ละครั้ง โดยผู้เชี่ยวชาญ 1 คนจะเป็นผู้สอบถาม ในขณะที่ผู้เชี่ยวชาญอีก 1 คนจะเป็นผู้จดบันทึก โดยผู้สอบถามจะเป็นผู้สังเกตข้อมูลเบาะแสที่ไม่เป็นคำพูด (Nonverbal Clues)

บุคคลภายนอกที่เข้ารับการสอบปากคำ รวมถึง

- พนักงาน (Employee) ของบริษัทเดินเรือข้ามฟากที่ใช้บรรทุกรถบรรทุกไม้ซุงของบริษัท Stribling ข้ามแม่น้ำ จากบริเวณผืนป่า ไปยังโรงเลื่อยไม้ AAA
- พนักงาน (Employee) ของบริษัททำป้ายโลหะที่ใช้ระบุผู้เป็นเจ้าของไม้ซุง ซึ่งเป็นบริษัทผู้ทำป้ายโลหะสำหรับไม้ซุงทั้งหมดในภูมิภาคนี้
- พนักงานโรงเลื่อยไม้ (Clerical Staff) AAA
- พนักงานบัญชี (Accounting Staff) ของโรงเลื่อยไม้ AAA ซึ่งปฏิบัติงาน ณ โฮมออฟฟิศ
- โรงเลื่อยไม้อื่นๆ ในบริเวณ 150 ไมล์จากบริเวณผืนป่าของครอบครัว Stevenson
- ผู้อยู่อาศัยใกล้ๆ กับบริเวณผืนป่า ซึ่งเป็นผู้รายงานถึงความต้องสงสัยว่ามีการลำเลียงไม้ซุงในยามค่ำคืนและในวันอาทิตย์

ในทุกๆ ช่วงเย็นของแต่ละวัน ทีมสอบสวนจะทบทวนผลการสอบปากคำและปรับปรุงแผนการสอบปากคำที่จะใช้ในอนาคตโดยอาจมีการเพิ่ม หรือลด หรือเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของคำถามที่มีอยู่ รวมทั้งรวบรวมคำถามเพื่อใช้ติดตามผล (Follow-Up Questions) กับกลุ่มบุคคลที่ถูกสอบปากคำไปก่อนหน้านี้ ทั้งนี้ ในส่วนของข้อมูลที่ได้รับนั้น ทีมสอบสวนจะใช้วิจารณญาณเยี่ยงวิชาชีพและจะทยอยปรับปรุงลำดับของการสอบสวนในอนาคตอย่างต่อเนื่อง

บุคลากรภายใน : บุคลากรหลักและบุคลากรสนับสนุน (Inside Parties : Key vs. Non-Key Personnel)

จากการสอบปากคำบุคลากรภายนอกองค์กร ทำให้พบว่าผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี (Controller) และพนักงานตัดไม้ (Logging Personnel) มีการติดต่อกันมากเป็นพิเศษ ซึ่งโดยปกติแล้วมีเหตุผลไม่มากนักที่บุคคลทั้ง 2 คนนี้จะต้องติดต่อกัน ทั้งนี้ ผลการสอบสวนผู้ถูกสอบปากคำ (Interviewee) บ่งชี้ว่าผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีและพนักงานตัดไม้มีการติดต่อกันอยู่หลายครั้ง และปรากฏว่าบุคคลทั้ง 2 คนนี้มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดอย่างผิดปกติ ดังนั้น ทีมสอบสวน (Investigative Team) จึงใช้วิธีการสอบถามข้อมูลจากบุคลากรสนับสนุนฝ่ายบัญชี (Non-Key Accounting Personnel) และบุคลากรสนับสนุนฝ่ายการเงิน (Non-Key Finance Personnel) ก่อนที่จะไปหารือกับบุคลากรหลัก (Key Personnel) ด้วยความหวังว่าจะได้รับทราบข้อมูลลับหรือข่าวกรองบางอย่าง ก่อนที่จะพบกับผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีและผู้ต้องสงสัย (Suspect) คนอื่นๆ

ทีมสอบสวน (Investigative Team) จะเตรียมคำถามสำหรับพนักงานบัญชีระดับปฏิบัติการ (Lower-Level Accounting Staff) ไว้ล่วงหน้า จากนั้นจะทำการสอบปากคำพนักงานบัญชี (Accounting Clerk) จำนวน 3 คนในเวลาเดียวกัน โดยจัดให้อยู่ในห้องสอบปากคำคนละห้องและจัดให้มีทีมสอบสวนห้องละ 2 คน การจัดให้มีการสอบปากคำพนักงานบัญชีทั้ง 3 คนในเวลาเดียวกันเช่นนี้จะช่วยปิดโอกาสการสมรู้ร่วมคิดระหว่างพนักงานบัญชีทั้ง 3 คนนั้นได้

เมื่อนำข้อมูลที่ได้รับจากการสอบปากคำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลทางบัญชีที่ได้รับจากพนักงานบัญชี ทำให้อนุมานได้ว่าผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีของบริษัท Stribling ได้สมรู้ร่วมคิดกับพนักงานตัดไม้ในการยักยอกไม้ซุงของครอบครัว Stevenson ออกไปจำหน่าย นอกจากนี้จากการสอบปากคำบุคลากรระดับปฏิบัติการ (Lower-Level Personnel) ทำให้ทราบว่าผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีได้รับความเดือดร้อนจากอุปนิสัยติดการพนันมาหลายปีแล้ว และยังไม่สามารถหาเงินให้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายของครอบครัวรวมถึงหนี้สินที่เกิดจากการพนันดังกล่าว

และเมื่อทีมสอบสวนได้รับทราบข้อมูลเหล่านี้ รวมถึงได้สอบปากคำบุคคลภายนอก (Outside Parties) และบุคลากรสนับสนุน (Non-Key Personnel) อย่างครบถ้วนแล้ว ทีมสอบสวนของบริษัท Wright & Co. CPAs จึงได้กำหนดคำถามเพื่อใช้สำหรับสอบปากคำผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีของบริษัท Stribling เป็นลำดับสุดท้าย

ปกติแล้วพนักงานธุรการ (Clerical Employee) จะเป็นผู้จัดซื้อป้ายโลหะที่ใช้ระบุความเป็นเจ้าของไม้ซุง แต่สำหรับกรณีนี้ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีกลับเป็นผู้จัดซื้อป้ายโลหะเหล่านั้นเอง และเมื่อผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีต้องเผชิญกับหลักฐานที่ได้รับการเปิดเผยจากบริษัทผู้ทำป้ายโลหะที่ระบุว่าผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีเป็นผู้จัดซื้อป้ายโลหะ ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีจึงสร้างเรื่องปะติดปะต่อเพื่อพยายามอธิบายความผิดปกติที่ถูกตรวจพบ แต่ผู้สอบปากคำ (Interviewer) ที่มีทักษะและมีความเชี่ยวชาญก็สามารถระบุความไม่สอดคล้องของคำให้การได้ ดังนั้น ภายใต้ภาวะความเครียดและความตระหนักว่าถูกจับได้แล้ว ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีจึงสารภาพว่าเป็นผู้กระทำการทุจริตเอง โดยได้จัดซื้อป้ายโลหะจากบริษัทผู้ทำป้ายโลหะและสมรู้ร่วมคิดกับพนักงานตัดไม้เพื่อบิดเบือนความเป็นเจ้าของไม้ซุงทำให้สามารถยักยอกไม้ซุงของครอบครัว Stevenson ออกไปจำหน่ายแก่โรงเลื่อยไม้ที่ไม่ซื่อสัตย์ได้

ภารกิจในครั้งนี้สามารถช่วยเปิดโปงรวมถึงช่วยหยุดแผนการทุจริตก่อนที่จะมีความเสียหายไปมากกว่านี้ ส่งผลให้ครอบครัว Stevenson สามารถเรียกชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งปัจจัยที่ทำให้ภารกิจของบริษัท Wright & Co. CPAs ประสบความสำเร็จ คือ การสอบปากคำที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุมถึงกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการ และแผนการสอบปากคำที่ดีจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ในลักษณะเดียวกันได้เช่นกัน

ตัวอย่างคำถาม : กรณีสมมุติไม้ซุงของ Stevenson
(Sample Questions : Stevenson Timber Hypothetical)

สำหรับกรณีสมมุติของ Stevenson ผู้สอบปากคำ (Interviewer) ใช้คำถามหลายข้อเพื่อรวบรวมข้อมูลและทำให้ผู้กระทำการทุจริตสารภาพในที่สุด ถึงแม้ว่าจะมีคำถามอีกมากมายที่ใช้ประกอบการสอบปากคำได้ แต่คำถามต่อไปนี้จะเป็นตัวอย่างคำถามที่น่าจะมีประโยชน์ และนอกจากคำถามที่เตรียมไว้ล่วงหน้าแล้ว ผู้สอบปากคำสามารถตั้งคำถามเพิ่มเติมได้ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง สำหรับกรณีสมมุตินี้มีกรอบระยะเวลาระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน – 30 มิถุนายน

คำถามสำหรับบุคคลภายนอก : ผู้เดินเรือข้ามฟาก (Outside: Ferry Operator)

1. ในระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน – 30 มิถุนายน มีรถบรรทุกกี่คันที่คุณได้ทำการขนส่งข้ามฟาก
2. ในจำนวนนี้ มีรถบรรทุกกี่คันที่เป็นของบริษัท Stribling
3. การขนส่งรถบรรทุกดังกลล่าว คุณสามารถระบุวันและเวลาที่แน่ชัดได้หรือไม่ ถ้าไม่สามารถระบุวันและเวลาที่แน่ชัดได้ คุณสามารถประมาณการได้หรือไม่

คำถามสำหรับบุคคลภายนอก : ผู้ผลิตป้ายโลหะ (Outside: Metal Tag Fabricator)

1. เมื่อได้รับคำสั่งซื้อให้ทำป้ายโลหะสำหรับแสดงความเป็นเจ้าของไม้ซุง คุณได้ติดต่อกับบุคลากรภายในบริษัท Stribling คนใด
2. คุณมีหลักฐานที่แสดงถึงคำสั่งซื้อจากบริษัท Stribling ในปีนี้หรือไม่
3. คุณมีการควบคุมการทำป้ายโลหะเพื่อแสดงความเป็นเจ้าของไม้ซุงอย่างไร กล่าวคือ บุคคลใดๆ สามารถว่าจ้างให้คุณทำป้ายโลหะโดยระบุผู้เป็นเจ้าของบนป้ายเป็นบุคคลอื่นได้หรือไม่

คำถามสำหรับบุคคลภายนอก : พนักงานธุรการและและพนักงานบัญชีของโรงเลื่อยไม้ AAA (Outside: Clerical and Accounting Staff at AAA)

1. ช่วยอธิบายกระบวนการทางบัญชีที่ใช้สำหรับไม้ซุงที่บรรทุกมายังโรงเลื่อยไม้ของคุณ
2. ข้อมูลเหล่านี้ได้ถ่ายทอดไปยังผู้ควบคุมการเลื่อยไม้และเจ้าของไม้ซุงอย่างไร
3. มีวิธีการติดตามไม้ซุงของครอบครัว Stevenson ที่ถูกขนส่งโดยบริษัท Stribling อย่างไร
4. ในระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน – 30 มิถุนายน บริษัท Stribling ได้มีการขนส่งไม้ซุงที่มาจากบริเวณผืนป่าของผู้อื่นมายังโรงเลื่อยไม้ของคุณหรือไม่

คำถามสำหรับบุคคลภายนอก: โรงเลื่อยไม้อื่นๆ ในบริเวณ 150 ไมล์จากบริเวณผืนป่าของครอบครัว Stevenson (Outside: Other Sawmills within 150 Miles of the Stevenson Property)

1. ในระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน – 30 มิถุนายน มีรถบรรทุกไม้ซุงของบริษัท Stribling นำไม้ซุงมาส่งที่โรงเลื่อยของคุณบ้างหรือไม่ ถ้ามี ใครคือเจ้าของไม้ซุงเหล่านี้
2. คุณมีหลักฐานการขนส่งไม้ซุงเหล่านี้หรือไม่ (ถ้าเป็นไปได้ อาจจัดให้มีการสอบปากคำเจ้าของไม้ซุงรายอื่นๆ ในภายหลัง เพื่อยืนยันหรือปฏิเสธข้อมูลที่ได้รับจากโรงเลื่อยไม้เหล่านี้)

คำถามสำหรับบุคคลภายนอก: ผู้อยู่อาศัยใกล้ๆ กับบริเวณผืนป่า (Outside: Neighbors near the Property)

1. คุณสังเกตเห็นว่ารถบรรทุกไม้ซุงขับผ่านบริเวณบ้านของคุณวันละกี่ครั้ง
2. ในวันใดของสัปดาห์และเวลาใดที่รถบรรทุกเหล่านั้นมักจะขับผ่านบริเวณบ้านของคุณ

คำถามสำหรับบุคลากรภายใน : คนขับรถบรรทุกไม้ซุง (Inside: Logging Truck Drivers)

1. คุณได้รับค่าตอบแทนอย่างไร
2. ในระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน – 30 มิถุนายน ปริมาณไม้ซุงเฉลี่ยต่อวันที่คุณขนส่งจากบริเวณผืนป่าของครอบครัว Stevenson มีจำนวนเท่าใด
3. กำหนดการทำงานของคุณเป็นอย่างไร
4. คุณมีบันทึกแสดงระยะทางการขนส่งไม้ซุง ในระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน – 30 มิถุนายน หรือไม่ หรือมีรายงานเส้นทางการขนส่งหรือไม่
5. ไม้ซุงของครอบครัว Stevenson ถูกส่งให้แก่โรงเลื่อยไม้ AAA ทั้งหมดใช่หรือไม่ ถ้าไม่ใช่ คุณได้ขนส่งไม้ซุงที่เหลือให้แก่โรงเลื่อยไม้อื่นใดบ้าง
6. ไม้ซุงทั้งหมดได้รับการติดป้ายระบุผู้เป็นเจ้าของใช่หรือไม่ หรือป้ายได้ระบุว่าเป็นไม้ซุงของบริษัท Stevenson ไว้หรือไม่ คุณได้รับป้ายอย่างไร และป้ายต่างๆ ถูกเก็บรักษาไว้อย่างไร
7. คุณมีป้ายระบุผู้เป็นเจ้าของไม้ซุงรายอื่นๆ ในระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน – 30 มิถุนายน หรือไม่ และเคยมีเหตุการณ์ที่ป้ายเหล่านี้ปะปนกันหรือไม่ (คำถามนี้มีความสำคัญมาก โดยคำถามอื่นๆ ที่ตามมาจะขึ้นอยู่กับคำถามนี้ และถ้าคนขับรถมีส่วนรู้เห็นกับการทุจริตนี้และรู้ตัวว่ากำลังถูกสอบปากคำอยู่ คนขับรถอาจพยายามตอบคำถามในลักษณะที่เขาคิดว่าจะช่วยให้เขารอดพ้นจากความผิดได้)
8. คุณทำงานในเวลาใดของวัน และในวันใดของสัปดาห์
9. ในระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน – 30 มิถุนายน คุณได้ทำการขนส่งไม้ซุงจากผืนป่าบริเวณอื่น บ้างหรือไม่

คำถามสำหรับบุคลากรภายใน (บุคลากรสนับสนุน) : พนักงานบัญชีของบริษัท Stribling (Inside (Non-Key) : Stribling Accounting Personnel)

1. คนขับรถ (Drivers) ได้รับค่าตอบแทนอย่างไร
2. ในระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน – 30 มิถุนายน ปริมาณไม้ซุงเฉลี่ยต่อวันที่บริษัท Stribling ขนส่งจากบริเวณผืนป่าของครอบครัว Stevenson มีจำนวนเท่าใด
3. คุณมีบันทึกแสดงระยะทางการขนส่งไม้ซุง ในระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน – 30 มิถุนายน หรือไม่ หรือมีรายงานเส้นทางการขนส่งหรือไม่
4. คนขับรถมีวิธีในการรายงานข้อมูลเกี่ยวกับการขนส่งอย่างไร
5. อธิบายวิธีที่คุณใช้ในการกระทบยอด ระหว่างเวลาและปริมาณไม้ซุงที่รับแจ้งจากพนักงานตัดไม้ (Logging Personnel) กับ ข้อมูลการตัดไม้ที่เกิดขึ้นจริง
6. อธิบายวิธีที่คุณใช้สำหรับการตัดไม้ซุง การขนส่งไม้ซุง ตลอดจนการเรียกเก็บเงินลูกค้าจากการตัดและขนส่งไม้ซุง
7. คุณได้รับป้ายระบุผู้เป็นเจ้าของไม้ซุงมาอย่างไร ป้ายเหล่านี้ถูกเก็บรักษาไว้อย่างไร และเคยมีเหตุการณ์ที่ป้ายเหล่านี้ปะปนกันหรือไม่

คำถามสำหรับบุคลากรภายใน (บุคคลากรหลัก): ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี (Inside (Key): Controller)

1. คนขับรถ (Drivers) ได้รับค่าตอบแทนอย่างไร
2. ในระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน – 30 มิถุนายน ปริมาณไม้ซุงเฉลี่ยต่อวันที่ขนส่งจากบริเวณผืนป่าของครอบครัว Stevenson มีจำนวนเท่าใด
3. คุณมีบันทึกแสดงระยะทางการขนส่งไม้ซุง ในระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน – 30 มิถุนายน หรือไม่ หรือมีรายงานเส้นทางการขนส่งหรือไม่
4. คนขับรถมีวิธีในการรายงานข้อมูลเกี่ยวกับการขนส่งอย่างไร
5. อธิบายวิธีที่ใช้ในการกระทบยอด ระหว่างเวลาและปริมาณไม้ซุงที่รับแจ้งจากพนักงานตัดไม้ (Logging Personnel) กับ ข้อมูลการตัดไม้ที่เกิดขึ้นจริง
6. อธิบายวิธีที่คุณใช้สำหรับการตัดไม้ซุง การขนส่งไม้ซุง ตลอดจนการเรียกเก็บเงินลูกค้าจากการตัดและขนส่งไม้ซุง
7. ได้รับป้ายระบุผู้เป็นเจ้าของไม้ซุงมาอย่างไร ป้ายเหล่านี้ถูกเก็บรักษาไว้อย่างไร และเคยมีเหตุการณ์ที่ป้ายเหล่านี้ปะปนกันหรือไม่
8. สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี โปรดอธิบายการติดต่อสื่อสารทางตรงระหว่างคุณกับพนักงานตัดไม้ หรือมีการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการบ้างหรือไม่

การฝึกอบรมด้านเทคนิคการสอบปากคำ (Training in Interview Techniques)

ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (Certified Public Accountant: CPA) ควรได้รับการฝึกอบรมด้านเทคนิคในการสอบปากคำ เพื่อให้การดำเนินการตามแผนการสอบสวนการทุจริตมีประสิทธิผล โดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาตควรเข้าร่วมกิจกรรมดังต่อไปนี้

- เข้าร่วมการฝึกอบรมทักษะการสอบปากคำ
- เป็นผู้ช่วยผู้สอบปากคำ (Interviewer) ในขณะที่มีการสอบปากคำจริง เพื่อเรียนรู้จากผู้ที่มีประสบการณ์และสามารถปรับเปลี่ยนแนวทางให้สอดคล้องกับลักษณะและบุคลิกภาพของตนเองได้
- วิเคราะห์การสอบปากคำทั้งของตนเองและการสอบปากคำโดยผู้อื่น
- ฝึกฝนการสวมบทบาท (Role-Playing) และการสร้างความความเป็นมิตร (Rapport) และ
- เรียนรู้และสร้างความเข้าใจข้อมูลเบาะแสที่เป็นคำพูด (Verbal Clues) และข้อมูลเบาะแสที่ไม่เป็นคำพูด (Nonverbal Clues)

บทแปลโดย ฝ่ายวิชาการ
กองกำกับบัญชีธุรกิจ
16 กันยายน พ.ศ. 2559