

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการสอบบัญชีในด้านการปฏิบัติงานของทีมงานสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ โดยศึกษาจากบริษัทร่วมลงทุนระหว่างไทยกับต่างชาติที่ตั้งอยู่ในจังหวัดระยอง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ซึ่งใช้ค่าสถิติคือค่าร้อยละ และทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ Chi-Square Test

ผลการปฏิบัติงานของทีมงานสอบบัญชีในแต่ละด้านตามทัศนคติของผู้ใช้บริการสอบบัญชีมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ด้านการปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งรับผิดชอบงานทางด้านบัญชี โดยส่วนใหญ่เห็นว่าทีมงานตรวจสอบบัญชีปฏิบัติงานตรวจสอบในรอบระยะเวลาบัญชีและเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับกิจการอย่างละเอียดถี่ถ้วนมีทัศนคติว่าการตรวจสอบยังไม่ละเอียดถี่ถ้วน ทั้งนี้เนื่องจากจากผู้ดำรงตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบัญชีหรือผู้ที่รับผิดชอบในด้านนี้เป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจด้านบัญชีอย่างละเอียดและมากด้วยประสบการณ์ ประกอบกับสำนักงานตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่มักใช้วิธีการสุ่มตรวจ ทำให้พบข้อบกพร่องทางบัญชีน้อยหรือบางครั้งอาจไม่พบความผิดปกติเลย

เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทีมงานตรวจสอบบัญชีกับลูกค้านั้น ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่าทีมงานสอบบัญชีมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และวางตัวอย่างเหมาะสม

2. ด้านความรู้ความสามารถของทีมงานสอบบัญชี ในประเด็นเรื่องความรู้ความสามารถของทีมงานสอบบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าทีมงานตรวจสอบบัญชียังไม่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจที่ตนตรวจสอบดีพอ หรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ลูกค้าจะต้องปฏิบัติต่อหน่วยราชการ สาเหตุเนื่องมาจากทีมงานมุ่งตรวจสอบการบันทึกรายการบัญชีทั่ว ๆ ไป และไม่ได้ทำการศึกษากฎระเบียบเงื่อนไขที่ทางบริษัทจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่มีผลต่อการบันทึกบัญชีที่เป็นสาระสำคัญ สาเหตุเนื่องมาจากทีมงานตรวจสอบบัญชีบางส่วนประสบการณ์ในการตรวจสอบยังมีน้อย ประกอบกับผู้จัดการฝ่ายบัญชีหรือผู้ที่รับผิดชอบงานในด้านบัญชีเคยมีประสบการณ์จากการตรวจสอบจากหน่วยราชการและถูกปรับทางภาษีเนื่องจากมีข้อบกพร่องต่าง ๆ

การตอบปัญหาเกี่ยวกับบัญชีหรือกฎหมายข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าทีมงานยังไม่สามารถตอบปัญหาได้อย่างชัดเจน ไม่แน่ใจ เนื่องจากทีมงานไม่ได้ศึกษาเงื่อนไขที่บริษัทจะต้องปฏิบัติกับหน่วยราชการอย่างจริงจัง ปัญหาอีกประการหนึ่งคือส่วนใหญ่ทีมงานตรวจสอบประสิทธิภาพในการตรวจสอบมีน้อย

3. **ด้านการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน** การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ช่วยในการปฏิบัติงานตรวจสอบและสื่อสารกับลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าทีมงานตรวจสอบทุกคนมีการเตรียมอุปกรณ์พร้อมมีการนำ คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก มาช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อความรวดเร็ว

4. **ด้านการทันต่อเวลาในการปฏิบัติงานตรวจสอบ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่างบการเงินที่ผ่านการตรวจสอบแล้วได้รับล่าช้า ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่มีลูกค้าเป็นจำนวนมาก สาเหตุเนื่องมาจากปัจจุบันนี้ภาครัฐบาลมีการส่งเสริมการลงทุนทำให้บริษัทร่วมลงทุนระหว่างไทยกับต่างชาติขยายตัว และบริษัทเหล่านี้โดยส่วนใหญ่จะใช้บริการจากสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่

5. **ด้านการให้คำแนะนำและความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับวิชาชีพแก่บริษัทผู้รับการตรวจสอบ** ในเรื่องของการให้คำแนะนำและความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับวิชาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่ายังมีน้อย ทีมงานตรวจสอบบัญชีควรให้คำแนะนำต่าง ๆ อย่างถูกต้องและทันเวลา เช่น เรื่องมาตรฐานการบัญชี ระบบบัญชี ระบบการควบคุมภายใน ภาษี และกฎหมายข้อบังคับต่าง ๆ ทั้งนี้บริษัทจะได้ทำการปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้ดีขึ้น อีกทั้งได้รับทราบและปฏิบัติตามข้อบังคับใหม่ ๆ ได้อย่างถูกต้องและทันเวลา ซึ่งที่สำนักงานตรวจสอบบัญชีจะต้องมีข้อมูลแบบนี้อยู่แล้ว.

6. **การติดต่อสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ระหว่างทีมงานตรวจสอบกับลูกค้า** การติดต่อสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ระหว่างทีมงานตรวจสอบกับบุคลากรของบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ยังมีน้อยมาก เนื่องจากเปลี่ยนทีมงานตรวจสอบบ่อยทำให้ขาดความต่อเนื่อง และไม่คุ้นเคยกัน ต้องมาเริ่มต้นรู้จักกันใหม่

การติดต่อกับทีมงานตรวจสอบบัญชีเมื่อลูกค้ามีปัญหา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าไม่ได้รับความสะดวก และเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อทีมงานตรวจสอบบัญชี โดยเฉพาะการติดต่อสอบถามหลังจบงาน จะติดต่อได้ยากมาก เพราะผู้ตรวจสอบจะต้องออกตรวจงานของลูกค้ารายอื่น

ในเรื่องการประสานงานกันระหว่างทีมงานตรวจสอบเก่ากับทีมงานตรวจสอบใหม่กรณีนี้ยังคงเป็นสำนักงานสอบบัญชีเดิม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทัศนคติว่ายังขาดการประสานงานที่ดี สำนักงานสอบบัญชีควรอบรมทีมตรวจสอบก่อน ควรมีการศึกษาข้อมูลเดิมของ

บริษัทก่อนเข้าทำการตรวจสอบ เข้าถึงหลักการและกระบวนการของบริษัทจริง ๆ เพื่อทำความเข้าใจในการทำงาน

สรุปข้อบกพร่องการปฏิบัติงานของทีมงานสอบบัญชี

จากคำตอบแบบสอบถามที่ได้รับ ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของทีมงานสอบบัญชีได้ดังนี้

1. เปลี่ยนทีมงานตรวจสอบบัญชีบ่อย ๆ
2. ทีมงานตรวจสอบส่วนใหญ่เป็นผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่มีประสบการณ์ในการตรวจสอบน้อย
3. ทีมงานไม่มีความรู้ความเข้าใจในธุรกิจที่ตรวจสอบอย่างแท้จริง
4. ขาดการให้คำแนะนำและความรู้ใหม่ ๆ กับลูกค้า
5. งบการเงินหลังตรวจสอบได้ล่าช้า เนื่องจากสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่มีลูกค้ามากเกินไป ทำให้ทีมงานตรวจสอบบัญชีทำงานไม่ทัน

ข้อเสนอแนะ

จากข้อบกพร่องดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ เพื่อจะได้ปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

1. ไม่ควรเปลี่ยนทีมงานบ่อย ๆ ทำให้ขาดความต่อเนื่อง
2. ทีมงานใหม่ควรศึกษาข้อมูล ทำความเข้าใจกับระบบบัญชีและระบบการควบคุมภายใน ของบริษัททั้งนี้เพื่อป้องกันลูกค้าเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อทีมงานตรวจสอบซึ่งต้องมาตอบคำถามเดิม ซ้ำๆ ทำให้เสียเวลาในการทำงาน และเกิดความเบื่อหน่าย.
3. สำนักงานสอบบัญชีควรจัดทีมงานตรวจสอบบัญชีที่มีอายุงานมากกว่า 5-7 ปีขึ้นไป ทั้งนี้เพื่อจะได้ให้คำแนะนำกับลูกค้าได้อย่างชัดเจน และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า
4. สำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ควรรับงานสอบบัญชีในปริมาณที่เหมาะสม ทั้งนี้เพื่อให้ทีมงานตรวจสอบได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีเวลาให้กับลูกค้ามากขึ้น
5. ทีมงานตรวจสอบควรมีความรู้ในเรื่องมาตรฐานบัญชีฉบับใหม่ ๆ ภาษี กฎหมาย สิทธิพิเศษทางการค้าเพราะมีความเกี่ยวเนื่องกัน และควรมีการแนะนำ และแจ้งถึงปัญหาที่ตรวจพบในการตรวจสอบ ข้อควรปรับปรุงแก้ไข เพราะทีมงานตรวจสอบเป็นหน่วยงานอิสระหรือบุคคลที่

สามที่ผู้บริหารให้ความเชื่อมั่น และเป็นที่ธุรกิจต้องการนำไปปรับปรุงบริษัทให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

6. ค่าธรรมเนียมในการสอบบัญชีปกติอัตราสูงอยู่แล้ว ยังมีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายต่างๆ นอกเหนือจากค่าธรรมเนียมในการสอบบัญชีเพิ่มเติมในขณะที่ทีมงานสอบบัญชีมีการใช้ทรัพยากรของบริษัทลูกค้า

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

จากผลงานการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของผู้ใช้บริการสอบบัญชีในด้านการปฏิบัติงานของทีมงานสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่” ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางที่น่าสนใจสำหรับการวิจัยในอนาคต คือการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพในการตรวจสอบบัญชีระหว่างสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่กับสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลาง ในประเด็นความรู้ความสามารถของทีมงานตรวจสอบ