



ทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี:

มุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี

The Auditors' Individual Skill in Working with Other People:

The Perspectives of the Bookkeepers and the Auditors

จรรยา บุพพารัมณีย์

Jareya Bupparamanee

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of

Master of Business Administration

Prince of Songkla University

2552

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อวิทยานิพนธ์ ทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี:
 มุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี
ผู้เขียน นางสาวจรรยา บุพพารัมณีย์
สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	คณะกรรมการสอบ
..... (รองศาสตราจารย์สมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร)ประธานกรรมการ (รองศาสตราจารย์สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์)
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมกรรมการ (รองศาสตราจารย์สมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร)
..... (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธวัชชัย ปิยะวัฒน์)กรรมการ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธวัชชัย ปิยะวัฒน์)
กรรมการ (ดร.ศิริลักษณ์ บางโชคดี)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัย
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.เกริกชัย ทองหนู)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ชื่อวิทยานิพนธ์ ทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี:
มุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี
ผู้เขียน นางสาวจริยา บุพพารัมณีย์
สาขาวิชา บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา 2552

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี: มุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี ได้แก่ ทักษะในการติดต่อสื่อสาร ทักษะในการปฏิสัมพันธ์ หรือทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะในการจูงใจและชักนำ และทักษะในการบริหารความขัดแย้ง ในมุมมองของผู้ทำบัญชีและมุมมองของผู้สอบบัญชีเอง ตลอดจนศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชีกับระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี ตามลำดับ โดยรวบรวมข้อมูลจาก กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ทำบัญชีจำนวน 159 ราย ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรหลัก และผู้สอบบัญชีจำนวน 58 ราย ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรเชิงสนับสนุนความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 33.76 และร้อยละ 58.00 จากจำนวนประชากร 471 ราย และ 100 ราย ตามลำดับ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตรฐานส่วนประเมินค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่าสถิติ t-test และ F-test นอกจากนี้ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. ระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีโดยรวม ในมุมมองของผู้ทำบัญชีนั้น มีระดับการประเมินทักษะดังกล่าวของผู้สอบบัญชีอยู่ในระดับ ปานกลาง ในขณะที่มุมมองของผู้สอบบัญชี มีระดับการประเมินตนเองอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้ทำบัญชีมีความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชีอยู่ในระดับมาก ทั้งในด้านวัตถุประสงค์ และหลักการพื้นฐานของการสอบบัญชี ข้อตกลงในการรับงานสอบบัญชี และหลักฐาน การสอบบัญชี

2. การทดสอบความแตกต่างพบว่า

2.1 ผู้ทำบัญชีที่มีประสบการณ์ด้านการตรวจสอบบัญชีที่แตกต่างกัน ประเมิน ระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้ทำบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

2.2 ผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชีประเมินระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยผู้สอบบัญชีประเมินตนเองสูงกว่าผู้ทำบัญชีประเมินผู้สอบบัญชีในทักษะทุกด้าน

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพบว่าความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชีของผู้ทำบัญชี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้ทำบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .649)

Thesis Title The Auditors' Individual Skill in Working with Other People:
 The Perspectives of the Bookkeepers and the Auditors

Author Miss Jareya Bupparamanee

Major Program Business Administration

Academic Year 2009

ABSTRACT

The purposes of the study of The Auditors' Individual Skill in Working with Other People: The Perspectives of the Bookkeepers and the Auditors were to study the level of the auditors' individual skill in working with other people, consisting of communication skill, interaction or human relations skill, motivation and lead skill and conflict management skill, in perspectives of the bookkeepers and the auditors. Not only that, the purposes were to study the relation between the bookkeepers' and the auditors' personal factors with the level of the auditors' individual skill in working with other people in perspectives of the bookkeepers and the auditors, respectively. Data were collected from 159 bookkeepers, which were the major population, and 58 auditors, which were the supporting opinion population. The aforementioned samples were 33.76 and 58.00 percentages of 471 and 100 population sizes, respectively. Questionnaires, divided into 5 scale level, were used as data collecting tool. The statistical techniques were percentage, mean and standard deviation. F-test and t-test were used for testing of variance. The relation analysis of variables was done by Pearson product moment correlation coefficient.

The results of this study were summarized as follows:

1. The result regarding the level of auditors' individual skill in working with other people indicated that the bookkeepers evaluated overall that skill of the auditors in moderate level. On the other hand, the auditors evaluated themselves in high level. In addition, the bookkeepers' audit knowledge and understanding, including 1) objective and general principles governing an audit of financial statements 2) terms of audit engagements and 3) audit evidence, stated in high level.

2. The test of variance indicated that

2.1 The bookkeepers with different audit experiences differed significantly in their perspectives toward auditors' individual skill in working with other people at the .001 level.

2.2 The bookkeepers and the auditors differed significantly in their perspectives toward auditors' individual skill in working with other people at the .001 level. As the auditors evaluated themselves higher than the bookkeepers evaluated them in all sides of that skill.

3. The relation analysis of variables indicated that the bookkeepers' audit knowledge and understanding were significantly positive related to bookkeepers' perspectives toward auditors' individual skill in working with other people at the .01 level. Such relation was rather high (correlation coefficient = .649).

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้ สำเร็จได้ด้วยความสามารถและความช่วยเหลือจากหลาย ๆ ท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์หลัก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธวัชชัย ปิยะวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษาและคำแนะนำต่าง ๆ ในการวิจัยครั้งนี้ และขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ดร.ศิริลักษณ์ บางโชคดี กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ และนายพงษ์ศักดิ์ ยิ่งชนม์เจริญ (นายกเทศมนตรีนครยะลา) กรรมการสอบโครงร่างวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาสละเวลาให้คำแนะนำต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงให้ วิทยานิพนธ์เล่มนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และพี่ ที่คอยให้กำลังใจและสนับสนุนในทุกด้าน เพื่อให้มีเวลาในการทำวิทยานิพนธ์ตลอดมา โดยเฉพาะมารดาที่คอยรับส่งตลอด ระยะเวลาการศึกษา และให้ความช่วยเหลือดูแลในทุกเรื่อง ขอบพระคุณพี่สยามที่ให้กำลังใจ ดำเนินการต่าง ๆ เกี่ยวกับวิทยานิพนธ์ นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามของงานวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบคุณ เพื่อน ๆ บัญชีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (Acct 36/KU 55) และเพื่อนร่วมงานเดิมที่บริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิไชย สอบบัญชี จำกัด ที่ให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย และบุคคลสำคัญอีกท่านหนึ่งที่แม้ผู้วิจัยจะไม่ได้รู้จักเป็นการส่วนตัว แต่ต้องขอขอบคุณอย่างมาก คือคุณอ้อย ฐิตินาถ ณ พัทลุง ผู้เขียนหนังสือเรื่องเข็มทิศชีวิต ซึ่งเมื่อผู้วิจัยได้อ่านแล้วทำให้ผู้วิจัย มีแนวทางในการดำเนินชีวิต ไม่เพียงแต่ใช้ในวิถีการเรียนปริญญาโทและทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ แต่ยังสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินชีวิตด้านอื่น ๆ อีกด้วย

คุณประโยชน์ใด ๆ อันได้จากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขออุทิศแด่คุณอาชัชวาฬย์ บุพพารมณีย์ ผู้ล่วงลับไปแล้ว ซึ่งเป็นแรงบันดาลใจในการทำวิทยานิพนธ์ของผู้วิจัยในครั้งนี้

จรรยา บุพพารมณีย์

สารบัญ

	หน้า
สารบัญ	(8)
รายการตาราง	(10)
รายการภาพประกอบ	(13)
บทที่	
1 บทนำ	1
ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
สมมติฐานของการวิจัย	5
ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	6
ข้อตกลงเบื้องต้น	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	9
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	63
3 วิธีการวิจัย	77
ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง	77
เครื่องมือในการวิจัย	79
การเก็บรวบรวมข้อมูล	83
การวิเคราะห์ข้อมูล	84
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	87
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	87
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	87

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ
	สรุปผลการวิจัย
	อภิปรายผล
	ข้อเสนอแนะ
	ข้อจำกัดในการวิจัย
	ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป
	บรรณานุกรม
	ภาคผนวก
	ประวัติผู้เขียน

รายการตาราง

ตาราง	หน้า	
1	สรุปผลเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับทักษะที่มีผลต่อการทำงานร่วมกัน	73
2	สรุปผลเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการทำงานร่วมกัน	74
3	จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับของแต่ละกลุ่มตัวอย่าง	78
4	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี	83
5	จำนวนและร้อยละของผู้ทำบัญชี จำแนกตามเพศ	88
6	จำนวนและร้อยละของผู้ทำบัญชี จำแนกตามอายุ	88
7	จำนวนและร้อยละของผู้ทำบัญชี จำแนกตามระดับการศึกษา	88
8	จำนวนและร้อยละของผู้ทำบัญชี จำแนกตามตำแหน่งงาน	89
9	จำนวนและร้อยละของผู้ทำบัญชี จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	89
10	จำนวนและร้อยละของผู้ทำบัญชี จำแนกตามประสบการณ์ด้านการตรวจสอบบัญชี	89
11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชีของผู้ทำบัญชี ในภาพรวมและรายด้าน	90
12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชีของผู้ทำบัญชี ในด้านวัตถุประสงค์และหลักการพื้นฐานของการสอบบัญชี	90
13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชีของผู้ทำบัญชี ในด้านข้อตกลงในการรับงานสอบบัญชี	91
14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชีของผู้ทำบัญชี ในด้านหลักฐานการสอบบัญชี	91
15	จำนวนและร้อยละของผู้สอบบัญชี จำแนกตามเพศ	92
16	จำนวนและร้อยละของผู้สอบบัญชี จำแนกตามอายุ	93
17	จำนวนและร้อยละของผู้สอบบัญชี จำแนกตามระดับการศึกษา	93
18	จำนวนและร้อยละของผู้สอบบัญชี จำแนกตามตำแหน่งงาน	93
19	จำนวนและร้อยละของผู้สอบบัญชี จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	94
20	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้ทำบัญชี ในภาพรวมและรายด้าน	95
21	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทักษะในการติดต่อสื่อสารของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้ทำบัญชี	96
22	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทักษะในการปฏิสัมพันธ์/ด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้ทำบัญชี	97

รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทักษะในการจูงใจและชักนำ ของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้ทำบัญชี	98
24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทักษะในการบริหารความขัดแย้ง ของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้ทำบัญชี	99
25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงาน ร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้สอบบัญชี ในภาพรวมและรายด้าน	100
26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทักษะในการติดต่อสื่อสาร ของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้สอบบัญชี	101
27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทักษะในการปฏิสัมพันธ์/ ด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้สอบบัญชี	102
28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทักษะในการจูงใจและชักนำ ของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้สอบบัญชี	103
29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทักษะในการบริหารความขัดแย้ง ของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้สอบบัญชี	104
30 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ของผู้สอบบัญชี ระหว่างมุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี	105
31 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ของผู้สอบบัญชี ในมุมมองของผู้ทำบัญชีที่มีเพศแตกต่างกัน	106
32 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ของผู้สอบบัญชี ในมุมมองของผู้ทำบัญชีที่มีอายุแตกต่างกัน	107
33 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ของผู้สอบบัญชี ในมุมมองของผู้ทำบัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน	108
34 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ของผู้สอบบัญชี ในมุมมองของผู้ทำบัญชีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน	109
35 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ของผู้สอบบัญชี ในมุมมองของผู้ทำบัญชีที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	110
36 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ของผู้สอบบัญชี ในมุมมองของผู้ทำบัญชีที่มีประสบการณ์ด้านการตรวจสอบบัญชี แตกต่างกัน	111

รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
37	วิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชีของผู้ทำบัญชีกับระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้ทำบัญชี โดยรวม	112
38	วิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชีของผู้ทำบัญชีกับระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้ทำบัญชี ในแต่ละทักษะ	112
39	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี ในมุมมองของผู้สอบบัญชีที่มีเพศแตกต่างกัน	113
40	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี ในมุมมองของผู้สอบบัญชีที่มีอายุแตกต่างกัน	114
41	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี ในมุมมองของผู้สอบบัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน	115
42	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี ในมุมมองของผู้สอบบัญชีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน	116
43	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี ในมุมมองของผู้สอบบัญชีที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	117
44	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย	129
45	คำอธิบายจำแนกของแบบสอบถามทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี	168

รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
1	แบบพฤติกรรมตามแนวคิดทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี	35
2	พฤติกรรมผู้นำของมหาวิทยาลัยโอไฮโอ (Ohio State Leader Behaviors)	45
3	ตารางการจัดการ (The Managerial Grid) ของเบลค และมูตัน หรือ ตารางความเป็นผู้นำ (The Leadership Grid)	47
4	ขั้นตอนของความขัดแย้ง (The Stages of Conflict)	55
5	ทักษะ 5 ประการในการบริหารความขัดแย้ง (Five Ways to Manage Conflict)	57
6	กรอบแนวคิดในการวิจัย	75

บทที่ 1

บทนำ

ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา

มาตรฐานการสอบบัญชี รหัส 120 แม่บทของมาตรฐานการสอบบัญชีของสมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย (2544 : 4) ซึ่งปัจจุบันได้เปลี่ยนเป็นสภาวิชาชีพบัญชีแล้วนั้น อธิบายเกี่ยวกับการจัดทำงบการเงินไว้ว่าโดยปกติงบการเงินจะจัดทำและนำเสนอเป็นรายปี โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการข้อมูลของผู้ใช้งบการเงินโดยทั่วไป ผู้ใช้งบการเงินจำนวนมากอาศัยงบการเงินเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญ เนื่องจากผู้ใช้เหล่านั้นไม่มีอำนาจที่จะได้ข้อมูลอื่นเพิ่มเติมเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะของผู้ใช้ ดังนั้นงบการเงินจึงต้องจัดทำขึ้นตามมาตรฐานการบัญชีที่กำหนดจากแห่งหนึ่งหรือหลายแห่ง ดังนี้

1. มาตรฐานการบัญชีของประเทศไทย
2. มาตรฐานการบัญชีระหว่างประเทศ
3. แม่บทการบัญชีในการรายงานทางการเงินอื่นที่กำหนดโดยหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจ ซึ่งงบการเงินจะระบุถึงแม่บทที่ใช้

และตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 มาตรา 11 วรรค 4 กำหนดให้งบการเงินต้องได้รับการตรวจสอบและแสดงความเห็นโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เว้นแต่งบการเงินของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีซึ่งเป็นห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยที่มีทุน สิทธิทรัพย์ หรือรายได้ รายการใดรายการหนึ่งหรือทุกรายการไม่เกินที่กำหนดโดยกฎกระทรวง ซึ่งจากข้อยกเว้นดังกล่าว มีผลทำให้กรมสรรพากรได้ออกประกาศอธิบดีกรมสรรพากรเกี่ยวกับการตรวจสอบและรับรองบัญชี ตามมาตรา 3 สัตต แห่งประมวลรัษฎากร ลงวันที่ 12 มีนาคม 2544 กำหนดว่างบการเงินดังกล่าว เมื่อไปยื่นเป็นหลักฐานเพื่อการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลประจำปีต้องได้รับการตรวจสอบและรับรองบัญชีโดยผู้สอบบัญชีภาษีอากร แสดงให้เห็นว่างบการเงินของนิติบุคคลจะต้องผ่านการตรวจสอบโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต หรือผู้สอบบัญชีภาษีอากรแล้วแต่กฎหมายกำหนด

การตรวจสอบงบการเงินมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้สอบบัญชีสามารถแสดงความเห็นต่องบการเงินว่างบการเงินนั้นได้จัดทำในส่วนสาระสำคัญเป็นไปตามแม่บทการบัญชีในการรายงานทางการเงินหรือไม่ และในการสอบบัญชานั้น ผู้สอบบัญชีให้ความเชื่อมั่นในระดับสูงแต่ไม่ถึงขั้นเป็นข้อยุติว่า ข้อมูลที่ตรวจสอบไม่แสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ การให้ความเชื่อมั่นในระดับดังกล่าวแสดงอยู่ในรายงานของผู้สอบบัญชีในรูปแบบที่เป็น

การแสดงความคิดเห็นซึ่งให้ความเชื่อมั่นอย่างมีเหตุผล (สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย, 2544 : 5) ดังนั้น ผู้สอบบัญชีควรได้มาซึ่งหลักฐานการสอบบัญชีที่เพียงพอและเหมาะสม เพื่อสามารถสรุปความเห็นของผู้สอบบัญชีได้อย่างสมเหตุสมผล

การสอบบัญชีเป็นการให้บริการทางวิชาชีพอย่างหนึ่ง โดยผู้สอบบัญชีจะต้องจัดทำหนังสือตอบรับงานสอบบัญชีก่อนที่จะเริ่มงาน ซึ่งมาตรฐานการสอบบัญชี รหัส 210 ข้อตกลงในการรับงานสอบบัญชี ระบุเกี่ยวกับรูปแบบและเนื้อหาของหนังสือตอบรับงานสอบบัญชี ซึ่งครอบคลุมถึงการไม่มีข้อจำกัดในการได้รับข้อมูล เอกสารหลักฐาน หรือข้อมูลอื่นที่จำเป็นเพื่อการตรวจสอบ (สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย, 2544 : 4) โดยทั่วไปผู้สอบบัญชีจึงระบุการขอความร่วมมือในการตรวจสอบบัญชีไว้ในหนังสือตอบรับงานสอบบัญชีด้วย แต่การดำเนินการดังกล่าว เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีตามมาตรฐานการสอบบัญชีเท่านั้น มิได้มีผลบังคับถึงบริษัทที่เป็นลูกค้าของผู้สอบบัญชีแต่อย่างใด ทำให้ลูกค้าอาจไม่ได้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเท่าที่ควร ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ระหว่างผู้สอบบัญชีกับลูกค้าในการตรวจสอบบัญชี ดังนี้

จักรพงษ์ รัตน์ะ (2547 : 22-25, 35) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งการวิจัยได้แบ่งลักษณะปัญหาออกเป็น 4 ด้าน คือด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา ผลวิจัยพบว่าระดับปัญหาด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาการให้ความร่วมมือของบริษัทลูกค้าเป็นปัญหาสำคัญลำดับที่สาม โดยผู้วิจัยได้เสนอข้อคิดเห็นจากการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ว่าสำนักงานสอบบัญชีควรประสานงานกับลูกค้าในเรื่องการจัดเตรียมเอกสาร เพื่อป้องกันปัญหาการตรวจสอบบัญชีล่าช้า และผู้ตอบแบบสอบถามยังได้ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในด้านลูกค้าว่าสำนักงานสอบบัญชีควรประสานงานและชี้แจงกับผู้บริหารของบริษัทลูกค้าให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการเข้าไปตรวจสอบบัญชีของบริษัท เพื่อลดปัญหาความร่วมมือในการตรวจสอบบัญชี นอกจากนี้ สุขญา รังสฤษติกุล (2543 : 96-97) ได้ศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานและสมรรถนะของผู้ช่วยงานสอบบัญชี ตามทัศนะของผู้สอบบัญชีและผู้ช่วยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ผลการศึกษาพบว่าผู้สอบบัญชีและผู้ช่วยงานสอบบัญชีมีปัญหาการขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ของกิจการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง การออกรายงานการสอบบัญชีแบบแสดงความเห็นว่างบการเงินไม่ถูกต้องและแบบงดแสดงความเห็น ทำให้เกิดความขัดแย้งในระดับมาก ส่วนรายงานการสอบบัญชีแบบมีเงื่อนไขนั้น ทำให้เกิดความขัดแย้งในระดับปานกลาง อีกทั้งผลการศึกษาของศิริมล ประดิษฐ์วรคุณ (2546 : 194, 250) ในเรื่องปัจจัยกำหนดความพึงพอใจในงานสอบบัญชี : มุมมองของผู้รับการตรวจสอบและหน่วยงานกำกับดูแลตามกฎหมาย พบว่าในกลุ่มของผู้รับการตรวจสอบนั้น มนุษย์สัมพันธ์ของผู้สอบบัญชีเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานสอบบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ และพบว่ามีผู้สอบบัญชีหรือผู้ช่วยผู้สอบบัญชีบางคนแสดงออกเหมือนการตรวจสอบเพื่อจับผิด ไม่ใช่ตรวจสอบเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดหรือ

ปรับปรุงระบบบัญชีและระบบการควบคุมภายในของบริษัทผู้รับการตรวจสอบให้ดีขึ้น หรือใช้คำพูดที่แสดงให้เห็นว่าตนเองมีอำนาจเหนือกว่าผู้รับการตรวจสอบ ซึ่งอาจทำให้ผู้รับการตรวจสอบเกิดความอึดอัดและมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อทีมงานตรวจสอบ

คิวเซว่ เอี่ยมวิบูลย์ (2544 : 106) ได้ศึกษาปัญหาการควบคุมผู้สอบบัญชี : ศึกษากรณีผู้สอบบัญชีรับจ้างลงลายมือชื่อโดยไม่ปฏิบัติงานจริง โดยได้วิเคราะห์ปัญหาดังกล่าวในประเด็นต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงปัญหาจำนวนผู้สอบบัญชีรับอนุญาตไม่สอดคล้องกับปริมาณงานว่าสืบเนื่องจากการที่ประเทศไทยมีความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจค่อนข้างรวดเร็ว ประกอบกับระบบระหว่างประเทศหรือระบบการค้าโลกมีการเปิดเสรีมากขึ้น เป็นผลให้จำนวนภาคธุรกิจหรือนิติบุคคลมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นทุก ๆ ปี แต่อัตราการเพิ่มขึ้นของผู้ประกอบวิชาชีพทางบัญชีที่มีคุณภาพหรือผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ซึ่งเป็นวิชาชีพที่อยู่ในความต้องการของภาคธุรกิจยังมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ นอกจากนี้ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการสอบบัญชีไม่ว่าจะเป็นประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์หรือตามพระราชบัญญัติสอบบัญชี พ.ศ. 2505 หรือประมวลรัษฎากร ซึ่งกำหนดให้นิติบุคคลทั้งห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนและบริษัทจำกัดต้องมีการสอบบัญชี ทั้งที่จำนวนนิติบุคคลทั้งสองประเภทนั้นมีจำนวนมากและมีจำนวนผู้สอบบัญชีไม่สอดคล้องกัน จึงทำให้เกิดปัญหาการขาดแคลนผู้สอบบัญชีรับอนุญาตขึ้น ซึ่งการเพิ่มปริมาณผู้สอบบัญชีเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของธุรกิจ จะต้องคำนึงถึงด้านคุณภาพของผู้สอบบัญชีด้วย นอกจากนี้ การศึกษาของชาญศักดิ์ เตชอมรธนกิจ และคณะ (2540 : 91-92) ในเรื่องทัศนคติที่มีผลต่อการไม่ปฏิบัติงานสอบบัญชี (เต็มเวลา) ของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ยังพบว่าการที่ผู้ประกอบการไม่เข้าใจและไม่ให้ความร่วมมือในงานสอบบัญชีเท่าที่ควร เป็นทัศนคติของผู้สอบบัญชีที่มีผลต่อการไม่ปฏิบัติงานสอบบัญชี (เต็มเวลา) อีกด้วย และผู้สอบบัญชีรู้สึกว่ามีมาตรฐานการสอบบัญชีเป็นเพียงหลักปฏิบัติเฉพาะของวิชาชีพ ซึ่งไม่ได้มีข้อบังคับไปยังผู้ประกอบการใด ๆ ทำให้ปฏิบัติงานได้ยาก ส่วนสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตไม่ปฏิบัติงานสอบบัญชีหรือปฏิบัติงานสอบบัญชีบางเวลา ก็คือผู้สอบบัญชีปฏิบัติงานด้วยความลำบาก เนื่องจากมีข้อขัดแย้งกับผู้ประกอบการ

จากงานวิจัยต่าง ๆ ที่กล่าวข้างต้น จะเห็นว่าปัญหาด้านการให้ความร่วมมือของลูกค้าเป็นปัญหาที่ผู้สอบบัญชีต้องพบเจออยู่เสมอในการปฏิบัติงานสอบบัญชี และสืบเนื่องจากจำนวนผู้สอบบัญชีในประเทศไทยยังคงมีไม่มากพอ อีกทั้งผู้สอบบัญชีเหล่านั้นก็ไม่ได้ปฏิบัติงานเต็มเวลาทั้งหมด จึงทำให้จำนวนผู้สอบบัญชีในประเทศไทยยังคงไม่สอดคล้องกับจำนวนลูกค้าที่ต้องการได้รับบริการในช่วงระยะเวลาใกล้เคียงกัน เพื่อจัดส่งรายงานทางการเงินให้หน่วยงานกำกับดูแลตามกฎหมายต่าง ๆ ได้ทันกำหนด วิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้สอบบัญชีใช้เวลาในการตรวจสอบบัญชีของลูกค้าแต่ละแห่งให้น้อยลง เพื่อให้รับงานได้หลายรายขึ้นและยังคงรักษาคุณภาพของงานสอบบัญชีไว้ด้วย ก็คือการที่ผู้สอบบัญชีมีทักษะที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อช่วยให้ได้รับความร่วมมือจากลูกค้าในระดับสูง ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้งานสอบบัญชีแต่ละงานเป็นไปตาม

แผนการสอบบัญชีอย่างราบรื่นและรวดเร็ว เพราะบริการสอบบัญชีนั้น ต้องอาศัยความร่วมมือจากลูกค้าในหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะการจัดเตรียมบันทึกทางการบัญชี เอกสารและข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งการตอบข้อซักถามของผู้สอบบัญชีเพื่อประโยชน์ในการสอบบัญชี ซึ่งจะทำให้ผู้สอบบัญชีสามารถได้มาซึ่งหลักฐานการสอบบัญชีที่เพียงพอและเหมาะสม อย่างไรก็ตาม แม้ผู้สอบบัญชีจะทำงานในฐานะผู้ตรวจสอบ แต่ขณะเดียวกันต้องพึงระลึกว่าตนเองอยู่ในฐานะผู้ให้บริการซึ่งได้รับการว่าจ้างและรับค่าตอบแทนจากลูกค้าด้วย ดังนั้น ผู้สอบบัญชีจึงควรมีทักษะในการประสานงานร่วมมือกันเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน โดยยังคงไว้ซึ่งความเป็นอิสระทางวิชาชีพในการปฏิบัติงาน ดังที่ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชได้พระราชทานพระบรมราโชวาทแก่ข้าราชการพลเรือนในวันราชการพลเรือน ปี พ.ศ. 2528 ความว่า “การทำงานใด ๆ ให้สำเร็จขึ้นอยู่กับความสามารถสองอย่างเป็นสำคัญ คือความสามารถในการใช้ความรู้อย่างหนึ่ง และความสามารถในการประสานสัมพันธ์กับผู้อื่นอีกอย่างหนึ่ง” (ทิพาวดี เมฆสุวรรณ, 2542 : 8, อ้างถึงใน ลออวรรณ อึ้งสกุล, 2544 : 11)

ทั้งนี้ จากการทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ ผู้วิจัยได้พบว่ามีมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในเรื่องเกี่ยวกับทักษะทางวิชาชีพ พร้อมด้วยแนวทางพัฒนาหลักสูตรการบัญชีและเงื่อนไขด้านคุณสมบัติของนักวิชาชีพบัญชี (Professional Accountant) ให้เป็นระบบสากลจากสหพันธ์นักบัญชีระหว่างประเทศ (International Federation of Accountants หรือ IFAC) เพื่อให้ประเทศสมาชิกใช้เป็นแนวปฏิบัติ ซึ่งได้รวมถึงเรื่องทักษะหรือความชำนาญ (Skills) ที่จำเป็นของนักวิชาชีพบัญชีไว้ด้วย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นว่าหากบุคคลในวิชาชีพสอบบัญชีได้ทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับทักษะที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นที่จะทำให้ได้รับความร่วมมือจากลูกค้าในการตรวจสอบบัญชี ก็จะสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการสอบบัญชีกับลูกค้าได้ เพื่อให้งานสอบบัญชีสามารถบรรลุข้อตกลงในการรับงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้อีกด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้ทำบัญชี
2. ศึกษาระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้สอบบัญชี
3. หาความแตกต่างของระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีโดยรวม ระหว่างมุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี
4. หาความแตกต่างของระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้ทำบัญชี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ทำบัญชี

5. หาความแตกต่างของระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้สอบบัญชี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชี
6. ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำงานร่วมกับผู้สอบบัญชีของผู้ทำบัญชี

สมมติฐานของการวิจัย

1. ระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีโดยรวมระหว่างมุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชีมีความแตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ทำบัญชีมีผลต่อระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้ทำบัญชี
3. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีมีผลต่อระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้สอบบัญชี

ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้ทำบัญชี เพื่อเป็นข้อมูลให้พิจารณาว่าในมุมมองของผู้ทำบัญชีซึ่งเป็นผู้รับบริการงานตรวจสอบนั้น มีความคิดเห็นอย่างไรต่อผู้สอบบัญชีซึ่งเป็นผู้ให้บริการทางวิชาชีพ หากระดับการประเมินอยู่ในระดับที่ยังไม่น่าพอใจ ผู้สอบบัญชีจะได้มีการพัฒนาทักษะในการทำงานต่อไป
2. ทำให้ทราบระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้สอบบัญชี เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับนำไปเปรียบเทียบกับความคิดเห็นของผู้ทำบัญชีที่มีต่อทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี
3. ทำให้ทราบความแตกต่างของระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีโดยรวม ระหว่างมุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้สอบบัญชีพิจารณาว่าทักษะในการทำงานของผู้สอบบัญชีนั้น ผู้รับบริการได้รับรู้การทำงานนั้นในระดับเดียวกับที่ผู้สอบบัญชีรู้สึกว่าได้ปฏิบัติหรือไม่ หากผู้ทำบัญชีรับรู้ในระดับที่ต่ำกว่า ก็เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้สอบบัญชีซึ่งเป็นผู้ให้บริการ จะต้องพิจารณาปรับปรุงการทำงานของตนเองต่อไป
4. ทำให้ทราบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ทำบัญชีที่มีผลต่อระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้ทำบัญชี เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้สอบบัญชีพิจารณาว่าการทำงานร่วมกับผู้ทำบัญชีนั้น มีปัจจัยส่วนบุคคลใดที่มีผลต่อผู้ทำบัญชีในประเมินการทำงานของผู้สอบบัญชี ซึ่งผู้สอบบัญชีจะได้นำมาปรับปรุงการทำงานให้สอดคล้องกับปัจจัยดังกล่าวของผู้รับบริการงานตรวจสอบ

5. ทำให้ทราบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีที่มีผลต่อระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้สอบบัญชี เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้สอบบัญชีพิจารณาปรับปรุงการทำงานให้สอดคล้องกับปัจจัยส่วนบุคคลของตนเองที่มีผลต่อทักษะในการทำงาน

6. ทำให้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำงานร่วมกับผู้สอบบัญชีของผู้ทำบัญชี เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้สอบบัญชีในการแก้ไขปัญหาการให้บริการแก่ผู้ทำบัญชี และปรับปรุงการทำงานร่วมกันระหว่างผู้สอบบัญชีกับผู้ทำบัญชี

7. สำนักงานสอบบัญชีสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการพัฒนาและฝึกอบรมผู้สอบบัญชีในสำนักงานในการให้บริการงานสอบบัญชี และนำข้อมูลไปใช้ในการกำหนดนโยบายเพื่อการควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชีได้

8. สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์สามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องให้กับผู้สอบบัญชี รวมถึงผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีด้านอื่น ๆ ด้วย เพื่อยกระดับผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีให้มีคุณสมบัติที่เหมาะสม ตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเนื้อหาที่เกี่ยวกับระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี อันได้แก่ ทักษะในการติดต่อสื่อสาร ทักษะในการปฏิสัมพันธ์หรือทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะในการจูงใจและชักนำ และทักษะในการบริหารความขัดแย้ง โดยพิจารณาจากมุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชีในการประเมินทักษะเหล่านั้น พร้อมทั้งเปรียบเทียบความแตกต่างของผลการประเมินจากทั้งสองมุมมองด้วย โดยใช้รูปแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ รวมถึงศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ทำบัญชีในการทำงานร่วมกับผู้สอบบัญชี

2. ขอบเขตของประชากร (Population) และกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)

ประชากรหลักที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือกลุ่มผู้ทำบัญชี เนื่องจากโดยทั่วไปในการตรวจสอบบัญชีนั้น ผู้สอบบัญชีต้องได้รับความร่วมมือจากลูกค้าในการตรวจสอบเป็นอย่างมาก และผู้ทำบัญชีเป็นกลุ่มบุคคลในบริษัทลูกค้าที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำงานร่วมกับผู้สอบบัญชีมากที่สุด โดยผู้วิจัยได้เลือกศึกษาจากผู้ทำบัญชีที่ปฏิบัติงานในบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจำนวน 471 บริษัท (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2550) ซึ่งประกอบด้วย 8 กลุ่มอุตสาหกรรม ได้แก่ เกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร สินค้า

อุปโภคบริโภค ธุรกิจการเงิน สินค้าอุตสาหกรรม อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง ทรัพยากร บริการ และเทคโนโลยี ส่วนประชากรเชิงสนับสนุนความคิดเห็นที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือผู้สอบบัญชี เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับกลุ่มผู้ทำบัญชีว่ามีความเห็นที่เหมือนหรือต่างกันอย่างไร โดยผู้วิจัย ได้เลือกศึกษาจากกลุ่มผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจำนวน 100 ราย (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2550)

ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จากประชากรที่เป็นผู้ทำบัญชี ซึ่งการสุ่มตัวอย่างนั้นเป็นการเลือกตัวอย่างที่ให้แต่ละหน่วยในประชากรมีโอกาสถูกเลือกเท่า ๆ กันในแต่ละครั้งของการเลือก (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550 : 14) โดยผู้วิจัย เลือกผู้ทำบัญชีที่ปฏิบัติงานในบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจำนวน 450 ราย และได้ข้อมูลตอบกลับจำนวน 159 ราย ส่วนผู้สอบบัญชี ผู้วิจัยเลือกผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยทั้งหมด 100 ราย และได้ข้อมูลตอบกลับ 58 ราย

3. ขอบเขตของตัวแปร

ตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้มี 2 ประเภท ดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ทำบัญชี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ด้านการตรวจสอบบัญชี และความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชี

2. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

คือระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี ในมุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี ซึ่งประกอบด้วย ทักษะในการติดต่อสื่อสาร ทักษะในการปฏิสัมพันธ์หรือทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะในการจูงใจและชักนำ และทักษะในการบริหารความขัดแย้ง

ข้อตกลงเบื้องต้น

ในการศึกษาครั้งนี้ ถือว่าทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี เป็นการแสดงออกของผู้สอบบัญชีที่ผู้ทำบัญชีสามารถรับรู้และแสดงความคิดเห็นได้สอดคล้องกับการรับรู้ของผู้ทำบัญชี

นิยามศัพท์เฉพาะ

ทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น หมายถึงทักษะซึ่งจำเป็นต้องใช้ติดต่อกันและมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประกอบด้วย

1. ทักษะในการติดต่อสื่อสาร หมายถึงความสามารถในการส่งข่าวสารข้อมูล และรับฟังข้อมูลข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ทักษะในการปฏิสัมพันธ์หรือทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึงความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล

3. ทักษะในการจูงใจและชักนำ หมายถึงความสามารถที่บุคคลจะต้องจูงใจและชักนำโดยอาศัยคุณลักษณะและพฤติกรรมของความเป็นผู้นำที่มีอยู่ในตัวบุคคลนั้น เพื่อให้บุคคลอื่นที่ทำงานร่วมกันสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่มีร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่จำเป็นที่บุคคลนั้นจะต้องอยู่ในฐานะหรือตำแหน่งผู้นำ

4. ทักษะในการบริหารความขัดแย้ง หมายถึงความสามารถในการจัดปัญหาความขัดแย้งซึ่งเกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกัน

ทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี หมายถึงความคิดเห็นของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชีที่มีต่อการกระทำหรือต่อกริยาอาการของผู้สอบบัญชีที่แสดงออกกับผู้ทำบัญชีในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ตามทักษะที่กล่าวถึงในวรรคก่อน

ผู้ทำบัญชี หมายถึงผู้ทำบัญชีและผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543

ผู้สอบบัญชี หมายถึงผู้ให้บริการด้านการสอบบัญชี ทั้งผู้สอบบัญชีรับอนุญาตและผู้ช่วยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต หมายถึงผู้ซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตจากสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ และใบอนุญาตนั้นมิได้ถูกพักใช้หรือถูกเพิกถอน

ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หมายถึงผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่สามารถสอบบัญชีและลงลายมือชื่อเพื่อแสดงความเห็นในการสอบบัญชีของนิติบุคคลที่จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจซึ่งปัญหาและวิธีการศึกษาได้อย่างถูกต้อง โดยประกอบด้วยเนื้อหาต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้อง
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกันโดยทั่วไปและการทำงานในวิชาชีพบัญชี ผู้วิจัยจึงแบ่งหัวข้อเพื่อนำเสนอแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสอบบัญชีและผู้สอบบัญชี
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบัญชีและผู้ทำบัญชี
3. แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันในวิชาชีพบัญชี
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสอบบัญชีและผู้สอบบัญชี

พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 มาตรา 8 กำหนดให้ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด ที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย นิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทย กิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร เป็นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี และมาตรา 11 กำหนดให้ต้องจัดทำงบการเงินและยื่นงบการเงินดังกล่าวต่อสำนักงานกลางบัญชีหรือสำนักงานบัญชีท้องถิ่นภายในเวลาที่กำหนด ซึ่งงบการเงินนั้นต้องได้รับการตรวจสอบและแสดงความเห็นโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เว้นแต่งบการเงินของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีซึ่งเป็นห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยที่มีทุน สิทธิทรัพย์ หรือรายได้ รายการใดรายการหนึ่งหรือทุกรายการไม่เกินที่กำหนดโดยกฎกระทรวง ดังนั้นเมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2544 กระทรวงพาณิชย์ได้ออกกฎกระทรวงว่าด้วยการยกเว้นไม่ต้องจัดทำงบการเงินได้รับการตรวจสอบและแสดงความเห็นโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต พ.ศ. 2544 มีผลบังคับใช้สำหรับการจัดทำงบการเงินซึ่งมีรอบปีบัญชีที่สิ้นสุดลงในหรือหลังวันที่ 31 ธันวาคม 2545 เป็นต้นไป โดยกำหนดให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีซึ่งเป็นห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนที่จัดตั้งขึ้น

ตามกฎหมายไทย ที่มีทุนไม่เกิน 5 ล้านบาท มีสินทรัพย์รวมไม่เกิน 30 ล้านบาท และมีรายได้รวมไม่เกิน 30 ล้านบาท ครบทั้ง 3 รายการได้รับการยกเว้นไม่ต้องจัดให้งบการเงินได้รับการตรวจสอบและแสดงความเห็นโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต อย่างไรก็ตาม งบการเงินดังกล่าวยังต้องได้รับการตรวจสอบและแสดงความเห็นโดยผู้สอบบัญชีภาษีอากร (Tax Auditor) แทน

เป็นที่ทราบกันดีว่างบการเงินของบริษัท เป็นข้อมูลซึ่งสำคัญอย่างมาก เนื่องจากงบการเงินให้ข้อมูลเกี่ยวกับฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงินของกิจการ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงินเพื่อนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตาม ข้อมูลในงบการเงินจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงินก็ต่อเมื่อข้อมูลดังกล่าวมีความถูกต้องและมีการเปิดเผยอย่างครบถ้วน แต่ถ้าข้อมูลในงบการเงินมีข้อผิดพลาดไม่ถูกต้อง หรือเปิดเผยข้อมูลที่มีสาระสำคัญไม่ครบถ้วนแล้ว ก็ย่อมก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลหลายฝ่ายได้ ด้วยเหตุนี้เองจึงทำให้มีการตรวจสอบงบการเงินหรือที่เรียกว่า “การสอบบัญชี” เกิดขึ้น (ศิริมล ประดิษฐ์วรคุณ, 2546 : 7)

1.1 ความหมายของการสอบบัญชี

การสอบบัญชี คือการตรวจสอบสมุดบัญชี เอกสารประกอบการลงบัญชี และหลักฐานอื่น ๆ โดยผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชี ตามแนวทางปฏิบัติงานที่วิชาชีพได้กำหนดเป็นมาตรฐานไว้ เพื่อให้ผู้สอบบัญชีจะสามารถวินิจฉัยและแสดงความเห็นได้ว่า งบการเงินที่กิจการจัดทำขึ้น มีความถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไปเพียงใดหรือไม่ และงบการเงินดังกล่าวได้แสดงข้อมูลที่จำเป็นเพื่อให้ผู้อ่านงบการเงินได้ทราบอย่างเพียงพอแล้วหรือไม่ นอกจากนี้ ผู้สอบบัญชียังเสนอข้อสังเกตต่อผู้บริหารงานของกิจการ เพื่อให้ทราบถึงข้อบกพร่องเกี่ยวกับการควบคุมภายในของกิจการ และบางครั้งการตรวจสอบยังช่วยให้ผู้สอบบัญชีสามารถรายงานการทุจริตในกิจการให้ผู้บริหารงานได้ทราบด้วย (พยอม สิงห์เสน่ห์, 2549 : 1-1)

การสอบบัญชี คือการที่บุคคลภายนอกที่มีความเป็นอิสระได้รับมอบหมายจากเจ้าของกิจการให้ทำหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของการบันทึกรายการบัญชี ความครบถ้วนสมบูรณ์ของเอกสารประกอบการลงรายการบัญชี และการจัดทำงบการเงิน เพื่อแสดงความเห็นต่อความถูกต้องของงบการเงินที่นิติบุคคลจัดทำขึ้น เพื่อให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้งบการเงินทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นทางราชการ ผู้ลงทุน เจ้าหนี้ เจ้าของ พนักงาน ผู้บริหาร และสาธารณชนทั่วไป ในการนำข้อมูลและรายการตัวเลขต่าง ๆ ไปใช้ในการตัดสินใจตามหน้าที่ (นนทพล นิมสมบุญ, 2546 : 6, อ้างถึงใน ศิริมล ประดิษฐ์วรคุณ, 2546 : 8)

1.2 หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชี

ผู้สอบบัญชีที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นผู้ตรวจสอบงบการเงินของกิจการต่าง ๆ มีหน้าที่ตรวจสอบบัญชีและงบการเงินที่ผู้บริหารงานได้จัดทำไว้ เพื่อแสดงความเห็นว่างบการเงินดังกล่าว ได้จัดทำขึ้นโดยถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญ และเป็นไปตามหลักการบัญชีที่รับรอง

ทั่วไปหรือไม่ โดยมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ และสิทธิสำคัญของผู้สอบบัญชีก็คือ การเป็นอิสระในการทำงาน (พยอม สิงห์เสนห์, 2549 : 2-1, 2-16) ซึ่งมาตรา 1213 ของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ได้ระบุไว้ว่า “ให้ผู้สอบบัญชีทุกคนเข้าตรวจสอบสรรพสมุดและบัญชีของบริษัทในเวลาอันสมควรได้ทุกเมื่อ และในการอันเกี่ยวกับสมุดและบัญชี เช่นนั้น ให้ไต่ถามสอบสวนกรรมการหรือผู้อื่น ๆ ซึ่งเป็นตัวแทนหรือเป็นลูกจ้างของบริษัทได้ ไม่ว่าคนหนึ่งคนใด”

ผู้สอบบัญชีปฏิบัติงานตามมาตรฐานการสอบบัญชีที่รับรองทั่วไป และ รับผิดชอบในการแสดงความเห็นต่องบการเงิน มิใช่รับประกันความถูกต้อง บรรดางบการเงินต่าง ๆ ลูกค้าย่อมเป็นผู้จัดทำขึ้น และผู้สอบบัญชีเพียงแต่แสดงความเห็นในฐานะผู้เชี่ยวชาญว่า งบการเงินนั้นเชื่อถือได้เพียงไร ผู้สอบบัญชีไม่ต้องรับผิดชอบในการสืบหาการทุจริตทั้งหมด ที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานนั้น นอกจากนี้ ในขณะที่ผู้สอบบัญชีทำการศึกษาวิเคราะห์บัญชีต่าง ๆ และวิธีการดำเนินงานของกิจการที่ตนทำการตรวจสอบอยู่นั้น ผู้สอบบัญชีจะต้องใช้ความรู้ความสามารถพิจารณาว่าควรจะให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงวิธีการบัญชี การควบคุมภายในและการดำเนินการของกิจการให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอย่างไรบ้าง ทั้งนี้เนื่องจากโดยสภาพของงานที่ทำอยู่ ผู้สอบบัญชีควรมีพื้นความรู้และความชำนาญในการแก้ปัญหาภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ กัน ของกิจการแต่ละประเภท ผู้สอบบัญชีควรพยายามทุกทางที่จะใช้ความชำนาญนั้นให้เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า เช่น ให้คำแนะนำว่าควรปรับปรุงระบบบัญชีของกิจการที่กำลังตรวจสอบอยู่นั้น การเสนอให้คำแนะนำแก่ลูกค้า บางครั้งทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือในตัวผู้สอบบัญชีมากกว่า ผลการตรวจสอบเสียอีก (พยอม สิงห์เสนห์, 2549 : 2-4, 2-30)

1.3 ขั้นตอนของการสอบบัญชี (The Audit Process)

การสอบบัญชีอาจแบ่งขั้นตอนเป็นลำดับ ดังนี้

1.3.1. ขั้นตอนเตรียมงาน (Preliminaries)

ในการเตรียมการขั้นแรก ผู้สอบบัญชีต้องทำความเข้าใจและหาข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจที่ลูกค้าทำอยู่ แผนการจัดแบ่งส่วนงาน ระบบการควบคุมภายใน รวมทั้งภาวะแวดล้อมของการควบคุม ระบบบัญชีและวิธีการควบคุม ตลอดจนระบบการประมวลข้อมูล ซึ่งนอกจากจะช่วยให้ผู้สอบบัญชีเข้าใจธุรกิจของลูกค้าดีขึ้นแล้ว ยังจะช่วยให้ทราบถึงจุดที่มีความเสี่ยงสูงและสมควรได้รับความเอาใจใส่เป็นพิเศษในการวางแผนการตรวจสอบ

ผู้สอบบัญชีควรศึกษาให้ทราบถึงสภาพของธุรกิจที่จะตรวจสอบ เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะของรายการค้า เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น หรือผลกระทบทางเศรษฐกิจที่จะมีต่อกิจการที่อาจส่งผลโดยตรงต่อฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัท ในการนี้ ผู้สอบบัญชีอาจได้ข้อมูลจากหลายทางด้วยกัน เช่น

1. รายงานของผู้สอบบัญชีคนเดิมและงบการเงินของกิจการในปีก่อน ๆ

- ในปีปัจจุบันและปีก่อน ๆ
2. รายงานการประชุมกรรมการ รายงานการประชุมผู้ถือหุ้น
 3. รายงานภายในของผู้บริหารสำหรับปีปัจจุบันและปีก่อน ๆ
 4. กระดาษทำการปีก่อน (ถ้ามี) และข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเงินและการบัญชี
 5. สนทนากับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของกิจการ ทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับการเงินและการบัญชี เพื่อทราบข้อมูลที่อาจเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ
 6. นโยบายและวิธีปฏิบัติงานของกิจการ
 7. ข้าราชการในหนังสือพิมพ์หรือวารสาร เพื่อทราบข้อมูลที่อาจมีผลกระทบต่อธุรกิจที่ตรวจสอบ
 8. ตรวจสอบสถานที่ประกอบการและโรงงาน (ถ้ามี) ของกิจการ

ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้สอบบัญชีทำความเข้าใจกับธุรกิจของลูกค้า และพิจารณาว่าควรที่จะเพิ่มความสนใจในด้านใดเป็นพิเศษหรือไม่ หรือควรที่จะเน้นการตรวจสอบด้านหนึ่งด้านใดเป็นพิเศษ การสนทนากับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของกิจการมีความสำคัญยิ่งในการตรวจสอบบางด้าน ผู้สอบบัญชีจำเป็นต้องปรึกษาหารือกับลูกค้าก่อนที่จะทำการตรวจสอบ เช่น ผู้สอบบัญชีอาจขอให้เจ้าหน้าที่ของลูกค้าจัดหารายละเอียดลูกหนี้ เจ้าหนี้ ค่าใช้จ่าย ฯลฯ ประกอบยอดในงบทดลอง รวมทั้งขอความร่วมมือในการจัดทำหนังสือขอยืนยันยอด ซึ่งงานเหล่านี้มิได้ใช้การตัดสินใจแทนผู้สอบบัญชี แต่เป็นการแบ่งเบาภาระผู้สอบบัญชีในด้านการเก็บข้อมูลซึ่งจะทำให้ค่าบริการสอบบัญชีลดลงได้มาก (พยอม สิงห์เสนห์, 2549 : 1-52-1-53)

1.3.2 จัดทำหนังสือรับงาน (Engagement Letter)

เมื่อผู้สอบบัญชีตกลงรับงานตรวจสอบ ผู้สอบบัญชีควรจัดทำหนังสือตอบรับงานเป็นหลักฐาน เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันระหว่างผู้สอบบัญชีกับลูกค้า และเพื่อป้องกันการโต้แย้งที่อาจจะเกิดขึ้นในภายหน้าเกี่ยวกับขอบเขตของการตรวจสอบและความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย ในหนังสือตอบรับงานควรประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตของงานตรวจสอบ
2. ความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชี
3. ความรับผิดชอบของลูกค้า
4. ลูกค้ามีหน้าที่จัดหาสมุดบัญชี เอกสารหลักฐาน และข้อมูลอื่นที่จำเป็นในการตรวจสอบ รวมทั้งให้ความร่วมมือในการจัดหาข้อมูลตามที่ผู้สอบบัญชีต้องการ
5. กำหนดค่าบริการสอบบัญชี และค่าบริการอื่น (ถ้ามี)
6. แจ้งให้ทราบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ใดหรือผู้สอบบัญชีผู้ใดของสำนักงานจะเป็นผู้รับผิดชอบงานตรวจสอบ

7. หนังสือรับงานสอบบัญชีควรทำเป็น 2 ชุด มีข้อความถูกต้องตรงกัน ลงนามโดยผู้สอบบัญชีและจัดส่งไปให้ลูกค้า เมื่อลูกค้าเห็นชอบด้วยแล้วจะลงนามในหนังสือนั้น และส่งกลับคืนมายังผู้สอบบัญชี 1 ชุด ลูกค้าเก็บไว้ 1 ชุด เพื่อเป็นหลักฐาน (พยอม สิงห์เสนห์, 2549 : 1-55)

1.3.3 วิเคราะห์ความเสี่ยง (Audit Risk Analysis)

ในการประเมินความเสี่ยง ผู้สอบบัญชีจำเป็นต้องเข้าใจในธุรกิจของลูกค้า ภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจ นโยบายและระบบการควบคุมภายในที่มีอยู่ในกิจการ รวมทั้งจะต้องให้ความสนใจในท่าทีของผู้บริหารว่ามีความประสงค์อันแท้จริงหรือไม่ ที่จะแสดงงบการเงินให้ถูกต้องตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป ถ้าปรากฏผลจากการประเมินความเสี่ยงว่า ความเสี่ยงอยู่ในระดับต่ำ การตรวจสอบอาจมีขอบเขตน้อยกว่าและใช้เวลาตรวจสอบน้อยกว่า ในกรณีที่ความเสี่ยงอยู่ในระดับสูง (พยอม สิงห์เสนห์, 2549 : 1-57)

1.3.4 การวางแผนการตรวจสอบ (Audit Field Work Planning)

ผู้สอบบัญชีต้องวางแผนการตรวจสอบโดยรวม โดยการจัดทำแผนการตรวจสอบขั้นแรก ประมาณระยะเวลาที่ใช้ จัดวางกำลังเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ และจัดประชุมชี้แจงก่อนเข้าตรวจสอบ แผนการตรวจสอบรวมทั้งเอกสารประกอบจะเก็บไว้เป็นกระดาษทำการของผู้สอบบัญชี ซึ่งในปีต่อไปอาจนำมาสอบทานและปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ (พยอม สิงห์เสนห์, 2549 : 1-52, 1-58)

1.3.5 การตรวจสอบระหว่างกาล (Interim Audit)

เป็นการทดสอบระบบการควบคุมภายในของกิจการเพื่อลดระดับความเสี่ยง นอกจากนี้ ยังใช้ทดสอบควบคู่ไปกับการทดสอบรายการเมื่อทำการตรวจสอบขั้นสุดท้ายด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่กิจการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการประมวลข้อมูล

1.3.6 สังเกตการตรวจนับสินค้า

ในกรณีที่กิจการมีสินค้าคงเหลือจำนวนมาก ผู้สอบบัญชีควรวางแผนที่จะเข้าสังเกตการตรวจนับสินค้า ณ วันสิ้นปีหรือใกล้วันสิ้นปี โดยขอให้ลูกค้าแจ้งกำหนดการตรวจนับให้ทราบ เพื่อจะได้เข้าสังเกตและทดสอบการตรวจนับเพื่อให้ได้หลักฐานว่ามีสินค้าอยู่จริง และทราบถึงสภาพและคุณภาพของสินค้าด้วย

1.3.7 การตรวจสอบขั้นสุดท้าย (Final Audit)

การตรวจสอบขั้นสุดท้ายจะกระทำ ณ วันสิ้นปีหรือใกล้เคียงกับวันสิ้นปี โดยเป็นการทดสอบรายการและยอดคงเหลือ ในขั้นนี้อาจจำเป็นต้องมีการทดสอบระบบการควบคุมภายในเพิ่มเติม เพื่อดูว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปบ้างหรือไม่ นับแต่วันที่ได้กำหนดไว้ในระหว่างทำการตรวจสอบระหว่างกาล ผู้สอบบัญชีควรสอบทานและประเมินผลหลักฐานที่ได้จากการตรวจสอบตามมาตรฐานการสอบบัญชีที่รับรองทั่วไป เพื่อสามารถแสดงความเห็นเกี่ยวกับงบการเงินที่ตรวจสอบนั้น (พยอม สิงห์เสนห์, 2549 : 1-59)

1.3.8 จัดทำรายงานการสอบบัญชี (Audit Report)

รายงานของผู้สอบบัญชีเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการตรวจสอบ ซึ่งจะสรุปขอบเขตที่ทำการตรวจสอบ และแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีเกี่ยวกับงบการเงินนั้นว่า ได้จัดทำในส่วนสาระสำคัญเป็นไปตามแม่บทการบัญชีในการรายงานทางการเงินหรือไม่

1.4 ประโยชน์ของการสอบบัญชี

การสอบบัญชีเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของการบริหารการเงิน กล่าวคือ ในการประกอบธุรกิจเพื่อหวังผลกำไร จำเป็นต้องมีการจัดทำงบการเงินเพื่อให้ทราบถึงฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของกิจการนั้นอย่างน้อยปีละครั้ง งบการเงินดังกล่าว ย่อมเป็นที่สนใจแก่บุคคลหลายฝ่ายด้วยกัน กล่าวคือผู้ถือหุ้นซึ่งเป็นเจ้าของกิจการย่อมสนใจว่า บริษัทสามารถจ่ายเงินปันผลได้เท่าไร ธนาคารหรือสถาบันการเงินผู้ให้กู้เงินแก่บริษัทต้องการทราบว่าบริษัทมีความสามารถที่จะหาเงินมาชำระดอกเบี้ยและใช้คืนเงินกู้ได้หรือไม่ และผู้ลงทุนโดยทั่วไป ย่อมต้องการทราบถึงความสามารถหากำไรของบริษัทเพื่อตัดสินใจซื้อขายหุ้น ในบริษัทนั้น ๆ ต่อไป

งบการเงินที่คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้รับผิดชอบจัดทำขึ้น แม้ว่าอาจมีข้อมูลทางบัญชีเพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจของผู้บริหารงานแล้วก็ตาม แต่สำหรับผู้ถือหุ้นและบุคคลภายนอกแล้ว ยังไม่ให้ความเชื่อถือต่องบการเงินที่คณะกรรมการบริษัทจัดทำขึ้นทีเดียว เพราะคณะกรรมการบริษัทเป็นผู้ได้รับมอบหมายให้บริหารงานของบริษัท จึงจำเป็นต้องให้มีผู้สอบบัญชีซึ่งเป็นอิสระและเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านบัญชีเข้าทำการตรวจสอบและแสดงความเห็นต่องบการเงินเสียก่อน (พยอม สิงห์เสนห์, 2549 : 1-4)

1.5 การควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชี

มาตรฐานการสอบบัญชี รหัส 220 การควบคุมคุณภาพการสอบบัญชี กำหนดไว้ว่าสำนักงานสอบบัญชีควรนำนโยบายและวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพมาใช้ เพื่อให้แน่ใจว่างานตรวจสอบทั้งหมดมีการปฏิบัติตามมาตรฐานการสอบบัญชีที่รับรองทั่วไป

วัตถุประสงค์ของนโยบายการควบคุมคุณภาพที่นำมาใช้ในสำนักงานสอบบัญชี (สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย, 2544 : 3-5) โดยทั่วไปจะรวมเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. ข้อกำหนดของวิชาชีพ

บุคลากรของสำนักงานจะต้องยึดมั่นในหลักความเป็นอิสระ ความซื่อสัตย์สุจริต ความเที่ยงธรรม มรรยาทต่อลูกค้า และมรรยาทต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ

2. ความชำนาญและความรู้ความสามารถ

สำนักงานควรมีบุคลากรที่มีความรู้และรักษามาตรฐานของความรู้ทางวิชาการและความสามารถทางวิชาชีพที่พึงมี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบด้วยความระมัดระวังรอบคอบ

3. การมอบหมายงาน

สำนักงานควรมอบหมายงานตรวจสอบให้กับบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมทางวิชาการ และมีความชำนาญในสถานการณ์ต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

4. การแบ่งงาน

สำนักงานควรมีการสั่งการ การควบคุมงาน และการสอบทานงานอย่างเพียงพอในทุกระดับ เพื่อให้ความเชื่อมั่นอย่างมีเหตุผลว่าการปฏิบัติงานมีคุณภาพที่ได้มาตรฐานอย่างเหมาะสม

5. การขอคำปรึกษาหารือ

สำนักงานควรขอคำปรึกษาหารือจากผู้เชี่ยวชาญที่เหมาะสม ทั้งจากภายในและภายนอกสำนักงาน เมื่อมีความจำเป็น

6. การตอบรับงานและการคงไว้ซึ่งลูกค้า

สำนักงานควรประเมินกิจการที่คาดว่าจะจะเป็นลูกค้ารายใหม่และสอบทานลูกค้าปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อประกอบการตัดสินใจตอบรับงานหรือคงไว้ซึ่งลูกค้า โดยพิจารณาถึงความเป็นอิสระและความสามารถของสำนักงานที่จะให้บริการลูกค้าอย่างเหมาะสม และความซื่อสัตย์สุจริตของผู้บริหารของกิจการ

7. การติดตาม

สำนักงานควรติดตามนโยบายและวิธีการปฏิบัติในการควบคุมคุณภาพว่ามีความเพียงพอและถือปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบัญชีและผู้ทำบัญชี

2.1 การพัฒนาหลักสูตรการบัญชี

แนวทางที่ใช้ในการพัฒนาหลักสูตรการบัญชีและเงื่อนไขด้านคุณสมบัติของนักวิชาชีพบัญชี (Professional Accountant) ให้เป็นระบบสากลนั้น ทางสหพันธ์นักบัญชีระหว่างประเทศ (International Federation of Accountants หรือ IFAC) ได้ออก International Educational Guidelines หรือ IEGs เพื่อให้ประเทศสมาชิกใช้เป็นแนวปฏิบัติ โดยมีวัตถุประสงค์ให้ประเทศต่าง ๆ มีความพร้อมที่จะปฏิรูปวิชาชีพบัญชี (คิลปร ศรีจันเพชร, 2545 : 12) IEG ฉบับที่มีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาและพัฒนาหลักสูตรการบัญชี และเงื่อนไขด้านคุณสมบัติของนักวิชาชีพบัญชี ได้แก่ IEG ฉบับที่ 9 ซึ่งมีการพัฒนามาอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับความตกลงทั่วไปว่าด้วยการค้าบริการ (GATS) ภายใต้กรอบขององค์การการค้าโลก และได้รับการอนุมัติโดยคณะกรรมการการศึกษาในปี 1996 เนื้อหาของ IEG ฉบับที่ 9 ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน (คิลปร ศรีจันเพชร, 2545 : 14) คือ

1. เป้าหมายของการศึกษา และประสบการณ์ทางการบัญชี เพื่อเป็นนักวิชาชีพบัญชี

2. ความรู้ (Knowledge) ทักษะหรือความชำนาญ (Skills) และคุณค่าทางวิชาชีพ (Professional Values) ที่จำเป็นของนักวิชาชีพบัญชี

3. องค์ประกอบของการศึกษา และประสบการณ์ทางการบัญชี ซึ่งเป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน เพื่อเริ่มเข้าสู่กระบวนการฝึกหัดงาน (Entry Requirement)

2.2 ความรู้ ทักษะ และคุณค่าทางวิชาชีพบัญชี

คณะกรรมการการศึกษายอมรับว่านักวิชาชีพบัญชีนั้น ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมทั้งทางเศรษฐกิจ กฎหมาย การเมือง สังคม และวัฒนธรรม ที่แตกต่างกันในแต่ละประเทศ IEG ฉบับที่ 9 จึงสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของแต่ละประเทศได้ โดยมุ่งเน้นที่เป้าหมายหลักของการศึกษาและประสบการณ์ทางการบัญชีเพื่อเป็นนักบัญชีวิชาชีพ (ศิลปิน ศรีจันเพชร, 2545 : 15-16)

2.2.1 ความรู้

ในส่วนที่เกี่ยวกับความรู้ IEG ฉบับที่ 9 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานมีบทบาททางการศึกษาได้ตระหนักถึงการให้บริการความรู้ที่จำเป็นในสถาบันการศึกษา ซึ่งเป็นการเตรียมพื้นฐานและความพร้อมก่อนเป็นนักวิชาชีพบัญชี IEG ฉบับที่ 9 ได้แบ่งความรู้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. ความรู้ทั่วไป รวมถึงความรู้เกี่ยวกับสังคม เศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง วิทยาศาสตร์ ความรู้และความซาบซึ้งในศิลป วรรณกรรม และวัฒนธรรม ความสามารถในการคิด อ่าน เขียน การวิเคราะห์วิจารณ์ เป็นต้น ความรู้ทั่วไปนี้ช่วยให้นักวิชาชีพบัญชีมีความรอบรู้ ความสามารถในการใช้ดุลยพินิจ และมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น คณะกรรมการการศึกษาเชื่อว่าการศึกษาที่ให้ความรู้ทั่วไปในวงกว้างเป็นพื้นฐานสำคัญที่กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และเป็นจุดเริ่มต้นของวิชาชีพบัญชี

2. ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและการจัดการทั่วไป รวมถึงเศรษฐศาสตร์ พฤติกรรมองค์กร การตลาด การจัดการ ธุรกิจระหว่างประเทศ การวิเคราะห์เชิงปริมาณและสถิติ เป็นต้น ความรู้ในส่วนนี้มีความจำเป็นต่อหน้าที่งานที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี

3. ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงแนวคิดและการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ การควบคุม ภายในสำหรับธุรกิจที่ใช้คอมพิวเตอร์ เป็นต้น ความรู้ในส่วนนี้มีความสำคัญ เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลกระทบต่อบทบาทของนักวิชาชีพบัญชี ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศอาจได้มาจากการจัดให้มีการเรียนการสอนเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นวิชาเฉพาะ หรือผสมผสานเข้ากับเนื้อหาวิชาแกนอื่น ๆ ใดก็ได้ ผู้ที่มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดหลักสูตรเกี่ยวกับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ควรศึกษา IEG ฉบับที่ 11: Information Technology in the Accounting Curriculum ด้วย

4. ความรู้ด้านการบัญชีและเรื่องที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการบัญชีการเงิน รายงานการเงิน การบัญชีบริหาร การสอบบัญชี กฎหมายธุรกิจ ภาษีอากร การควบคุมและตรวจสอบภายใน การเงินธุรกิจและการจัดการทางการเงิน จรรยาบรรณวิชาชีพ เป็นต้น ความรู้ในส่วนนี้ เป็นพื้นฐานความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับวิชาชีพ

2.2.2 ทักษะหรือความชำนาญ

มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีฉบับที่ 3 เรื่องทักษะทางวิชาชีพ (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, ม.ป.ป.) กำหนดว่าบุคคลที่ต้องการเป็นผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องประกอบไปด้วยทุกทักษะ ดังนี้

1. ทักษะทางปัญญา ทำให้สามารถแก้ไขปัญหา ตัดสินใจ และใช้ดุลยพินิจที่ดี
2. ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน ซึ่งรวมถึงความชำนาญทางตัวเลข ความชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การวิเคราะห์แบบจำลอง การตัดสินใจและความเสี่ยง การวัด การรายงาน และความรู้ด้านกฎหมายและกฎเกณฑ์ข้อบังคับ
3. ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล คือทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี
4. ทักษะทางการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร จะช่วยให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีทำงานร่วมกับคนอื่นได้ดี ทักษะดังกล่าวรวมถึงการทำงานร่วมกับผู้อื่นในกระบวนการปรึกษาหารือกันเพื่อแก้ปัญหาคความขัดแย้ง และการทำงานเป็นทีม
5. ทักษะทางการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ รวมถึงการวางแผนเชิงกลยุทธ์ การจัดการโครงการ การจัดการบุคลากรและทรัพยากร และการตัดสินใจ ความสามารถที่จะจัดและแบ่งหน้าที่งานที่จะจูงใจและพัฒนาบุคลากร การมีภาวะผู้นำ และการพิจารณาตัดสินใจได้อย่างผู้มีวิชาชีพ

นอกจากนี้ แนวปฏิบัติทางการศึกษาระหว่างประเทศยังให้แนวทางเพิ่มเติมว่าผู้ประกอบวิชาชีพควรมีทักษะหรือความชำนาญในเรื่องที่จำเป็นต่อไปนี้

1. ทักษะในการใช้เหตุผล (Intellectual Skill) ซึ่งรวมถึงทักษะในการใช้ดุลยพินิจในสถานการณ์ที่มีความซับซ้อน ความสามารถในการถามและวิจารณ์อย่างมีเหตุผล ความสามารถในการระบุและแก้ไขปัญหา การจัดลำดับความสำคัญของงาน ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม เป็นต้น
2. ทักษะในการปฏิสัมพันธ์ (Interpersonal Skill) ซึ่งรวมถึงความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น การทำงานเป็นทีม การจูงใจ การมอบหมายงาน การเป็นผู้นำ การเจรจาต่อรอง การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง เป็นต้น

3. ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skill) ซึ่งรวมถึงความสามารถในการฟัง การอ่าน การปรึกษาหารือ การนำเสนอ การแสดงความคิดเห็น อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การใช้ข้อมูล รายงาน สิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

2.2.3 คุณค่าทางวิชาชีพ

“คุณค่าทางวิชาชีพ” ไม่ใช่คำที่มีความหมายใหม่สำหรับนักบัญชี แต่ประการใด โดยทั่วไป ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตซึ่งเป็นนักวิชาชีพบัญชีก็ต้องปฏิบัติตามมรรยาทของผู้สอบบัญชี ที่กำหนดโดยสมาคมผู้ประกอบวิชาชีพหรือโดยหน่วยงานกำกับดูแลตามกฎหมายอยู่แล้ว

คุณค่าทางวิชาชีพที่นักบัญชีจำเป็นจะต้องมีนั้น ได้แก่ ความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรม ความเที่ยงธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต ความเป็นอิสระ ตามมาตรฐานของวิชาชีพ มรรยาทของวิชาชีพ ความสำนึกต่อความรับผิดชอบทางสังคม ความกังวล (Concern) เกี่ยวกับประโยชน์ของสาธารณชน ความตั้งใจที่จะเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น การให้การศึกษาและความชำนาญ ต้องทำให้นักวิชาชีพบัญชีตระหนักถึงคุณค่าทางวิชาชีพ และปฏิบัติตนอย่างมีคุณธรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและวิชาชีพ

ประเทศสมาชิกอาจมีความแตกต่างกันในระบบการศึกษา รวมทั้งระดับความพร้อมและบทบาทของวิชาชีพ สถาบันการศึกษาและหน่วยงานวิชาชีพที่เกี่ยวข้องในประเทศต่าง ๆ จึงสามารถปรับแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในประเทศของตน โดยต้องมั่นใจว่าผู้ที่จะเป็นนักวิชาชีพได้มีความรู้ ความชำนาญ ทักษะและคุณค่าทางวิชาชีพ

2.3 หน้าที่ของผู้ทำบัญชี

พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 มาตรา 4 กำหนดไว้ว่า “ผู้ทำบัญชีหมายความว่า ผู้รับผิดชอบในการทำบัญชีของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีไม่ว่าจะได้กระทำในฐานะเป็นลูกจ้างของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีหรือไม่ก็ตาม” และมาตรา 20 และ 21 กำหนดให้ผู้ทำบัญชีต้องปฏิบัติดังนี้

1. จัดทำบัญชีเพื่อให้มีการแสดงผลการดำเนินงาน ฐานะการเงิน หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงินของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีที่เป็นอยู่ตามความเป็นจริงและตามมาตรฐานการบัญชี โดยมีเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วน
2. ลงรายการในบัญชีเป็นภาษาไทย หากลงรายการเป็นภาษาต่างประเทศ ให้มีภาษาไทยกำกับหรือลงรายการเป็นรหัสบัญชีให้มีคู่มือค่าแปลรหัสที่เป็นภาษาไทยไว้
3. ลงรายการในบัญชีให้เขียนด้วยหมึก ดิจิพิมพ์ ติพิมพ์ หรือทำด้วยวิธีอื่นใดที่ได้ผลทำนองเดียวกัน

จากข้อกำหนดดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า เมื่อมีการตรวจสอบบัญชีเกิดขึ้น ผู้ทำบัญชีและผู้ช่วยผู้ทำบัญชีย่อมมีส่วนเกี่ยวข้องในการทำให้งานตรวจสอบบัญชีสำเร็จลุล่วงได้

เนื่องจากบัญชีนั้น ๆ ผู้ทำบัญชีเป็นผู้จัดทำ จึงมีความเข้าใจในรายการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตามเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีและเข้าใจถึงระบบงานต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

3. แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันในวิชาชีพบัญชี

ในการทำงานต่าง ๆ ไม่ว่าวิชาชีพใดก็ตาม ย่อมต้องมีการทำงานร่วมกัน ไม่มีผู้ใดสามารถทำงานคนเดียวได้โดยไม่มีบุคคลอื่นเกี่ยวข้องด้วย การทำงานในด้านวิชาชีพบัญชีก็เช่นเดียวกันที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น เพราะโดยลักษณะของงานแล้วนั้น ข้อมูลทางบัญชีถือเป็นข้อมูลปลายทาง กล่าวคือรายการต่าง ๆ เกิดขึ้นจากบุคคลหรือหน่วยงานอื่นก่อน จากนั้นจึงถูกรวบรวมเข้าเป็นข้อมูลทางบัญชี ดังนั้น ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีจึงต้องมีการทำงานร่วมกับผู้อื่นอยู่เสมอ เพื่อให้ได้ข้อมูลทางบัญชีที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา

3.1 การทำงานร่วมกันของบุคคลในวิชาชีพบัญชี

วิชาชีพบัญชีเป็นสาขาหนึ่งของการค้าบริการสาขาธุรกิจวิชาชีพที่ประเทศต่าง ๆ มุ่งหวังที่จะให้มีการเปิดเสรี หรือมีการยอมรับคุณสมบัติซึ่งกันและกันมากขึ้น ดังที่โดโนแวน (Donovan, 2005 : 446-448) กล่าวไว้ในบทความเรื่อง The Benefits of Academic /Practitioner Collaboration ว่าสำนักงานบัญชีขนาดใหญ่ 8 แห่ง (Big 8 Accountancy Firms) ในประเทศสหรัฐอเมริกา ได้แสดงความคิดเห็นไว้ในเอกสารเรื่อง Perspectives on Education Capabilities for Success in the Accounting Profession (1989) โดยมุ่งเน้นไปที่ความสามารถที่จำเป็นทางวิชาชีพ ซึ่งสามารถที่จะพัฒนาผ่านกระบวนการทางการศึกษาได้ โดยกระบวนการนั้นประกอบด้วย

1. บทบาทของวิชาชีพ เพื่อที่จะกำหนดและสื่อสารทักษะต่าง ๆ รวมทั้งความรู้ที่จำเป็นต่อการเป็นผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่ประสบความสำเร็จ
2. ความรับผิดชอบต่อการพัฒนาหลักสูตรและวิธีการสอนที่เหมาะสม และได้เน้นย้ำว่าการร่วมมือกันระหว่างนักวิชาการและผู้ปฏิบัติงานในวิชาชีพบัญชี จะช่วยยกระดับการศึกษาทางด้านบัญชีให้ประสบผลสำเร็จได้

ตัวอย่างของการทำงานร่วมกันระหว่างนักวิชาการและผู้ปฏิบัติงานในวิชาชีพบัญชี ได้ก่อให้เกิด

1. IEG 9 ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับการศึกษาและพัฒนาหลักสูตรการบัญชี และเงื่อนไขด้านคุณสมบัติของนักวิชาชีพบัญชี
2. IEG 11 ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรทางบัญชี
3. งานวิจัยเรื่อง Competence-based Approaches to the Professional Preparation of Accountants

นอกจากนี้ บริคเกอร์ อาร์. (Bricker R., 1993, อ้างถึงใน Donovan, 2005 : 449-450) ได้ศึกษาเรื่อง Toward Understanding Academic Research (Accounting) พบว่าการขาดความเข้าใจในการวิจัยทางการศึกษาด้านวิชาชีพบัญชี จะเป็นผลให้เกิดช่องว่างระหว่างนักบัญชีในสังคมการศึกษากับนักบัญชีในสังคมธุรกิจขึ้นได้ และบทสรุปของงานวิจัยนี้ ได้กล่าวเกี่ยวกับการทำงานร่วมกัน (Working Together) ว่าทั้งสองฝ่าย คือนักวิชาการและผู้ปฏิบัติงานในวิชาชีพบัญชีต้องมีสัมพันธภาพในการทำงานอย่างใกล้ชิด จึงจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน

จากบทความดังกล่าวข้างต้น ได้แสดงให้เห็นถึงความพยายามที่จะสร้างให้นักวิชาการและผู้ปฏิบัติงานในวิชาชีพบัญชีได้ทำงานร่วมกัน เพื่อพัฒนาวิชาชีพบัญชีให้ก้าวหน้า และทันต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชีก็เป็นกลุ่มบุคคลที่อยู่ในวิชาชีพบัญชี อีกทั้งต้องทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของผู้สอบบัญชีที่จะมีส่วนช่วยให้ลูกค้าให้ความร่วมมือกับผู้สอบบัญชีในการตรวจสอบ จากบทความเรื่อง A Kinder, Gentler Audit ซึ่งได้อธิบายเกี่ยวกับหลัก 5 ข้อ ที่จะนำมาซึ่งประสิทธิผลของการรายงานผลการตรวจสอบและการเปลี่ยนแปลงองค์กรในเชิงบวก (De Berry, 2007 : 58-60) ดังนี้

1. ให้เกียรติลูกค้า (Treat Clients with Respect) โดยพยายามมองว่าแม้แต่บุคคลที่ทำผิดพลาดก็ควรที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างให้เกียรติเช่นเดียวกับบุคคลอื่น ๆ และถ้าผู้สอบบัญชีปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ที่เป็นที่น่าพอใจ ก็จะได้รับข้อมูลหรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่จำเป็นในการทำงานจากลูกค้า เมื่อผู้สอบบัญชีรู้จักให้เกียรติลูกค้า ลูกค้าก็จะเตรียมการอย่างดีเพื่อการตรวจสอบและร่วมมือเพื่อให้เป็นไปตามข้อตกลง

2. ยกผลประโยชน์ให้จำเลย/ลูกค้า (Give Clients the Benefit of the Doubt) เมื่อผู้สอบบัญชีไม่เห็นด้วยกับขั้นตอนการทำงานของลูกค้า ผู้สอบบัญชีไม่ควรคิดว่าลูกค้าไม่มีความรู้ความสามารถ เนื่องจากพนักงานรวมถึงฝ่ายบริหารของลูกค้ามีหน้าที่งานต้องรับผิดชอบประจำทุกวันและมีเวลาจำกัดตามหน้าที่ของแต่ละคน ทำให้มีโอกาสที่จะทำงานผิดพลาดได้ ผู้สอบบัญชีควรยอมรับข้อผิดพลาดและยกประโยชน์ให้ลูกค้าบ้าง นอกจากนี้ผู้สอบบัญชีควรเชื่อใจในการตัดสินใจทำงานของลูกค้า แม้ในท้ายที่สุดแล้วจะสามารถพิสูจน์ได้ว่าการทำงานของลูกค้านั้นผิดแนวทาง ผู้สอบบัญชีก็ควรอธิบายและแนะนำลูกค้าด้วยการพูดจาที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกดี ยอมรับฟัง และไว้วางใจผู้สอบบัญชี เช่น เมื่อผู้สอบบัญชีเห็นว่าลูกค้าทำงานผิดพลาด ผู้สอบบัญชีอาจบอกลูกค้าว่าการทำงานของลูกค้านั้นมีเหตุผลตามที่ได้เรียนรู้หรือฝึกอบรมมาแล้วในอดีต แต่ผู้สอบบัญชีอยากจะแจ้งข้อมูลใหม่ ๆ ที่มีผลกระทบต่อระบบงานของลูกค้า ให้ลูกค้าได้ทราบเพื่อตัดสินใจใช้เป็นแนวทางหรือปรับปรุงการทำงานต่อไป

3. เષชญหน้ากับลูกค้ำด้วยควมระวังและรอบคอบ (Pick Your Battles Carefully) ผู้สอบบญชัควรรู้ว่าเมื่อไรควรย่นกรนในลัองที่ตรวสอบพบและเมื่อไรควรยกเว้นเน่องจกรยงนกรตรวสอบนััน มขัองคัณพบท้่งที่มีนัยสัาคัญและไม่มีนัยสัาคัญ กรตดตามผลกรตรวสอบอย่างเข้มงวดและไม่รู้จักผ่อนปรนจะก่อให้เกดผลกระทบ ดั่งนี้

ในชั้นแรก ผู้สอบบญชัจะไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้เลย เพราะลูกค้ำจะไม่กระตือรือร้นที่จะให้ความร่วมมือกับผู้สอบบญชั

ในชั้นที่สอง เหตุการณ์จะเสมือนว่าผู้สอบบญชัได้ชนะการปะทะกันเล็ก ๆ น้อย ๆ แต่ที่จริงแล้วผู้สอบบญชัได้พ่ายแพ้ในสงครามใหญ่ กล่าวคือเมื่อผู้สอบบญชัเสนอขัองคัณพบหรือค้าแนะนำในรยงนกรตรวสอบแล้ว ผู้สอบบญชัอาจสมารถทำให้ฝ่ายบริหารเชื่อกว่าการเปล่ยนเปล่ยนนั้นจำเป็นเพื่อให้องค์กรดีขึ้น ในขณะที่ฝ่ายงนซึ่งถูกบังคับให้เปล่ยนเปล่ยนก็จะต่อต้านผู้ตรวสอบ โดยพยายามหาทงพิสูจน์ว่าการเปล่ยนเปล่ยนระบบนั้นไม่จำเป็นหรือระบบนั้นไม่สามารถใช้การได้และไม่ก่อให้เกิดผลดี ในที่สุดระบบการทำงานก็จะกลับเข้าสู่วิธีการและขั้นตอนแบบเก่าอีกครั้ง

ดั่งนั้น เพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่จะทำลายความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอบบญชักับลูกค้ำ ผู้สอบบญชัควรเษชญหน้ากับลูกค้ำอย่างระมัดระวัง ต้องพยายามทำให้ลูกค้ำใช้สัตยัอย่างรอบคอบในการแก้ไขปัญห

4. เน้นเชิงบวก (Accentuate the Positive) ผู้สอบบญชัจะต้องสามารถลัือสรผลกรตรวสอบและค้าแนะนำต่าง ๆ ให้กับลูกค้ำ โดยไม่ใช้ภาษาที่ไม่ดีหรือเป็นไปในเชิงกล่าวโทษ การใช้ถ้อยค้าหยาบคายอาจเกิดขึ้นได้ในสถานการณ์ที่ผู้สอบบญชัถูกยั่วยุ ซึ่งก็จะก่อให้เกิดผลเสียตามมา ผู้สอบบญชัควรพยายามหลีกเลี่ยงสถานการณ์เหล่านั้นและพยายามทำงานของตนเองต่อไปอย่างมีอัสัพ นอกเหนือจากนั้น ผู้สอบบญชัควรรู้จักชมเชยในการทำงานของลูกค้ำที่บรรลุผลล้าเร็จหรือเป็นระบบงนที่ดีด้วย มิใช่มุ่งแต่เพียงประเด็นปัญหาหรือจุดบกพร่องของลูกค้ำเท่านั้น

แนวความคิดและการลัือภาษาในเชิงบวก (Positive Approach and Language) จะทำให้การสนทนาระหว่างผู้สอบบญชัและลูกค้ำเป็นไปด้วยดี ในขณะที่แนวคิดในเชิงลบ (Negative Approach) จะส่งผลให้ลูกค้ำตั้งก้าแพงกันเพื่อที่จะกันผู้สอบบญชัให้ห่างไกลที่สุด

5. ให้ข้อมูลที่ละเอียดกับลูกค้ำ (Be Informative) เพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้ำได้อ่านและท้าคควมเข้าใจในเนื่อหาของรยงนกรตรวสอบ ผู้สอบบญชัต้องให้ความสัาใจกับเนื่อหาของรยงนอย่างใกล้ชิดเพื่อให้อ้าค้าแนะนำในรยงนนัันเป็นประโยชน์กับลูกค้ำเน่องจกรยงนที่มีรายละเอียดไม่ครบถ้วน อาจทำให้ผู้รับรยงนมีขัองสงสัยได้ว่าเหตุใดจึงต้องมีการเปล่ยนเปล่ยน หรือการเปล่ยนเปล่ยนนั้นจะนำไปสู่การปรับปรุงให้ดีขึ้นได้จริงหรือไม่

ดังนั้น เพื่อให้เกิดผลดีที่สุด ผู้สอบบัญชีต้องปฏิบัติตนให้ลูกค้าเห็นว่า ผู้สอบบัญชีเป็นเสมือนที่ปรึกษาที่ไว้วางใจได้ คำแนะนำของผู้สอบบัญชีจะช่วยให้องค์กรเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น และต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นว่าผู้สอบบัญชีมีคุณค่า มิใช่เป็นเพียงบุคคลภายนอกที่ลูกค้าต้องคอยระวังตัว และคอยต่อต้านเป็นปฏิปักษ์ต่อการเปลี่ยนแปลง อันเกิดจากข้อค้นพบและคำแนะนำของผู้สอบบัญชี วิธีการตรวจสอบที่รู้จักผ่อนหนักผ่อนเบา (Tactful Approach) จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่น่าพอใจและเป็นไปในเชิงสร้างเสริมแก่บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุก ๆ ฝ่าย

3.2 ประโยชน์ของการได้รับความร่วมมือจากผู้ทำบัญชีในการทำงานร่วมกับผู้สอบบัญชี

โดยทั่วไปการประสานงานร่วมมือกันในการทำงานใด ๆ จะช่วยให้การทำงานนั้นบรรลุเป้าหมายโดยราบรื่นและรวดเร็ว ประหยัดเวลาในการทำงาน การดำเนินงานก็เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และยังช่วยให้เกิดการดำเนินงานเป็นทีม ลดข้อขัดแย้งในการทำงานลงได้ (สมิต สัจฉกร, ม.ป.ป.)

งานของผู้สอบบัญชีก็เช่นเดียวกัน ในการปฏิบัติงานนั้น ผู้สอบบัญชีจะมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชีของกิจการ ผู้บริหารงาน ผู้ถือหุ้น และบุคคลอื่น ๆ โดยผู้สอบบัญชีต้องติดต่อขอหลักฐานต่าง ๆ เพื่อตรวจสอบ และยังคงต้องรบกวนเวลาของบุคคลเหล่านั้น เพื่อซักถามให้เกิดความเข้าใจในบางประเด็นที่สำคัญอีกด้วย อย่างไรก็ตาม การที่ลูกค้าสละเวลาเพื่อให้ความร่วมมือและทำงานร่วมกับผู้สอบบัญชีในการตรวจสอบบัญชี ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์แก่บุคคลทั้งสองฝ่ายรวมถึงบุคคลที่สามด้วย ดังนี้

1. การได้รับความร่วมมือในการตรวจสอบบัญชีจากลูกค้า จะทำให้ผู้สอบบัญชีใช้เวลาในการทำงานน้อยลง เพราะงานตรวจสอบจะลุล่วงโดยสะดวกหรือรวดเร็วได้นั้น ต้องอาศัยความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ของกิจการช่วยจัดทำรายละเอียดต่าง ๆ ประกอบรายการในบัญชีให้ (พยอม สิงห์เสนห์, 2549 : 1-32) รวมทั้งจัดเตรียมเอกสารและใช้เวลาในการตอบข้อซักถามต่าง ๆ แก่ผู้สอบบัญชี การทำงานร่วมกันเช่นนั้นจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งสองฝ่าย คือผู้สอบบัญชีสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุข้อตกลงในการรับงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลูกค้าสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการสอบบัญชีได้เพราะผู้สอบบัญชีกำหนดค่าธรรมเนียมสอบบัญชีจากระยะเวลาที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานสอบบัญชี

2. นอกจากการที่ลูกค้าไม่ให้ความร่วมมือแก่ผู้สอบบัญชีในการตรวจเอกสาร จะเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้สอบบัญชีต้องแสดงความเห็นอย่างมีเงื่อนไข แสดงความเห็นว่างบการเงินไม่ถูกต้อง หรือไม่แสดงความเห็นแล้วนั้น สาเหตุดังกล่าวยังเป็นการแสดงถึงความไม่จริงใจของบริษัทในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องต่อประชาชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการมีบรรษัทภิบาลด้วย (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2545 : 125) ดังนั้น การให้ความร่วมมือในการตรวจสอบบัญชีจึงช่วยให้

ผู้ใช้งบการเงินได้รับข้อมูลทางการเงินของบริษัทที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา โดยเฉพาะผู้ลงทุนที่ใช้ข้อมูลในงบการเงินเพื่อประกอบการตัดสินใจลงทุน ซึ่งจะมีผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศอีกด้วย

3. ผู้สอบบัญชีนั้นปฏิบัติงานสอบบัญชีในฐานะผู้เชี่ยวชาญ และแม้ว่าวัตถุประสงค์หลักของการตรวจสอบนั้น เป็นไปเพื่อแสดงความเห็นว่างบการเงินของผู้รับตรวจได้จัดทำในส่วนสาระสำคัญเป็นไปตามแม่บทการบัญชีในการรายงานทางการเงินหรือไม่ แต่ในขณะตรวจสอบ ถ้าลูกค้าให้ความร่วมมือแก่ผู้สอบบัญชีอย่างเต็มที่ ผู้สอบบัญชีก็จะทราบข้อมูลที่จำเป็นและมีผลกระทบต่อระบบบัญชีและระบบการควบคุมภายในอย่างละเอียด ทำให้ผู้สอบบัญชีประเมินความเสี่ยงของกิจการลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และสามารถใช้ความสามารถทางวิชาชีพที่มีอยู่ในการวิเคราะห์และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อระบบงานของลูกค้าได้

4. เมื่อลูกค้าให้ความร่วมมือในการตรวจสอบบัญชี การดำเนินงานเพื่อการสอบบัญชีในแต่ละครั้ง ก็จะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งสองฝ่ายมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ไม่เกิดความขัดแย้ง ทำให้ลูกค้าไม่ต้องเปลี่ยนผู้สอบบัญชีบ่อย ๆ ซึ่งมีผลต่อทั้งสองฝ่ายคือ ผู้สอบบัญชีสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้และลูกค้าไม่ต้องเสียเวลาในการตรวจสอบบัญชีแต่ละครั้งมาก เพราะผู้สอบบัญชีเดิมจะทราบข้อมูลและระบบงานต่าง ๆ ในอดีตของลูกค้าอยู่แล้ว ในขณะที่ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงผู้สอบบัญชี ผู้สอบบัญชีรายใหม่ก็ต้องศึกษาข้อมูลของกิจการทั้งหมด ซึ่งทั้งลูกค้าและผู้สอบบัญชีรายใหม่ก็จะใช้เวลาในการตรวจสอบค่อนข้างมาก

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

การทำงานของกลุ่มหรือทีมงานที่มีประสิทธิผลนั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถของสมาชิกในทีมงาน อันประกอบด้วยความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และทัศนคติที่เกี่ยวกับเทคนิควิธีการ และขั้นตอนในการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของทีมงาน นอกจากนี้ สมาชิกของทีมงานแต่ละคน ซึ่งรวมถึงผู้นำทีมด้วยจะต้องมีทักษะในการประสานงานร่วมมือกัน เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกในทีมงานและระหว่างทีมงานอื่น ซึ่งช่วยให้สามารถมีพฤติกรรมสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีการใช้วิธีแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ โดยมุ่งแสวงหาความเห็นพ้องกันของทีมงาน รวมถึงมีกระบวนการตัดสินใจที่ถูกต้อง มีภาวะผู้นำที่เหมาะสม ซึ่งทักษะทั้งหลายที่กล่าวมา จะมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการปฏิบัติงานร่วมกันให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สุนันทา เลาहनันท์, 2549 : 127) แต่กลุ่มที่ประกอบด้วยสมาชิกที่มีความแตกต่างกันในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นอายุ เพศ ชาติพันธุ์วรรณา ประสบการณ์ วัฒนธรรม และอื่น ๆ ย่อมทำให้บุคคลมีทัศนคติ ความคิดเห็น และพฤติกรรมที่ไม่เหมือนกัน (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548 : 145) การปฏิบัติงานสอบบัญชีก็เช่นเดียวกันที่มีการทำงานในลักษณะเป็นทีมงานค่อนข้างสูง และโดยส่วนใหญ่เป็นการปฏิบัติงานภาคสนาม ต้องอาศัยความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้สอบบัญชีกับลูกค้าเป็นอย่างมากเพราะต้องทำงานกับบุคคลหลายฝ่าย

ดังนั้น หากผู้สอบบัญชีมีทักษะที่จำเป็นในการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิผลในระดับสูง ก็จะทำให้งานสอบบัญชีสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีและมีคุณภาพ

ทักษะส่วนบุคคล (Individual Skill) ที่ต้องการในการสร้างทีมงาน ซึ่งหมายถึง ทักษะซึ่งสมาชิกทีมงานจำเป็นต้องใช้ติดต่อและมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับสมาชิกคนอื่น ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุเป้าหมายของทีมงาน (สุนันทา เลาहनันท์, 2549 : 130) ประกอบด้วย

1. ทักษะในการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วยความสามารถในการส่งข่าวสาร ข้อมูล และรับฟังข้อมูลข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ทักษะในการปฏิสัมพันธ์ หมายถึงความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล และวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ รวมถึงเสนอแนะวิธีการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ บนพื้นฐานของความเข้าใจของทุกฝ่าย

3. ทักษะในการจูงใจและชักนำ เป็นทักษะที่บุคคลจะต้องจูงใจและชักนำ โดยอาศัยคุณลักษณะและพฤติกรรมของความเป็นผู้นำที่มีอยู่ในตัวบุคคลนั้น เพื่อให้บุคคลอื่นที่ทำงานร่วมกันสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ทักษะในการบริหารความขัดแย้ง เป็นความสามารถที่บุคคลใช้ในการขจัดปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกัน

ทักษะในแต่ด้านที่กล่าวข้างต้น ล้วนส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยรายละเอียดของแต่ละทักษะ มีดังนี้

4.1 ทักษะในการติดต่อสื่อสาร

ทีมงานทั่วไปใช้เวลาส่วนใหญ่ไปในการติดต่อสื่อสาร ความสามารถของทีมงานที่สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์จะขึ้นอยู่กับศักยภาพของสมาชิกที่จะติดต่อสื่อสารระหว่างกันและกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การติดต่อระหว่างบุคคล จึงเป็นพื้นฐานที่สำคัญต่อการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิผล การแก้ปัญหาต่าง ๆ การปฏิบัติการ การให้ข้อมูลย้อนกลับ และการประเมินผล

แทมเฮน (Thamhain, 1990 : 16, อ้างถึงใน สุนันทา เลาहनันท์, 2549 : 132) ได้ตั้งข้อสังเกตว่าการติดต่อสื่อสารที่ล้มเหลวเป็นอุปสรรคสำคัญของการปฏิบัติงานของทีมงานที่มีประสิทธิผลและการปฏิบัติงานในรูปแบบที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การติดต่อสื่อสารอย่างทั่วถึงของทีมงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ

วินน์ และกูดีตัส (Wynn and Guditus, 1984 : 74, อ้างถึงใน สุนันทา เลาहनันท์, 2549 : 132) ได้นิยามความหมายของการติดต่อสื่อสารว่าหมายถึงกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความเชื่อ ความรู้สึก ความปรารถนา และความเข้าใจระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์การ รูปแบบการสื่อสารมีทั้งที่เป็นคำพูด ข้อเขียน หรือไม่เป็นลายลักษณ์อักษร

ซึ่งทิศทางการไหลของข่าวสารจะเป็นทั้งจากบนลงล่าง จากล่างขึ้นบน ระดับเดียวกัน หรือ กับองค์การภายนอก ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน สามารถประสานงานให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

4.1.1 องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร

ผู้ส่งสาร (Sender) นั้นนับได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการติดต่อสื่อสาร โดยจะมีข่าวสาร ข้อมูล อารมณ์ ความคิด ความรู้สึก และความต้องการต่าง ๆ อยู่ในตัวเอง และรู้วัตถุประสงค์ของการส่งข่าวสารแต่ละครั้ง ผู้ส่งสารจะนำสิ่งที่ต้องการสื่อสารมาเข้ารหัส (Encoding) ให้เหมาะสมกับช่องทาง (Channel) ซึ่งอาจเป็นภาษาพูด ภาษาเขียน สีหน้า ท่าทาง สัญลักษณ์ หรือภาษาร่างกาย (Body Language) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแต่ละสถานการณ์ และเมื่อผู้รับสาร (Receiver) ได้ถอดรหัส (Decoding) แล้ว จะรับรู้ข้อมูลข่าวสารตามความเข้าใจของตนเอง ซึ่งจะส่งเป็นข้อมูลย้อนกลับให้ผู้ส่งสารรับทราบว่าผู้รับสารมีความเข้าใจตรงกับเจตนาของผู้ส่งสารหรือไม่ การบิดเบือนของข้อมูลอาจเกิดจากสาเหตุหนึ่งคือ เสียงรบกวน (Noise) ในขณะที่มีการติดต่อสื่อสาร

ในการทำงานร่วมกัน เมื่อมีการส่งข่าวสารหรือข้อความไปแล้วหลายคนอาจเข้าใจว่าได้มีการสื่อสารติดต่อแล้ว แต่ที่จริงแล้วยังไม่นับเป็นการติดต่อสื่อสารที่ครบถ้วน สิ่งสำคัญจะต้องพิจารณาด้วยว่าผู้รับสารหรือผู้ฟังได้รับข่าวสารนั้นหรือยัง เพราะข่าวสารจะต้องผ่านกระบวนการของการรับรู้ ซึ่งจะมีการตีความข่าวสารทั้งที่เป็นวจนภาษา (Verbal Language) และอวจนภาษา (Non-verbal Language) บางทีจึงพบว่าข่าวสารที่เราคิดว่าถูกถ่ายทอดออกไปอย่างชัดเจนแล้วนั้น กลับถูกตีความไปอีกอย่างหนึ่งโดยผู้รับสาร ความคลาดเคลื่อนนี้เป็นผลของการรับรู้ของผู้อื่น (สุนันทา เลहनันท์, 2549 : 132-133)

4.1.2 อุปสรรคหรือสิ่งสกัดกั้นการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ หมายความว่า การติดต่อสื่อสารนั้น ทั้งผู้ส่งและผู้รับมีความเข้าใจตรงหรือเหมือนกัน กล่าวคือข่าวสารที่ผู้ส่งไปนั้นจะต้องเป็นที่เข้าใจชัดเจนเป็นอรรถกถาแก่ผู้รับ แต่สภาพความเป็นจริงแล้ว การติดต่อสื่อสารของมนุษย์นั้นต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคหลายประการ อุปสรรคเหล่านี้ คือ เครื่องกีดขวางหรือสิ่งสกัดกั้นการติดต่อสื่อสารของมนุษย์ให้ด้อยประสิทธิภาพ อุปสรรคสำคัญในการติดต่อสื่อสาร (สุจิตรา พรมนุชาธิป, 2547 : 182-183) ได้แก่

1. อุปสรรคทางด้านกลไกหรืออุปสรรคแห่งช่องทางการติดต่อสื่อสาร ทั้งโดยการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล โดยการสื่อสารทางคำพูด

2. อุปสรรคทางด้านภาษาเป็นอุปสรรคที่ทำให้เข้าใจข่าวสารนั้นยากลำบาก หรือไม่เข้าใจในคำพูดหรือภาษาที่ใช้ หรือเข้าใจความหมายผิดไป หรือเข้าใจไปคนละทาง

3. ภูมิหลังที่แตกต่างกันของผู้สื่อสาร ทั้งผู้สื่อสารและผู้รับสาร ที่มีภูมิหลังไม่เหมือนกันเลย ย่อมทำให้การสื่อสารกันเข้าใจได้ยาก เพราะภูมิหลังที่แตกต่างกันของทั้งสองฝ่ายจะเป็นตัวคอยสกัดกั้นทำให้เกิดอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารและสื่อสารกันไม่เข้าใจ

4. ความแตกต่างทางการศึกษา ผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีระดับภูมิความรู้ที่ต่างกันมาก อาจจะสื่อสารกันให้เป็นที่เข้าใจได้ยากลำบากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาที่ใกล้เคียงกัน

5. ความสนใจในข่าวสารแตกต่างกัน หากผู้รับสารมีความสนใจในข่าวสารเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว โอกาสที่จะเข้าใจในข่าวสารนั้นย่อมมีมากขึ้นเป็นธรรมดา เพราะมีความสนใจหรือตั้งใจจดจ่อ แต่หากผู้รับไม่สนใจหรือไม่แยแสต่อข่าวนั้น ก็อาจจะไม่เข้าใจหรือไม่รู้เรื่อง

6. ความแตกต่างกันของระดับสมอง สิ่งนี้ทำให้คนบางคนรับรู้และเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ได้รวดเร็ว ฉับไว ในขณะที่บุคคลบางคนอาจจะรับรู้และเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ได้ช้า และต้องใช้เวลาในการเข้าใจได้นานกว่า

7. ความแตกต่างของระดับภาษาและการใช้ภาษา เพราะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ผู้สื่อสารจะต้องพิจารณาและคำนึงด้วยว่าภาษาที่สื่อสารออกไปนั้น ผู้รับจะสามารถเข้าใจได้หรือไม่ หากใช้ภาษาที่ยาก ยอกย้อน คลุมเครือ หรือใช้ศัพท์ต่าง ๆ ที่ผู้อื่นไม่เข้าใจ อาจทำให้การสื่อสารล้มเหลวได้โดยสิ้นเชิง

8. การขาดความเชื่อถือร่วมกันของผู้สื่อสาร การไม่นับถือหรือไม่เชื่อถือในตัวผู้สื่อสาร อาจเป็นอุปสรรคในการสื่อสารได้ เพราะเป็นตัวที่ทำให้เกิดมีอคติหรือทิฐิต่าง ๆ และไม่ยอมเชื่อถือในข่าวนั้นด้วย

9. ความแตกต่างกันในปัจจัยต่าง ๆ เช่น วัย เพศ เผ่าพันธุ์ และชนชั้น ทั้งนี้เพราะโลกทัศน์และชีวทัศน์ของแต่ละฝ่ายแตกต่างกันโดยสิ้นเชิง

10. ความเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ ในขณะที่ทำการสื่อสาร หากร่างกายเราเจ็บป่วยก็หุดหู่เศร้าซึม อาจฟังใครพูดไม่รู้เรื่องเพราะต้องทนทุกข์ทรมานกับความเครียดของร่างกายและจิตใจ

11. สภาพแวดล้อมในช่วงเวลาทำการสื่อสาร เช่น เสียงดังรบกวน อากาศร้อนอบอ้าวมากเกินไป เป็นต้น

12. การขาดประสบการณ์ที่คล้ายคลึงกันหรือประสบการณ์ร่วม ทำให้บุคคลสื่อสารกันไม่เข้าใจหรือสื่อสารกันได้ยากลำบาก การติดต่อสื่อสารจึงเป็นความพยายามที่จะสร้างความคล้ายคลึงกัน หรือสร้างภาวะร่วมกันเพื่อให้สามารถสื่อสารกันได้ราบรื่น

13. การขาดโอกาสที่จะตอบโต้ซักถาม หากใช้การสื่อสารระหว่างบุคคล เมื่อเราฟังแล้วไม่เข้าใจก็อาจซักถามได้ทันทีจนสามารถทำความเข้าใจได้ แต่หากเป็นการสื่อสารมวลชน เช่น ฟังวิทยุ เป็นต้น เมื่อฟังแล้วไม่เข้าใจในสิ่งที่โฆษกพูดออกอากาศ เราไม่สามารถจะซักถามได้ จึงทำให้เข้าใจไม่ชัดเจน

14. ผู้สื่อสารขาดทักษะในการสื่อสาร การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่ต้องอาศัยทักษะหรือความชำนาญในการสื่อความหมาย หากผู้สื่อสารขาดทักษะทางด้านนี้แล้ว จะทำให้การสื่อสารไม่เป็นที่เข้าใจแก่ผู้รับ

15. ผู้รับข่าวสารขาดทักษะในการรับข่าวสาร บ่อยครั้งที่อุปสรรคในการติดต่อสื่อสารเกิดจากตัวผู้รับ ดังนั้น ในการสื่อสารจึงต้องพิจารณาถึงตัวผู้รับสารด้วย เช่นเดียวกัน

16. สารที่ปราศจากสาระ แม้ว่าผู้ส่งและผู้รับข่าวสารจะมีประสิทธิภาพเพียงใดก็ตาม แต่สารนั้นบกพร่องปราศจากสาระ ก็สามารถทำให้การสื่อสารนั้นประสบความสำเร็จล้มเหลวได้ เช่น เมื่อฟังแล้วจับสาระอะไรไม่ได้เลย เพราะผู้พูดวกวน เป็นต้น

นอกจากนี้ ฌ็องฌัก กูว์ลีย์ (2545 : 102-104) ยังได้กล่าวถึงอุปสรรคในการรับข่าวสาร ว่าผู้รับสารจะเป็นบุคคลสำคัญในการรับรู้ และทำความเข้าใจกับข่าวสารที่ส่งมา ซึ่งถ้าเขาไม่สามารถจะรับรู้และทำความเข้าใจในข่าวสารได้อย่างถูกต้องและตรงกัน การสื่อสารก็จะล้มเหลว การส่งข่าวสารจะประสบความสำเร็จหรือไม่นั้นสามารถพิจารณาอุปสรรคในการรับข้อมูลข่าวสารของบุคคลหรือกลุ่มออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. การเลือกเข้าถึง (Selective Exposure) ปกติบุคคลจะไม่ได้เข้าถึงและรับข้อมูลข่าวสารทุกรูปแบบที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน แต่เขาจะเข้าถึงข่าวสารหรือช่องทางที่เขารู้สึกพอใจ เช่น รายการวิทยุที่น่าสนใจ การอ่านหนังสือพิมพ์ที่ชอบ หรือดูโทรทัศน์ตามรสนิยม เป็นต้น หรือเราอาจจะอยู่ในพื้นที่ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้เพียงบางประเภทเท่านั้น ซึ่งจะมีลักษณะเช่นเดียวกับกลุ่มที่เกิดจากสมาชิกที่มีลักษณะร่วมกัน เช่น ความสนใจ ค่านิยม และบรรทัดฐาน เป็นต้น ซึ่งจะทำการกลุ่มแสดงพฤติกรรมไปในทิศทางเดียวกัน จึงเข้าถึงและรับทราบข้อมูลที่มีรูปแบบเดียวกัน

2. การเลือกสนใจ (Selective Attention) นอกจากข้อจำกัดจากการเข้าถึงแล้ว บุคคลแต่ละกลุ่มจะเลือกให้ความสนใจในข่าวสารที่ตนให้ความสำคัญ หรือเห็นว่ามีคุณค่า ซึ่งจะขึ้นอยู่กับเหตุการณ์ในขณะนั้นว่าบุคคลมีความสนใจในเรื่องใด ซึ่งหากได้ทราบข่าวสารอื่นที่ไม่อยู่ในความสนใจของตน ก็จะปล่อยให้ผ่านไปและไม่จดจำ หรือนำมาใช้ในชีวิต

3. การเลือกรับรู้ (Selective Perception) บุคคลและกลุ่มเลือกรับข้อมูลเข้ามาประมวลผล ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่ตนอาจเคยชิน สนใจ ทำให้เขาไม่สนใจข้อมูลอื่น

ที่ส่งมาพร้อมกัน ทำให้การรับรู้และเข้าใจข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ ขาดความสมบูรณ์ และแต่ละคน จะมีความเข้าใจกับเรื่องต่าง ๆ แตกต่างกัน

4. การเลือกจำ (Selective Retention) บุคคลและกลุ่มนั้น ทำการเลือกที่จะเก็บข้อมูลต่าง ๆ ไว้ในความทรงจำ เพราะเราไม่สามารถจดจำทุกเรื่องที่เกิดขึ้นได้ บุคคลจึงเลือกที่จะจำในบางเรื่องและลืมเรื่องอื่น ๆ ไป เพียงแต่ว่ากระบวนการในการจำและลืมนั้น จะเกิดขึ้นโดยเราไม่ตั้งใจ ทำให้เราจำในบางเรื่องที่ไม่สำคัญ หรือลืมในเรื่องที่ต้องการจะจำ

4.1.3 การเป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี

การสื่อสารทางวาจาเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นยิ่ง จัดเป็นการสื่อสารทางวาจาที่บุคคลในองค์กรจะต้องตระหนักและฝึก การสื่อสารจึงจะไม่คลุ้มเครือ ไม่ทำให้เกิดความผิดพลาด เป็นการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ทำให้เกิดประโยชน์อื่น ๆ อีกหลายทาง เช่น ทำให้ได้รับความรู้หรือข้อมูลอย่างเต็มที่ ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาปรับความเข้าใจกัน ทำให้เข้าใจผู้อื่น เข้าใจความคิด และเหตุผลของผู้อื่นมากขึ้น ทำให้ผู้อื่นเข้าใจเกิดความพอใจในตัวเรา ลักษณะของผู้พูดและผู้ฟังที่ดี (สุจิตรา พรหมนุชาติป, 2547 : 185-187) มีดังนี้

4.1.3.1 ลักษณะของผู้พูดที่ดี

1. ควรทำความเข้าใจในสารหรือเนื้อหาสาระที่จะต้องพูดหรือสื่อไปยังผู้อื่น เพื่อจะได้เกิดความมั่นใจในการส่งสาร และจะได้ไม่เกิดความผิดพลาดในการส่งข่าวสารนั้น ๆ

2. จำเป็นต้องวิเคราะห์จุดมุ่งหมายในการพูดของตนเองว่าพูดเพื่ออะไร และสามารถเรียบเรียงเรื่องที่จะพูดให้สื่อวัตถุประสงค์ของตนเองได้

3. จำเป็นต้องเลือกใช้ถ้อยคำหรือภาษาให้เหมาะสมกับผู้รับ โดยคำนึงถึงเพศ วัย พื้นฐาน ประสบการณ์ และความพร้อมของผู้รับสาร

4. จำเป็นต้องรู้จักพูดให้เหมาะสมกับกาลเทศะ และต้องสามารถวิเคราะห์ได้ว่าตอนใดควรพูด ตอนใดไม่ควรพูด ต้องรู้จักจังหวะในการพูด

5. จำเป็นต้องพูดให้ผู้ฟังเข้าใจง่าย พูดจาชัดเจน

6. ควรรู้จักใช้น้ำเสียงและท่าทางประกอบการพูด เพื่อทำให้การพูดน่าสนใจและเป็นที่น่าสนใจได้ง่าย

7. ควรสังเกตปฏิกิริยาของผู้รับฟังขณะที่พูด เพื่อที่จะได้ทราบว่าผู้รับมีความรู้สึกอย่างไร เข้าใจหรือไม่เข้าใจในสิ่งที่พูด จะได้ปรับปรุงการพูดหรือปรับความเข้าใจกันเสียก่อน

8. ควรมองหน้าผู้ฟังในขณะที่พูด เพื่อช่วยให้ผู้ฟังมีความรู้สึกว่าคุณพูดกำลังพูดด้วย จะทำให้ผู้ฟังเกิดความสนใจและอบอุ่นใจที่จะฟัง

9. ควรรู้จักเว้นจังหวะในการพูด เพื่อให้ผู้ฟังได้สนทนาโต้ตอบซักถาม จะทำให้ผู้ฟังพอใจที่จะรับฟังมากขึ้น

10. ไม่ควรผูกขาดการพูดแต่เพียงผู้เดียว ควรให้โอกาสผู้อื่นได้พูดโต้ตอบบ้าง การผูกขาดการพูดถึงแม้ว่าการพูดนั้นจะดีสักเพียงใดก็ตาม จะทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกในทางลบต่อผู้พูดได้
11. ไม่ควรพูดนานหรือยาวเกินควร ควรคำนึงถึงสมาธิของผู้ฟัง การพูดยืดยาวจนเกินไป จะทำให้ความสนใจของผู้ฟังลดน้อยลงไป และยังทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการฟังได้
12. ไม่ควรพูดแข่งคนอื่น เพราะเป็นการเสียมารยาทในการพูด ทำให้ความคิดของผู้อื่นขาดตอนไป
13. ควรรู้จักควบคุมอารมณ์ในการพูด ไม่ใช่อารมณ์กับผู้ฟัง จะทำให้ผู้ฟังเกิดการต่อต้านขึ้นได้
14. จำเป็นต้องทบทวนความเข้าใจของผู้ฟัง และพยายามปรับความเข้าใจให้ตรงกันอยู่เสมอ

4.1.3.2 ลักษณะของผู้ฟังที่ดี

การฟังที่ดี ผู้ฟังจักต้องมีศิลปะในการฟัง เพื่อช่วยให้ผู้ฟังได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ ดังนั้น การฟังจึงควรมีลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1. ฟังด้วยความสนใจ ตั้งอกตั้งใจ และกระตือรือร้นที่จะฟัง ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้พูดมีกำลังใจดีขึ้น
2. ฟังผู้พูดทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประชุมกลุ่ม ควรตั้งใจฟังผู้พูดทุกคน มิใช่เลือกฟังแต่ผู้ที่มีความคิดเห็นเหมือนกับตน หรือผู้ที่ตนพึงพอใจเท่านั้น
3. ฟังให้เข้าใจความหมาย เพื่อจับใจความของเนื้อหาให้ถูกต้องว่าผู้พูดหมายถึงอะไร
4. ฟังโดยสังเกตอย่างถี่ถ้วน กล่าวคือเป็นการฟังทั้งเนื้อหาสาระและสำเนียง รวมทั้งสังเกตสีหน้าท่าทางของผู้พูดอีกด้วย
5. ฟังด้วยความอดทน หมายถึงอดทนฟังผู้พูดจนจบ และไม่พยายามคาดเดาล่วงหน้าก่อนว่าเขาจะพูดอะไร ซึ่งอาจคาดคะเนผิดได้ โดยปกติแล้วคนจะสามารถฟังได้ประมาณที่ละ 400 คำ ซึ่งเร็วกว่าการพูด และจะพูดได้ประมาณที่ละ 125 คำ เท่านั้น
6. ฟังโดยไม่คิดเตรียมตัวโต้ตอบในขณะที่ฟัง เพื่อที่จะได้มีสมาธิรับฟังอย่างเข้าใจก่อนที่จะคิดโต้ตอบ ซึ่งจะทำให้ตอบได้อย่างถูกต้อง
7. ฟังโดยไม่ถือการเล่าสนทนาเป็นเรื่องใหญ่ หมายความว่าฟังโดยมุ่งค้นหาใจความสำคัญ มากกว่าที่จะคอยสนใจจับผิดการใช้สำนวนหรือการเล่นคำพูด โดยควรระลึกเสมอว่าแต่ละคนนั้นย่อมมีสำนวนการพูดแตกต่างกันไป

8. ฟังโดยไม่ขัดคอ คือไม่ขัดผู้พูดด้วยการซักถาม ต้อนให้จนมุม แต่ควรถามเพื่อเป็นการหาข้อมูลเพิ่มเติมมากกว่า

9. ฟังเพื่อพยายามหาข้อตกลง หมายถึงการฟังแล้ว พยายามจับประเด็นที่จะประนีประนอมกัน มิใช่คอยจ้องจับผิดหาจุดอ่อนเพื่อโต้แย้งทำลายกัน

10. ฟังโดยทำความเข้าใจให้ตรงกัน หมายถึงขณะที่มีการโต้แย้งกันอย่างรุนแรงอยู่นั้น ผู้ฟังที่ดีควรจะสรุปข้อความที่ตนเข้าใจให้ผู้พูดยอมรับเสียก่อน ว่าหมายความว่าเช่นนั้น เพื่อให้ประเด็นที่ขัดแย้งกันเป็นที่เข้าใจโดยทั่วถึงกันเสียก่อนที่ตนจะแสดงความคิดเห็นต่อไป และเพื่อประโยชน์ส่วนรวมของกลุ่มที่จะเกิดความเข้าใจถูกต้องตรงกันด้วย

11. ฟังอย่างเข้าใจซึ่งถึงจิตใจของผู้พูด หมายถึงการฟัง เสมือนเอาใจตนเองไปใส่แทนใจผู้พูด โดยพยายามปรับตัวให้เข้าถึงแนวความคิดเห็น รวมทั้งความรู้สึกของผู้พูดในขณะนั้น โดยไม่รีบด่วนตีความหาความเข้าใจของผู้ฟังเสียก่อน ที่เขาจะพูดจบ

12. ฟังด้วยจิตว่างปราศจากอคติ หมายถึงยินดีรับฟัง ทุกสิ่งทุกอย่างโดยปล่อยวางไม่ยึดมั่นถือมั่นในความรู้ความสามารถ ตลอดจนความคิดเห็นของตน เป็นใหญ่ พร้อมกับยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นทั้งที่เห็นชอบกับตน และขัดแย้งกับ ความคิดเห็นของตนอย่างสงบ ปราศจากอคติ

นอกจากนี้ สุพันธ์ เลานันท์ (2549 : 136-137) ยังได้กล่าวถึงการฟังอย่างมีประสิทธิภาพว่าการฟังเป็นทักษะที่สัมพันธ์กับการสื่อสารมากที่สุด ถ้าสมาชิกทีมงานไม่รับฟังซึ่งกันและกัน ย่อมเป็นการยากที่จะรักษาไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีหรือวิธีการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ขั้นตอนแรกที่สำคัญ คือสมาชิกต้องเรียนรู้ที่จะฟัง (Learning to Listen) ซึ่งเป็นการตัดสินใจที่จะจดบันทึกสิ่งที่ผู้อื่นพูด นั่นคือต้องเรียนรู้ที่จะเป็นผู้ฟังอย่างตั้งใจ บางครั้งผู้ฟังอาจถามคำถามเพื่อย้ำความเข้าใจ มีการใช้ภาษาร่างกายซึ่งสื่อสารความสนใจ มีการอธิบายประกอบจุดสำคัญ ๆ โดยผู้พูด การฟังอาจฝึกฝนและปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ตามข้อเสนอแนะดังนี้

1. การฟังแต่ละครั้งต้องมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน พยายามอย่าฟังเฉพาะเรื่องที่ยากจะฟังหรือเฉพาะเรื่องที่เราเห็นด้วยเท่านั้น ควรฟังทุกเรื่อง ที่ทุกคนพูด มิใช่ฟังแต่เรื่องที่เราสงใจ เพราะการฟังไม่ทำให้ใครเสียประโยชน์ และบางครั้งอาจมี ประโยชน์ในอนาคต

2. รับฟังเรื่องราวข้อมูลต่าง ๆ ทั้งหมดก่อนที่จะตัดสินใจ ไม่ควรเร่งรีบตัดสินใจโดยรับรู้ข้อมูลเพียงครึ่ง ๆ กลาง ๆ ไม่ปะติดปะต่อกัน

3. ให้ความสนใจกับบุคคลที่กำลังพูด ไม่ควร ขัดจังหวะ โดยคอยให้เขาพูดให้จบก่อน แล้วจึงค่อยโต้แย้งหรือหาข้อมูลเพิ่มเติม

4. มีการตรวจสอบข้อมูลหรือตีความหมาย เพื่อหาข้อสรุปที่เข้าใจตรงกันทุกครั้งที่มีการสื่อสาร
 5. ควรยอมรับความรู้สึกของผู้พูดในขณะที่ฟัง ควรพยายามปรับตัวให้เข้าใจถึงแนวคิด รวมทั้งความรู้สึกของผู้พูดในขณะนั้นด้วย เป็นการฟังทั้งสาระและความรู้สึก
 6. แสดงความสนใจและกระตือรือร้นที่จะฟัง ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้ผู้พูดมีกำลังใจที่จะถ่ายทอดสิ่งที่เป็นประโยชน์ให้เราฟัง
 7. พยายามขจัดสิ่งรบกวนต่าง ๆ ที่จะเป็นสิ่งที่ทำลายสมาธิในการฟังให้หมดไป เพื่อให้การสื่อสารข้อความเป็นไปโดยราบรื่น
 8. ควรฟังโดยสังเกตภาษาท่าทางประกอบด้วย เพราะภาษาท่าทางช่วยบอกนัยสำคัญของการพูดนั้น ๆ ด้วย
- โดยสรุป การฟังเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องอาศัยทักษะซึ่งอาจพัฒนาได้โดยการฝึกฝน แก้ไขปรับปรุงอยู่เสมอ และฟังตระหนกอยู่เสมอว่าสมาชิกที่มงานใช้เวลากับการฟังมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับ การพูด การอ่าน และการเขียน ดังนั้น การมีทักษะการฟังที่ดี จะช่วยให้การสื่อสารของทีมงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ทักษะในการติดต่อสื่อสารที่กล่าวมาแล้วนั้น ล้วนแต่จำเป็นต่อการทำงานร่วมกันระหว่างผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี เพราะการตรวจสอบบัญชีนั้น ผู้สอบบัญชีจำเป็นต้องเข้าใจในกิจการที่ตรวจสอบเป็นพื้นฐานสำคัญ รวมถึงระบบงานและระบบการควบคุมภายในต่าง ๆ ของกิจการ เพื่อที่จะสามารถประเมินความเสี่ยงและวางแผนการตรวจสอบได้ เอกสารหลักฐานที่ผู้สอบบัญชีได้รับยังไม่อาจทำให้เข้าใจกิจการลูกค้าหรือการเกิดขึ้นของรายการทางบัญชีต่าง ๆ ได้อย่างสมบูรณ์ ผู้สอบบัญชีจำเป็นต้องอาศัยการสอบถามพูดคุยกับลูกค้าทุก ๆ ฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้วย ดังนั้น ทักษะในการติดต่อสื่อสารทั้งการพูดและการฟัง จึงจำเป็นต่อการทำงานร่วมกันให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีส่วนช่วยให้ผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชีมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอีกด้วย

4.2 ทักษะในการปฏิสัมพันธ์หรือมนุษยสัมพันธ์

ทักษะในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นทั้งในทีมงานและระหว่างทีมงาน มีชื่อเรียกว่าทักษะในการปฏิสัมพันธ์ (Interaction Skill) หรือทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations Skill) นับเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจเป็นอย่างมากในการสร้างทีมงาน สิ่งหนึ่งที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป คือความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดีนั้น มีผลกระทบโดยตรงต่อกระบวนการทำงานเป็นทีมและศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4.2.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิสัมพันธ์ที่มีประสิทธิผล

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีมงาน ประกอบด้วย

4.2.1.1 ความไว้วางใจและการเปิดเผย

ในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นนั้น สิ่งที่สำคัญที่สุดคือความไว้วางใจและการเปิดเผย (Trust and Openness) ทีมงานใดมีระดับความไว้วางใจระหว่างสมาชิกต่ำ พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมจะปรากฏเด่นชัด เช่น ความไม่ซื่อสัตย์ การหลบเลี่ยงและความไม่อดทน จอห์นสัน และจอห์นสัน (Johnson and Johnson, 1991 : 465, อ้างถึงใน สุนันทา เลานันท์, 2549 : 139) ได้ยืนยันว่ายิ่งสมาชิกในทีมงานไว้วางใจกันมากเท่าใด ยิ่งทำให้ทีมงานสามารถร่วมมือกันทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้นตามไปด้วย โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพของทีมงานเกิดจากการที่สมาชิกทุกคนแบ่งปันทรัพยากรกัน คอยให้ความช่วยเหลือแก่กันและกัน และช่วยกันปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน พฤติกรรมเหล่านี้จะเกิดขึ้นเมื่อทีมงานมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน จะพบว่าเมื่อระดับความไว้วางใจกันมีสูง สมาชิกจะแสดงความคิด ความรู้สึก แลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นกันอย่างเปิดเผย

นอกจากทีมงานแล้ว ความไว้วางใจยังเป็นรากฐานที่สำคัญของความสัมพันธ์ที่ระหว่างบุคคลอีกด้วย ซึ่งเป็นสัมพันธภาพซึ่งทั้งสองฝ่ายเปิดเผย ซื่อสัตย์ และเคารพซึ่งกันและกัน ช่วยเสริมสร้างความรู้สึกสมานฉันท์ระหว่างกัน และทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมที่สนับสนุนการทำงานเป็นทีม พฤติกรรมที่ขัดขวาง เช่น การวิจารณ์ความผิดพลาดเพียงเล็กน้อย การตำหนิต่อหน้าสาธารณชน และการนิทล้าหลัง ซึ่งสัมพันธ์กับการขาดความไว้วางใจกันและกัน จะเกิดขึ้นน้อยมากถ้าทุกฝ่ายไว้วางใจกัน

ส่วนการเปิดเผย (Openness) หมายถึงความเต็มใจและยินดีที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ความคิดเห็น แนวคิด รวมถึงความรู้สึก จอร์จ (George, 1977 : 88, อ้างถึงใน สุนันทา เลานันท์, 2549 : 139) ได้อธิบายว่าการเปิดเผยของทีมงานจะแสดงในหลายลักษณะ เช่น การยอมรับความคิดเห็นใหม่ ๆ และผู้ร่วมงานคนใหม่ การแลกเปลี่ยนสารสนเทศ และความเต็มใจในการแก้ปัญหาและเผชิญกับสิ่งท้าทายต่าง ๆ ร่วมกับสมาชิกคนอื่น ๆ ถึงแม้ว่าการเปิดเผยเป็นสิ่งที่ไม่ปรากฏอย่างชัดเจนในหลายทีมงาน และชุตซ์ (Schutz, 1989 : 8, อ้างถึงใน สุนันทา เลานันท์, 2549 : 139) ได้ยืนยันว่าทีมงานที่สมาชิกเปิดเผยต่อกันจะมีประสิทธิผลการทำงานสูงกว่าทีมที่สมาชิกปิดบังความรู้สึกต่าง ๆ

ดังนั้น ความไว้วางใจและการเปิดเผยของสมาชิกในทีมงาน จึงเป็นรากฐานที่สำคัญของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการทำงานเป็นทีม

4.2.1.2 ความประทับใจครั้งแรก (First Impression)

โอกาสแรกที่ทีมงานได้พบปะกัน ความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อกันจะเกิดขึ้น เป็นการรับรู้ว่าคุณคณอื่นเป็นคนเช่นใด มีความเชื่อ ทศนคติ ความรู้ความสามารถอย่างไร เชื่อกันว่าถ้าหากความประทับใจครั้งแรกนี้เป็นความประทับใจในทางบวก การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลก็จะมีแนวโน้มที่จะพัฒนาไปในทางสร้างสรรค์ แต่ถ้าความประทับใจแรกพบ เป็นไปในทางลบ ความสัมพันธ์ก็อาจไม่ดีเท่าที่ควร

กลวิธีในการปฏิสัมพันธ์เพื่อสร้างความประทับใจในแง่ดีให้เกิดขึ้น (สุนันทา เลานันท์, 2549 : 140) อาจประมวลได้ดังนี้

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดคุยด้วยอารมณ์เบิกบาน
2. ให้ความสำคัญแก่ผู้อื่น รับฟังความคิดเห็น
3. แสดงกิริยาสุภาพอ่อนน้อม ถ่อมตน
4. วางตัวเหมาะสมกับกาลเทศะและบุคคล
5. อุดหนุนและควบคุมอารมณ์ได้
6. รู้จักยกย่องชมเชยผู้อื่นตามโอกาสอันควร
7. มีความจริงใจต่อผู้อื่น
8. มีทัศนคติที่ดี มองโลกในแง่ดี
9. มีความมั่นใจในตนเอง
10. รู้จักให้ความช่วยเหลือและแสดงน้ำใจต่อผู้อื่น
11. มีความรอบรู้
12. รู้จักขอโทษเมื่อทำผิด
13. ให้ความสำคัญแก่ผู้อื่นกว่าตนเอง
14. มีความเป็นกันเองและเปิดเผยในระดับที่เหมาะสม

4.2.1.3 ความคาดหวังที่มีต่อกันและกัน

การที่บุคคลจะมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันหรือไม่นั้น เชื่อกันว่าจะขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคคลที่จะปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับความคาดหวังของอีกฝ่ายหนึ่ง ความคาดหวังที่มีต่อกัน (Mutual Expectation) ของแต่ละฝ่ายจึงเป็นตัวชี้ที่ช่วยกำหนดคุณภาพของปฏิสัมพันธ์ที่ทั้งสองฝ่ายพึงมีต่อกัน แนวปฏิบัติที่จะช่วยส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างสมาชิกของทีมงาน (สุนันทา เลานันท์, 2549 : 140-141) มีดังนี้

1. ทั้งสองฝ่ายควรคาดหวังต่อกันและกันในระดับปานกลาง ไม่สูงหรือต่ำจนเกินไป เพราะถ้าความคาดหวังที่มีต่อกันตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ไกลจากความ เป็นจริง ไม่สามารถปฏิบัติได้ อาจสร้างความผิดหวัง ซึ่งอาจทำลายความไว้วางใจและสัมพันธภาพได้

2. ทั้งสองฝ่ายควรจะรับรู้และเข้าใจความคาดหวังของอีกฝ่ายให้ถ่องแท้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติตนได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับความคาดหวังของอีกฝ่ายได้ ช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีและสร้างเสริมบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน

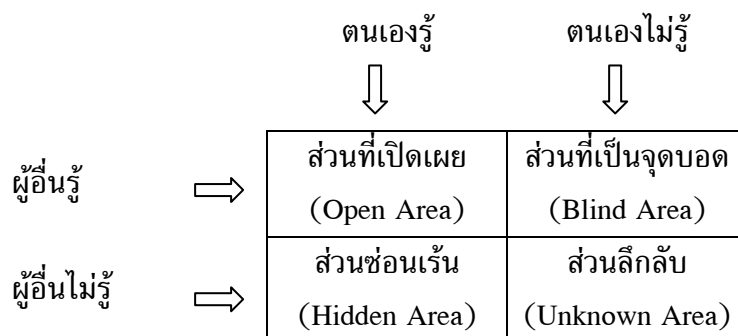
3. ทั้งสองฝ่ายแสวงหาแนวทางในการพัฒนาความสัมพันธ์ พร้อมทั้งจะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความคาดหวังของอีกฝ่ายหนึ่ง โดยการเรียนรู้ให้เข้าใจระดับความสามารถ เป้าหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจของแต่ละฝ่าย เพื่อให้ได้ทราบว่าแต่ละฝ่ายมีจุดเด่นและข้อจำกัดด้านใดบ้าง ซึ่งจะช่วยให้ไม่ให้ความคาดหวังที่มีต่อกันแตกต่างจากความเป็นจริงมากเกินไป ไม่เสี่ยงต่อการเกิดความผิดหวัง อันอาจทำลายความไว้วางใจและสัมพันธภาพที่ดีต่อกันได้

4.2.1.4 รูปแบบในการปฏิสัมพันธ์ (Interaction Styles)

ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะพัฒนาไปในทางที่ดีหรือไม่ นั้น นอกจากจะขึ้นอยู่กับความคาดหวังแล้วยังขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญอีก 2 ประการ คือความพร้อมที่จะเปิดเผยตนเอง (Self-disclosure) ให้อีกฝ่ายหนึ่งได้เข้าใจถึงความคาดหวังและความสามารถของตน และความพร้อมที่จะรับฟังข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) จากผู้อื่น เพื่อให้เกิดความเข้าใจตนเอง อันจะเป็นแนวทางในการพัฒนาตนให้สอดคล้องกับความคาดหวังของอีกฝ่ายหนึ่ง หรือปรับปรุงความคาดหวังของตนที่มีต่ออีกฝ่ายให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงให้มากขึ้น การพิจารณาระดับของการเปิดเผยตนเอง และระดับของความพร้อมในการรับฟังข้อมูลย้อนกลับจะช่วยให้สมาชิกที่ทำงานเข้าใจถึงรูปแบบของตนในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งแต่ละแบบจะมีผลต่อคุณภาพของความสัมพันธ์ในแนวทางที่แตกต่างกัน ในที่นี้ขอเสนอแนวคิดของ 2 ทฤษฎี (สุนันทา เลहनันท์, 2549 : 141) ดังนี้

ก. ทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี

โจเซฟ ลุฟท์ (Joseph Luft) และแฮร์รี่ อิงแฮม (Harry Ingham) เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี (The Johari-Windows Theory) โดยนักจิตวิทยาทั้ง 2 ได้เสนอทฤษฎีนี้ในปี ค.ศ. 1955 โดยชื่อว่า หน้าต่างโจฮารี : รูปแบบการตระหนักรู้การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (The Johari-Windows : Graphic Model of Awareness in Interpersonal Relations) เพื่อใช้เป็นรูปแบบแสดงพฤติกรรมของบุคคลเมื่ออยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม และเพื่อให้ตระหนักรู้ถึงสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้น (Luft, 1970 : 56, อ้างถึงใน สุนันทา เลहनันท์, 2549 : 141-143)



ภาพประกอบ 1 แบบพฤติกรรมตามแนวคิดทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี
ที่มา : สุนันทา เลहनันท์, 2549 : 142

ภาพประกอบ 1 ซึ่งเปรียบเสมือนหน้าต่าง 4 บาน
บางที่เรียกว่า “หน้าต่างหัวใจ” จะสะท้อนให้เห็นพฤติกรรมของบุคคล 4 แบบ ดังนี้

1. ส่วนที่เปิดเผย หมายถึงบริเวณพฤติกรรม
ภายนอกที่แสดงออกอย่างเปิดเผย เป็นพฤติกรรมเจตนาที่บุคคลแสดงออกแล้วรู้ว่าตนเอง
แสดงพฤติกรรมอะไร มีจุดมุ่งหมายอย่างไร ทำให้ผู้อื่นรับรู้พฤติกรรมและเจตนาของเรา
ในขณะเดียวกัน เราก็รับรู้พฤติกรรมและเจตนาของผู้อื่นด้วย
2. ส่วนที่เป็นจุดบอด หมายถึงบริเวณพฤติกรรม
ที่ตนเองแสดงออกโดยไม่รู้ตัว ไม่มีจุดมุ่งหมาย และไม่มีเจตนาที่จะแสดงออกไป แต่บุคคลอื่น
สามารถรับรู้ได้และสังเกตเห็นได้ เช่น การพูดพร้อมกันกับยักคิ้วด้วยทุกครั้งหรือกระดิกเท้า เป็นต้น
3. ส่วนซ่อนเร้น หมายถึงบริเวณที่มีพฤติกรรม
ปกปิด เป็นพฤติกรรมหรือความรู้สึก ความคิดบางอย่างที่บุคคลเก็บไว้เป็นความลับส่วนตัว
ซ่อนไว้ในใจ ไม่แสดงให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบหรือเข้าใจ มีเพียงตนเองเท่านั้นที่จะรู้ เช่น จุดอ่อน
ปมด้วย หรือความผิดพลาดในอดีต เป็นต้น
4. ส่วนลึกลับ หมายถึงบริเวณที่มีพฤติกรรมหรือ
ความรู้สึกบางอย่างที่บุคคลแสดงออกโดยไม่รู้ตัว ตนเองไม่เคยรู้ไม่เคยเข้าใจมาก่อน และบุคคล
อื่นไม่เคยรู้ไม่เคยเข้าใจมาก่อนเช่นกัน

ทฤษฎีหน้าต่างโจฮารีนั้น มีประโยชน์ในการสร้าง
ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มหรือทีมงาน กล่าวคือพฤติกรรมในส่วนที่ 1 เป็นพฤติกรรมที่ทุกคน
ภายในกลุ่มหรือระหว่างกลุ่มรับรู้และเข้าใจร่วมกัน พฤติกรรมในส่วนที่ 2 จะเป็นพฤติกรรม
ภายในกลุ่ม สมาชิกมองไม่เห็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนของตน แต่อีกฝ่ายมองเห็นข้อบกพร่องนั้น
พฤติกรรมในส่วนที่ 3 เป็นพฤติกรรมที่กลุ่มต้องการปกปิด ไม่ต้องการให้อีกฝ่ายทราบ และ
พฤติกรรมในส่วนที่ 4 นั้นต่างกลุ่มต่างไม่รู้ แต่อย่างไรก็ตาม ในการปฏิสัมพันธ์ของทีมงานอาจใช้
ทฤษฎีนี้เป็นหลักในการพิจารณา เพื่อให้สมาชิกรู้จักตนเองและผู้อื่นให้ดีขึ้น โดยการสังเกต

พฤติกรรมส่วนที่เปิดเผยของผู้อื่น และขยายส่วนที่เปิดเผยของตนเองให้กว้างขึ้นเพื่อจะทำให้ผู้อื่นเปิดเผยตนเองด้วย

ข. ทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์

สโนว์ทา เลาหนันท์ (2549 : 143-144) ได้อธิบายว่าผู้พัฒนาทฤษฎีนี้ คือเอริก เบิร์น (Eric Berne) แนวคิดของทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ (Transaction Analysis : T.A.) จะช่วยให้บุคคลรู้จักบุคลิกภาพของตนเองและผู้อื่นดีขึ้น เข้าใจในพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร เข้าใจความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น และรู้จักนำทฤษฎีไปใช้ในการปรับตัวในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

เบิร์นได้วิเคราะห์โครงสร้างองค์ประกอบที่สำคัญของบุคลิกภาพมนุษย์ โดยเชื่อว่าพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนั้น สามารถแบ่งได้เป็น 3 สภาวะ คือ

1. สภาวะแบบบิดามารดา (Parent State : P)

ในสภาวะนี้ อารมณ์ ทศนคติ และแบบพฤติกรรมที่แสดงออกจะสะท้อนให้เห็นธรรมชาติของผู้เป็นพ่อแม่ ซึ่งอาจมี 2 ลักษณะ คือถ้าแสดงออกในลักษณะของความรักใคร่เอ็นดู ห่วงใย ห่วงดี และปลอดภัย ซึ่งจัดเป็นพฤติกรรมทางบวก ในขณะที่เดียวกันก็มีการตำหนิ วิพากษ์วิจารณ์ใช้อำนาจบังคับ ชอบบอกรคำสั่ง เยาะเย้ย ถากถาง ประชด ซึ่งนับเป็นพฤติกรรมในทางลบ

2. สภาวะแบบผู้ใหญ่ (Adult State : A) ซึ่งใน

สภาวะนี้ ความรู้สึก ทศนคติ และแบบพฤติกรรมที่แสดงออกจะเป็นเหตุเป็นผลตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง มีจุดมุ่งหมาย คำนึงถึงข้อดีข้อจำกัด ปราศจากอคติ ไม่ใช่อารมณ์หรือความคิดเห็นส่วนตัวและตัดสินใจในลักษณะที่เป็นผู้มีวุฒิภาวะ ใช้ข้อมูลและเหตุผลประกอบ

3. สภาวะแบบเด็ก (Child State : C) โดยใน

สภาวะนี้ ความรู้สึก ทศนคติ และแบบพฤติกรรมที่แสดงออกจะอยู่ในลักษณะที่ขาดวุฒิภาวะขาดเหตุผล ไม่มีความรับผิดชอบ แสดงอารมณ์ทั้งโกรธ ก้าวร้าว หัวเราะ ร้องไห้ สนุกสนาน ร่าเริงสดชื่น มีความอยากรู้อยากเห็น มีชีวิตชีวา เป็นต้น

สภาวะดังกล่าวข้างต้นมีอยู่ภายในบุคคลทุกคน บุคลิกภาพที่สมบูรณ์จะต้องมีการผสมผสานกันอย่างเหมาะสม ระหว่างพฤติกรรมแบบบิดามารดากับสภาวะผู้ใหญ่ที่มีเหตุผล และสภาพความเป็นเด็กที่ร่าเริง สนุกสนาน มีความสุข เศร้าโศก เสียใจ ตลอดจนอยากรู้อยากเห็น แนวทางที่ใช้ในการพิจารณาพฤติกรรมของสภาวะต่าง ๆ คือ การมองดูที่บุคคลหรือตัวเราเอง โดยพิจารณาจากคำพูดที่ใช้อยู่ ท่าทางที่แสดงออก ทศนคติที่แสดงออก น้ำเสียงและลักษณะการออกเสียงว่าเป็นอย่างไร

4.2.2 คุณลักษณะมนุษย์สัมพันธ์ดี

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้ประสบความสำเร็จนั้น มีคุณลักษณะจำเป็นหลายอย่างที่จะต้องคำนึงถึงในการปรับปรุงแก้ไขและสร้างให้เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลที่เรียกว่ามีคุณลักษณะมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี (วิจิตร อวาทกุล, 2542 : 75-76) มีดังต่อไปนี้

1. การมีท่าทางที่ดีมีลักษณะการเข้าคน กิริยามารยาทเรียบร้อย การพูดคุยสนุกสนานตลกขบขันเบิกบาน ผู้คบหาด้วยความสบายใจ มีลักษณะโอภาปราศรัย
2. บุคลิกภาพ (Personality) รูปร่างหน้าตา การแต่งตัว ลักษณะการเคลื่อนไหว กิริยาท่าทาง การพูดจาดี
3. มีความเป็นเพื่อน (Friendliness) สนทนากลมเกลียวและเป็นเพื่อนได้ง่าย เป็นกันเอง เพื่อนมาก มนุษยสัมพันธ์ดีมาก ทำการงานอะไรก็ได้ประสบความสำเร็จ
4. มีความอ่อนน้อม (Modesty) กิริยามารยาทสุภาพ พูดจาอ่อนน้อมถ่อมตน ใครเห็นก็นิยมชมชอบ ยกย่อง นับถือ ช่วยเหลือ ให้ความร่วมมือ
5. การมีน้ำใจ ช่วยเหลือ (Helpful) เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น ทั้งนี้อาจช่วยด้วยกำลังกาย กำลังความคิด หรือกำลังเงิน ในลักษณะเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ รู้จักเอาใจผู้อื่น
6. การให้ความร่วมมือดี (Cooperation) การให้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้อื่น ไม่เห็นแก่ตัว เห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ และให้การช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ แสดงให้เห็นความมีเมตตากรุณา
7. การมีความกรุณา (Kindness) เอื้อเฟื้อ น้ำใจโอบอ้อมอารี แก่ผู้ที่ได้รับความทุกข์ กรุณาปรานีแก่คนเดือดร้อนทั่วไป
8. เป็นคนมีประโยชน์ (Contribution) ช่วยเหลือกิจการงานแก่คนทั่วไปโดยมิได้หวังประโยชน์ อำนวยประโยชน์แก่สังคม ไม่ว่าจะป็นด้วยความคิด กำลังกาย หรือกำลังทรัพย์ ย่อมได้รับความยกย่องชื่นชม
9. มีการสร้างสรรค์ (Constructive) มีความคิดและการกระทำที่สร้างสรรค์ ไม่ใช่ความคิดที่คอยทำลาย หรือกลั่นแกล้ง ถ่วงหรือหน่วงเหนี่ยวความเจริญก้าวหน้าของผู้อื่น
10. การมีอารมณ์ดี (Good Emotion) สามารถควบคุมและใช้อารมณ์ได้ดีเหมาะสมอยู่เสมอ เป็นเสน่ห์คนชอบใกล้ชิด
11. มีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) มีชีวิตจิตใจ ไม่มีนินทา เชื่องซึมหรือหงอยเหงา ไม่เบิกบานแจ่มใส
12. มีความรับผิดชอบ (Responsibility) ต่อการงาน คำพูด คำมั่นสัญญา รักษาเวลา ทำให้เป็นผู้มีเกียรติ และมีความซื่อตรง ซื่อสัตย์สุจริต ย่อมเป็นคนที่ผู้อื่นอยากคบหา

13. มีความอดทน (Patient) อดทนต่อความเหน็ดเหนื่อย ยากลำบาก อดทนต่อกิริยาท่าทางการกระทำ คำพูดที่ไม่สบอารมณ์ หรือทำให้เราโกรธ

14. มีความขยันขันแข็ง (Diligent) ขยันต่อการทำงาน ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ไม่เป็นคนเกียจคร้าน ทำให้ภาพลักษณ์และความนิยมเสื่อมใสเสียไป

15. มีความพยายาม (Attempt) มีความพยายามพากเพียรที่จะ ฝึกฝน ฝึกหัดตนให้มีคุณสมบัติทางมนุษยสัมพันธ์อย่างไม่ท้อถอย พยายามปรับปรุงแก้ไขตนเอง อยู่เสมอ

16. มีปฏิภาณ (Intelligence) ฝึกปฏิภาณไหวพริบในการสร้าง บรรยากาศ ความสัมพันธ์กับผู้อื่น การพูดคุย การเสนอความเห็น ปฏิภาณสามารถเตรียมและ ฝึกฝนได้

4.2.3 มนุษยสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบ

อาชีพการเป็นผู้ตรวจสอบหรือผู้ทำหน้าที่ตรวจตราการปฏิบัติงาน ของผู้อื่น มักจะไม่ใช่ที่พอใจหรือเป็นที่ชื่นชอบของผู้รับการตรวจเท่าใดนัก ความไม่พอใจหรือ ความไม่ชื่นชอบจะทวีระดับความรุนแรงมากขึ้น เมื่อผู้รับการตรวจนั้นถูกผู้ตรวจสอบรายงานว่ามี การปฏิบัติงานบกพร่อง มีการปฏิบัติงานผิดพลาด หรือมีการกระทำการทุจริตขึ้น ปฏิบัติจาก ฝ่ายผู้รับการตรวจสอบที่มีต่อผู้ตรวจสอบ โดยทั่วไปมักจะเป็นไปในทางลบเสมอ โดยเฉพาะ ในกรณีที่เป็นการตรวจสอบทางการเงิน (Financial Audit) ที่ผู้ตรวจสอบนั้นขาดมนุษยสัมพันธ์ ที่ดี การไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้รับการตรวจสอบ การแสดงความเป็นปฏิปักษ์ หรือการถูกต่อต้านจากผู้รับการตรวจสอบ ย่อมมีส่วนสร้างความอึดอัดให้แก่ฝ่ายผู้ตรวจสอบอย่างแน่นอน และจะมีผลสะท้อนตรงต่อประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) โดยรวมของการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในอย่างมากด้วย

การปฏิบัติงานในทุกแขนงอาชีพ จำเป็นที่จะต้องปฏิบัติงาน ร่วมกับผู้อื่น ยิ่งในองค์การขนาดใหญ่ที่มีผู้คนอยู่ร่วมกันเป็นจำนวนมาก ซึ่งต่างคนต่างต้อง แบ่งแยกหน้าที่กันทำ โดยต้องให้ทุกจุดปฏิบัติงานร่วมมือประสานสัมพันธ์กันให้กลไกปฏิบัติงาน ในระบบทุกตัวทุกจุดเดินไปด้วยกันอย่างมีประสิทธิภาพนั้น เรื่องของมนุษยสัมพันธ์จึงเป็น องค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้องค์การนั้นประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ถ้าหาก ในระบบมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จะส่งผลให้เกิดความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน และ ประสิทธิภาพในการทำงานจะมีเพิ่มมากยิ่งขึ้น

อาชีพการเป็นผู้ตรวจสอบก็เช่นเดียวกับอาชีพอื่น ที่จะหลีกเลี่ยง เรื่องมนุษยสัมพันธ์ไปไม่ได้โดยเด็ดขาด และโดยลักษณะของอาชีพนี้ อาจต้องอาศัยเรื่องของ มนุษยสัมพันธ์มากกว่าอาชีพอื่น เพราะเป็นอาชีพที่ต้องสืบหาผลการปฏิบัติงานของผู้อื่นที่ส่งผล ต่อเขาเหล่านั้นในเชิงลบมากกว่าเชิงบวก และมีไม่มากนักที่จะมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ตรวจสอบ ซึ่งไม่เหมือนกับอาชีพหมอหรือครู ที่ได้รับการยกย่อง ได้รับความนับถือยกย่อง ดังนั้น ผู้ที่จะอยู่

ในอาชีพนี้ได้ จึงจำเป็นต้องใช้วิชาความรู้และความสามารถเฉพาะตัวเป็นหลักสำคัญ ทั้งยังจำเป็นอย่างมากที่จะต้องสร้างสมคุณลักษณะของความเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี วางตัวและประพฤติตนให้อยู่ในกรอบแห่งความซื่อสัตย์ สุจริตยุติธรรม

การได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายในการทำงานนั้น หมายความว่า ในระหว่างหมู่ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบ มีการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานด้วยตนเองอย่างหนึ่ง และในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบ ก็ได้รับความร่วมมือจากผู้รับการตรวจสอบ เป็นอย่างดีด้วย ภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้ตรวจสอบก็คือการพัฒนาปัญหาเกี่ยวกับเรื่องมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ตรวจกับผู้รับตรวจ ความจำเป็นที่ผู้ตรวจสอบจะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับตรวจมีมากขึ้น และการนำความคิดจากทั้งฝ่ายผู้รับตรวจและฝ่ายผู้ตรวจ มาปรึกษาหารือ ร่วมกันคิดช่วยกันทำ ก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานโดยรวมเกิดประโยชน์สูงสุดได้ การที่ผู้ตรวจสอบจะได้รับความร่วมมือจากผู้รับตรวจมากน้อยเพียงใด และอย่างไรนั้น ก็ขึ้นอยู่กับความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบเองเป็นสำคัญ (เจริญ เจษฎาวุธ, 2533 : 99-102)

4.2.4 ปัญหาพิเศษสำหรับผู้ตรวจสอบเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์

ปัญหาเรื่องมนุษยสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับผู้ตรวจสอบที่เป็นปัญหาพิเศษ คือเรื่องการได้รับการต่อต้านหรือการไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้รับการตรวจสอบ โดยเฉพาะกับผู้รับผิดชอบในจุดที่ถูกตรวจสอบนั้นโดยตรง ปกติแล้วผู้ตรวจสอบมีความต้องการอย่างยิ่งที่จะได้รับความร่วมมือจากผู้รับผิดชอบในงานที่เขาต้องเข้าไปทำการตรวจสอบ หากว่าการได้รับความร่วมมือนั้น ทำให้เขาได้รับข้อมูลที่ต้องการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประสิทธิภาพของการตรวจสอบ (เจริญ เจษฎาวุธ, 2533 : 110)

4.2.4.1 ธรรมชาติของการถูกต่อต้าน

ปัญหาสำคัญที่บรรดาผู้ตรวจสอบต้องเผชิญก็คือ ธรรมชาติของการถูกต่อต้านจากบรรดาผู้รับการตรวจสอบที่เป็นปกติวิสัย และเราจะทำอย่างไรถึงจะสามารถลดสิ่งเหล่านี้ให้น้อยลงได้ (เจริญ เจษฎาวุธ, 2533 : 110-111)

1. ผู้ตรวจสอบสมัยเก่าทำงานตามแบบฉบับของตำรา ภาพพจน์ดั้งเดิมของความเป็นผู้ตรวจสอบที่ว่าทำเหมือนตำรา ก็คือทำการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้อื่นโดยหวังผลหลักในการจับผิดหรือขุดค้นข้อบกพร่องของเขา

2. ผู้รับตรวจตั้งตัวเป็นปฏิปักษ์เสมอ โดยมักมองว่าฝ่ายผู้ทำหน้าที่ตรวจสอบมุ่งแต่จะจับผิด หรือจ้องจับแต่การทุจริตเป็นงานหลักของตน ดังนั้นฝ่ายผู้ถูกตรวจก็ย่อมจะต้องมีการต่อต้าน หรือมีความกลัวเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ

3. ธรรมชาติของผู้ถูกตรวจทั่วไปย่อมต้องต่อต้านหลักความจริงที่เป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ก็คือการป้องกันตนเอง เมื่อถูกฝ่ายตรงข้ามรุกก็ต้องต่อต้านโดยการปกป้องตั้งรับ ในอาชีพการทำงานก็เช่นกัน ไม่ว่าใครก็ตามที่จะถูกตรวจและถูกประเมินผลการทำงาน ผู้นั้นจะต้องระวังผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับตัวเอง ไม่ว่าจะโดยทางตรง

หรือทางอ้อม วิธีระวังรักษาผลประโยชน์ของตนเองที่ง่ายที่สุด ก็คือการไม่เต็มใจที่จะให้ความร่วมมือกับผู้ที่มาตรวจเรา

4.2.4.2 ทางออกของผู้ตรวจสอบ

ผู้ตรวจสอบอาจหาทางออกของปัญหาอุปสรรคที่มีลักษณะเฉพาะประจำอาชีพนี้ได้หลายทางด้วยกัน (เจริญ เจษฎาวัลย์, 2533 : 111-113) ดังนี้

1. การพัฒนาเทคนิคการตรวจสอบ เนื่องจากวิธีการตรวจสอบเดิมสร้างอุปสรรคปัญหาในการทำงานก็อาจแก้โดยปรับเปลี่ยนเทคนิคการตรวจสอบที่เดิมมุ่งแต่คอยจับผิดมาเป็นการให้ความเห็นและให้คำแนะนำในรูปแบบของการตรวจสอบการดำเนินงาน (Operation Auditing) ซึ่งต้องมีการร่วมมือกันระหว่างผู้ตรวจกับผู้ถูกตรวจ ในขั้นตอนนี้ เรื่องมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบจะเข้ามามีบทบาทสำคัญ

2. การสร้างมิตรภาพกับผู้ถูกตรวจ ผู้ถูกตรวจสอบมักกระแวงสงสัยในบทบาทของผู้มาตรวจสอบตน โดยเฉพาะกับผู้ที่ไม่รู้จักมักคุ้นกันมาก่อน การที่จะได้รับความเป็นมิตรอย่างแท้จริงจากผู้ถูกตรวจสอบเป็นไปได้ยากยาก ถ้าฝ่ายผู้ตรวจสอบไม่เป็นฝ่ายผูกมิตรก่อน

2.1 การสร้างความประทับใจครั้งแรก เนื่องจากการพบกันเป็นครั้งแรกของผู้ที่ไม่เคยพบกันมาก่อนนั้น “ความรู้สึกประทับใจครั้งแรก” สำคัญมากที่สุด ปัจจัยที่ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจครั้งแรกอยู่ที่บุคลิกลักษณะ (Personal Appearance) ผู้ที่มีบุคลิกลักษณะดี ต้องเป็นผู้ที่งามพร้อมในเรื่องการแต่งกาย ไม่ว่าความสะอาดหรือเสื้อผ้าที่สวมใส่ เหมาะกับวัย เหมาะกับรูปร่าง นอกจากนี้ กริยาท่าทีต้องเรียบร้อยสุภาพ สมวัย สมฐานะ

2.2 สามารถที่จะสร้างโอกาสของความเป็นมิตร ในการพบปะกันครั้งแรก นอกจากความสัมพันธ์โดยการสัมผัสด้วยสายตาแล้ว การได้พูดคุยสนทนาปราศรัยเป็นที่ถูกใจกันก็มีความสำคัญไม่น้อยเหมือนกัน ความสามารถในการสร้างโอกาสอาจมีหลายประเด็น เช่น ความสามารถในการอธิบายความได้เข้าใจง่าย ความสามารถในการตอบปัญหาที่ถูกต้องชัดเจน ความสามารถในการสนทนาโต้ตอบอย่างผู้รู้ด้วยความสุภาพอ่อนโยน และความสามารถทำให้ผู้ฟังเกิดการยอมรับและเชื่อถือศรัทธา ถ้าหากผู้ตรวจสอบรู้จักใช้โอกาสแรกที่ได้พบปะกันกับผู้ถูกตรวจให้สามารถสร้างมิตรสัมพันธ์ที่ดีเป็นประเดิมฤกษ์ได้ ก็ถือเป็นแต้มต่อของการสร้างมนุษยสัมพันธ์อันจะนำไปสู่การลดการถูกต่อต้าน การไม่ให้ความร่วมมือต่อไปได้เป็นอย่างดี

2.3 การสร้างสมมิตรภาพในระยะยาว บทบาทและพฤติกรรมของตัวผู้ตรวจสอบเอง จะมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการสร้างสมมิตรภาพและการผูกไมตรีต่อกันไปในวันข้างหน้า คุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ตรวจสอบภายในจะเป็น

ปัจจัยสำคัญให้ฝ่ายผู้ถูกตรวจยอมรับความเป็นมิตร การวางตนให้เป็นที่เชื่อถือศรัทธานั้น มีความสัมพันธ์กับการให้การยอมรับความเป็นมิตรถาวรโดยตรง

4.2.4.3 เพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบโดยมนุษยสัมพันธ์

คำว่า “มนุษยสัมพันธ์” นั้น ที่จริงกินความหมายกว้าง รวมถึงอะไรหลาย ๆ อย่างที่จะจบลงที่บทสรุปของการทำให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเกิดความพอใจ เกิดการยอมรับ และเกิดการให้ความร่วมมือ คุณค่าของความพอใจ การให้การยอมรับ และการให้ความร่วมมือที่ดีต่อกันนั้น ย่อมก่อให้เกิดพลังมหาศาลที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติได้รับความสำเร็จ (เจริญ เจษฎาวัดย์, 2533 : 113)

งานของผู้สอบบัญชีนั้น มีความเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชีของกิจการ ผู้บริหารงาน ผู้ถือหุ้น และบุคคลอื่น ๆ การติดต่อทางการงานกับบุคคลเหล่านี้ต้องอาศัยมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นอย่างมาก เช่น ในการติดต่อขอหลักฐานต่าง ๆ เพื่อตรวจสอบ อาจทำให้เกิดความรำคาญหรือการโต้แย้งขึ้นได้ นอกจากนี้ งานตรวจสอบจะลุล่วงโดยสะดวกหรือรวดเร็ว ต้องอาศัยความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ของกิจการช่วยจัดทำรายละเอียดต่าง ๆ ประกอบรายการในบัญชีให้ ผู้สอบบัญชีที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะประสบปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะเมื่อคำนึงถึงว่าลูกค้าเป็นผู้พิจารณาแต่งตั้งผู้สอบบัญชีและจ่ายค่าตอบแทนให้แก่ผู้สอบบัญชีด้วย การปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีจึงต้องให้เป็นที่พอใจแก่ลูกค้า และในขณะเดียวกันก็ต้องรักษาความอิสระไว้ (พยอม สิ่งเสน่ห์, 2549 : 1-32) ดังนั้น หากผู้สอบบัญชีมีทักษะในการปฏิสัมพันธ์หรือมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า ก็จะช่วยให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ ไม่ต่อต้าน การทำงานร่วมกันก็จะเป็นไปอย่างราบรื่นและรวดเร็ว

4.3 ทักษะในการจูงใจและชักนำ

ในที่นี้จะขอกล่าวถึงคุณลักษณะและพฤติกรรมที่มีอยู่ในตัวผู้นำซึ่งบุคคลจะใช้เพื่อจูงใจและชักนำให้บุคคลอื่นปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่มีอยู่ร่วมกัน ผู้นำที่ใช้กระบวนการชักนำ (ผู้นำเชิงปฏิรูป) จะชี้แนะและกระตุ้นให้ผู้ตามมีสมรรถนะในระดับที่สูงขึ้น ผู้นำในลักษณะนี้จะใช้ลักษณะส่วนบุคคลของตนเองมากกว่าที่จะใช้ตำแหน่งในการจัดการกับผู้ตาม (วิเชียร วิทยอุดม, 2549 : 422) บุคคลสามารถเรียนรู้ที่จะพัฒนาความเป็นผู้นำได้ ไม่จำเป็นต้องอยู่ในฐานะผู้นำโดยตำแหน่งก็ได้ เพราะการทำงานโดยทั่วไป หากใครมีคุณลักษณะความเป็นผู้นำอยู่ในตนเอง ย่อมมีความได้เปรียบในการทำงาน ดังที่ วิจิตร อวาทกุล (2542 : 191) กล่าวว่าเมื่อคนเรามาารวมกันตั้งแต่สองคนขึ้นไปเพื่อดำเนินงานอะไรสักอย่าง จะมีผู้นำและผู้ตามเกิดขึ้น ผู้นำไม่จำเป็นต้องเป็นผู้นำเสมอไป ในบางครั้งบางโอกาสผู้ตามอาจเป็นผู้นำ ผู้นำกลายเป็นผู้ตามก็ได้ มิใช่ว่าจะเป็นผู้นำในทุกเรื่อง

ความเป็นผู้นำ หมายถึงการที่บุคคลมีอิทธิพลต่อกลุ่มและสามารถนำกลุ่มไปปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ (ริงสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548 : 221)

ความเป็นผู้นำ หมายถึงเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งพยายามที่จะทำสิ่งใดก็ตามที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลอื่น ๆ โดยไม่ใช้ความมีอำนาจหรือการบังคับ และเป็นผู้นำมาซึ่งความเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมซึ่งจะมีผลกระทบต่อบุคคลอื่น ๆ (Ralph M. Stogdill, 1950 : 4, อ้างถึงใน วิเชียร วิทยอดม, 2549 : 419)

ความเป็นผู้นำมี 2 รูปแบบ (ริงสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548 : 221) คือ

1. ความเป็นผู้นำแบบเป็นทางการ (Formal Leadership) เป็นบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งหรือได้รับการเลือกให้อยู่ในตำแหน่งที่มีอำนาจหน้าที่อย่างเป็นทางการ

2. ความเป็นผู้นำแบบไม่เป็นทางการ (Informal Leadership) เป็นบุคคลที่มีอิทธิพล ซึ่งเกิดขึ้นจากการมีทักษะหรือความชำนาญเฉพาะด้านที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นได้

โดยลักษณะงานสอบบัญชีนั้น แม้ว่าผู้สอบบัญชีจะมีฐานะเป็นผู้ให้บริการ ส่วนลูกค้าเป็นผู้รับบริการและจ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้สอบบัญชี แต่บริการของผู้สอบบัญชีเป็นบริการทางวิชาชีพ ซึ่งต้องทำการตรวจสอบบัญชีและให้คำปรึกษาแนะนำต่าง ๆ ต่อระบบบัญชีและระบบการควบคุมภายในของลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือ เพื่อให้ลูกค้าให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามคำแนะนำ การมีความเป็นผู้นำอยู่ในตัวผู้สอบบัญชีเพื่อที่จะใช้จูงใจและชักนำลูกค้าในการทำงาน จึงเป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงานตรวจสอบ ในที่นี้จะขอกล่าวถึงคุณลักษณะและพฤติกรรมของความเป็นผู้นำ ดังนี้

4.3.1 ทฤษฎีคุณลักษณะ

ทัศนะคุณลักษณะ (Trait Perspectives) เป็นลักษณะในทางกายภาพ สติปัญญา หรือบุคลิกภาพ ซึ่งจำแนกความแตกต่างระหว่างผู้นำและผู้ที่ไม่ใช่ผู้นำ หรือระหว่างผู้นำที่ประสบความสำเร็จและผู้นำที่ไม่ประสบความสำเร็จ (Newstrom and Davis, 2002 : 492, อ้างถึงใน ริงสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548 : 221)

ทฤษฎีคุณลักษณะ (Trait Theory) เป็นทฤษฎีซึ่งเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะบุคคลของผู้นำ โดยถือเกณฑ์ลักษณะทางกายภาพ บุคลิกภาพ และจิตใจ เพื่อคาดคะเนประสิทธิผลในการเป็นผู้นำ (ริงสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548 : 221)

คุณลักษณะบางประการที่ระบุดังข้างของความ เป็นผู้นำที่สำคัญซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะพยากรณ์ผลลัพธ์ของความเป็นผู้นำได้ (Shermerhorn, Hunt and Osborn, 2003 : 288, อ้างถึงใน ริงสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548 : 222) อันได้แก่

1. มีพลังและมีการปรับตัวหรือมีความอดทนต่อความตึงเครียด (Energy and Adjustment or Stress Tolerance) : ความสามารถด้านร่างกายและความสามารถในการปรับอารมณ์และความรู้สึกให้กลับสู่สภาพปกติ

2. มีการจูงใจด้านอำนาจทางสังคม (Prosocial Power Motivation) : ความต้องการอำนาจในระดับสูงเพื่อผลประโยชน์ของบุคคลอื่น

3. การมุ่งความสำคัญที่ความสำเร็จ (Achievement Orientation) : เป็นความต้องการความสำเร็จ ความต้องการที่จะเหนือกว่า แรงกระตุ้นเพื่อการประสบความสำเร็จ ความเต็มใจที่จะรับผิดชอบ และการมุ่งที่วัตถุประสงค์ของงาน

4. มีวุฒิภาวะด้านอารมณ์ (Emotional Maturity) : ปรับตัวได้ดีและไม่ประสบกับความสับสนด้านจิตวิทยาที่รุนแรง

5. มีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence) : มีความเชื่อมั่นในตนเองและมีความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะปฏิบัติงานในฐานะผู้นำ

6. ยึดถือหลักคุณธรรม (Integrity) : มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับหลักการด้านค่านิยม (Values) มีความซื่อสัตย์สุจริต (Honest) มีจริยธรรม (Ethical) และมีความไว้วางใจ (Trustworthy)

7. มีความอดสาหัสหรือการยืนหยัด (Perseverance or Tenacity) : มีความสามารถที่จะเอาชนะอุปสรรค และมีจุดแข็งในด้านความตั้งใจในการทำงาน

8. มีความสามารถด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Ability) มีความเฉลียวฉลาด (Intelligence) และมีความสามารถด้านสังคม (Social Intelligence) : มีความสามารถในการรวบรวม ประสมประสาน และตีความข้อมูลสารสนเทศ มีความเฉลียวฉลาด และมีความเข้าใจสภาพแวดล้อมทางสังคม

9. มีความรู้สำคัญเกี่ยวกับงาน (Task-relevant Knowledge) : มีความรู้เกี่ยวกับบริษัท อุตสาหกรรมและลักษณะด้านเทคนิค

10. มีความยืดหยุ่นได้ (Flexibility) : มีความสามารถที่จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม

4.3.2 ทฤษฎีเชิงพฤติกรรมศาสตร์ : การศึกษาของมหาวิทยาลัยมิชิแกน (Michigan)

การศึกษาของมหาวิทยาลัยมิชิแกน (Michigan Studies) ในช่วงปลายของทศวรรษ 1940s นักวิชาการของมหาวิทยาลัยนั้น ได้ศึกษาเรื่องความเป็นผู้นำ โดยพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชากับประสิทธิผลในการทำงาน ซึ่งได้ข้อสรุป 2 ประการ (ริงสเวิร์ด ประเสริฐศรี, 2548 : 223) คือ

1. พฤติกรรมผู้นำซึ่งมุ่งที่คนหรือพนักงาน (Employee-centered Leader Behavior) เป็นพฤติกรรมของผู้นำซึ่งมุ่งที่คนหรือพนักงาน เน้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล สนใจและเข้าใจความต้องการของพนักงาน

2. พฤติกรรมผู้นำซึ่งมุ่งที่ผลผลิตหรืองาน (Production-centered Leader Behavior) เป็นพฤติกรรมของผู้นำซึ่งมุ่งที่ผลผลิตหรืองาน โดยจะแสดงพฤติกรรมตรงกันข้ามกับผู้นำซึ่งมุ่งที่คนหรือพนักงาน กล่าวคือจะเน้นงานและเทคนิคต่าง ๆ ในการผลิต เพื่อให้งานของกลุ่มบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมองว่าพนักงานเป็นเพียงปัจจัยที่ทำให้ทำงานสำเร็จเท่านั้น

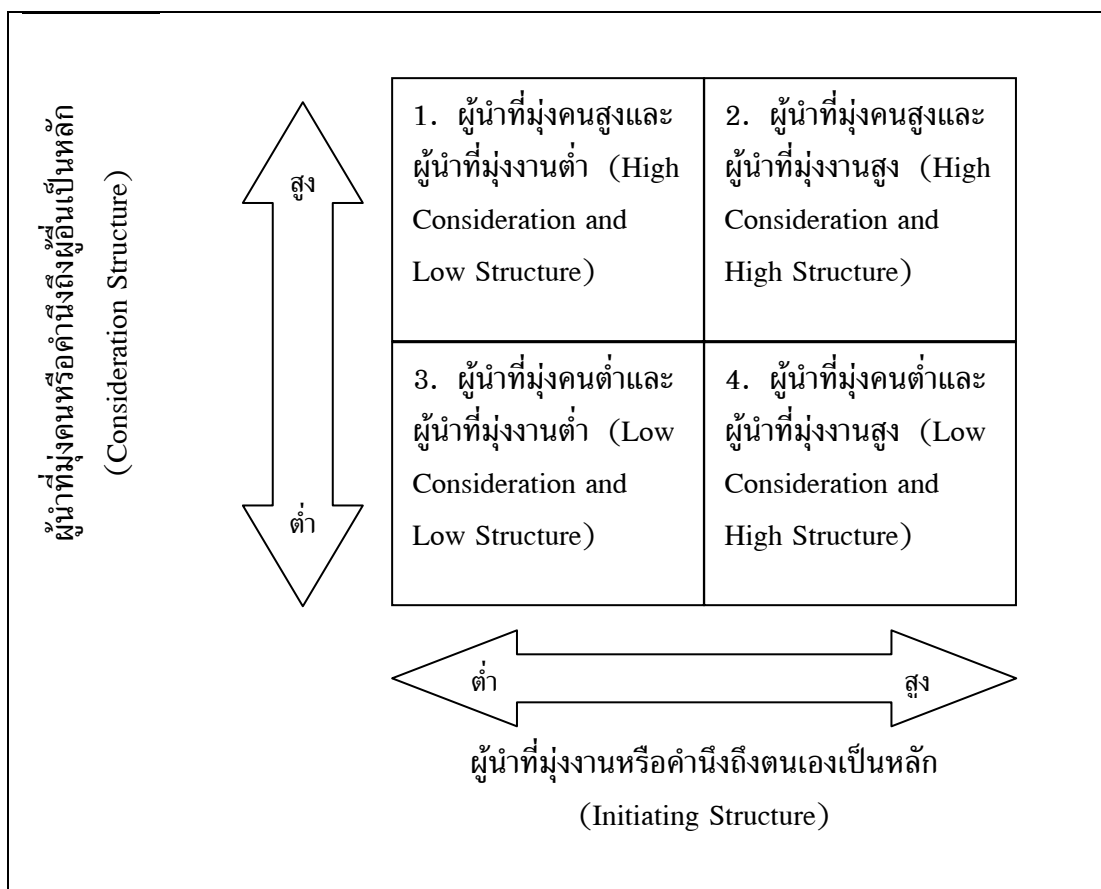
นักวิชาการกลุ่มนี้มีความเห็นว่าพฤติกรรมผู้นำซึ่งมุ่งที่คนหรือพนักงานมีประสิทธิภาพมากกว่า เพราะคนเต็มใจและพอใจทำงานด้วยความกระตือรือร้น ผลผลิตจึงสูงขึ้น ส่วนพฤติกรรมผู้นำซึ่งมุ่งที่ผลผลิตหรืองานนั้นจะมีผลตรงกันข้าม คือทำให้ความพอใจที่จะทำงานลดลง ผลผลิตจึงน้อยลง

4.3.3 ทฤษฎีเชิงพฤติกรรมศาสตร์ : การศึกษาของมหาวิทยาลัยโอไฮโอ (Ohio)

การศึกษาของมหาวิทยาลัยโอไฮโอ (Ohio State Studies) ประมาณปลายทศวรรษ 1940s นักวิจัยของมหาวิทยาลัยได้เริ่มทำการวิจัยเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ โดยการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งในอุตสาหกรรมและกองกำลังทหาร เพื่อวัดการรับรู้ที่มีต่อพฤติกรรมความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา ซึ่งได้จำแนกพฤติกรรมของผู้นำออกเป็น 2 ประเภท (ริงสรร์ค ประเสริฐศรี, 2548 : 223-224) ดังภาพประกอบ 2 คือ

1. ผู้นำที่มุ่งงานหรือคำนึงถึงตนเองเป็นหลัก (Initiating Structure) เป็นลักษณะผู้นำที่มุ่งการกำหนดความต้องการในงานและการทำให้ลักษณะโปรแกรมการทำงานมีความชัดเจน (Schermerhorn, Hunt and Osborn, 2003 : 289, อ้างถึงใน ริงสรร์ค ประเสริฐศรี, 2548 : 223) หรือเป็นลักษณะของผู้นำซึ่งกำหนดบทบาทของตัวเองและบทบาทของพนักงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ตลอดจนการมีพฤติกรรมสร้างสรรค์สูง ซึ่งจะเห็นได้จากการพิถีพิถันกับการมอบหมายงานและการคาดหวังในผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาไว้สูง เพื่อให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดและสำเร็จตามกำหนดเวลาที่ต้องการ

2. ผู้นำที่มุ่งคนหรือคำนึงถึงผู้อื่นเป็นหลัก (Consideration Structure) เป็นลักษณะผู้นำที่มุ่งความสำคัญที่ความรู้สึกของพนักงาน และพยายามทำสิ่งต่าง ๆ ให้ผู้ตามเกิดความพึงพอใจ (Schermerhorn, Hunt and Osborn, 2003 : 289, อ้างถึงใน ริงสรร์ค ประเสริฐศรี, 2548 : 224) หรือเป็นลักษณะผู้นำที่มีการแสดงออกในพฤติกรรมที่ไว้วางใจผู้ใต้บังคับบัญชา ยอมรับนับถือในความคิด ทำให้มีความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ห่วงใยและเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ ช่วยเหลือเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว มีท่าทีของความเป็นมิตรและเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานเข้าพบได้ทุกเวลา มีการปฏิบัติต่อกันอย่างเสมอภาค มีความสัมพันธ์ของการทำงานออกมาในรูปของความไว้วางใจซึ่งกันและกัน (Mutual Trust)



ภาพประกอบ 2 พฤติกรรมผู้นำของมหาวิทยาลัยโอไฮโอ (Ohio State Leader Behaviors)
ที่มา : รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548 : 224

ในช่วงแรกนักวิจัยของมหาวิทยาลัยโอไฮโอ เชื่อว่าผู้นำที่มุ่งคนหรือคำนึงถึงผู้อื่นเป็นหลัก จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในระดับสูง และมีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นมากกว่าผู้นำที่มุ่งงานหรือคำนึงถึงตนเองเป็นหลัก ซึ่งต่อมาในภายหลังผลการวิจัยได้สรุปว่าผู้นำควรมีพฤติกรรมมุ่งความสำคัญที่คนหรือคำนึงถึงผู้อื่นเป็นหลักและมุ่งงานหรือคำนึงถึงตนเองเป็นหลักด้วย ซึ่งได้ปรากฏในทฤษฎีตารางความเป็นผู้นำ (Leadership Grid Approach)

4.3.4 ทฤษฎีความเป็นผู้นำเชิงพฤติกรรมศาสตร์ : ตารางการจัดการของเบลค (Blake) และมูตัน (Mouton) หรือตารางความเป็นผู้นำ

ตารางการจัดการของเบลคและมูตัน (Blake and Mouton's Managerial Grid) หรือตารางความเป็นผู้นำ (The Leadership Grid) พัฒนาโดยโรเบิร์ต เบลค (Robert Blake) และเจน มูตัน (Jane Mouton) ซึ่งมีพื้นฐานมาจากการศึกษาของมหาวิทยาลัยโอไฮโอ เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมผู้นำ โดยใช้ตารางซึ่งมี 2 ลักษณะ คือ

1. การมุ่งที่คน (Concern for People) หมายถึง การเอาใจใส่ทุกซ่สุข ช่วยเหลือสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

2. การมุ่งที่งานหรือการผลิต (Concern for Production) หมายถึงการให้ความสนใจและความสำคัญต่องานมากกว่าคน ไม่ชอบมอบหมายงานหรือกระจายอำนาจให้ผู้ใต้บังคับบัญชา

ดั่งภาพประกอบ 3 แสดงตารางการจัดการของเบลคและมูตันหรือตารางความเป็นผู้นำ โดยแกนนอนแทนการมุ่งที่งานหรือการผลิตและแกนตั้งแทนการมุ่งที่คน แต่ละแกนจะมี 9 ตำแหน่ง คือจาก 1-9 (ตำแหน่งที่ 1 คือการมุ่งในระดับน้อยที่สุด และตำแหน่ง 9 คือการมุ่งในระดับมากที่สุด) ซึ่งตำแหน่งการบริหารจัดการที่สำคัญมี 4 มุม และตำแหน่งศูนย์กลางอีก 1 ตำแหน่ง ความสัมพันธ์ระหว่างการมุ่งที่คน (Concern for People) กับการมุ่งที่งานหรือการผลิต (Concern for Production) มี 5 ประการ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548 : 225-226) ดังนี้

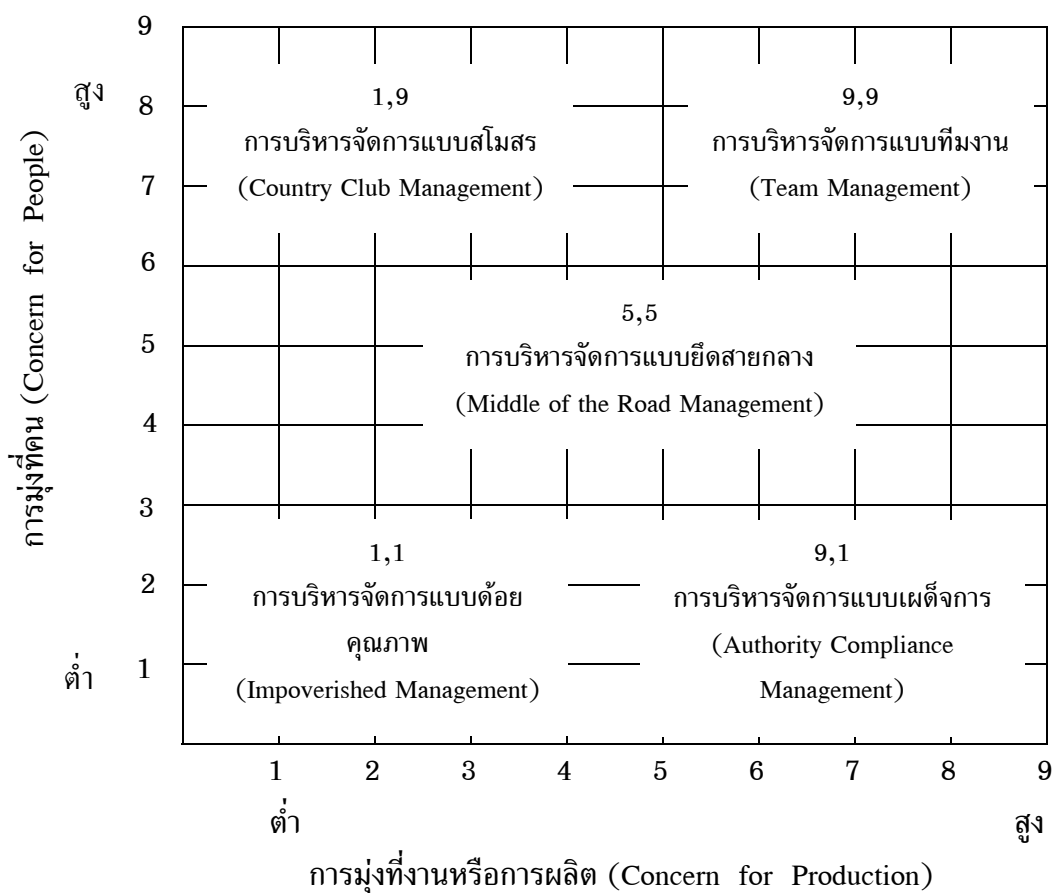
1. ตำแหน่ง 1,1 การบริหารจัดการแบบด้อยคุณภาพ เป็นผู้นำที่มุ่งงานต่ำและมุ่งคนต่ำ กล่าวคือไม่สนใจทั้งงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ใช้ความพยายามที่จะทำให้งานสำเร็จน้อยมาก บรรยากาศในองค์กรเป็นแบบเฉื่อยชา ทำให้เกิดความเสื่อมต่อองค์กร

2. ตำแหน่ง 1,9 การบริหารจัดการแบบสโมสร เป็นผู้นำที่มุ่งคนสูงและมุ่งงานต่ำ กล่าวคือไม่ได้ให้ความสำคัญหรือเน้นที่ผลสำเร็จของงาน แต่ให้ความสำคัญในเรื่องของทัศนคติ ความรู้สึก และความต้องการทางสังคมของผู้ใต้บังคับบัญชา

3. ตำแหน่ง 9,1 การบริหารจัดการแบบเผด็จการหรือแบบเชื่อฟังตามอำนาจหน้าที่ เป็นผู้นำที่มุ่งงานสูงและมุ่งคนต่ำ คือเน้นความสำคัญแต่อย่างเดียวไม่สนใจขวัญและกำลังใจของผู้ใต้บังคับบัญชาว่าเป็นอย่างไร

4. ตำแหน่ง 9,9 การบริหารจัดการแบบทีมงาน เป็นผู้นำที่มุ่งงานสูงและมุ่งคนสูง กล่าวคือผู้นำจะเอาใจใส่ทั้งคนและงาน ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนให้ความเคารพนับถือและไว้วางใจซึ่งกันและกัน

5. ตำแหน่ง 5,5 การบริหารจัดการแบบยึดสายกลาง เป็นผู้นำที่มุ่งงานปานกลางและมุ่งคนปานกลาง กล่าวคือบรรยากาศในองค์กรเป็นแบบเรียบง่าย งานอาจไม่มีประสิทธิภาพมากนัก แต่ผู้ใต้บังคับบัญชามีกำลังใจในการปฏิบัติงาน



ภาพประกอบ 3 แสดงตารางการจัดการ (The Managerial Grid) ของเบลค และมุทั้น หรือ ตารางความเป็นผู้นำ (The Leadership Grid)

ที่มา : Robert R. Blake and Anne Adams McCauley, 1991 : 29, อ้างถึงใน วิเชียร วิทยอุดม, 2549 : 451

ตามแนวความคิดของเบลค และมุทั้น ผู้นำที่มีประสิทธิภาพควรจะต้องมีการพิจารณาให้ความสำคัญกับปัจจัยทั้งด้านงานและด้านคน เนื่องจากปัจจัยทั้งสองด้านเป็นปัจจัยที่เกื้อกูลและสนับสนุนซึ่งกันและกัน จึงไม่ควรให้ความสนใจแก่ปัจจัยด้านใดด้านหนึ่งมากเกินไป เพื่อให้การทำงานนั้นเกิดประสิทธิภาพสูงสุด คือได้ทั้งงานและความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมทีมงาน (ทองทิพภา วิริยะพันธุ์, 2551 : 32)

4.3.5 ทฤษฎีเชิงสถานการณ์ : โมเดลเชิงสถานการณ์ของฟิดเลอร์ (Fiedler)

ทัศนะคุณลักษณะและทัศนะเชิงพฤติกรรมศาสตร์ (The Trait and Behavioral Perspectives) สมมติว่าความเป็นผู้นำจะมีผลกระทบอย่างมากจากผลลัพธ์ อย่างไรก็ตาม ทัศนะคุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้นำจะเกี่ยวข้องกับความเป็นไปได้

เชิงสถานการณ์ (Situational Contingencies) ซึ่งเป็นลักษณะที่สำคัญอื่น ๆ ของสถานการณ์ความเป็นผู้นำเพื่อพยากรณ์ผลลัพธ์

ทฤษฎีนี้เกิดขึ้นในช่วงกลางของทศวรรษ 1960s เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกลุ่มที่มีประสิทธิผล ซึ่งขึ้นอยู่กับความเหมาะสมระหว่างรูปแบบปฏิริยาความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ใต้บังคับบัญชา และสถานการณ์ขององค์การที่มีอิทธิพลต่อผู้นำ โดยการใช้การควบคุมสถานการณ์ (Situational Control) ซึ่งเป็นขอบเขตที่ผู้นำจะกำหนดสิ่งที่กลุ่มหรือผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องปฏิบัติ รวมทั้งผลลัพธ์จากการปฏิบัติและการตัดสินใจที่จะเกิดขึ้นด้วย (Schermerhorn, Hunt and Osborn, 2003 : 291, อ้างถึงใน รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548 : 228) โมเดลเชิงสถานการณ์นี้ จึงเป็นรูปแบบพฤติกรรมของผู้นำที่กำหนดขึ้นเพื่อนำสมาชิกขององค์การให้ไปทำตามการบังคับบัญชาที่เหมาะสม ซึ่งมี 2 ลักษณะ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548 : 228) ดังนี้

1. ผู้นำที่มุ่งความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship-oriented Leader) เป็นผู้นำที่มุ่งความสัมพันธ์กับพนักงาน ผู้นำประเภทนี้จะสร้างความไว้วางใจ ความเคารพนับถือ และรับฟังความต้องการของพนักงานซึ่งจะมีลักษณะเหมือนกับผู้นำที่มุ่งคนหรือคำนึงถึงผู้อื่นเป็นหลัก (Consideration Structure)

2. ผู้นำที่มุ่งงาน (Task-oriented Leader) จะเป็นผู้นำที่มุ่งความสำเร็จในงาน ซึ่งจะกำหนดทิศทางและมาตรฐานในการทำงานไว้อย่างชัดเจน มีลักษณะคล้ายกับผู้นำที่มุ่งงานหรือคำนึงถึงตนเองเป็นหลัก (Initiating Structure)

โมเดลความเป็นผู้นำเชิงสถานการณ์ของฟีดเลอร์ (Fiedler) ยังได้เสนอแนะว่ารูปแบบของผู้นำที่ดีที่สุดขึ้นอยู่กับการควบคุมสถานการณ์ ในสถานการณ์นั้น ๆ ผู้นำจะใช้อำนาจและอิทธิพลในการชักจูงหรือโน้มน้าวผู้ตามได้มากน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ประการที่มีผลกระทบต่อสถานการณ์ เรียงตามความสำคัญจากมากไปน้อย คือความสัมพันธ์ของผู้นำกับลูกน้อง โครงสร้างของงาน และอำนาจตามตำแหน่งงาน (F.E. Fiedler, 1965 : 122, อ้างถึงใน วิเชียร วิทยอุดม, 2549 : 436)

4.3.6 คุณสมบัติของการเป็นผู้นำ

มีผู้ศึกษาค้นคว้าวิจัยถึงคุณสมบัติที่จำเป็นในการเป็นผู้นำไว้เพื่อประกอบการปฏิบัติ (วิจิตร อวาทะกุล, 2542 : 193-195) ดังนี้

1. มีจิตสำนึกในเป้าหมายและทิศทางในการดำเนินงาน (Sense of Purpose and Direction) ผู้นำจะต้องมีจุดมุ่งหมายในการทำงาน ทราบถึงงานในหน้าที่และทิศทางที่จะควบคุมการดำเนินงานให้บรรลุจุดหมายหรือวัตถุประสงค์

2. ความเป็นเพื่อน (Friendliness) ผู้นำต้องมีความต้องการมีเพื่อน คบเพื่อนเป็นส่วนของกลุ่ม เข้าใจถึงความรักและความเป็นเพื่อน เป็นเพื่อนของเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา

3. ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) ผู้นำจะต้องกระตือรือร้นในการทำงานอยู่ตลอดเวลา ตั้งใจจริงที่จะรับภาระหน้าที่และทำงานด้วยความเต็มใจเสมอ ไม่ท้อแท้เหน็ดเหนื่อยและหนีในที่สุด

4. ความซื่อสัตย์ (Integrity) ผู้นำจะต้องเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้ตาม ความซื่อสัตย์สุจริตเป็นที่เชื่อถือได้ทุก ๆ เรื่อง จึงจะได้รับความไว้วางใจและมั่นใจจากพวกสมาชิก และควรจะมีเชื่อมั่นว่าความซื่อสัตย์เป็นนโยบายที่ดีที่สุดในการทำงาน

5. มีความฉลาดรอบรู้ (Intelligence) โดยทั่วไปผู้นำมักจะมีสมองที่เฉลียวฉลาดอยู่ในระดับค่อนข้างสูง รอบรู้สถานการณ์ต่าง ๆ สามารถนำมาประยุกต์และปรับปรุงใช้ในการดำเนินงานให้เข้ากับสถานการณ์อยู่เสมอ

6. มีความจริงใจ (Ingenuity) ในการทำงาน เป็นคนพูดจริง ไม่โลเล ท้อถอย

7. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative) ผู้นำต้องไม่หยุดคิด และไม่หยุดนิ่งในเรื่องการทำงาน แก้ปัญหาทางาน คิดสิ่งใหม่ ๆ คิดสร้างสรรค์ให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ

8. มีศรัทธาความเชื่อมั่น (Faith) ผู้นำจะต้องมีความเชื่อมั่นรักและศรัทธาในงานที่ทำว่าเป็นสิ่งดีมีประโยชน์ เชื่อและมั่นใจความรู้ความสามารถของผู้อื่น

9. มีเทคนิคในการทำงาน (Technical Mastery) ผู้นำจะต้องไม่ทำงานอย่างธรรมดาไปเรื่อย ๆ แต่จะต้องรอบรู้เทคนิควิธีที่จะทำให้งานบังเกิดผลดีสูงขึ้นตลอดเวลา ประสานงานได้ในทุกเรื่องทั้งคนทั้งเครื่องมือ เพื่อให้ผลงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ

10. มีทักษะในการถ่ายทอด (Teaching Skill) ผู้นำนั้นจะต้องมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้สึกรู้สึกนึกคิดในการทำงานไปยังผู้ร่วมงาน มีความสามารถในการพูดและชี้แจงให้เกิดความเข้าใจ ถ่ายทอดความรู้และแนวความคิดไปให้กับผู้ร่วมงานได้เข้าใจเป้าหมายและวิธีการดำเนินการไปในทิศทางเดียวกันได้เป็นอย่างดี

11. มีความแข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ (Physical and Mental Energy) ผู้นำจะต้องเป็นผู้มีร่างกายและจิตใจที่สมบูรณ์เข้มแข็ง แข็งแรง มีอารมณ์มั่นคง เพราะจะต้องตรากตรำงานทั้งร่างกายและจิตใจในการนำผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่เป้าหมายหรือความสำเร็จของงาน

12. มีความรัก (Love) หมายถึงผู้นำต้องมีความรักผู้ร่วมงาน และรักการทำงาน รักความก้าวหน้า รักที่จะเห็นผลสำเร็จของงาน

13. มีประสบการณ์ (Experience) มีความรู้ความชำนาญในงานที่ทำ เป็นตัวอย่างที่ดีของผู้ร่วมงาน มีความสามารถในการพิจารณา ตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง มีความเชื่อมั่นในตนเอง

14. ความเสียสละ (Sacrifice) ผู้นำต้องมีความเสียสละและอุทิศผลประโยชน์ส่วนตนให้กับส่วนรวม พร้อมทั้งจะอุทิศให้กับงานอย่างแท้จริง

15. ลักษณะออมชอม (Harmonize) คือต้องสร้างความสามัคคีกลมเกลียว นุ่มนวล ผ่อนปรน อะลุ่มอล่วยให้กลุ่มต่าง ๆ เข้ากันได้ ประสานกันได้

16. การจูงใจคน (Persuasiveness) เป็นคุณลักษณะสำคัญอย่างหนึ่งที่ผู้นำจะต้องมีเพื่อจูงใจให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติตาม ให้ความร่วมมือ โดยใช้หลักจิตวิทยาผสมผสานกับอำนาจหน้าที่ที่ตนมีอยู่อย่างเหมาะสม จนเกิดความราบรื่น

17. ความกล้าหาญ (Courage) ไม่ย่อท้อหรือเกรงกลัวต่อความลำบาก อันตราย ความเจ็บปวด ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ สามารถผจญและเผชิญต่องานโดยไม่เกรงกลัวต่อการต้านทานหรืออุปสรรคใด ๆ ที่มาขัดขวาง เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของงาน

18. ความแนบเนียน (Tact) หมายถึงความชำนาญชาญฉลาดแนบเนียนในการกระทำหรือดำเนินการต่าง ๆ ให้เกิดความราบรื่น ได้รับความสำเร็จในการดำเนินการติดต่อคบค้าสมาคมทั่วไป

19. ความเป็นธรรม (Justice) การวางตนหรือดำเนินการต่าง ๆ ด้วยความยุติธรรม มีศีลธรรม มีความเที่ยงธรรม ไม่ถือพรรคถือพวกจนขาดความยุติธรรม ให้ความเป็นธรรมเสมอหน้ากัน

20. ความอดทน (Endurance) ผู้นำจะมีเฉพาะความอดทนนั้นยังไม่พอ ต้องมีความอดกลั้นด้วย กล่าวคือความสามารถของร่างกายและจิตใจที่จะทนทานต่องานที่ตนรับผิดชอบ จนกระทั่งไปสู่ความสำเร็จของงานอันเป็นจุดหมายปลายทาง

21. ความไม่เห็นแก่ตัว (Unselfishness) คือการไม่เห็นแก่ความสุขและผลประโยชน์ส่วนตนฝ่ายเดียว หรือทำให้ผู้อื่นเสียประโยชน์ ไม่เบียดบังผลประโยชน์เอาเปรียบผู้อื่น โดยเฉพาะผลประโยชน์ของผู้ใต้บังคับบัญชา ของส่วนรวม และประเทศชาติ

22. ความตื่นตัว (Alertness) ผู้นำต้องตื่นตัวต่อข่าวสารความเจริญก้าวหน้า ความเป็นไปของโลกและสังคม เพื่อจะบอกกล่าวหรือนำบังคับบัญชาผู้อื่นให้รู้หลบหลีก หรือรับรู้เรื่องราวต่าง ๆ ได้ทันการณ์ แต่ไม่ตระหนกตกใจจนอกสั่นขวัญแขวน

23. ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Humanity) นับว่าเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของผู้นำ ผู้ใดไม่มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นจะเป็นผู้นำไม่ได้ ต้องเอาใจใส่ สนใจต่อความทุกข์สุขของเพื่อนมนุษย์ มีความกรุณาปราณี สงสาร อยากช่วยให้พ้นทุกข์ เห็นใจ เข้าใจในปัญหาความทุกข์ของผู้อื่น

24. การถ่อมตน (Humility) การรู้จักสงบเสงี่ยม ไม่หยิ่งยโส จองหอง ไม่เหิมเกริม เป็นเสน่ห์อย่างหนึ่ง ทำให้คนรักคนนิยมมากกว่าคนเกลียด

25. การควบคุมตนเอง (Self-control) หมายถึงการรู้จักควบคุมอารมณ์ จิตใจให้อยู่ในอาการสงบ ปกติ ไม่แสดงอารมณ์เมื่อไม่พอใจ ไม่แสดงอาการโกรธจนสังเกตเห็นได้ ทำคิ้วย่น หรือซักสีหน้าไม่พอใจ

26. มีสังคมดี (Sociability) คือการเข้าสังคมได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง เข้าไปที่ไหนแจ่มใสรื่นเริงสนุกสนาน คนชอบอุปนิสัยใจคอ อยากเข้าหาพูดคุยด้วย เข้าได้ทุกวงการ

เมื่อพิจารณาทฤษฎีผู้นำจากแนวคิดต่าง ๆ สรุปได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับสมาชิกในที่ทำงานมีสองลักษณะ คือต้องการมุ่งที่งานและมุ่งที่คน (มุ่งความสัมพันธ์) หากเราพิจารณาลักษณะงานสอบบัญชีแล้วจะพบว่าต้องการทั้งสองลักษณะ กล่าวคือลักษณะงานสอบบัญชีเป็นงานบริการทางวิชาชีพที่มีข้อจำกัดด้านเวลาเป็นอย่างมาก อันสืบเนื่องจากปริมาณความต้องการของลูกค้าที่มากกว่าปริมาณของผู้สอบบัญชี และกำหนดส่งรายงานทางการเงินจากหน่วยงานกำกับดูแลตามกฎหมายต่าง ๆ เป็นสาเหตุให้ผู้สอบบัญชีใช้เวลาที่มีอยู่มุ่งเน้นการทำงานอย่างเต็มที่ ในขณะที่เดียวกัน การพยายามพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าควบคู่กันไปกับการทำงานจะช่วยให้ผู้สอบบัญชีปฏิบัติงานได้สะดวกรวดเร็วขึ้น เนื่องจากลูกค้าย่อมรู้ระบบงาน เอกสารหลักฐาน และข้อเท็จจริงต่าง ๆ ในองค์กรเป็นอย่างดีอยู่แล้ว การได้รับความร่วมมือจากลูกค้าในการให้คำอธิบายและค้นหาเอกสารหลักฐานต่าง ๆ แก่ผู้สอบบัญชีก็จะทำให้งานสอบบัญชีบรรลุข้อตกลงอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

แม้ว่าบทบาทของผู้สอบบัญชีในการทำงานร่วมกับลูกค้านั้นไม่ได้อยู่ในฐานะผู้นำที่มีอำนาจหน้าที่ตามสายการบังคับบัญชา แต่ผู้สอบบัญชีอยู่ในฐานะผู้ตรวจซึ่งต้องอาศัยการค้นหาคำเท็จจริงต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งความเข้าใจในธุรกิจของลูกค้าและเพื่อเป็นหลักฐานการสอบบัญชี จึงจะสามารถให้ความเห็นจากการตรวจสอบไว้ในรายงานของผู้สอบบัญชีได้ นอกจากนี้ ยังต้องสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อระบบงานของลูกค้าอีกด้วย และไม่ใช่ว่าเพียงแต่เสนอคำแนะนำเท่านั้น ผู้สอบบัญชีต้องสามารถทำให้ลูกค้าเชื่อและมั่นใจว่าคำแนะนำนั้นสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงและจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อลูกค้า อีกทั้งงานตรวจสอบบัญชีส่วนใหญ่เป็นการปฏิบัติงานสนามซึ่งต้องอาศัยการตัดสินใจเฉพาะหน้าเป็นสำคัญ ดังนั้น หากผู้สอบบัญชีมีทักษะและคุณลักษณะที่มีอยู่ในความเป็นผู้นำดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น จะทำให้สามารถจูงใจและชักนำให้ลูกค้าทำงานร่วมกับผู้สอบบัญชีอย่างเต็มใจ นอกจากนี้ ยังทำให้ลูกค้ามีความเชื่อถือและเชื่อมั่นในงานของผู้สอบบัญชีอีกด้วย

4.4 ทักษะในการบริหารความขัดแย้ง

เมื่อบุคคลมีการทำงานร่วมกัน ปัญหาความขัดแย้งเป็นเรื่องที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ โดยปัญหาอาจเกิดขึ้นจากความขัดแย้งของบุคคล กลุ่มบุคคลภายในทีมงานเดียวกัน ระหว่างทีมงานต่อทีมงาน ฯลฯ ในประเด็นต่าง ๆ หลายสาเหตุ เช่น การไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การจัดสรรทรัพยากรอย่างไม่เป็นธรรม การขาดภาวะผู้นำ การไม่ให้ความร่วมมือ การมีค่านิยมหรือทัศนคติที่แตกต่างกัน เป็นต้น ซึ่งทำให้เกิดปัญหาขัดแย้งต่อกัน จนนำไปสู่ความแตกร้างได้ (ทองทิพภา วิริยะพันธุ์, 2551 : 253) ดังนั้น บุคคลจึงควรมีทักษะในการบริหารความขัดแย้ง เพื่อใช้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานร่วมกัน

4.4.1 ความหมายของความขัดแย้ง

มีผู้ให้ความหมายของความขัดแย้ง (Conflict) ไว้ดังนี้

1. เป็นความแตกต่างด้านความคิดระหว่างสองฝ่ายขึ้นไป ซึ่งจะก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างกัน

2. เป็นขั้นตอนหนึ่งซึ่งฝ่ายหนึ่งรับรู้ว่าอีกฝ่ายหนึ่งมีการปฏิบัติซึ่งเข้ากันไม่ได้กับความคิดเห็นของตน (Greenberg and Baron, 2003 : 662, อ้างถึงใน รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548 : 293)

3. เกิดขึ้นเมื่อแต่ละฝ่ายไม่เห็นพ้องต้องกันในประเด็นที่สำคัญหรือทั้งสองฝ่ายเป็นปรปักษ์กัน ความขัดแย้งก็จะเกิดขึ้น (Schermerhorn, Hunt and Osborn, 2003 : 378, อ้างถึงใน รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548 : 293)

4. เป็นสถานการณ์ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ไม่สามารถตกลงหรือเห็นพ้องต้องกันได้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งมักจะมีสาเหตุจากความจำกัดของอำนาจทรัพยากร สถานภาพทางสังคม และความแตกต่างทางค่านิยม (Robbins, 1990 : 411-412, อ้างถึงใน สุนันทา เลहनันท์, 2549 : 174)

ผู้บริหารและผู้นำทีมจะต้องพิจารณาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นประกอบด้วยความขัดแย้งซึ่งผู้บริหารหรือผู้นำเกี่ยวข้องโดยตรงในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติ โดยใช้หลักการในสถานการณ์อื่นผู้บริหารหรือผู้นำจะต้องเป็นคนกลางหรือฝ่ายที่สามที่จะช่วยแก้ปัญหาความขัดแย้ง ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งทุกปัญหาผู้บริหารหรือผู้นำจะต้องมีความสะดวกที่จะเข้าไปแก้ไขปัญหา รวมถึงมีความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์ความขัดแย้งว่าอยู่ในระดับใด และหาวิธีการในการแก้ปัญหาความขัดแย้งนั้น ซึ่งจะเป็นผลดีต่อทั้งองค์กรและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

4.4.2 รูปแบบของความขัดแย้ง (Types of Conflict)

รูปแบบของความขัดแย้งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548 : 293-294) ดังนี้

1. ความขัดแย้งด้านเหตุผล (Substantive Conflict) เป็นความขัดแย้งซึ่งเกิดจากการไม่เห็นด้วยในวิธีการของอีกฝ่ายที่ต้องการทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ตัวอย่างเช่น ความขัดแย้งซึ่งเกิดจากการประชุมเพื่อหากลยุทธ์พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ของฝ่ายการตลาดที่อีกฝ่ายหนึ่งอาจจะไม่เห็นด้วยกับวิธีการของอีกฝ่ายหนึ่ง ความขัดแย้งรูปแบบนี้ถือเป็นเรื่องปกติที่คนทำงานร่วมกันทุกวันอาจมีทักษะที่แตกต่างกันได้ เมื่อบุคคลไม่เห็นด้วยกับเป้าหมายของทีมงานหรือองค์การ การจัดสรรทรัพยากร นโยบาย และกระบวนการ ตลอดจนการมอบหมายงานเหล่านี้จะทำให้เกิดความขัดแย้งตามมา ซึ่งการบริหารความขัดแย้งประเภทนี้เป็นความท้าทายที่ผู้บริหารส่วนใหญ่ต้องประสบอยู่เสมอ

2. ความขัดแย้งด้านอารมณ์ (Emotional Conflict) เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากความรู้สึก (อารมณ์) ของบุคคล เช่น ความโกรธ ความไม่ไว้วางใจ ความไม่ชอบ ความกลัว ความไม่พึงพอใจ หรือเป็นความขัดแย้งซึ่งเกิดจากบุคลิกภาพของบุคคลที่แตกต่างกัน ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสูญเสียพลังงาน เกิดความว้าวุ่นใจ ส่งผลให้ความสำคัญของงานลดลง นอกจากนี้ ความขัดแย้งด้านอารมณ์สามารถแสดงออกมาให้เห็นเป็นปกติในรูปแบบของความขัดแย้งที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา หรือบางครั้งอาจเกิดจากการที่ต่างฝ่ายต่างคิดว่าตนเองเป็นผู้มีประสบการณ์ในงาน และโดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานการณ์ที่ธุรกิจได้รับแรงกดดันจากสถานะการทำงานที่รุนแรงเฉกเช่นในปัจจุบัน การลดขนาดองค์กร และการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรใหม่ สถานการณ์เหล่านี้มีสิ่งต่าง ๆ มากมายที่ผู้บริหารต้องตัดสินใจร่วมกัน ซึ่งอาจทำให้เกิดความขัดแย้งด้านอารมณ์ได้

4.4.3 ระดับของความขัดแย้ง

โดยทั่วไปปัญหาความขัดแย้งจะแบ่งออกเป็น 4 ระดับ (ริงส์เวิร์ค ประเสริฐศรี, 2548 : 294-295) ดังนี้

1. ความขัดแย้งส่วนบุคคล (Interpersonal Conflict) เป็นความขัดแย้งภายในของแต่ละบุคคล ซึ่งเกิดจากแรงกดดันที่ได้รับจากเป้าหมายหรือความคาดหวังที่ไม่สอดคล้องกัน หรือเป็นความขัดแย้งซึ่งเกิดขึ้นเมื่อแต่ละบุคคลเกิดความสับสน วิตกกังวลหรือเกิดความตึงเครียด (Ivancevich and Matteson, 2002 : 675, อ้างถึงใน ริงส์เวิร์ค ประเสริฐศรี, 2548 : 294)

2. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Interpersonal Conflict) ซึ่งเป็นความขัดแย้งซึ่งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลสองคนขึ้นไปมีความขัดแย้งกัน ซึ่งอาจจะเป็นลักษณะด้านเหตุผล (Substantive) หรือด้านอารมณ์ (Emotional) หรือสองอย่างร่วมกัน ตัวอย่างของความขัดแย้งด้านเหตุผล เช่น บุคคลสองคนโต้เถียงกันเรื่องความประพฤติของผู้มาสมัครงาน ตัวอย่างของความขัดแย้งด้านอารมณ์ เช่น บุคคลสองคนไม่เห็นด้วยกับสีของเสื้อผ้าที่อีกฝ่ายหนึ่งใส่มาทำงาน

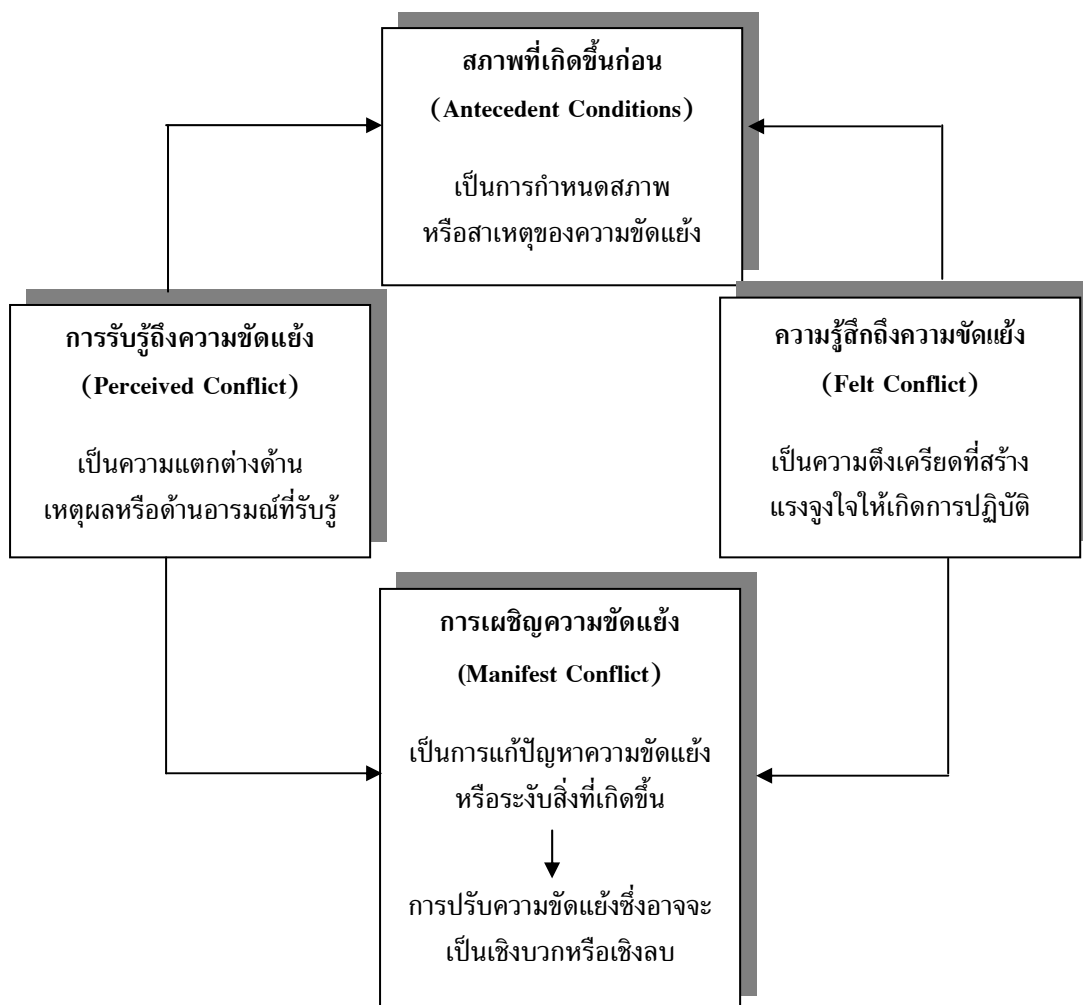
3. ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม (Intergroup Conflict) นั้นเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างกลุ่มในองค์กรหรือเป็นความไม่ลงรอยกัน ความขัดแย้งเหล่านี้เกิดขึ้นเนื่องจากทรัพยากรมีอยู่อย่างจำกัด ความต้องการในการรับรู้ ทัศนคติ และการขาดความเข้าใจกัน หรือเป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ภายในองค์กร (Schermerhorn, Hunt and Osborn, 2003 : 380, อ้างถึงใน รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548 : 295) ซึ่งอาจจะเป็นกลุ่มงานในหน้าที่หรือกลุ่มงานข้ามหน้าที่ก็ได้ ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มเป็นเรื่องปกติในองค์กร แต่ส่งผลให้เกิดความยากลำบากในการร่วมมือกันและการประสานกิจกรรมในการทำงาน ตัวอย่างเช่น ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มงานตามหน้าที่หรือแผนกต่าง ๆ เช่น ระหว่างแผนกการตลาดกับแผนกการผลิต เป็นต้น ซึ่งวิธีที่ช่วยลดความขัดแย้งประเภทนี้ คือการจัดตั้งทีมงานข้ามหน้าที่ (Cross-function Teams) หรือหน่วยเฉพาะกิจ (Task Forces) ขึ้น อีกทั้งยังช่วยสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์และการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

4. ความขัดแย้งระหว่างองค์กร (Interorganizational Conflict) เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากการแข่งขันระหว่างองค์กรธุรกิจต่าง ๆ ความขัดแย้งระหว่างองค์กรจะมีขอบเขตที่กว้างขวาง ซึ่งไม่จำกัดเฉพาะการแข่งขันด้านการตลาดอย่างเดียว แต่ยังรวมถึงความขัดแย้งระหว่างสหภาพแรงงานและองค์กรที่พนักงานเป็นสมาชิก ระหว่างหน่วยงานรัฐบาลหรือระหว่างองค์กรและผู้ขายปัจจัยการผลิต เป็นต้น

4.4.4 ขั้นตอนของความขัดแย้ง

ความขัดแย้งสามารถแก้ไขได้หลายวิธี แต่เป้าหมายที่สำคัญคือความสำเร็จหรือการกำหนดขั้นตอนเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้ง ซึ่งการแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Conflict Resolution) จะเป็นการกำหนดแนวทางและเหตุผลเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ซึ่งในกระบวนการนี้จะต้องเริ่มจากการทำความเข้าใจถึงสาเหตุและขั้นตอนที่ความขัดแย้งได้ก่อตัวขึ้น (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548 : 297)

ความขัดแย้งส่วนใหญ่จะก่อตัวขึ้นตามขั้นตอนดังภาพประกอบ 4 ผู้บริหารควรระลึกว่าความขัดแย้งตอนต้นที่ไม่สามารถแก้ไขได้ จะทำให้ความขัดแย้งพัฒนาไปสู่ขั้นตอนต่อไป ยิ่งไปกว่านั้นความพยายามที่จะปฏิเสธปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นหรือการแก้ปัญหาเพียงเบื้องต้น จะทำให้ความขัดแย้งนั้นกลายเป็นปัญหาใหญ่ ซึ่งจะต้องหาวิธีแก้ไขอย่างเต็มที่



ภาพประกอบ 4 ขั้นตอนของความขัดแย้ง (The Stages of Conflict)

ที่มา : Schermerhorn, Hunt and Osborn, 2003 : 383, อ้างถึงใน รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548 : 298

จากภาพประกอบ 4 สามารถอธิบายขั้นตอนของความขัดแย้ง
ดังนี้

1. ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นก่อน (Conflict Antecedents) เป็นขั้นตอนที่สาเหตุของความขัดแย้งได้ก่อตัวขึ้น หลังจากนั้น หากสาเหตุดังกล่าวทำให้บุคคลหรือกลุ่มขัดแย้งกันก็จะพัฒนาไปสู่ขั้นตอนของการรับรู้ถึงความขัดแย้ง
2. การรับรู้ถึงความขัดแย้ง (Perceived Conflict) ซึ่งอาจจะเป็นการรับรู้โดยบุคคลเพียงคนเดียวหรือหลายคนก็ได้ สิ่งสำคัญคือการแบ่งแยกระหว่างการรับรู้ถึงความขัดแย้งและความรู้สึกถึงความขัดแย้ง

3. ความรู้สึกถึงความขัดแย้ง (Felt Conflict) เมื่อความขัดแย้งเป็นความรู้สึก จะทำให้บุคคลเกิดความตึงเครียด ซึ่งจะทำให้บุคคลมีการกระทำเพื่อลดความรู้สึกที่ตึงเครียดนั้น การจัดการกับปัญหาความขัดแย้งนี้ ทุก ๆ ฝ่ายควรจะรับรู้และรู้สึกถึงความจำเป็นที่จะต้องแก้ไขปัญหานั้น เมื่อความขัดแย้งมีการแสดงออกอย่าเปิดเผยในพฤติกรรม ขั้นตอนต่อไปจะพัฒนาไปสู่ขั้นตอนการเผชิญความขัดแย้ง

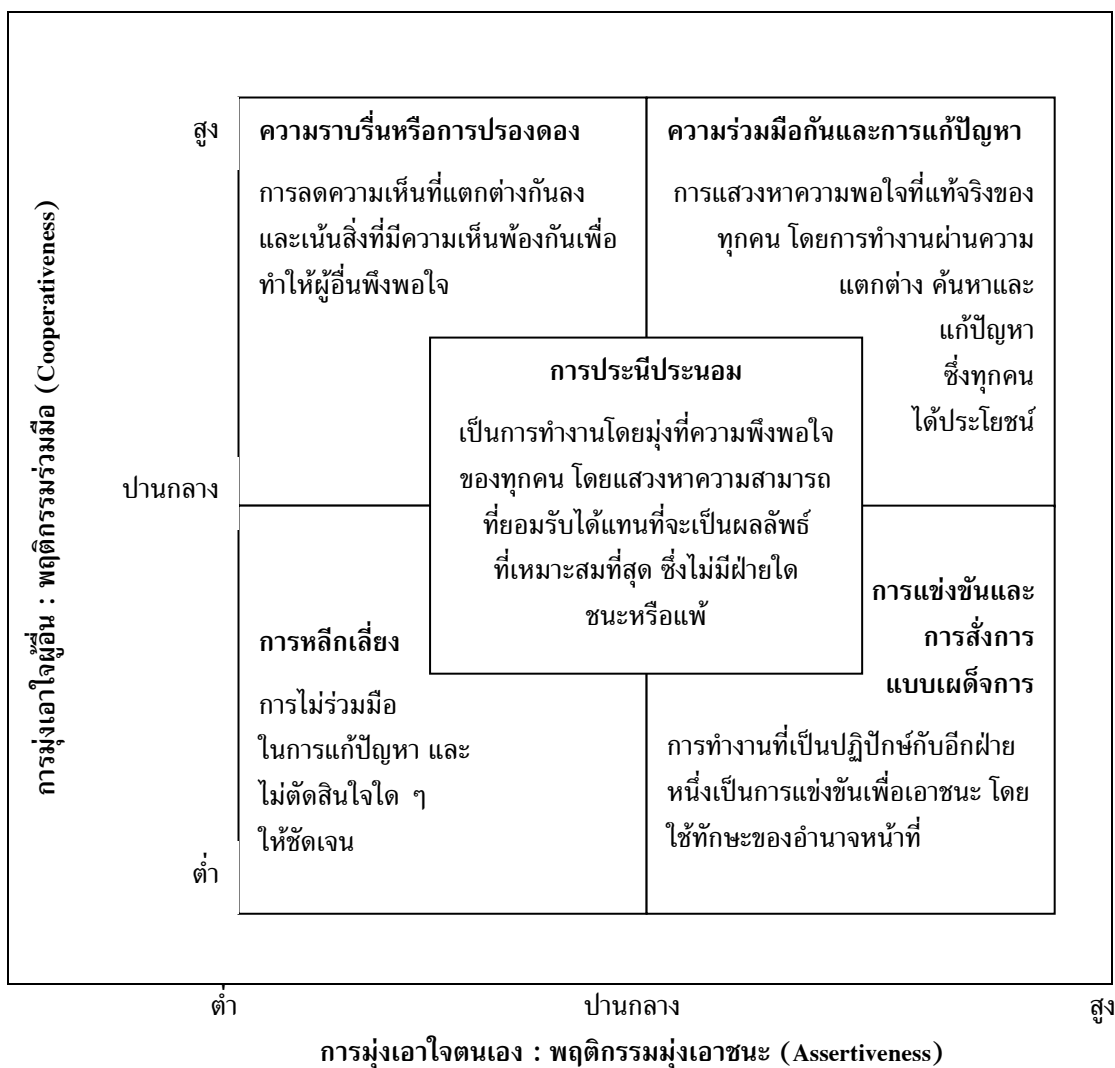
4. การเผชิญความขัดแย้ง (Manifest Conflict) ซึ่งสามารถแก้ไขโดยกำจัดหรือรวบรวมสาเหตุแห่งความขัดแย้งที่ก่อตัวขึ้น ซึ่งอาจจะระงับความรู้สึกได้ แต่สาเหตุแห่งความขัดแย้งยังคงอยู่แต่ถูกควบคุมไว้ ตัวอย่างเช่น ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายอาจจะเลือกไม่สนใจความขัดแย้งที่เกิดขึ้นหากต้องทำงานร่วมกัน เป็นต้น

หากไม่สามารถแก้ไขความขัดแย้งได้จะมีผลกระทบต่ออารมณ์ของบุคคล และอาจขยายไปสู่ความขัดแย้งด้านอารมณ์ระหว่างบุคคล ในทางตรงกันข้ามความขัดแย้งที่ได้รับการแก้ไขอย่างแท้จริงจะทำให้องค์การทราบวิธีที่จะจัดการกับความขัดแย้งต่อไปที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้ ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องมีความรู้สึกไวต่อการรับรู้อิทธิพลของผลที่เกิดจากความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคตด้วย (ริงสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548 : 297)

4.4.5 วิธีการบริหารความขัดแย้งทางตรง

โทมัส (Thomas, 1976 : 900, อ้างถึงใน สุนันทา เลานันทน์, 2549 : 192) ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านพฤติกรรมองค์การได้กล่าวไว้ว่า บุคคลจะมีวิธีแก้ไขความขัดแย้งอยู่ 5 วิธี คือ การเอาชนะ (Competing) การยอมปฏิบัติตาม (Accommodating) การหลีกเลี่ยง (Avoiding) การประนีประนอม (Compromising) และการร่วมมือ (Collaborating) โดยจัดเป็น 2 มิติหลัก คือ มิติรักษผลประโยชน์ (Assertive) ซึ่งหมายถึงบุคคลพยายามแก้ปัญหาความขัดแย้งเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของตนเอง และมีมิติความร่วมมือ (Cooperativeness) ซึ่งหมายถึงการที่บุคคลพยายามขจัดปัญหาความขัดแย้งเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้อื่น โดยแต่ละบุคคลสามารถใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น ภายใต้สถานการณ์ที่แตกต่างกัน

ภาพประกอบ 5 แสดงทัศนะ 5 ประการในการบริหารความขัดแย้ง โดยมุ่งความสำคัญที่ความร่วมมือกันและการสร้างให้เกิดความสัมพันธ์อันดี (Assertiveness in the Relationship) นักแนะแนวและนักวิชาการยอมรับว่าเป็นการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่แท้จริง ซึ่งมีสาเหตุของความขัดแย้งจากทั้งด้านเหตุผลและด้านอารมณ์ รวมถึงความขัดแย้งระดับกลุ่ม



ภาพประกอบ 5 แสดงทักษะ 5 ประการในการบริหารความขัดแย้ง (Five Ways to Manage Conflict)

ที่มา : ปรับปรุงจาก Schermerhorn, Hunt and Osborn, 2003 : 387, อ้างถึงใน รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548 : 301

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548 : 300-301) และสุนันทา เลहनันท์ (2549 : 193-200) ได้อธิบายการใช้รูปแบบการบริหารความขัดแย้งในโอกาสต่าง ๆ ดังนี้

1. ความร่วมมือกันและการแก้ปัญหา (Collaboration and Problem Solving) เป็นการดำเนินการเพื่อให้ได้ชัยชนะและชนะเดี๋ยวกันก็ร่วมมือกับคู่กรณีในการแก้ปัญหาคความขัดแย้ง วินน์ และกูดิตัส (Wynn and Guditus, 1984 : 146, อ้างถึงใน สุนันทา เลहनันท์, 2549 : 196) ได้อธิบายกระบวนการร่วมมือไว้ว่าเป็นการสร้าง

ความเห็นพ้องต้องกัน ซึ่งเริ่มตั้งแต่ขั้นแรกและดำเนินต่อไปจนกระทั่งบรรลุผล การสื่อสารเป็นไปอย่างเปิดเผยและจริงจัง ให้แต่ละฝ่ายได้รับรู้ทำความเข้าใจกันและกันให้ดีขึ้น การสื่อสารที่ดีขึ้นจะก่อให้เกิดความเข้าใจ แต่ไม่จำเป็นว่าจะต้องมีความเห็นสอดคล้องกันเสมอไป แต่ละฝ่ายเริ่มจะชื่นชมซึ่งกันและกัน และโดยทั่วไปสิ่งดี ๆ จะเกิดขึ้นตามมา วิธีนี้จะเป็นวิธีการที่เหมาะสมเมื่อเวลาและต้นทุนอำนวย แต่ละบุคคลจะต้องใช้ความพยายามและศักยภาพที่มีอยู่ร่วมกันแก้ปัญหา

2. การหลีกเลี่ยง (Avoidance) เป็นการเผชิญปัญหาขัดแย้งที่แต่ละฝ่ายไม่สนใจที่จะต่อสู้หรือร่วมมือในการแก้ปัญหา แต่จะหลีกเลี่ยงหรือถอนตัว และไม่ยุ่งเกี่ยวกับปัญหานั้น ๆ โดยไม่ได้เถียงและไม่ให้ความร่วมมือที่จะแก้ปัญหา วิธีการหลีกเลี่ยงปัญหาที่ใช้กันทั่วไป เช่น การเลื่อน การเพิกเฉย การแยกตัว การยับยั้ง เป็นต้น วิธีการหลีกเลี่ยงนี้จะใช้เมื่อความขัดแย้งนั้นต้องแก้ไขโดยด่วน หรือเมื่อบุคคลต้องการลดความขัดแย้ง เป็นวิธีที่ใช้แก้ปัญหาชั่วคราวเพื่อความอยู่รอดเท่านั้น

3. การสั่งการแบบเผด็จการ (Authoritative Command) หรือ การเอาชนะ (Competing) เป็นการต่อสู้เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการเพียงฝ่ายเดียว และไม่สนใจกับประโยชน์ของผู้อื่น วิธีนี้จะใช้เมื่อต้องการให้ความขัดแย้งยุติลงอย่างรวดเร็วและถาวร แต่ถ้ามีการใช้วิธีนี้บ่อยเกินไป จะทำให้มีความรู้สึกเป็นศัตรูต่อกัน จงเกลียดจางชัง การสื่อสารล้มเหลว ความไว้วางใจและการสนับสนุนจะมีน้อยลง และความเสียหายที่เกิดขึ้นยากที่จะแก้ไขให้ดีขึ้นเหมือนเดิม

4. การปรองดองหรือการยอมปฏิบัติตาม (Accommodation) เป็นความพยายามของฝ่ายหนึ่งที่ยินยอมทำทุกอย่างเพื่อให้อีกฝ่ายหนึ่งได้รับความพึงพอใจ โดยยอมสูญเสียผลประโยชน์ที่ตนพึงจะได้รับ ทั้งนี้เพื่อต้องการรักษาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมากกว่าการแก้ปัญหาซึ่งผลได้อาจไม่คุ้มกับความหวังใจที่จะเกิดขึ้น วิธีนี้จะใช้เมื่อประเด็นความขัดแย้งมีความสำคัญสำหรับบุคคลอื่นมากกว่าตนเอง และตนเองต้องการรักษาสัมพันธภาพที่ดีไว้ หรือเมื่อต้องการสร้างความเชื่อถือและการยอมรับทางสังคม เพื่อประโยชน์ในอนาคต

5. การประนีประนอม (Compromise) เป็นการเดินสายกลางระหว่างความพยายามที่จะเอาชนะและการร่วมมือแก้ปัญหาข้อขัดแย้ง มีแนวโน้มไปในทางยอมมากกว่าเอาชนะ ทั้งสองฝ่ายได้รับการขอร้องให้เสียสละเพื่อแลกเปลี่ยนกับสิทธิบางอย่างจากอีกฝ่าย วิธีนี้เป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากและเป็นกลยุทธ์ที่มีประสิทธิผลสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อคู่กรณีมีเป้าหมายไม่เหมือนกันและมีอำนาจเสมอกัน (Roberts and Hunt, 1991 : 209, อ้างถึงใน สุนันทา เลานันท์, 2549 : 199) โดยส่วนใหญ่วิธีการประนีประนอม จะใช้เป็นการชั่วคราว เพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้งในประเด็นที่ซับซ้อนหรือภายในเวลาที่จำกัด

4.4.6 กลยุทธ์ในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

روبบินส์ (Robbins, 1990 : 415, 438-440, อ้างถึงใน สุนันทา เลहनันท์, 2549 : 184, 187) ได้อธิบายเกี่ยวกับความขัดแย้งและประสิทธิผลขององค์กรว่าอาจเป็นไปได้ทั้งในทางบวกและทางลบ โดยผลของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นสามารถอธิบายได้ 4 กลุ่ม ได้แก่ การแพ้-แพ้ การแพ้-ชนะ การชนะ-แพ้ และการชนะ-ชนะ

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548 : 301-302) และสุนันทา เลहनันท์ (2549 : 186-187) ได้สรุปผลของความขัดแย้งและกลยุทธ์ในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ดังนี้

4.4.6.1 ความขัดแย้งแบบแพ้-แพ้ (Lose-lose Conflict)

เป็นความขัดแย้งที่ไม่มีฝ่ายใดได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการอย่างครบถ้วน แต่ละฝ่ายจะได้รับผลประโยชน์ไม่เต็มตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ซึ่งความขัดแย้งในลักษณะนี้จะเกิดขึ้นเมื่อแต่ละฝ่ายไม่มีพฤติกรรมมุ่งเอาชนะ หรือมีพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับต่ำ การบริหารความขัดแย้งแบบแพ้-แพ้ (Lost-lost Conflict Management) สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 รูปแบบ คือ

1. การหลีกเลี่ยง (Avoidance) จะแสดงพฤติกรรมร่วมมือ (Cooperativeness) และพฤติกรรมมุ่งเอาชนะ (Assertiveness) ในระดับต่ำ โดยที่ไม่รับรู้ถึงปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นและไม่ร่วมมือในการแก้ปัญหาแต่จะปล่อยปัญหานั้นไว้ โดยเชื่อว่าความขัดแย้งนั้นจะลดลงเองเมื่อเวลาผ่านไป ซึ่งวิธีการบริหารความขัดแย้งในลักษณะนี้จะเกิดผลดี เมื่อสถานการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นไม่รุนแรง ในทางตรงกันข้าม ถ้าความขัดแย้งนั้นรุนแรง การหลีกเลี่ยงก็อาจจะส่งผลให้ความขัดแย้งนั้นยิ่งรุนแรงขึ้นจนเกินจะแก้ไขได้

2. การปรองดองหรือความราบรื่น (Accommodation of Smoothing) เป็นการแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับสูง และแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับต่ำ การปรองดองเป็นการลดความแตกต่างและความขัดแย้งระหว่างบุคคลโดยมุ่งเอาใจผู้อื่น เสียสละให้กับอีกฝ่าย เพื่อสร้างความสามัคคีและหลีกเลี่ยงความยุ่งเหยิงและบาดหมางใจกัน

3. การประนีประนอม (Compromise) เป็นการแสดงพฤติกรรมร่วมมือและพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับปานกลาง เป็นการบริหารความขัดแย้งที่มุ่งให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความพึงพอใจ โดยแต่ละฝ่ายจะต้องยอมเสียสละในสิ่งที่ตนเองต้องการลงบ้าง ทำให้ไม่มีฝ่ายใดได้รับความพึงพอใจเต็มร้อย ซึ่งอาจเป็นสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในอนาคต

4.4.6.2 ความขัดแย้งแบบแพ้-ชนะ (Lose-win Conflict)

เป็นการขจัดความขัดแย้งที่ฝ่ายหนึ่งไม่รักษาผลประโยชน์ของตนเอง ยอมให้อีกฝ่ายตัดทวงไปทั้ง ๆ ที่ฝ่ายแพ้ต้องชกเนื้อตนเอง

4.4.6.3 ความขัดแย้งแบบชนะ-แพ้ (Win-lose Conflict)

เป็นความขัดแย้งที่มีฝ่ายหนึ่งเท่านั้นเป็นผู้ได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการอย่างครบถ้วน แต่ละฝ่ายจึงพยายามทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อให้ฝ่ายของตนชนะ ความขัดแย้งในลักษณะนี้จะแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับสูง (High-assertiveness) และแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับต่ำ (Low-cooperativeness) ซึ่งการบริหารความขัดแย้งแบบชนะ-แพ้ คือการแข่งขัน (Competition) เพื่อให้ฝ่ายตนได้รับชัยชนะ โดยอาศัยทักษะที่เหนือกว่าและใช้อำนาจการสั่งการแบบเผด็จการ (Authoritative Command) ภายในกลุ่ม การแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบชนะ-แพ้ มักจะส่งผลในทางลบแก่องค์กร โดยจะทำให้ขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ทำลายความสามัคคีและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลลง นอกจากนี้ยังอาจทำให้ความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตมีแนวโน้มรุนแรงกว่าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

4.4.6.4 ความขัดแย้งแบบชนะ-ชนะ (Win-win Conflict)

เป็นกลยุทธ์การแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยอยู่บนพื้นฐานของเหตุผล เพื่อแสวงหาวิธีการที่ทำให้ทุกฝ่ายพึงพอใจ และไม่ทำให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดเสียเปรียบ โดยวิธีการที่ใช้ในกลยุทธ์ความขัดแย้งแบบชนะ-ชนะ คือความร่วมมือกันหรือการแก้ปัญหา (Collaboration or Problem Solving) โดยวิธีการนี้จะแสดงพฤติกรรมความร่วมมือและพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับสูง เป็นการมุ่งที่จะเอาชนะ แต่ในขณะเดียวกันก็ให้ความร่วมมืออย่างเต็มความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เป็นการร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหา ทำให้เกิดความชนะทั้งสองฝ่าย ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญในการแก้ปัญหาแบบชนะ-ชนะ ประกอบด้วย

1. ต้องบรรลุเป้าหมายของแต่ละฝ่าย
2. แนวทางในการแก้ปัญหามustได้รับการยอมรับ

และความเห็นชอบจากทั้งสองฝ่าย

3. กำหนดขั้นตอนซึ่งทุกฝ่ายจะต้องเกี่ยวข้องกัน รับผิดชอบร่วมกัน เปิดเผยและซื่อสัตย์ต่อข้อเท็จจริง ความคิดเห็นและความรู้สึก

เมื่อความสำเร็จบรรลุผล การแก้ปัญหาความขัดแย้งที่แท้จริงก็จะเกิดขึ้น กลยุทธ์การแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบชนะ-ชนะนี้ จึงถือเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดของทุกฝ่าย เพราะทุกฝ่ายต่างบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ จึงทำให้ทุกฝ่ายเกิดความพึงพอใจ และร่วมมือร่วมใจกันแก้ปัญหา เกิดความสามัคคีกัน ส่งผลให้องค์กรมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ความขัดแย้งที่มากเกินไปนั้น จะทำให้เกิดความรู้สึกในทางลบระหว่างบุคคลอันนำไปสู่ผลในทางทำลาย ในทางกลับกันความขัดแย้งในระดับต่ำจะขัดขวางการอภิปรายในเชิงสร้างสรรค์ ยังผลให้การปฏิบัติงานอยู่แค่เพียงระดับปานกลาง แต่การรักษา

ระดับความขัดแย้งให้อยู่ในระดับปานกลางจะทำให้มีการปฏิบัติงานสูงที่สุด (Robbins, 1991 : 440, อ้างถึงใน สุนันทา เลहनันท์, 2549 : 187)

นอกจากนี้ พรศักดิ์ ธนพัฒน์พงศ์ (2545 : 180-182) ยังได้กล่าวไว้ว่า โดยธรรมชาติของการอยู่ร่วมกันในสังคม มนุษย์ย่อมหลีกเลี่ยงที่จะมีความขัดแย้งไม่ได้ โดยเฉพาะสังคมปัจจุบันที่ผู้คนส่วนใหญ่ใช้ชีวิตในที่ทำงานมากกว่า 1 ใน 3 ของเวลาที่มีอยู่บรรยากาศในการทำงานราบรื่นย่อมเป็นที่ปรารถนาของทุกคน แต่ความเป็นจริงแล้วเชื่อว่าทุกที่ของการทำงานจะมีแต่ความสุขในการทำงาน แนวความคิดที่ต่างกัน กรอบประสบการณ์ที่ต่างกัน วิธีการทำงานที่ต่างกัน ความรู้ความสามารถที่ต่างกัน การเข้าถึงและวิธีการแก้ไขปัญหาที่ต่างกัน และความพอใจในการยอมรับต่อผลประโยชน์ที่ได้ตอบแทนที่ต่างกัน ล้วนแล้วแต่เป็นสาเหตุของความขัดแย้งในสถานที่ทำงานทั้งสิ้น

ศักยภาพในการแก้ปัญหาของผู้นาองค์กรเป็นสิ่งที่ได้รับการหยิบยกมาพิจารณามากที่สุด ซึ่งศักยภาพของผู้นาองค์กรคงไม่ใช่แต่ความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการเท่านั้น ทักษะในการสื่อสารกับบุคลากรทุกคนทุกระดับในองค์กรถือเป็นสิ่งสำคัญที่ไม่อาจจะละเลยได้ เพราะการสื่อสารหมายถึงการบอกเจตนาารมณ์และวัตถุประสงค์ของการอยู่ร่วมกันในองค์กร ซึ่งทุกคนต้องทำงานร่วมกัน เป็นการถ่ายทอดคำสั่ง ถ่ายทอดเทคโนโลยี และสร้างสรรค์ความเป็นมืออาชีพในแต่ละด้านให้กับพนักงานแต่ละฝ่าย ฉะนั้น การเตรียมพร้อมสำหรับการรับมือกับความขัดแย้งจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับใครสักคนหนึ่งที่กำลังก้าวเข้ามาสู่วงจรรแห่งความขัดแย้งเหล่านั้น ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นมาได้ก็ได้อีก การเตรียมตัวเพื่อจัดการกับปัญหาความขัดแย้งจึงเป็นความจำเป็นขององค์กรไปพร้อม ๆ กับความจำเป็นที่บุคลากรทุกคนจะอยู่รอดได้จากภาวะความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ซึ่งการเตรียมตัวเพื่อรับมือกับความขัดแย้งนั้นประกอบด้วย

1. การไม่เป็นผู้สร้างความขัดแย้งขึ้นเองโดยไม่จำเป็น ซึ่งอาจจะเป็นการยากที่จะรู้ว่าการกระทำเช่นใดเป็นบ่อเกิดของความขัดแย้ง แต่ก็มีข้อพิจารณาง่าย ๆ คือ การที่จะต้องระมัดระวังตนในการสื่อสารไม่ว่าจะโดยคำพูด โดยลายลักษณ์อักษร หรือการควบคุมกิริยาท่าทางให้อยู่ในระเบียบวินัยที่เหมาะสม หากในเบื้องต้นบุคคลทุกคนสามารถที่จะดำเนินชีวิตอย่างมีวินัย มีการสื่อสารระหว่างกันและกัน โดยใช้สารที่เหมาะสมตามกาลเทศะ ตามช่องทางที่มีอยู่แล้ว ปัญหาความขัดแย้งจะลดลงไปอย่างมากมาย

2. การขจัดอารมณ์และความรู้สึกที่เป็นปฏิกิริยาออกไป บ่อยครั้งที่ความขัดแย้งเกิดขึ้นเพราะเพียงความรู้สึกที่ไม่ชอบกันอย่างไรเหตุผล รวมทั้งไม่พยายามเข้าใจถึงเหตุผลของการกระทำในด้านต่าง ๆ สิ่งที่จะลดอารมณ์และความรู้สึกของความเป็นศัตรูได้ก็คือ การสื่อสารระหว่างกันและกันอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ ทั้งช่องทางที่เป็นทางการ กึ่งทางการ และไม่เป็นทางการ เพื่อยามที่เกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้นมา การหันหน้ามาพูดจาหาข้อสรุปหรือแสวงหาทางออกจะทำได้ง่ายขึ้น

3. พยายามตั้งคำถามในการแก้ไขปัญหาว่าจะแก้ไขปัญหาได้อย่างไร ทำไมถึงใช้วิธีเหล่านั้น แล้วผลที่ได้จะเป็นอย่างไร มากกว่าการวนเวียนอยู่กับคำถามที่ว่าอะไรเกิดขึ้น เกิดขึ้นเมื่อใด ใครผิดใครถูก วิธีการแบบนี้จะทำให้การแก้ไขปัญหเข้าประเด็นตรงเป้าหมาย และเป็นการสร้างสรรค์มากกว่าการกล่าวโทษที่จ้องหาตัวผู้กระทำผิดแล้วลงโทษเป็นราย ๆ ไป

4. หาข้อสรุปที่ได้รับการยอมรับให้เร็วที่สุด การปล่อยให้อปัญหา ลุกลามออกไป โดยไม่พยายามที่จะนำคุณกรณีเข้าสู่การเจรจา การไกล่เกลี่ย หรือการตัดสินความ จะเป็นการสร้างปัญหาความขัดแย้งให้มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น เพราะจะเกิดการสื่อสาร ในข้อมูลที่คลุมเครือ ผลที่ตามมาคือการบิดเบือนข่าวสารที่มากขึ้นในทุกระดับ กลุ่มผลประโยชน์ จะจับตัวกันเหนียวแน่นมากขึ้น จนถึงระดับที่มีการสร้างกระบวนการข่าวสารขึ้นมาตอบโต้ท้าทายอำนาจขององค์กร ซึ่งจะทำให้องค์กรขาดเสถียรภาพ

5. จะต้องรู้จักการใช้ข้อมูลที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์ ซึ่งข้อมูล ข่าวสารที่จะใช้แก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งนั้น ต้องพิจารณาทั้งข้อมูลที่เป็นตัวเลขหรือวัดค่า ออกมาได้ ประกอบกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่เป็นทัศนคติ ความรู้สึก หรือรูปแบบพฤติกรรมที่ต้อง ใช้การพรรณนาบรรยาย ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะทำให้เกณฑ์วัด (Criteria) และการประเมินสถานการณ์ มีความแม่นยำเหมาะสม

เนื่องจากงานตรวจสอบบัญชีนั้น ผู้สอบบัญชีต้องปฏิบัติงานตรวจสอบ บัญชีตามมาตรฐานการสอบบัญชีที่กำหนดโดยสภาวิชาชีพบัญชี ซึ่งในบางครั้งลูกค้าอาจมี บางประเด็นที่ไม่เข้าใจ และมาตรฐานการบัญชีที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการบันทึกบัญชีบางฉบับนั้น มีทางเลือกปฏิบัติในการบันทึกบัญชีได้ ทำให้ในบางครั้งผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีและผู้ทำบัญชี มีความเห็นไม่ตรงกันหรืออาจตีความต่างกัน ทำให้เกิดความขัดแย้งด้านเหตุผลขึ้นได้ นอกจากนี้ โอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งด้านอารมณ์ก็อาจเกิดขึ้นได้จากความไม่ไว้วางใจ ความไม่ชอบ ไม่พึงพอใจต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนอาจมีต่อกัน เพราะโดยทั่วไปแล้วผู้รับตรวจมักมีความรู้สึก ในทางต่อต้านผู้ตรวจและบางครั้งเกิดความรู้สึกว่ากำลังถูกจับผิดจากผู้ตรวจ ดังนั้น ในส่วนของ ผู้สอบบัญชีซึ่งอยู่ในฐานะผู้ตรวจ แต่ในขณะเดียวกันก็อยู่ในฐานะของผู้ให้บริการด้วย ย่อมต้อง ทำงานให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในงานสอบบัญชีด้วยเช่นกัน ผู้สอบบัญชีจึงจำเป็นต้องมีทักษะ ในการบริหารความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้ในระหว่างการปฏิบัติงานตรวจสอบ เพื่อไม่ให้งาน ติดขัดเพราะถ้าส่วนใดส่วนหนึ่งมีปัญหา ย่อมส่งผลกระทบต่อส่วนอื่น ๆ ไปด้วย นอกจากนี้ การบริหารความขัดแย้งยังช่วยให้ผู้สอบบัญชีสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้ เพราะถ้าความขัดแย้ง ยังคงอยู่โดยผู้สอบบัญชีไม่สามารถจัดการปัญหาเหล่านั้น ก็อาจส่งผลให้ลูกค้ามีการพิจารณา เปลี่ยนผู้สอบบัญชีก็ได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกันของบุคคลต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงได้สรุปผลงานวิจัยดังกล่าวออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้านการสอบบัญชี
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะและปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการทำงาน

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้านการสอบบัญชี

จักรพงษ์ รัตนะ (2547 : 22-25, 35) ได้ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยได้แบ่งลักษณะปัญหาออกเป็น 4 ด้าน คือด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา ผลวิจัยพบว่าระดับปัญหาด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาที่สำคัญ 3 ลำดับแรก คือปัญหากระบวนการควบคุมภายในของลูกค้า ปัญหาความรู้ความสามารถของพนักงานบริษัทลูกค้าด้านบัญชี และปัญหาการให้ความร่วมมือของบริษัทลูกค้า โดยผู้วิจัยได้เสนอข้อคิดเห็นจากการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ว่าสำนักงานสอบบัญชีควรประสานงานกับลูกค้าในเรื่องของการจัดเตรียมเอกสารเพื่อการตรวจสอบบัญชี เพื่อป้องกันปัญหาการตรวจสอบบัญชีล่าช้า นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามยังได้ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในด้านลูกค้าว่า สำนักงานสอบบัญชีควรประสานงานและชี้แจงกับผู้บริหารของบริษัทลูกค้าให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการเข้าไปตรวจสอบบัญชีของบริษัท เพื่อลดปัญหาความร่วมมือในการตรวจสอบบัญชี

ชาญศักดิ์ เตชอมรธนกิจ และคณะ (2540 : 90-92) ได้ศึกษาถึงทัศนคติที่มีผลต่อการไม่ปฏิบัติงานสอบบัญชี (เต็มเวลา) ของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต โดยสุ่มตัวอย่างจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่ผ่านการทดสอบเพื่อขึ้นทะเบียนเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ซึ่งไม่ได้ปฏิบัติงานสอบบัญชีเต็มเวลา โดยรับรองงบการเงินถัวเฉลี่ยต่ำกว่า 11 งบการเงินต่อปี ผลการศึกษาพบว่าสาเหตุที่ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตไม่ปฏิบัติงานสอบบัญชีหรือปฏิบัติงานสอบบัญชีบางเวลา ได้แก่ การมีความเสี่ยงต่อบทลงโทษ การประสบปัญหาทางด้านผลตอบแทน การรู้สึกว่าการสอบบัญชีเป็นงานหนักและขาดแคลนผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่มีความสามารถ และการปฏิบัติงานด้วยความลำบาก เนื่องจากมีข้อขัดแย้งกับผู้ประกอบการ และพบว่าทัศนคติที่มีผลต่อการไม่ปฏิบัติงานสอบบัญชี (เต็มเวลา) ของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ได้แก่

1. บุคคลทั่วไปไม่ทราบว่าผู้สอบบัญชีมีหน้าที่รับผิดชอบต่อสังคมอย่างไร
2. ผู้สอบบัญชีถูกควบคุมโดยข้อกำหนดกฎหมายต่าง ๆ มากกว่างานบัญชีอื่น
3. มีความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน
4. คุณภาพงานของสมุห์บัญชีไม่ได้มาตรฐาน

5. ผู้ประกอบการไม่เข้าใจและไม่ให้ความร่วมมือในงานสอบบัญชีเท่าที่ควร
6. มาตรฐานการสอบบัญชีเป็นเพียงหลักปฏิบัติเฉพาะของวิชาชีพ ซึ่งไม่ได้มีข้อบังคับไปยังผู้ประกอบการใด ๆ ทำให้ปฏิบัติงานได้ยาก

ธนิต บัวมณี และคณะ (2540 : 88-91) ได้ศึกษาเรื่องความสำคัญของการฝึกอบรมในสำนักงานสอบบัญชี โดยสุ่มตัวอย่างจากผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการ กสท. ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบการฝึกอบรมที่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีได้รับ คือการฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติงาน การฝึกอบรมภายในสำนักงาน และการฝึกอบรมภายนอกสำนักงาน ตามลำดับ เนื้อหาการฝึกอบรมที่ได้รับประกอบด้วย 5 ส่วนหลัก คือมาตรฐานการสอบบัญชี มาตรฐานการบัญชี เทคนิคและวิธีการตรวจสอบบัญชี ความรู้ด้านภาษีอากร และความรู้เกี่ยวกับการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นเนื้อหาที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เห็นว่ามีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์นั้น พบว่าปริมาณการฝึกอบรมภายในสำนักงานในระดับที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติในเรื่องความเพียงพอของการฝึกอบรม และความพึงพอใจในการทำงาน และพบว่าปริมาณการฝึกอบรมภายนอกสำนักงานในระดับที่แตกต่างกันมีผลต่อความเพียงพอของการฝึกอบรม และคุณภาพของการทำงาน

นลินรัตน์ เต็นดอนทราย (2547 : 44, 68) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่ทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีลดลง : มุมมองของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีและผู้จัดการงานสอบบัญชี ผลที่ได้จากการศึกษาพบว่าลักษณะของพฤติกรรมที่ทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีลดลงที่เกิดขึ้นมากที่สุด 3 ลักษณะแรก คือการรายงานจำนวนชั่วโมงที่ใช้ในการสอบบัญชีน้อยกว่าระยะเวลาที่ได้ใช้ไปจริง การเพิ่มขนาดของระดับความผิดพลาดที่ยอมรับได้เพื่อให้รายการนั้นผ่านตามเกณฑ์ที่ได้ตั้งไว้ และการไม่ศึกษาถึงรายการที่เกี่ยวข้องและข้อมูลทางเทคนิคเพิ่มเติม และจากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมดังกล่าวและปัจจัยต่าง ๆ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่ทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีลดลงมากที่สุด คือการฝึกอบรมอย่างเพียงพอและการรับรู้ถึงความมีประสิทธิผลของการสอบทานงานสอบบัญชี ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์รองลงมา คือการรับรู้ถึงแรงกดดันทางเวลาและการเห็นว่าในการปฏิบัติงานสอบบัญชีมีขั้นตอนมากเกินไปและบางขั้นตอนไม่จำเป็น และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์น้อยที่สุดคือ ความต้องการความสำเร็จของผู้สอบบัญชี นอกจากนี้ ผลการศึกษายังได้พบว่าในช่วงใกล้ถึงกำหนดส่งงบการเงินประจำปีนั้น กลุ่มผู้สอบบัญชีส่วนใหญ่ทำงานหนัก คือทำงานระหว่าง 9-12 ชั่วโมงต่อวัน และพบว่าในภาพรวมผู้ช่วยผู้สอบบัญชีรับรู้ถึงแรงกดดันทางเวลาในระดับมาก

คิวเซว่ เอี่ยมวิบูลย์ (2544 : 106) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาการควบคุมผู้สอบบัญชี : ศึกษากรณีผู้สอบบัญชีรับจ้างลงลายมือชื่อโดยไม่ปฏิบัติตามจริง โดยได้วิเคราะห์ปัญหาดังกล่าวในประเด็นต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงปัญหาจำนวนผู้สอบบัญชีรับอนุญาตไม่สอดคล้องกับปริมาณงานว่า สืบเนื่องจากการที่ประเทศไทยมีความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจค่อนข้างรวดเร็ว ประกอบกับระบบระหว่างประเทศหรือระบบการค้าโลกมีการเปิดเสรีมากขึ้นเป็นผลให้จำนวนภาคธุรกิจหรือนิติบุคคลมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นทุก ๆ ปี แต่อัตราการเพิ่มขึ้นของผู้ประกอบวิชาชีพทางบัญชีที่มีคุณภาพหรือผู้สอบบัญชีรับอนุญาตซึ่งเป็นวิชาชีพที่อยู่ในความต้องการของภาคธุรกิจยังมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการของภาคธุรกิจ นอกจากนี้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการสอบบัญชีไม่ว่าจะเป็นประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์หรือตามพระราชบัญญัติสอบบัญชี พ.ศ. 2505 หรือประมวลรัษฎากรซึ่งกำหนดให้นิติบุคคลทั้งห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนและบริษัทจำกัดต้องมีการสอบบัญชี ทั้งที่จำนวนนิติบุคคลทั้งห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนและบริษัทจำกัดทั้งสองประเภทดังกล่าวมีจำนวนมากและจำนวนผู้สอบบัญชีมีจำนวนไม่สอดคล้องกัน จึงทำให้เกิดปัญหาการขาดแคลนผู้สอบบัญชีรับอนุญาตขึ้น และเนื่องจากปัญหาการขาดแคลนผู้สอบบัญชีเป็นปัญหาที่ซ้ำซ้อน และกระทบต่อหน่วยงานหลายฝ่าย ซึ่งการเพิ่มปริมาณผู้สอบบัญชีเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของธุรกิจจะต้องคำนึงถึงด้านคุณภาพของผู้สอบบัญชีด้วย เพราะอาจมีผลกระทบต่อส่วนได้เสียของสาธารณชนและความเชื่อถือในการลงทุนและระบบจัดเก็บภาษีอากรของภาครัฐได้

ศิวิมล ประดิษฐ์วรคุณ (2546 : 230, 249-250) ได้ศึกษาถึงปัจจัยกำหนดความพึงพอใจในงานสอบบัญชี : มุมมองของผู้รับการตรวจสอบ และหน่วยงานกำกับดูแลตามกฎหมาย ผลการวิจัยในกลุ่มของผู้รับการตรวจสอบพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพงานสอบบัญชีด้านต่าง ๆ ความทันต่อเวลาในการปฏิบัติตามตรวจสอบ การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้สอบบัญชีกับบุคลากรระดับสูงของบริษัทผู้รับการตรวจสอบ มนุษยสัมพันธ์ของผู้สอบบัญชี และชื่อเสียงของสำนักงานสอบบัญชี เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานสอบบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ และพบว่าผู้รับการตรวจสอบในบริษัทจดทะเบียนฯ โดยเฉลี่ยเห็นด้วยว่าผู้สอบบัญชีของบริษัทปฏิบัติตามสอบบัญชีตามมาตรฐานการสอบบัญชีอย่างเข้มงวด นอกจากนี้ยังมีผลการศึกษาพบว่า การเปลี่ยนผู้ช่วยผู้สอบบัญชีบ่อยครั้งเกินไปและผู้ช่วยรายใหม่ไม่ได้ทำการศึกษาข้อมูลของบริษัทก่อนจะเข้าปฏิบัติงานตรวจสอบ ทำให้ผู้รับการตรวจสอบต้องอธิบายถึงลักษณะการดำเนินธุรกิจ ระบบบัญชีและการควบคุมภายใน รูปแบบการบันทึกบัญชี และรูปแบบของเอกสารต่าง ๆ ให้กับผู้ช่วยรายใหม่ซ้ำหลายครั้ง รวมถึงทำให้ผู้รับการตรวจสอบต้องคอยตอบประเด็นคำถามที่เคยตอบไปแล้วหลายครั้ง ซึ่งผู้รับการตรวจสอบอาจมองว่าเป็นเรื่องน่ารำคาญ เป็นการรบกวนเวลาการทำงานของตน และมองว่าทีมงานตรวจสอบไม่มีความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน อีกทั้งผลการศึกษาในประเด็นมนุษยสัมพันธ์ของทีมงาน

ตรวจสอบนั้นพบว่า มีผู้สอบบัญชีหรือผู้ช่วยผู้สอบบัญชีบางท่านแสดงออกเหมือนการตรวจสอบเพื่อจับผิด ไม่ใช่ตรวจสอบเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปรับปรุงระบบบัญชีและระบบการควบคุมภายในของบริษัทผู้รับการตรวจสอบให้ดีขึ้น หรือใช้คำพูดที่แสดงให้เห็นว่าตนเองมีอำนาจเหนือกว่าผู้รับการตรวจสอบ

สมศิลป์ อุฬารพงศธรธรรม และคณะ (2540 : 34-36) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมกับความพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือปัจจัยลักษณะสถานการณ์ของงาน ในส่วนของความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ส่วนสภาพการทำงาน และผลตอบแทนนั้น มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมหวัง ศุภโชคชัยวัฒนา และคณะ (2540 : 80-82) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้สอบบัญชีรับอนุญาต และปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของบริษัทจดทะเบียนและรับอนุญาตในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่มีความสำคัญมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความไม่พอใจในคุณภาพงานสอบบัญชี สำนักงานสอบบัญชีที่เป็นที่ยอมรับของบุคคลภายนอก และการขาดประสบการณ์ของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี ทั้งนี้เมื่อใช้การวิเคราะห์ตัวประกอบแบบ Exploratory factor analysis พบว่าสามารถแบ่งปัจจัยดังกล่าวออกเป็น 6 กลุ่ม เรียงตามลำดับความสำคัญ คือการโต้แย้งในเรื่องงานสอบบัญชี ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีและการไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อกับผู้สอบบัญชีรับอนุญาต การรวมกิจการของสำนักงานสอบบัญชีหรือบริษัทลูกค้า ความสามารถความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในงานสอบบัญชี ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี คุณภาพงานสอบบัญชีและการเป็นที่ยอมรับของบุคคลภายนอก ความมีชื่อเสียงและความต้องการบริการด้านอื่นนอกเหนือจากงานสอบบัญชี

สาวิตรี อ่องธรรมกุล (2547 : 117) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อการสอบบัญชีในประเทศไทย โดยศึกษาความแตกต่างของความคาดหวังที่มีต่อการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีกับผู้ใช้บริการเงิน ซึ่งได้แก่ นักลงทุน ที่ปรึกษาทางการเงิน และสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ พบว่ามีความแตกต่างของความคาดหวังที่มีต่อการสอบบัญชีระหว่างผู้สอบบัญชีกับผู้ใช้บริการเงิน ในแง่ของบทบาทการตรวจสอบของผู้สอบบัญชี ความเข้าใจและความเชื่อถือได้ของรายงานการสอบบัญชี ความเป็นอิสระของผู้สอบบัญชี และความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชีในกรณีที่ถูกฟ้องร้อง โดยมีทั้งความคาดหวังที่สูงกว่าและต่ำกว่าของผู้สอบบัญชี

สุชญา รังสฤษติกุล (2543 : 96-97, 149-151) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานและสมรรถนะของผู้ช่วยงานสอบบัญชี ตามทัศนะของผู้สอบบัญชีและผู้ช่วยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ผลการศึกษาพบว่าผู้สอบบัญชีและผู้ช่วยงานสอบบัญชีมีปัญหาการขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ของกิจการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง รวมถึงการขอความร่วมมือในการตรวจนับสินค้าคงเหลือ การยืนยันยอดจากเจ้าหน้าที่กิจการเกี่ยวข้อง การออกไปรับรองหรือรายงานต่าง ๆ จากธนาคาร และยังพบว่าการออกรายงานการสอบบัญชีแบบแสดงความเห็นว่างบการเงินไม่ถูกต้องและแบบงดแสดงความเห็น ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างผู้สอบบัญชีกับผู้บริหารกิจการในระดับมาก ส่วนรายงานการสอบบัญชีแบบมีเงื่อนไขนั้น ทำให้เกิดความขัดแย้งในระดับปานกลาง

โคห์ และวู (Koh and Woo, 2001 : 176, อ้างถึงใน สาวิตรี อ่องธรรมกุล, 2547 : 17) ได้ศึกษาความแตกต่างของความคาดหวังที่มีต่อการสอบบัญชีระหว่างผู้สอบบัญชีกับผู้จัดการของบริษัทในประเทศสิงคโปร์ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาความแตกต่างของความคาดหวังเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของสำนักงานสอบบัญชี และปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังที่มีต่อการสอบบัญชี ผลการศึกษาพบว่ายังคงมีความแตกต่างของความคาดหวังที่มีต่อการสอบบัญชี โดยผู้จัดการที่มีความรู้ด้านการสอบบัญชี มีประสบการณ์ในการทำงาน อยู่ในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการสอบบัญชี มีความแตกต่างของความคาดหวังน้อย แสดงว่าการศึกษาและการได้เห็นถึงการตรวจสอบบัญชี สามารถลดความแตกต่างของความคาดหวังที่มีต่อการสอบบัญชีได้

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานสอบบัญชีข้างต้นพบว่าปัญหาในการขอความร่วมมือจากลูกค้าเป็นปัญหาที่ผู้สอบบัญชีต้องพบเจออยู่เสมอ นอกจากนี้ยังพบว่า การโต้แย้งในงานสอบบัญชีและความสัมพันธ์ที่ไม่ดีนั้น ยังนำไปสู่การเปลี่ยนผู้สอบบัญชีของบริษัทลูกค้า รวมถึงมนุษยสัมพันธ์ที่ไม่ดีของผู้สอบบัญชีอาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานสอบบัญชีได้ ปัญหาเหล่านี้เกิดขึ้นจากความจำเป็นที่ผู้สอบบัญชีกับลูกค้าต้องทำงานร่วมกัน ซึ่งโดยส่วนใหญ่บุคคลที่ผู้สอบบัญชีติดต่อกันด้วยมากที่สุดก็คือกลุ่มผู้ทำบัญชี แม้ลูกค้าจะอยู่ในฐานะผู้จ้างให้ผู้สอบบัญชีตรวจสอบงบการเงินขององค์กรก็ตาม แต่งานของผู้สอบบัญชีไม่อาจสำเร็จลุล่วงได้ดีหากขาดความร่วมมือจากลูกค้า (ผู้จ้าง) อย่างเต็มที่ การพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานร่วมกับผู้อื่น จะช่วยให้ผู้สอบบัญชีปฏิบัติงานได้ราบรื่นและรวดเร็วขึ้น โดยพยายามใช้ทักษะนั้นในการทำงานร่วมกับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในงานสอบบัญชีด้วย

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะและปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการทำงาน

2.1 งานวิจัยในประเทศไทย

ชัชวาล วงศ์ทา (2545 : 160-161) ศึกษาถึงมนุษย์สัมพันธ์ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร พบว่าผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์การบริหาร และขนาดของโรงเรียนที่บริหารต่างกัน มีมนุษย์สัมพันธ์ในภาพรวมและรายด้าน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวของผู้บริหาร ด้านความเข้าใจผู้อื่นของผู้บริหาร และด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้บริหาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชุตินา มาลัย (2538 : 95-96, อ้างถึงใน พนิดา แต่งศรี, 2546 : 27-28) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์พยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 ปีขึ้นไป จำนวน 295 คน ผลวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .24, .27$) กล่าวคือยิ่งอายุมากขึ้น ประสบการณ์การทำงานมากขึ้นยิ่งส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมที่ดีขึ้น และพบว่าประสบการณ์การทำงานเป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์การทำงานเป็นทีมงานของอาจารย์พยาบาลได้ ร้อยละ 59.27

น้ำเพชร กระต่ายทอง (2545 : 93) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารกับผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของโรงเรียน ตามทัศนะของครูปฏิบัติการโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดนครราชสีมา พบว่าผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของโรงเรียน ตามทัศนะของครูปฏิบัติการที่มีเพศและขนาดโรงเรียนต่างกันนั้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่าประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของโรงเรียน ตามทัศนะของครูปฏิบัติการ ในระดับค่อนข้างสูง

ปริทัศน์ โชคไพบูลย์ (2548 : 57-58) ได้ศึกษาถึงพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้ง การพัฒนาตนเอง ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของทีมงาน พบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิผลของทีมงานแตกต่างกัน นอกจากนี้ ยังพบว่าพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งและการพัฒนาตนเองของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของทีมงาน

พนิดา แดงศรี (2546 : 103-106) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จิตลักษณะ และความผูกพันต่อองค์การ ที่มีต่อประสิทธิผลที่มงาน ผลการวิจัยได้ข้อสรุป ดังนี้ (1) พนักงานธนาคาร ที่มีอายุมากมีประสิทธิผลที่มงานสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีอายุน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 (2) พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์ทำงานมาก มีประสิทธิผลที่มงานไม่แตกต่างจากพนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์ทำงานน้อย (3) พนักงานที่มีจิตลักษณะ 5 ด้านสูง ได้แก่ เจตคติต่องานธนาคาร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สุขภาพจิต ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเอง ความเชื่ออำนาจในตน และความผูกพันต่อองค์การสูง มีประสิทธิผลที่มงานสูงกว่าพนักงานที่มีจิตลักษณะ 5 ด้านต่ำ และความผูกพันต่อองค์การต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 (4) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลที่มงาน แต่ประสบการณ์การทำงานไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลที่มงาน (5) จิตลักษณะ 5 ด้าน ได้แก่ เจตคติต่องานธนาคาร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สุขภาพจิต ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเอง ความเชื่ออำนาจในตน และความผูกพันต่อองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลที่มงาน (6) ปัจจัย 5 ด้านของประสิทธิผลที่มงาน คือวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน เป้าหมายร่วมกันของทีม กำหนดบทบาทที่ชัดเจน การติดต่อสื่อสารที่ดี การมีส่วนร่วมในการทำงาน และความไว้วางใจกัน มีความสัมพันธ์กันเชิงบวก (7) จิตลักษณะและความผูกพันต่อองค์การ สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิผลที่มงานได้ร้อยละ 21.7

วรงค์ศิริ พรหมรักษ์ (2547 : 74, 77) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน การจัดการความเครียด และรูปแบบการทำงานของนักบัญชี โดยศึกษาจากนักบัญชีประจำแผนกบัญชีขององค์กรการผลิตใน 3 เขตส่งเสริมการลงทุนที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ในสาขาการบัญชี ผลการศึกษาพบว่านักบัญชีที่มีอายุงาน ตำแหน่งงาน และบุคลิกภาพแตกต่างกัน มีรูปแบบการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนนักบัญชีที่มีเพศแตกต่างกัน มีรูปแบบการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร และคณะ (2545 : 45-49, 52-53) ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินศักยภาพผู้ทำบัญชีจังหวัดสงขลา : กรณีศึกษาผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 พบว่าคุณสมบัติของผู้ทำบัญชีมีความสามารถในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง มีความสามารถทางวิชาชีพอยู่ในระดับที่น่าไปใช้ได้ และมีความต้องการพัฒนาตนเองด้านมาตรฐานการบัญชีมาก ส่วนด้านมาตรฐานการสอบบัญชีและภาษีอากรนั้นอยู่ในระดับปานกลาง และจากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อศักยภาพของผู้ทำบัญชีจังหวัดสงขลา พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการทำงาน เพศมีความสัมพันธ์กับความสามารถทางวิชาชีพ สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความต้องการพัฒนาด้านมาตรฐานการสอบบัญชี และระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความต้องการพัฒนาด้านภาษีอากร สำหรับ

ข้อเสนอแนะในการประเมินศักยภาพของผู้ทำบัญชี คือควรมีการพัฒนาผู้ทำบัญชีกลุ่มที่ทำงานอยู่ให้มีวุฒิการศึกษาถึงระดับปริญญาตรีทางบัญชี เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการบัญชี และควรมีการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องให้ผู้ทำบัญชี โดยการจัดฝึกอบรมภายใต้โครงการการศึกษาต่อเนื่อง

สมจิตร จำปาแดง (2544 : 123-124) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาทีมงานของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่าเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับแนวทางการพัฒนาทีมงานที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนอายุ ประสบการณ์การทำงาน ทีมงานหรือแผนกที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการร่วมทีมงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวทางการพัฒนาทีมงาน

สุระ อ่อนแพง (2544 : 55-56) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมของผู้นำท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดอุดรดิตถ์ พบว่า ประสบการณ์ ความสนใจ วุฒิการศึกษา และอาชีพ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพร้อมของผู้นำท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยภาพรวม โดยประสบการณ์มีค่าความสัมพันธ์ในระดับมาก ความสนใจและวุฒิการศึกษามีค่าความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ส่วนอาชีพมีค่าความสัมพันธ์ในระดับต่ำ นอกจากนี้ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ และความสนใจ เป็นกลุ่มตัวพยากรณ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีอำนาจการพยากรณ์ (R^2) ได้ร้อยละ 24.7

โสภา พิมพ์ศิริ (2546 : 75-76, 85) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมงานในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชร เขต 2 ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก การติดต่อสื่อสาร ภาวะผู้นำ และเป้าหมายของทีมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพของทีมงาน และมีนัยสำคัญของการพยากรณ์ประสิทธิภาพของทีมงาน โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 76.3

อังคณา นุตยกุล (2548 : 124-127) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ทำบัญชีในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีไทย สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ทำบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ประสบการณ์ในการทำงานในวิชาชีพ ประสบการณ์ในการทำงานในกิจการปัจจุบัน การมีใบประกอบวิชาชีพหรือไม่มี และการทำงานอยู่ในธุรกิจที่ต่างกัน มีความสำเร็จในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีไทยไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ทำบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและระดับการศึกษาต่างกัน มีความสำเร็จในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .01 และด้านรายได้อัตโนมัติต่างกัน มีความสำเร็จในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อัญชลี เทียมรชาติ (2541 : 109, 112, อ้างถึงใน พนิตา แดงศรี, 2546 : 27) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและทัศนคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่าอายุที่แตกต่างกันจะมีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน กล่าวคือพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี มีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุช่วง 27-36 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 โดยพนักงานที่มีอายุ 27-36 ปี จะมีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมสูงกว่าพนักงานที่มีอายุในช่วง 26 ปี และพบว่าระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และประสบการณ์การฝึกอบรม สามารถร่วมกันอธิบายทัศนคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมได้ร้อยละ 13 ($R^2 = 13$)

อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544 : 68, อ้างถึงใน พนิตา แดงศรี, 2546 : 27) ได้ทำการศึกษาปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรม การทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ พบว่าพนักงานที่มีอายุมากมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย โดยเฉพาะกลุ่มอายุ 30 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการทำงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีอายุ 29 ปีลงมา

2.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

โจสโวลด์, ฮุย และยู (Tjosvold, Hui and Yu , 2003 : 141, 154) ได้ศึกษาถึงการบริหารความขัดแย้งและหน้าที่งานเพื่อผลการปฏิบัติงานของทีมงานในประเทศจีน พบว่าทีมงานที่บริหารความขัดแย้งด้วยวิธีการร่วมมือกัน (Cooperative) โดยไม่ใช้วิธีการแข่งขัน (Competitive) และการหลีกเลี่ยง (Avoiding) จะสามารถจัดการหน้าที่งานและทำงานให้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพบว่าขั้นตอนและความสามารถที่จะจัดการความขัดแย้งด้วยวิธีการร่วมมือกัน จะเป็นผลให้สมาชิกทีมงานมีความเชื่อมั่น มีกระบวนการ และมีความสามารถที่จะติดตามผลและปรับปรุงหน้าที่งานของพวกเขาได้ วิธีการร่วมมือกันแก้ไขปัญหาจึงเป็นส่วนสำคัญของทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

ชอย (Choi, 2007 : 228) ได้ศึกษาถึงองค์ประกอบของกลุ่มงานและพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ (Creative Behaviour) ของพนักงานในประเทศเกาหลี โดยศึกษาปัจจัยทางลักษณะประชากรและความหลากหลายของกลุ่ม ผลการศึกษาพบว่าเพศ อายุ และระดับผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ในกลุ่มการทำงาน

เชน และเชน (Shen and Chen, 2007 : 653-655) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของความเป็นผู้นำ ความไว้วางใจในทีม และผลการปฏิบัติงานของทีม โดยเปรียบเทียบระหว่างธุรกิจบริการและอุตสาหกรรมการผลิต พบว่ารูปแบบของความเป็นผู้นำมีผลเชิงบวกต่อความไว้วางใจในทีม และความไว้วางใจในทีมเองนั้น มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของทีมงานด้วย นอกจากนี้ ยังพบว่าความเป็นผู้นำมีผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของทีมงานสรุปได้ว่าความไว้วางใจในทีมงานเป็นปัจจัยเชื่อมโยงระหว่างความเป็นผู้นำกับผลการปฏิบัติงานของทีมงาน

โช และเยห์ (Chou and Yeh, 2007 : 1044) ได้ศึกษาถึงความขัดแย้ง การบริหารความขัดแย้ง และผลการปฏิบัติงานในทีมงานเพื่อการวางแผนทรัพยากรธุรกิจขององค์กร (Enterprise Resource Planning) ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของทีมงานข้ามหน้าที่ (Cross-functional Team) ผลการศึกษาพบว่าความสามัคคี กลยุทธ์การจัดการความขัดแย้งด้วยการประนีประนอมและการหาทางแก้ไขปัญหา มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับผลการปฏิบัติงานของทีมงาน และพบว่าประสบการณ์ของผู้นำทีม มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับผลการปฏิบัติงานของทีมงานด้วยเช่นกัน

เดเรไล และเบคาโซกลู (Dereli and Baykasoglu, 2006 : 317, 323) ได้อธิบายเกี่ยวกับการจัดตั้งทีมงานเพื่อการตรวจสอบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9001:2000 ว่าการจัดตั้งทีมงานดังกล่าวต้องการผู้ตรวจสอบที่มีทั้งความรู้และทักษะที่เหมาะสมในการทำงาน กระบวนการดังกล่าวต้องอาศัยทีมงานที่มีทักษะหลากหลาย ทักษะเหล่านั้น ได้แก่ ความเชี่ยวชาญด้านเทคนิค ซึ่งรวมถึงความรู้ทางวิชาชีพ ทักษะในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ทักษะในการปฏิสัมพันธ์ ซึ่งรวมถึงการจัดการความขัดแย้งและการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิผล

เพทธีบริดจ์ (Pethybridge, 2004 : 38) ได้ศึกษาเกี่ยวกับทีมงานว่าจะมีอิทธิพลต่อการวางแผนงานได้อย่างไร โดยเก็บข้อมูลจากโรงพยาบาลในประเทศอังกฤษ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่ดีนั้น ได้แก่ การแบ่งปันข้อมูล ข้อตกลง ความไว้วางใจ การมีวัฒนธรรมการเรียนรู้ และความเป็นผู้นำที่ดี นอกจากนี้ยังได้สรุปว่าการทำงานเป็นทีมที่ดี ความเป็นผู้นำที่ดี ตลอดจนการติดต่อสื่อสารที่ดี จะสามารถนำไปสู่การวางแผนงานที่ดีได้

โม่ลินุกซ์ (Molyneux, 2001 : 29, 34) ได้ศึกษาถึงการทำงานเป็นทีมว่าสิ่งใดที่จะทำให้ทีมงานสามารถทำงานได้ดี โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของทีมงานด้านสุขภาพในประเทศอังกฤษแถบตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษาพบว่าสิ่งที่เป็นตัวบ่งชี้การทำงาน

เป็นทีมในเชิงบวก ได้แก่ คุณภาพและข้อผูกมัดของพนักงาน การติดต่อสื่อสารภายในทีมงาน และโอกาสในการพัฒนาวิธีการทำงานที่สร้างสรรค์ และกล่าวว่าเป็นความสำคัญที่ทีมงานจะต้องพิจารณาเกี่ยวกับช่องทางในการติดต่อสื่อสารเพื่อปรับปรุงให้เป็นทีมงานที่มีประสิทธิผล

เลดลอร์ และคณะ (Laidlaw, et al., 2006 : 23) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคคล ทักษะ การฝึกอบรมในอดีต และความรู้ทางคลินิกของแพทย์ประจำบ้าน (Resident) กับการแสดงออกด้านทักษะในการติดต่อสื่อสาร พบว่าเพศ การใช้ภาษา และอายุ สามารถทำนายความสามารถด้านทักษะในการติดต่อสื่อสาร นอกจากนี้ การฝึกอบรมทักษะในการติดต่อสื่อสารในอดีตมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการแสดงออกด้านทักษะในการติดต่อสื่อสารอย่างมีนัยสำคัญ

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะและปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการทำงานดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปทักษะและปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการทำงานได้ดังแสดงในตาราง 1 และตาราง 2 ตามลำดับ

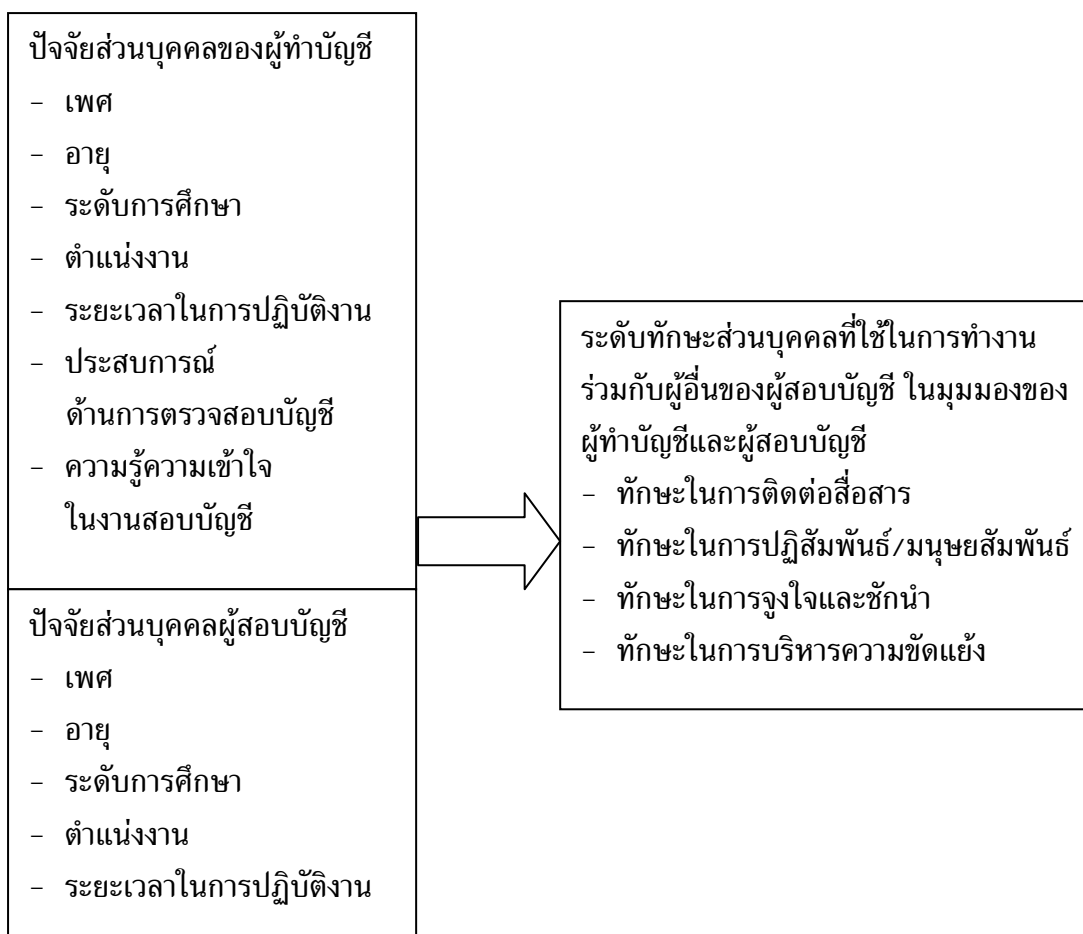
ตาราง 1 สรุปผลเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับทักษะที่มีผลต่อการทำงานร่วมกัน

ผู้ศึกษา	ทักษะที่มีผลต่อการทำงานร่วมกัน			
	การติดต่อสื่อสาร	การปฏิสัมพันธ์/ มนุษยสัมพันธ์	การจูงใจและชักนำ	การบริหารความขัดแย้ง
น้ำเพชร กระจ่างทอง	/			
ปริทัศน์ โชคไพบูลย์				/
โสภา พิมพ์ศิริ	/	/	/	
สุนันทา เลานันท์	/	/	/	/
โจสโวลด์ ฮุย และยู				/
เชน และเชน		/	/	
โซ และเยห์				/
เดเรโล และเบคาโซกลู	/	/		/
เพทธิบริดจ์	/	/	/	
โมลีนุกซ์	/			

ตาราง 2 สรุปผลเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการทำงานร่วมกัน

ผู้ศึกษา	ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการทำงานร่วมกัน					
	เพศ	อายุ	การศึกษา	ตำแหน่ง	ระยะเวลา/ ประสบการณ์	ความรู้
ชัชวาล วงศ์ทา			/		/	
ชุตติมา มาลัย		/			/	
น้ำเพชร กระต่ายทอง	/					
ปรีทัศน์ โชคไพบูลย์		/				
พนิดา แต่งศรี		/				
วงศ์ศิริ พรหมรักษ์				/	/	
สมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร และคณะ	/	/				
สมจิตร จำปาแดง	/		/	/		
สุนันทา เลานันทน์						/
สุระ อ่อนแพง			/		/	
อังคณา นุตยกุล		/	/			
อัญชลี เทียรฆชาติ		/	/		/	
อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข		/				
ชอย	/	/				
โซ และเยห์					/	
เตเรไล และเบคาโซกลู						/
เลตลอร์ และคณะ	/	/				

จากการศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกันของบุคคลต่าง ๆ นั้น ผู้วิจัยได้รวบรวมและแสดงองค์ประกอบที่มีผลต่อการทำงานร่วมกันตามตาราง 1 และตาราง 2 ข้างต้น แล้วจึงนำองค์ประกอบเหล่านั้นมาเสนอเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพประกอบ 6



ภาพประกอบ 6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากงานวิจัยเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อการสอบบัญชีในประเทศไทย (สาวิตรี อ่องธรรมกุล, 2547 : 117) ซึ่งพบความแตกต่างของความคาดหวังที่มีต่อการสอบบัญชีระหว่างผู้สอบบัญชีกับผู้ใช้งบการเงิน และการศึกษาความแตกต่างของความคาดหวังที่มีต่อการสอบบัญชีระหว่างผู้สอบบัญชีกับผู้จัดการของบริษัทในประเทศสิงคโปร์ (Koh and Woo, 2001 : 176, อ้างถึงใน สาวิตรี อ่องธรรมกุล, 2547 : 17) ที่พบว่ายังคงมีความแตกต่างของความคาดหวังที่มีต่อการสอบบัญชี โดยแสดงให้เห็นว่าการศึกษาและการได้เห็นถึงการตรวจสอบบัญชี สามารถลดความแตกต่างของความคาดหวังที่มีต่อการสอบบัญชีได้ ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 : ระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีโดยรวมในมุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี มีความแตกต่างกัน

จากงานวิจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการทำงานดังสรุปผลตามตาราง 2 ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ทำบัญชีมีผลต่อระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้ทำบัญชี

สมมติฐานที่ 3 : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีมีผลต่อระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้สอบบัญชี

บทที่ 3 วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กล่าวคือเป็นการศึกษาจากตัวอย่างของประชากรที่สุ่มมา โดยถือว่าตัวอย่างที่สุ่มมานั้นเป็นตัวแทนจากประชากรทั้งหมดที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการส่งแบบสอบถามให้แก่ตัวอย่าง เพื่อให้ตัวอย่างตอบคำถามและส่งแบบสอบถามกลับมายังผู้ทำวิจัย และนำข้อมูลที่ได้รับจากการตอบกลับไปทำการวิเคราะห์ทางสถิติและสรุปผลต่อไป

ในบทนี้จะกล่าวถึงวิธีการวิจัย โดยบรรยายถึงประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อแสดงให้เห็นถึงขั้นตอนและวิธีการที่ใช้ในการวิจัยเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรของการศึกษาในครั้งนี้มี 2 กลุ่ม คือผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี โดยในส่วนของผู้ทำบัญชีเป็นพนักงานในฝ่ายบัญชีของบริษัทที่จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจำนวน 471 ราย (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2550) และส่วนของผู้สอบบัญชีเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจำนวน 100 ราย (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2550)

สำหรับกลุ่มผู้ทำบัญชี เป็นการศึกษาเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้ทำบัญชี รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ทำบัญชีในการทำงานร่วมกับผู้สอบบัญชี ส่วนกลุ่มผู้สอบบัญชีเป็นการศึกษาเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้สอบบัญชีเอง เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลที่กลุ่มผู้ทำบัญชีได้ประเมินไว้

2. กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

สำหรับกลุ่มผู้ทำบัญชี ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างตามความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling : SRS) ซึ่งเป็นการเลือกตัวอย่างที่ให้แต่ละหน่วยในประชากรมีโอกาสถูกเลือกเท่า ๆ กันในแต่ละครั้งของการเลือก

(กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2550 : 14) โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 450 ราย ส่วนกลุ่มผู้สอบบัญชี ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย ซึ่งเป็นจำนวนทั้งหมดของประชากร และได้รับการตอบกลับจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ดังนี้

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับของแต่ละกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนที่ส่ง	จำนวนที่ได้รับ	ร้อยละ
ผู้ทำบัญชี	450	159	35.3
ผู้สอบบัญชี	100	58	58.0
รวม	550	217	39.5

จากตาราง 3 ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามสำหรับผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชีกลับมาจำนวน 159 ชุด และ 58 ชุด ตามลำดับ จากแบบสอบถามที่ได้จัดส่งไปยังผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชีจำนวน 450 ชุด และ 100 ชุด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 35.3 และ 58.0 ตามลำดับ

เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงคำนวณค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตรทาโร ยามาเน (Yamane, 1973 : 125, อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ, 2548 : 79) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากร

e แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างของกลุ่มผู้ทำบัญชีคำนวณได้ ดังนี้

$$159 = \frac{471}{1 + 471e^2}$$

$$e = 0.06$$

ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างของกลุ่มผู้สอบบัญชีคำนวณได้ ดังนี้

$$58 = \frac{100}{1 + 100e^2}$$

$$e = 0.08$$

จากการคำนวณค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างข้างต้น จึงทำให้การสุ่มตัวอย่างของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชีในการวิจัยครั้งนี้ มีระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 94 และร้อยละ 92 ตามลำดับ

เครื่องมือในการวิจัย

1. ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ โดยศึกษาจากแนวคิดทฤษฎี รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีทั้งคำถามปลายปิด (Close-ended Questions) และคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) โดยแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 2 ชุด คือชุดสำหรับผู้ทำบัญชีและชุดสำหรับผู้สอบบัญชี

1.1 แบบสอบถามสำหรับผู้ทำบัญชี

เนื้อหาของแบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ทำบัญชี ประกอบด้วย

1. เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็นเพศชายและหญิง
2. อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งช่วงอายุไว้ 4 ระดับ
3. ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น

2 กลุ่ม คือไม่เกินปริญญาตรี และปริญญาโทขึ้นไป

4. ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น

4 กลุ่ม คือเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่อาวุโส ผู้จัดการ และผู้อำนวยการ

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งช่วงระยะเวลาไว้

4 ระดับ

6. ประสบการณ์ด้านการตรวจสอบบัญชี โดยแบ่งเป็นผู้ที่เคยปฏิบัติงานด้านการสอบบัญชี และผู้ที่ไม่เคยปฏิบัติงานด้านการสอบบัญชี

7. ความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชี โดยแบ่งออกเป็น

3 ด้าน คือด้านวัตถุประสงค์และหลักการพื้นฐานของการสอบบัญชี ด้านข้อตกลงในการรับงานสอบบัญชี และด้านหลักฐานการสอบบัญชี

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้ทำบัญชี ประกอบด้วย

1. ทักษะในการติดต่อสื่อสาร
2. ทักษะในการปฏิสัมพันธ์หรือทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์
3. ทักษะในการจูงใจและชักนำ
4. ทักษะในการบริหารความขัดแย้ง

คำถามตอนที่ 1 ข้อ 1-6 มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดให้เลือกตอบ ส่วนคำถามในตอนที่ 1 ข้อ 7 และตอนที่ 2 นั้น คำตอบมีการเรียงลำดับคะแนน (Rating Scale) และมีมาตรวัดของแต่ละตัวแปร (Level of Measurement) ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert)

ซึ่งคำถามแต่ละข้อจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะประเมินค่า 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เกณฑ์การประเมินผลคะแนน จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งระดับความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชีของผู้ทำบัญชี และระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้ทำบัญชี ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาในการแปลความหมาย ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

คำถามตอนที่ 1 ข้อ 7 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชีของผู้ทำบัญชี มีเกณฑ์การประเมินผลคะแนนดังนี้

คะแนนเฉลี่ย

1.00 - 2.33 มีความรู้ความเข้าใจน้อย

2.34 - 3.67 มีความรู้ความเข้าใจปานกลาง

3.68 - 5.00 มีความรู้ความเข้าใจมาก

คำถามตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้ทำบัญชี มีเกณฑ์การประเมินผลคะแนนดังนี้

คะแนนเฉลี่ย

1.00 - 2.33 มีทักษะในแต่ละด้านน้อย

2.34 - 3.67 มีทักษะในแต่ละด้านปานกลาง

3.68 - 5.00 มีทักษะในแต่ละด้านมาก

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำงานร่วมกับผู้สอบบัญชีของผู้ทำบัญชี

1.2 แบบสอบถามสำหรับผู้สอบบัญชี

เนื้อหาของแบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชี ประกอบด้วย

1. เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็นเพศชายและหญิง
2. อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแบ่งช่วงอายุไว้

3 ระดับ

3. ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น

2 กลุ่ม คือปริญญาตรี และปริญญาโท

4. ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น

3 กลุ่ม ไม่สูงกว่าผู้ควบคุมงาน (Supervisor) ผู้จัดการ (Manager) และหุ้นส่วนสำนักงาน (Partnership)

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งช่วงระยะเวลาไว้

3 ระดับ

คำถามตอนที่ 1 มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้สอบบัญชี ประกอบด้วย

1. ทักษะในการติดต่อสื่อสาร
2. ทักษะในการปฏิสัมพันธ์หรือทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์
3. ทักษะในการจูงใจและชักนำ
4. ทักษะในการบริหารความขัดแย้ง

คำถามตอนที่ 2 ลักษณะคำตอบมีการเรียงลำดับคะแนน (Rating Scale) และมีมาตรวัดของแต่ละตัวแปร (Level of Measurement) ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งคำถามแต่ละข้อจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะประเมินค่า 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เกณฑ์การประเมินผลคะแนน จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี ในมุมมองของผู้สอบบัญชี ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาในการแปลความหมายและประเมินผลคะแนนดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

คะแนนเฉลี่ย

1.00 - 2.33	มีทักษะในแต่ละด้านน้อย
2.34 - 3.67	มีทักษะในแต่ละด้านปานกลาง
3.68 - 5.00	มีทักษะในแต่ละด้านมาก

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดในเรื่องของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันระหว่างผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี

2. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้
2. สร้างแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษา (Wording) แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความเหมาะสมของแบบสอบถาม ก่อนนำไปทดลองใช้ในกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรเพื่อหาความเชื่อมั่น
4. นำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ตัวอย่างจริง โดยแบ่งเป็นผู้ทำบัญชี 25 ราย และผู้สอบบัญชี 10 ราย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbachs' Alpha Coefficient) ซึ่งเหมาะสมกับข้อมูลสเกลแบบช่วง โดยเฉพาะอย่างยิ่งสเกลตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert Scale) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550 : 35) โดยผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามของแต่ละกลุ่มตัวอย่าง แสดงในตาราง 4

ตาราง 4 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
ของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี

ทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงาน ร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (α)	
	ผู้ทำบัญชี	ผู้สอบบัญชี
1. ทักษะในการติดต่อสื่อสาร	0.942	0.899
2. ทักษะในการปฏิสัมพันธ์/มนุษยสัมพันธ์	0.854	0.923
3. ทักษะในการจูงใจและชักนำ	0.852	0.783
4. ทักษะในการบริหารความขัดแย้ง	0.873	0.949
รวม	0.952	0.966

5. คุณภาพของแบบสอบถามรายข้อ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกทั้งหมด 31 ข้อ ได้ค่าอำนาจจำแนกระหว่าง .355 ถึง .847 สำหรับแบบสอบถามของผู้ทำบัญชี และได้ค่าอำนาจจำแนกระหว่าง .309 ถึง .911 สำหรับแบบสอบถามของผู้สอบบัญชี (รายละเอียดแสดงไว้ในภาคผนวก ค)

6. นำแบบสอบถามที่ได้ทดลองใช้มาทำการปรับปรุงข้อคำถามให้ชัดเจน เข้าใจง่าย มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาอีกครั้ง เพื่อแก้ไขให้ถูกต้องแล้วจัดพิมพ์

7. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แหล่งที่มาของข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจาก 2 แหล่ง

1.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ

ได้จากการใช้แบบสอบถามกับผู้ทำบัญชีที่ปฏิบัติงานในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจำนวน 159 ราย และผู้สอบบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสอบบัญชีที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจำนวน 58 ราย

1.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ

ได้จากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎี การรวบรวมและประมวลผลงานด้านวิชาการ ได้แก่ ตำราวิชาการ วารสาร บทความเอกสารด้านวิชาการ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ รายงานการวิจัย และเว็บไซต์ (Web Site)

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการดำเนินการมีดังนี้

1. ส่งแบบถามไปยังผู้อำนวยการฝ่ายการบัญชีและการเงินหรือตำแหน่งเทียบเท่า และผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยตามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 450 ราย และ 100 ราย ตามลำดับ โดยการส่งทางไปรษณีย์ซึ่งประกอบด้วยแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพแล้ว และหนังสือราชการจากหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และส่งแบบสอบถามที่ตอบแล้วกลับคืนผู้วิจัยทางไปรษณีย์ตามซองจดหมายที่แนบไว้

2. หลังจากได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ผู้วิจัยจะดำเนินการตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด ก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์ ในการนี้ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่ตอบกลับโดยสมบูรณ์จากผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชีจำนวน 159 ราย และ 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.3 และ 58.0 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งผู้วิจัยเริ่มดำเนินการโดยนำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัส (Coding) ตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้าสำหรับคำถามแบบปลายปิด (Close-ended) ข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว จะนำมาบันทึกโดยคอมพิวเตอร์ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences หรือ SPSS) โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัยเพื่ออธิบายค่าของตัวแปร มีดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ใช้เพื่อสรุปลักษณะของกลุ่มข้อมูล โดยที่ข้อมูลนั้นเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ใช้สรุปลักษณะที่สำคัญของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มผู้ทำบัญชี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ด้านการตรวจสอบบัญชี

2. กลุ่มผู้สอบบัญชี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations)

ใช้วิเคราะห์ระดับของข้อมูลต่อไปนี้

1. ระดับความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชีของผู้ทำบัญชี
2. ระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี
ในมุมมองของผู้ทำบัญชี
3. ระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี
ในมุมมองของผู้สอบบัญชี

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ใช้เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ

2.1 การทดสอบที (t-test) แบบ 2 กลุ่มอิสระต่อกัน

2.1.1 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ 2 กลุ่มของผู้ทำบัญชี คือเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ด้านการตรวจสอบบัญชี ในเรื่องของการประเมินระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้ทำบัญชี

2.1.2 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ 2 กลุ่มของผู้สอบบัญชี คือเพศ และระดับการศึกษา ในเรื่องของการประเมินระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้สอบบัญชี

2.1.3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม คือกลุ่มของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี ในเรื่องของการประเมินระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี ระหว่างมุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชีว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร

2.2 การทดสอบเอฟ (F-test)

โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ดังนี้

2.2.1 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระของผู้ทำบัญชี คืออายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในเรื่องของการประเมินระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้ทำบัญชี

2.2.2 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระของผู้สอบบัญชี คืออายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในเรื่องของการประเมินระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้สอบบัญชี

2.3 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ใช้ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชีของผู้ทำบัญชี กับการประเมินระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้ทำบัญชี

3. สถิติลักษณะทางสถิติ (Inferential Statistics)

การวิจัยนี้ใช้สัญลักษณ์แทนคำอธิบายความหมาย ดังนี้

n	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
Mean	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
S.D.	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
p-value	ค่านัยสำคัญทางสถิติ กรณีใช้สถิติ t-test
Sig.	ค่านัยสำคัญทางสถิติ กรณีใช้สถิติ F-test
***	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
**	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
*	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
t	ค่า t-test
F	ค่า F-test

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี: มุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี ได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ทำบัญชีจำนวน 159 ราย จากจำนวนประชากร 471 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.76 ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรหลักในการศึกษา และผู้สอบบัญชีจำนวน 58 ราย จากจำนวนประชากร 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.00 ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรเชิงสนับสนุนความคิดเห็น โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ทำบัญชีในการทำงานร่วมกับผู้สอบบัญชี โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ถูกนำเสนอตามลำดับวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี
2. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี
3. การวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีโดยรวม ระหว่างมุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี
4. การวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้ทำบัญชี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ทำบัญชี
5. การวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้สอบบัญชี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชี
6. ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของผู้ทำบัญชีในการทำงานร่วมกับผู้สอบบัญชี
7. ข้อเสนอแนะของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี
 - 1.1 กลุ่มผู้ทำบัญชี

ในส่วนของคุณสมบัติเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ทำบัญชี ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ตอบกลับมาของผู้ทำบัญชีจำนวน 159 ชุด ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของผู้ทำบัญชี จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	58	36.5
หญิง	101	63.5
รวม	159	100.0

จากตาราง 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.5 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 36.5

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของผู้ทำบัญชี จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	29	18.2
มากกว่า 30 ปี-35 ปี	33	20.8
มากกว่า 35 ปี-40 ปี	42	26.4
มากกว่า 40 ปี	55	34.6
รวม	159	100.0

จากตาราง 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีอายุมากกว่า 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.6 รองลงมา ได้แก่ อายุมากกว่า 35 ปี-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.4 และอายุมากกว่า 30 ปี-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.8 ส่วนที่เหลือ คืออายุไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.2

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของผู้ทำบัญชี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกินปริญญาตรี	68	42.8
ปริญญาโทขึ้นไป	91	57.2
รวม	159	100.0

จากตาราง 7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 57.2 ส่วนที่เหลือ คือไม่เกินระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 42.8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของผู้ทำบัญชี จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่	31	19.5
เจ้าหน้าที่อาวุโส	27	17.0
ผู้จัดการ	63	39.6
ผู้อำนวยการ	38	23.9
รวม	159	100.0

จากตาราง 8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีตำแหน่งเป็นผู้จัดการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.6 รองลงมา ได้แก่ ผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 23.9 และ 19.5 ตามลำดับ ส่วนที่เหลือ คือเจ้าหน้าที่อาวุโส คิดเป็นร้อยละ 17.0

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละของผู้ทำบัญชี จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 6 ปี	28	17.6
มากกว่า 6 ปี-9 ปี	26	16.4
มากกว่า 9 ปี-12 ปี	32	20.1
มากกว่า 12 ปี	73	45.9
รวม	159	100.0

จากตาราง 9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 12 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมา ได้แก่ มากกว่า 9 ปี-12 ปี และไม่เกิน 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.1 และ 17.6 ตามลำดับ ส่วนที่เหลือ คือมากกว่า 6 ปี-9 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละของผู้ทำบัญชี จำแนกตามประสบการณ์ด้านการตรวจสอบบัญชี

ประสบการณ์ด้านการตรวจสอบบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยปฏิบัติงานสอบบัญชี	90	56.6
เคยปฏิบัติงานสอบบัญชี	69	43.4
รวม	159	100.0

จากตาราง 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยปฏิบัติงานสอบบัญชีมาก่อน คิดเป็นร้อยละ 56.6 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เคยปฏิบัติงานสอบบัญชีมาแล้วนั้น คิดเป็นร้อยละ 43.4

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชี
ของผู้ทำบัญชี ในภาพรวมและรายด้าน

ความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชี	Mean	S.D.	อันดับ	ระดับ
1. วัตถุประสงค์และหลักการพื้นฐาน ของการสอบบัญชี	3.87	0.571	1	มาก
2. ข้อตกลงในการรับงานสอบบัญชี	3.72	0.665	3	มาก
3. หลักฐานการสอบบัญชี	3.85	0.602	2	มาก
รวม	3.84	0.564		มาก

จากตาราง 11 พบว่าระดับความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชีของผู้ทำบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.84) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าระดับความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชีของผู้ทำบัญชีทุกด้านนั้นอยู่ในระดับมากเช่นกัน เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือด้านวัตถุประสงค์และหลักการพื้นฐานของการสอบบัญชี (Mean = 3.87) รองลงมาคือด้านหลักฐานการสอบบัญชี (Mean = 3.85) และด้านข้อตกลงในการรับงานสอบบัญชี (Mean = 3.72) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดของปัจจัยเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชีด้านวัตถุประสงค์และหลักการพื้นฐานของการสอบบัญชี ข้อตกลงในการรับงานสอบบัญชี และหลักฐานการสอบบัญชี ตามผลการประเมินในมุมมองของผู้ทำบัญชีเอง แสดงผลการศึกษาได้ดังตาราง 12-14

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชี
ของผู้ทำบัญชี ในด้านวัตถุประสงค์และหลักการพื้นฐานของการสอบบัญชี

วัตถุประสงค์และหลักการพื้นฐานของการสอบบัญชี	Mean	S.D.	อันดับ	ระดับ
1. วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบการเงิน	3.93	0.685	2	มาก
2. มรรยาทของผู้สอบบัญชีที่กำหนด โดยสภาวิชาชีพบัญชี	3.79	0.657	4	มาก
3. วิธีการตรวจสอบเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ	3.74	0.648	5	มาก
4. ความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชี ต่อการเงิน	3.87	0.654	3	มาก
5. ความรับผิดชอบของผู้บริหารกิจการ ต่อการเงิน	4.03	0.656	1	มาก
รวม	3.87	0.571		มาก

จากตาราง 12 พบว่าโดยภาพรวมผู้ทำบัญชีมีความรู้ความเข้าใจในด้านวัตถุประสงค์ และหลักการพื้นฐานของการสอบบัญชีอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ (Mean อยู่ระหว่าง 3.74-4.03) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือความรับผิดชอบของผู้บริหารกิจการต่องบการเงิน (Mean = 4.03) รองลงมา คือวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบงบการเงิน (Mean = 3.93) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด คือวิธีการตรวจสอบเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ (Mean = 3.74) โดยมีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับมากเช่นกัน

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชี ของผู้ทำบัญชี ในด้านข้อตกลงในการรับงานสอบบัญชี

ข้อตกลงในการรับงานสอบบัญชี	Mean	S.D.	อันดับ	ระดับ
1. ประโยชน์ของหนังสือตอบรับงานสอบบัญชี	3.70	0.699	2	มาก
2. เนื้อหาของหนังสือตอบรับงานสอบบัญชี	3.74	0.660	1	มาก
รวม	3.72	0.665		มาก

จากตาราง 13 พบว่าโดยภาพรวมผู้ทำบัญชีมีความรู้ความเข้าใจในด้านข้อตกลงในการรับงานสอบบัญชีอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมากทั้ง 2 ข้อ โดยเรื่องเนื้อหาของหนังสือตอบรับงานสอบบัญชี (Mean = 3.74) มีค่าเฉลี่ยมากกว่าเรื่องประโยชน์ของหนังสือตอบรับงานสอบบัญชี (Mean = 3.70)

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชี ของผู้ทำบัญชี ในด้านหลักฐานการสอบบัญชี

หลักฐานการสอบบัญชี	Mean	S.D.	อันดับ	ระดับ
1. ความหมายของหลักฐานการสอบบัญชี	3.81	0.562	8	มาก
2. ความเพียงพอและเหมาะสมของหลักฐานการสอบบัญชี	3.84	0.561	7	มาก
3. ความมีสาระสำคัญของรายการที่ตรวจสอบ	3.86	0.627	4	มาก
4. แหล่งที่มาและความเชื่อถือได้ของข้อมูล	3.94	0.578	1	มาก
5. วิธีการปฏิบัติเพื่อให้ได้หลักฐานการสอบบัญชีโดยการตรวจบันทึกทางการบัญชี	3.88	0.673	2	มาก

ตาราง 14 (ต่อ)

หลักฐานการสอบบัญชี	Mean	S.D.	อันดับ	ระดับ
6. วิธีการปฏิบัติเพื่อให้ได้หลักฐานการสอบบัญชีโดยการสังเกตการณ์	3.78	0.682	9	มาก
7. วิธีการปฏิบัติเพื่อให้ได้หลักฐานการสอบบัญชีโดยการสอบถามและการขอคำยืนยัน	3.87	0.654	3	มาก
8. วิธีการปฏิบัติเพื่อให้ได้หลักฐานการสอบบัญชีโดยการคำนวณ	3.86	0.665	4	มาก
9. วิธีการปฏิบัติเพื่อให้ได้หลักฐานการสอบบัญชีโดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบ	3.86	0.676	4	มาก
รวม	3.85	0.542		มาก

จากตาราง 14 พบว่าโดยภาพรวมผู้ทำบัญชีมีความรู้ความเข้าใจในด้านหลักฐานการสอบบัญชีอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ทำบัญชีมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ (Mean อยู่ระหว่าง 3.78-3.94) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือแหล่งที่มาและความเชื่อถือได้ของข้อมูล (Mean = 3.94) รองลงมา คือวิธีการปฏิบัติเพื่อให้ได้หลักฐานการสอบบัญชีโดยการตรวจบันทึกทางการบัญชี (Mean = 3.88) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือวิธีการปฏิบัติเพื่อให้ได้หลักฐานการสอบบัญชีโดยการสังเกตการณ์ (Mean = 3.78) โดยมีระดับความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน

1.2 กลุ่มผู้สอบบัญชี

ในส่วนของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชี ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ตอบกลับมาของผู้สอบบัญชีจำนวน 58 ชุด ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละของผู้สอบบัญชี จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	23	39.7
หญิง	35	60.3
รวม	58	100.0

จากตาราง 15 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.7 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.3

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละของผู้สอบบัญชี จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	17	29.3
มากกว่า 30 ปี-40 ปี	21	36.2
มากกว่า 40 ปี	20	34.5
รวม	58	100.0

จากตาราง 16 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีอายุมากกว่า 30 ปี-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมา คืออายุมากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.5 ส่วนที่เหลือ คืออายุไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.3

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละของผู้สอบบัญชี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	23	39.7
ปริญญาโท	35	60.3
รวม	58	100.0

จากตาราง 17 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 60.3 ส่วนที่เหลือ คือระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 39.7

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละของผู้สอบบัญชี จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สูงกว่าผู้ควบคุมงาน	13	22.4
ผู้จัดการ	24	41.4
หุ้นส่วนสำนักงาน	21	36.2
รวม	58	100.0

จากตาราง 18 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีตำแหน่งเป็นผู้จัดการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมา คือหุ้นส่วนสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 36.2 ส่วนที่เหลือ คือไม่สูงกว่าผู้ควบคุมงาน คิดเป็นร้อยละ 22.4

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละของผู้สอบบัญชี จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 9 ปี	16	27.6
มากกว่า 9 ปี-12 ปี	19	32.8
มากกว่า 12 ปี	23	39.7
รวม	58	100.0

จากตาราง 19 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 12 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมา คือมากกว่า 9 ปี-12 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.8 ส่วนที่เหลือ คือไม่เกิน 9 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.6

2. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี ที่ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์นั้น ได้แก่ ทักษะในการติดต่อสื่อสาร ทักษะในการปฏิสัมพันธ์หรือมนุษยสัมพันธ์ ทักษะในการตั้งใจและชักนำ และทักษะในการบริหารความขัดแย้ง ซึ่งผู้สอบบัญชีได้ปฏิบัติในการทำงานร่วมกับผู้ทำบัญชี โดยผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลที่วิเคราะห์ในรูปแบบของค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และระดับการประเมินทักษะเหล่านั้น ตามมุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี ดังต่อไปนี้

2.1 มุมมองของผู้ทำบัญชี

การศึกษาระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี โดยได้รับข้อมูลจากคำถามที่ได้จากการประเมินผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้ทำบัญชี ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้ทำบัญชี ในภาพรวมและรายด้าน

ทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี	มุมมองของผู้ทำบัญชี			
	Mean	S.D.	อันดับ	ระดับ
1. ทักษะในการติดต่อสื่อสาร	3.69	0.519	1	มาก
2. ทักษะในการปฏิสัมพันธ์/ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์	3.58	0.532	3	ปานกลาง
3. ทักษะในการจูงใจและชักนำ	3.59	0.493	2	ปานกลาง
4. ทักษะในการบริหารความขัดแย้ง	3.56	0.525	4	ปานกลาง
รวม	3.61	0.471		ปานกลาง

จากตาราง 20 พบว่าทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้ทำบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.61) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าผู้ทำบัญชีประเมินทักษะในการติดต่อสื่อสารมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 3.69) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนที่เหลือ ได้แก่ ทักษะในการจูงใจและชักนำ ทักษะในการปฏิสัมพันธ์/ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะในการบริหารความขัดแย้ง มีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน (Mean = 3.59 3.58 และ 3.56 ตามลำดับ) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดของปัจจัยเกี่ยวกับทักษะในการติดต่อสื่อสาร ทักษะในการปฏิสัมพันธ์/ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะในการจูงใจและชักนำ และทักษะในการบริหารความขัดแย้ง ในมุมมองของผู้ทำบัญชีที่มีต่อผู้สอบบัญชี แสดงผลการศึกษาในตาราง 21-24 และรายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยดังกล่าวในมุมมองของผู้สอบบัญชีที่มีต่อตนเอง แสดงผลการศึกษาในตาราง 26-29 นอกจากนี้ ได้วิเคราะห์เปรียบเทียบผลการประเมินในปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวระหว่างผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี เพื่อประเมินความเห็นที่เหมือนและแตกต่าง แสดงผลการศึกษาในตาราง 30

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทักษะในการติดต่อสื่อสารของ
ผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้ทำบัญชี

ทักษะในการติดต่อสื่อสาร	มุมมองของผู้ทำบัญชี			
	Mean	S.D.	อันดับ	ระดับ
1. ผู้สอบบัญชีใช้ถ้อยคำในการติดต่อสื่อสาร อย่างชัดเจน ตรงไปตรงมา เข้าใจง่าย	3.62	0.643	8	ปานกลาง
2. ผู้สอบบัญชีรู้จักเว้นจังหวะในการพูด เพื่อให้ผู้ฟังได้สนทนาโต้ตอบ	3.63	0.622	7	ปานกลาง
3. ผู้สอบบัญชีใช้น้ำเสียงและแสดงสีหน้า ท่าทางประกอบการพูด เพื่อให้เกิด ความเข้าใจแจ่มแจ้ง	3.58	0.630	9	ปานกลาง
4. เวลาพูด ผู้สอบบัญชีจะมองหน้าและสบตา	3.72	0.562	5	มาก
5. ผู้สอบบัญชีตั้งใจฟังคำอธิบาย โดยไม่พูดขัดจังหวะ	3.74	0.598	1	มาก
6. ผู้สอบบัญชีให้โอกาสในการซักถามและ เสนอข้อคิดเห็น	3.73	0.633	4	มาก
7. ผู้สอบบัญชีรู้จักควบคุมอารมณ์ในการพูด ไม่ใช้อารมณ์กับผู้ฟัง	3.72	0.605	5	มาก
8. ผู้สอบบัญชีแสดงความสนใจและ กระตือรือร้นที่จะฟังคำอธิบายเสมอ	3.74	0.587	1	มาก
9. เมื่อมีการสื่อสารกัน ผู้สอบบัญชีจะทบทวน ความเข้าใจ และพยายามปรับความเข้าใจ ให้ตรงกันอยู่เสมอ	3.74	0.648	1	มาก
รวม	3.69	0.519		มาก

จากตาราง 21 พบว่าโดยภาพรวมผู้ทำบัญชีประเมินทักษะในการติดต่อสื่อสารของผู้สอบบัญชีอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันมี 3 ข้อ คือผู้สอบบัญชีตั้งใจฟังคำอธิบายโดยไม่พูดขัดจังหวะ ผู้สอบบัญชีแสดงความสนใจและกระตือรือร้นที่จะฟังคำอธิบายเสมอ และเมื่อมีการสื่อสารกัน ผู้สอบบัญชีจะทบทวนความเข้าใจและพยายามปรับความเข้าใจให้ตรงกันอยู่เสมอ (Mean = 3.74) โดยมีระดับทักษะอยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือผู้สอบบัญชีใช้น้ำเสียงและแสดงสีหน้าท่าทางประกอบการพูด เพื่อให้เกิดความเข้าใจแจ่มแจ้ง (Mean = 3.58) โดยมีระดับทักษะอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทักษะในการปฏิสัมพันธ์/
ด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้ทำบัญชี

ทักษะในการปฏิสัมพันธ์/ด้านมนุษยสัมพันธ์	มุมมองของผู้ทำบัญชี			
	Mean	S.D.	อันดับ	ระดับ
1. ผู้สอบบัญชียิ้มแย้มแจ่มใส พูดคุยด้วยอารมณ์เบิกบาน	3.70	0.661	2	มาก
2. ผู้สอบบัญชีแสดงกิริยาและแต่งกายสุภาพ วางตัวเหมาะสมกับกาลเทศะ	3.81	0.638	1	มาก
3. ผู้สอบบัญชีมีความอดทน มีเหตุผล และไม่เอาใจตนเองเป็นใหญ่	3.65	0.638	3	ปานกลาง
4. ผู้สอบบัญชีมีความจริงใจและรู้จักยกย่อง ชมเชยตามโอกาสอันควร	3.47	0.692	8	ปานกลาง
5. ผู้สอบบัญชีมีทัศนคติที่ดี มองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขันตามโอกาสอันควร	3.37	0.708	9	ปานกลาง
6. ผู้สอบบัญชีรู้จักให้ความช่วยเหลือ และมีน้ำใจ	3.52	0.683	7	ปานกลาง
7. เมื่อทำผิดพลาด ผู้สอบบัญชีรู้จักกล่าว ขอโทษ	3.53	0.719	6	ปานกลาง
8. ผู้สอบบัญชีสามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่น ได้ง่าย	3.56	0.671	5	ปานกลาง
9. ผู้สอบบัญชีสามารถจดจำบุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้อย่างแม่นยำ	3.64	0.610	4	ปานกลาง
รวม	3.58	0.532		ปานกลาง

จากตาราง 22 พบว่าโดยภาพรวมผู้ทำบัญชีประเมินทักษะในการปฏิสัมพันธ์/
ด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้สอบบัญชีอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.58) และเมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือผู้สอบบัญชีแสดงกิริยาและแต่งกายสุภาพ วางตัวเหมาะสม
กับกาลเทศะ (Mean = 3.81) รองลงมา คือผู้สอบบัญชียิ้มแย้มแจ่มใส พูดคุยด้วยอารมณ์
เบิกบาน (Mean = 3.70) โดยมีระดับทักษะอยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด
คือผู้สอบบัญชีมีทัศนคติที่ดี มองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขันตามโอกาสอันควร (Mean = 3.37)
โดยมีระดับทักษะอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทักษะในการจูงใจและชักนำของ
ผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้ทำบัญชี

ทักษะในการจูงใจและชักนำ	มุมมองของผู้ทำบัญชี			
	Mean	S.D.	อันดับ	ระดับ
1. ผู้สอบบัญชีสามารถปรับตัวเข้ากับ สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ดี	3.56	0.591	5	ปานกลาง
2. ผู้สอบบัญชีมีความสามารถในการจูงใจ	3.47	0.644	7	ปานกลาง
3. ผู้สอบบัญชีมีความตั้งใจและรับผิดชอบ ในการทำงาน คอยติดตามงาน อย่างสม่ำเสมอ	3.73	0.636	1	มาก
4. ผู้สอบบัญชีมีวุฒิภาวะทางอารมณ์มั่นคง	3.58	0.556	4	ปานกลาง
5. ผู้สอบบัญชีมีความเชื่อมั่นในตนเอง	3.72	0.603	2	มาก
6. ผู้สอบบัญชีสามารถสอนหรือแนะนำ และแก้ไขปัญหาข้อบกพร่อง ในระหว่าง การตรวจสอบได้	3.53	0.634	6	ปานกลาง
7. ผู้สอบบัญชีมีความเฉลียวฉลาด รอบรู้	3.59	0.587	3	ปานกลาง
รวม	3.59	0.492		ปานกลาง

จากตาราง 23 พบว่าโดยภาพรวมผู้ทำบัญชีประเมินทักษะในการจูงใจและชักนำของ
ผู้สอบบัญชีอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด คือผู้สอบบัญชีมีความตั้งใจและรับผิดชอบในการทำงาน คอยติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ
(Mean = 3.73) รองลงมา คือผู้สอบบัญชีมีความเชื่อมั่นในตนเอง (Mean = 3.72) โดยมี
ระดับทักษะอยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือผู้สอบบัญชีมีความสามารถใน
การจูงใจ (Mean = 3.47) โดยมีระดับทักษะอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทักษะในการบริหารความขัดแย้ง
ของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้ทำบัญชี

ทักษะในการบริหารความขัดแย้ง	มุมมองของผู้ทำบัญชี			
	Mean	S.D.	อันดับ	ระดับ
1. ผู้สอบบัญชียอมรับฟังในความคิดเห็นที่แตกต่าง	3.55	0.623	4	ปานกลาง
2. เมื่อมีข้อขัดแย้ง ผู้สอบบัญชีพยายามประนีประนอม	3.48	0.664	6	ปานกลาง
3. เพื่อยุติปัญหา ผู้สอบบัญชีจะพยายามหาข้อตกลงที่ทุกฝ่ายยอมรับ	3.53	0.604	5	ปานกลาง
4. ผู้สอบบัญชีใช้เหตุผลในการแก้ไขปัญหา	3.67	0.568	1	ปานกลาง
5. เมื่อมีความขัดแย้ง ผู้สอบบัญชีกล้าที่จะเผชิญหน้ากับเหตุการณ์นั้น ๆ	3.58	0.619	2	ปานกลาง
6. ผู้สอบบัญชีรู้จักควบคุมประเด็นข้อขัดแย้งโดยมีการแก้ไขที่ละประเด็น	3.58	0.577	2	ปานกลาง
รวม	3.56	0.525		ปานกลาง

จากตาราง 24 พบว่าโดยภาพรวมผู้ทำบัญชีประเมินทักษะในการบริหารความขัดแย้งของผู้สอบบัญชีอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ทำบัญชีประเมินทักษะทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือผู้สอบบัญชีใช้เหตุผลในการแก้ไขปัญหา (Mean = 3.67) รองลงมา คือเมื่อมีความขัดแย้ง ผู้สอบบัญชีกล้าที่จะเผชิญหน้ากับเหตุการณ์นั้น ๆ และผู้สอบบัญชีรู้จักควบคุมประเด็นข้อขัดแย้งโดยมีการแก้ไขที่ละประเด็น (Mean = 3.58) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือเมื่อมีข้อขัดแย้ง ผู้สอบบัญชีพยายามประนีประนอม (Mean = 3.48)

2.2 มุมมองของผู้สอบบัญชี

การศึกษาระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี โดยได้รับข้อมูลจากคำถามที่ได้จากการประเมินตนเองของผู้สอบบัญชี ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้สอบบัญชี ในภาพรวมและรายด้าน

ทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี	มุมมองของผู้สอบบัญชี			
	Mean	S.D.	อันดับ	ระดับ
1. ทักษะในการติดต่อสื่อสาร	4.08	0.591	2	มาก
2. ทักษะในการปฏิสัมพันธ์/ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์	3.96	0.656	4	มาก
3. ทักษะในการจูงใจและชักนำ	4.13	0.498	1	มาก
4. ทักษะในการบริหารความขัดแย้ง	4.06	0.729	3	มาก
รวม	4.05	0.566		มาก

จากตาราง 25 พบว่าโดยภาพรวมผู้สอบบัญชีประเมินตนเองว่ามีทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.05) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าผู้สอบบัญชีประเมินทักษะทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือทักษะในการจูงใจและชักนำ (Mean = 4.13) รองลงมา คือทักษะในการติดต่อสื่อสาร (Mean = 4.08) ทักษะในการบริหารความขัดแย้ง (Mean = 4.06) และทักษะในการปฏิสัมพันธ์/ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Mean = 3.96) ตามลำดับ

ตาราง 26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทักษะในการติดต่อสื่อสาร
ของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้สอบบัญชี

ทักษะในการติดต่อสื่อสาร	มุมมองของผู้สอบบัญชี			
	Mean	S.D.	อันดับ	ระดับ
1. ใช้ถ้อยคำในการติดต่อสื่อสารอย่างชัดเจน ตรงไปตรงมา เข้าใจง่าย	4.16	0.670	3	มาก
2. รู้จักเว้นจังหวะในการพูด เพื่อให้ผู้ฟัง ได้สนทนาโต้ตอบ	3.97	0.725	8	มาก
3. ใช้น้ำเสียงและแสดงสีหน้าท่าทาง ประกอบการพูด เพื่อให้เกิดความเข้าใจ แจ่มแจ้ง	3.83	0.775	9	มาก
4. เวลาพูด จะมองหน้าและสบตา	4.14	0.712	4	มาก
5. ตั้งใจฟังคำอธิบาย โดยไม่พูดขัดจังหวะ	4.09	0.779	5	มาก
6. ให้โอกาสในการซักถามและ เสนอข้อคิดเห็น	4.05	0.826	6	มาก
7. รู้จักควบคุมอารมณ์ในการพูด ไม่ใช้อารมณ์กับผู้ฟัง	3.98	0.827	7	มาก
8. แสดงความสนใจและกระตือรือร้น ที่จะฟังคำอธิบายเสมอ	4.28	0.643	1	มาก
9. เมื่อมีการสื่อสารกัน จะทบทวน ความเข้าใจและพยายามปรับความเข้าใจ ให้ตรงกันอยู่เสมอ	4.28	0.744	1	มาก
รวม	4.08	0.591		มาก

จากตาราง 26 พบว่าโดยรวมผู้สอบบัญชีประเมินทักษะในการติดต่อสื่อสารของตนเองอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.08) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีการประเมินทักษะอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2 ข้อ คือผู้สอบบัญชีแสดงความสนใจและกระตือรือร้นที่จะฟังคำอธิบายเสมอ และเมื่อมีการสื่อสารกัน ผู้สอบบัญชีจะทบทวนความเข้าใจและพยายามปรับความเข้าใจให้ตรงกันอยู่เสมอ (Mean = 4.28) รองลงมา คือผู้สอบบัญชีใช้ถ้อยคำในการติดต่อสื่อสารอย่างชัดเจน ตรงไปตรงมา เข้าใจง่าย (Mean = 4.16) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือผู้สอบบัญชีใช้น้ำเสียงและแสดงสีหน้าท่าทางประกอบการพูด เพื่อให้เกิดความเข้าใจแจ่มแจ้ง (Mean = 3.83) โดยมีระดับทักษะอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ตาราง 27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทักษะในการปฏิสัมพันธ์/
ด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้สอบบัญชี

ทักษะในการปฏิสัมพันธ์/ด้านมนุษยสัมพันธ์	มุมมองของผู้สอบบัญชี			
	Mean	S.D.	อันดับ	ระดับ
1. ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดคุยด้วยอารมณ์ เบิกบาน	4.02	0.662	4	มาก
2. แสดงกิริยาและแต่งกายสุภาพ วางตัวเหมาะสมกับกาลเทศะ	4.36	0.613	1	มาก
3. มีความอดทน มีเหตุผล และไม่เอาใจ ตนเองเป็นใหญ่	4.10	0.831	2	มาก
4. มีความจริงใจและรู้จักยกย่องชมเชย ตามโอกาสอันควร	3.83	0.901	8	มาก
5. มีทัศนคติที่ดี มองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขันตามโอกาสอันควร	3.48	0.863	9	ปานกลาง
6. รู้จักให้ความช่วยเหลือ และมีน้ำใจ	3.98	0.927	5	มาก
7. เมื่อทำผิดพลาด รู้จักกล่าวขอโทษ	4.09	0.823	3	มาก
8. สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย	3.88	0.839	6	มาก
9. สามารถจดจำบุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้อย่างแม่นยำ	3.86	0.847	7	มาก
รวม	3.96	0.656		มาก

จากตาราง 27 พบว่าโดยรวมผู้สอบบัญชีประเมินทักษะในการปฏิสัมพันธ์/ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ของตนเองอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีการประเมินทักษะอยู่ในระดับปานกลางเพียงข้อเดียว ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือผู้สอบบัญชีแสดงกิริยาและแต่งกายสุภาพ วางตัวเหมาะสมกับกาลเทศะ (Mean = 4.36) รองลงมา คือผู้สอบบัญชีมีความอดทน มีเหตุผล และไม่เอาใจตนเองเป็นใหญ่ โดยมีระดับทักษะอยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือผู้สอบบัญชีมีทัศนคติที่ดี มองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขันตามโอกาสอันควร (Mean = 3.48) โดยมีระดับทักษะอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทักษะในการตั้งใจและชักนำของ
ผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้สอบบัญชี

ทักษะในการตั้งใจและชักนำ	มุมมองของผู้สอบบัญชี			
	Mean	S.D.	อันดับ	ระดับ
1. สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ดี	4.03	0.648	5	มาก
2. มีความสามารถในการตั้งใจ	3.88	0.703	7	มาก
3. มีความตั้งใจและรับผิดชอบในการทำงาน คอยติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ	4.45	0.626	1	มาก
4. มีวุฒิภาวะทางอารมณ์มั่นคง	4.10	0.640	4	มาก
5. มีความเชื่อมั่นในตนเอง	4.26	0.548	3	มาก
6. สามารถสอนหรือแนะนำ และแก้ไขปัญหา ข้อบกพร่อง ในระหว่างการตรวจสอบได้	4.28	0.586	2	มาก
7. มีความเฉลียวฉลาด รอบรู้	3.93	0.672	6	มาก
รวม	4.13	0.498		มาก

จากตาราง 28 พบว่าโดยภาพรวมผู้สอบบัญชีประเมินทักษะในการตั้งใจและชักนำ
ของตนเองอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.13) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการประเมินทักษะ
อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือผู้สอบบัญชีมีความตั้งใจและรับผิดชอบใน
การทำงาน คอยติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ (Mean = 4.45) รองลงมา คือผู้สอบบัญชีสามารถ
สอนหรือแนะนำ และแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องในระหว่างการตรวจสอบได้ (Mean = 4.28)
โดยมีระดับทักษะอยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือผู้สอบบัญชีมีความสามารถ
ในการตั้งใจ (Mean = 3.88) โดยมีระดับทักษะอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ตาราง 29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทักษะในการบริหารความขัดแย้งของ
ผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้สอบบัญชี

ทักษะในการบริหารความขัดแย้ง	มุมมองของผู้สอบบัญชี			
	Mean	S.D.	อันดับ	ระดับ
1. ยอมรับฟังในความคิดเห็นที่แตกต่าง	4.10	0.831	2	มาก
2. เมื่อมีข้อขัดแย้ง พยายามประนีประนอม	3.91	0.708	5	มาก
3. เพื่อยุติปัญหา จะพยายามหาข้อตกลง ที่ทุกฝ่ายยอมรับ	3.91	0.801	5	มาก
4. ใช้เหตุผลในการแก้ไขปัญหา	4.10	0.892	2	มาก
5. เมื่อมีความขัดแย้ง กล้าที่จะเผชิญหน้า กับเหตุการณ์นั้น ๆ	4.29	0.701	1	มาก
6. รู้จักควบคุมประเด็นข้อขัดแย้ง โดยมีการแก้ไขทีละประเด็น	4.05	0.981	4	มาก
รวม	4.06	0.729		มาก

จากตาราง 29 พบว่าโดยภาพรวมผู้สอบบัญชีประเมินทักษะในการบริหารความขัดแย้งของตนเองอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.06) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้สอบบัญชีมีการประเมินทักษะอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือเมื่อมีความขัดแย้ง ผู้สอบบัญชีกล้าที่จะเผชิญหน้ากับเหตุการณ์นั้น ๆ (Mean = 4.29) รองลงมา คือผู้สอบบัญชียอมรับฟังในความคิดเห็นที่แตกต่าง และใช้เหตุผลในการแก้ไขปัญหา (Mean = 4.10) โดยมีระดับทักษะอยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือเมื่อมีข้อขัดแย้งผู้สอบบัญชีพยายามประนีประนอม และเพื่อยุติปัญหา ผู้สอบบัญชีจะพยายามหาข้อตกลงที่ทุกฝ่ายยอมรับ (Mean = 3.91) โดยมีระดับทักษะอยู่ในระดับมากเช่นกัน

3. การเปรียบเทียบระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีโดยรวม ระหว่างมุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี

ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีโดยรวม ระหว่างมุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี เพื่อแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นที่เหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร โดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติด้วยค่า t-test ซึ่งผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

ตาราง 30 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
ของผู้สอบบัญชี ระหว่างมุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี

ทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ของผู้สอบบัญชี	กลุ่ม ตัวอย่าง	n	Mean	S.D.	t	p-value
1. ทักษะในการติดต่อสื่อสาร	ผู้ทำบัญชี	159	3.69	0.519	-4.740***	0.000
	ผู้สอบบัญชี	58	4.08	0.591		
2. ทักษะในการปฏิสัมพันธ์/ มนุษยสัมพันธ์	ผู้ทำบัญชี	159	3.58	0.532	-4.280***	0.000
	ผู้สอบบัญชี	58	3.96	0.656		
3. ทักษะในการจูงใจ และชักนำ	ผู้ทำบัญชี	159	3.59	0.493	-7.066***	0.000
	ผู้สอบบัญชี	58	4.13	0.498		
4. ทักษะในการบริหาร ความขัดแย้ง	ผู้ทำบัญชี	159	3.56	0.525	-5.494***	0.000
	ผู้สอบบัญชี	58	4.06	0.729		
รวมทุกด้าน	ผู้ทำบัญชี	159	3.61	0.471	-5.742***	0.000
	ผู้สอบบัญชี	58	4.05	0.566		

*** p<.001

จากตาราง 30 พบว่าโดยภาพรวมระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีระหว่างมุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชานั้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 และพบว่าผู้สอบบัญชีประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นสูงกว่าผู้ทำบัญชีประเมิน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชีมีความเห็นเกี่ยวกับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 เช่นกัน โดยมุมมองของผู้สอบบัญชานั้นประเมินทักษะของตนเองสูงกว่ามุมมองของผู้ทำบัญชีในทุกด้าน

4. การวิเคราะห์ความแตกต่างและความสัมพันธ์ของระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้ทำบัญชี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ทำบัญชี

4.1 การวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้ทำบัญชี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ทำบัญชี

วิเคราะห์เปรียบเทียบการประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้ทำบัญชี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ทำงานด้านการสอบบัญชีของผู้ทำบัญชี เพื่อศึกษาถึงผลของ

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ทำบัญชีที่มีต่อการประเมินระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้ทำบัญชี ดังนี้

ตาราง 31 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี ในมุมมองของผู้ทำบัญชีที่มีเพศแตกต่างกัน

ทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ของผู้สอบบัญชี	เพศ	n	Mean	S.D.	t	p-value
1. ทักษะในการติดต่อสื่อสาร	ชาย	58	3.73	0.541	0.758	0.450
	หญิง	101	3.67	0.507		
2. ทักษะในการปฏิสัมพันธ์/ มนุษยสัมพันธ์	ชาย	58	3.59	0.551	0.117	0.907
	หญิง	101	3.58	0.523		
3. ทักษะในการตั้งใจ และชักนำ	ชาย	58	3.66	0.459	1.264	0.208
	หญิง	101	3.56	0.510		
4. ทักษะในการบริหาร ความขัดแย้ง	ชาย	58	3.59	0.482	0.361	0.719
	หญิง	101	3.56	0.551		
รวมทุกด้าน	ชาย	58	3.65	0.482	0.656	0.512
	หญิง	101	3.60	0.466		

จากตาราง 31 โดยภาพรวมพบว่าผู้ทำบัญชีที่เป็นเพศชายประเมินทักษะของผู้สอบบัญชีสูงกว่าผู้ทำบัญชีที่เป็นเพศหญิง อย่างไรก็ตาม ผู้ทำบัญชีที่มีเพศแตกต่างกัน ประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ทำบัญชีที่มีเพศแตกต่างกัน ประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน

ตาราง 32 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
ของผู้สอบบัญชี ในมุมมองของผู้ทำบัญชีที่มีอายุแตกต่างกัน

ทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ใน การทำงานร่วมกับผู้อื่น ของผู้สอบบัญชี	อายุ	n	Mean	S.D.	F	Sig.
1. ทักษะในการติดต่อสื่อสาร	ไม่เกิน 30 ปี	29	3.57	0.523	1.993	0.117
	มากกว่า 30 ปี-35 ปี	33	3.59	0.473		
	มากกว่า 35 ปี-40 ปี	42	3.83	0.537		
	มากกว่า 40 ปี	55	3.71	0.515		
2. ทักษะในการปฏิสัมพันธ์/ มนุษยสัมพันธ์	ไม่เกิน 30 ปี	29	3.53	0.517	0.514	0.673
	มากกว่า 30 ปี-35 ปี	33	3.52	0.475		
	มากกว่า 35 ปี-40 ปี	42	3.65	0.598		
	มากกว่า 40 ปี	55	3.60	0.525		
3. ทักษะในการจูงใจ และชักนำ	ไม่เกิน 30 ปี	29	3.57	0.458	2.135	0.098
	มากกว่า 30 ปี-35 ปี	33	3.43	0.463		
	มากกว่า 35 ปี-40 ปี	42	3.71	0.516		
	มากกว่า 40 ปี	55	3.63	0.495		
4. ทักษะในการบริหาร ความขัดแย้ง	ไม่เกิน 30 ปี	29	3.59	0.473	0.891	0.447
	มากกว่า 30 ปี-35 ปี	33	3.45	0.533		
	มากกว่า 35 ปี-40 ปี	42	3.56	0.574		
	มากกว่า 40 ปี	55	3.64	0.510		
รวมทุกด้าน	ไม่เกิน 30 ปี	29	3.56	0.471	1.234	0.299
	มากกว่า 30 ปี-35 ปี	33	3.51	0.443		
	มากกว่า 35 ปี-40 ปี	42	3.70	0.504		
	มากกว่า 40 ปี	55	3.65	0.457		

จากตาราง 32 พบว่าโดยภาพรวมผู้ทำบัญชีที่มีอายุมากกว่า 35 ปี-40 ปี ประเมินทักษะของผู้สอบบัญชีสูงกว่าผู้ทำบัญชีที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ไม่เกิน 30 ปี และมากกว่า 30 ปี-35 ปี ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ผู้ทำบัญชีที่มีอายุแตกต่างกัน ประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ทำบัญชีที่มีอายุแตกต่างกัน ประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน

ตาราง 33 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
ของผู้สอบบัญชี ในมุมมองของผู้ทำบัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ใน การทำงานร่วมกับผู้อื่นของ ผู้สอบบัญชี	ระดับการศึกษา	n	Mean	S.D.	t	p-value
1. ทักษะในการติดต่อ สื่อสาร	ไม่เกินปริญญาตรี	68	3.70	0.534	0.109	0.914
	ปริญญาโทขึ้นไป	91	3.69	0.510		
2. ทักษะในการปฏิสัมพันธ์/ มนุษยสัมพันธ์	ไม่เกินปริญญาตรี	68	3.57	0.572	-0.204	0.839
	ปริญญาโทขึ้นไป	91	3.59	0.503		
3. ทักษะในการจูงใจ และชักนำ	ไม่เกินปริญญาตรี	68	3.59	0.517	-0.250	0.803
	ปริญญาโทขึ้นไป	91	3.61	0.477		
4. ทักษะในการบริหาร ความขัดแย้ง	ไม่เกินปริญญาตรี	68	3.52	0.553	-0.977	0.330
	ปริญญาโทขึ้นไป	91	3.60	0.504		
รวมทุกด้าน	ไม่เกินปริญญาตรี	68	3.60	0.487	-0.302	0.763
	ปริญญาโทขึ้นไป	91	3.63	0.461		

จากตาราง 33 พบว่าโดยภาพรวมผู้ทำบัญชีที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป ประเมินทักษะของผู้สอบบัญชีสูงกว่าผู้ทำบัญชีที่มีระดับการศึกษาไม่เกินปริญญาตรี อย่างไรก็ตามผู้ทำบัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ทำบัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน

ตาราง 34 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
ของผู้สอบบัญชี ในมุมมองของผู้ทำบัญชีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน

ทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ใน การทำงานร่วมกับผู้อื่นของ ผู้สอบบัญชี	ตำแหน่งงาน	n	Mean	S.D.	F	Sig.
1. ทักษะในการติดต่อสื่อสาร	เจ้าหน้าที่	31	3.58	0.455	2.925	0.066
	เจ้าหน้าที่อาวุโส	27	3.51	0.472		
	ผู้จัดการ	63	3.73	0.523		
	ผู้อำนวยการ	38	3.85	0.552		
2. ทักษะในการปฏิสัมพันธ์/ มนุษยสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่	31	3.54	0.507	0.824	0.483
	เจ้าหน้าที่อาวุโส	27	3.47	0.522		
	ผู้จัดการ	63	3.61	0.521		
	ผู้อำนวยการ	38	3.66	0.578		
3. ทักษะในการจูงใจ และชักนำ	เจ้าหน้าที่	31	3.52	0.457	1.946	0.125
	เจ้าหน้าที่อาวุโส	27	3.43	0.453		
	ผู้จัดการ	63	3.68	0.489		
	ผู้อำนวยการ	38	3.64	0.533		
4. ทักษะในการบริหาร ความขัดแย้ง	เจ้าหน้าที่	31	3.55	0.498	0.823	0.483
	เจ้าหน้าที่อาวุโส	27	3.46	0.475		
	ผู้จัดการ	63	3.57	0.573		
	ผู้อำนวยการ	38	3.66	0.500		
รวมทุกด้าน	เจ้าหน้าที่	31	3.55	0.462	1.738	0.161
	เจ้าหน้าที่อาวุโส	27	3.47	0.423		
	ผู้จัดการ	63	3.65	0.466		
	ผู้อำนวยการ	38	3.71	0.503		

จากตาราง 34 พบว่าโดยภาพรวมผู้ทำบัญชีที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้อำนวยการ ประเมินทักษะของผู้สอบบัญชีสูงกว่าผู้ทำบัญชีที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่อาวุโส ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ผู้ทำบัญชีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน ประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ทำบัญชีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน ประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน

ตาราง 35 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
ของผู้สอบบัญชี ในมุมมองของผู้ทำบัญชีที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ของผู้สอบบัญชี	ระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน	n	Mean	S.D.	F	Sig.
1. ทักษะในการติดต่อสื่อสาร	ไม่เกิน 6 ปี	28	3.51	0.449	2.022	0.113
	มากกว่า 6 ปี-9 ปี	26	3.62	0.551		
	มากกว่า 9 ปี-12 ปี	32	3.75	0.463		
	มากกว่า 12 ปี	73	3.76	0.543		
2. ทักษะในการปฏิสัมพันธ์/ มนุษยสัมพันธ์	ไม่เกิน 6 ปี	28	3.50	0.520	0.540	0.655
	มากกว่า 6 ปี-9 ปี	26	3.59	0.492		
	มากกว่า 9 ปี-12 ปี	32	3.67	0.481		
	มากกว่า 12 ปี	73	3.58	0.574		
3. ทักษะในการจูงใจ และชักนำ	ไม่เกิน 6 ปี	28	3.47	0.523	1.397	0.246
	มากกว่า 6 ปี-9 ปี	26	3.53	0.460		
	มากกว่า 9 ปี-12 ปี	32	3.71	0.454		
	มากกว่า 12 ปี	73	3.62	0.504		
4. ทักษะในการบริหาร ความขัดแย้ง	ไม่เกิน 6 ปี	28	3.51	0.518	1.208	0.309
	มากกว่า 6 ปี-9 ปี	26	3.60	0.481		
	มากกว่า 9 ปี-12 ปี	32	3.71	0.415		
	มากกว่า 12 ปี	73	3.52	0.580		
รวมทุกด้าน	ไม่เกิน 6 ปี	28	3.50	0.488	1.105	0.349
	มากกว่า 6 ปี-9 ปี	26	3.59	0.464		
	มากกว่า 9 ปี-12 ปี	32	3.71	0.407		
	มากกว่า 12 ปี	73	3.63	0.491		

จากตาราง 35 พบว่าโดยภาพรวมผู้ทำบัญชีที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 9 ปี-12 ปี ประเมินทักษะของผู้สอบบัญชีสูงกว่าผู้ทำบัญชีที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 12 ปี มากกว่า 6 ปี-9 ปี และไม่เกิน 6 ปี ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ผู้ทำบัญชีที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ทำบัญชีที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน

ตาราง 36 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
ของผู้สอบบัญชี ในมุมมองของผู้ทำบัญชีที่มีประสบการณ์ด้านการตรวจสอบบัญชี
แตกต่างกัน

ทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ของผู้สอบบัญชี	ประสบการณ์		n	Mean	S.D.	t	p-value
	การตรวจสอบ	บัญชี					
1. ทักษะในการติดต่อสื่อสาร	ไม่เคยปฏิบัติ	90	3.57	0.494	-3.510**	0.001	
	เคยปฏิบัติ	69	3.85	0.510			
2. ทักษะในการปฏิสัมพันธ์/ มนุษยสัมพันธ์	ไม่เคยปฏิบัติ	90	3.46	0.494	-3.333**	0.001	
	เคยปฏิบัติ	69	3.74	0.542			
3. ทักษะในการตั้งใจ และซื่อสัตย์	ไม่เคยปฏิบัติ	90	3.49	0.480	-3.372**	0.001	
	เคยปฏิบัติ	69	3.74	0.474			
4. ทักษะในการบริหาร ความขัดแย้ง	ไม่เคยปฏิบัติ	90	3.47	0.530	-2.873**	0.005	
	เคยปฏิบัติ	69	3.70	0.492			
รวมทุกด้าน	ไม่เคยปฏิบัติ	90	3.50	0.440	-3.659***	0.000	
	เคยปฏิบัติ	69	3.77	0.470			

** p<.01

*** p<.001

จากตาราง 36 พบว่าโดยภาพรวมผู้ทำบัญชีที่มีประสบการณ์ด้านการตรวจสอบบัญชี
แตกต่างกัน ประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 และพบว่าผู้ทำบัญชีที่เคยปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชีประเมินทักษะ
ของผู้สอบบัญชีสูงกว่าผู้ทำบัญชีที่ไม่เคยปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชี

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ทำบัญชีที่มีประสบการณ์ด้านการตรวจสอบบัญชี
แตกต่างกัน ประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่าผู้ทำบัญชีที่เคยปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชีมาก่อน
นั้น ประเมินทักษะของผู้สอบบัญชีสูงกว่าผู้ทำบัญชีที่ไม่เคยปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชีในทุกด้าน

4.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านความรู้
ความเข้าใจในงานสอบบัญชีของผู้ทำบัญชี กับระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงาน
ร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้ทำบัญชี

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เพื่อหา
ความสัมพันธ์ของตัวแปร ดังนี้

ตาราง 37 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจ
ในงานสอบบัญชีของผู้ทำบัญชีกับระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับ
ผู้อื่นของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้ทำบัญชี โดยรวม

ตัวแปร	ทักษะที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้ทำบัญชี
ความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชีของผู้ทำบัญชี	.649**

** p<.01

จากตาราง 37 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พบว่า
โดยภาพรวมแล้วปัจจัยส่วนบุคคลด้านความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชีของผู้ทำบัญชี
มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการประเมินระดับทักษะที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี :
มุมมองของผู้ทำบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 38 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจ
ในงานสอบบัญชีของผู้ทำบัญชีกับระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับ
ผู้อื่นของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้ทำบัญชี ในแต่ละทักษะ

ตัวแปร	การติดต่อสื่อสาร	การปฏิสัมพันธ์/ มนุษยสัมพันธ์	การจูงใจและ ชักนำ	การบริหาร ความขัดแย้ง
ความรู้ความเข้าใจ ในงานสอบบัญชี ของผู้ทำบัญชี	.634**	.579**	.603**	.528**

** p<.01

จากตาราง 38 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พบว่า
การประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของ
ผู้ทำบัญชี ในแต่ละทักษะนั้น ปัจจัยส่วนบุคคลด้านความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชีของ
ผู้ทำบัญชี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการประเมินระดับทักษะที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของ
ผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้ทำบัญชี ในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีกับระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้สอบบัญชี

วิเคราะห์เปรียบเทียบการประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้สอบบัญชี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาถึงผลของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีที่มีต่อการประเมินระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของตนเอง ได้ผลดังนี้

ตาราง 39 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี ในมุมมองของผู้สอบบัญชีที่มีเพศแตกต่างกัน

ทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี	เพศ	n	Mean	S.D.	t	p-value
1. ทักษะในการติดต่อสื่อสาร	ชาย	23	4.03	0.622	-0.524	0.602
	หญิง	35	4.12	0.576		
2. ทักษะในการปฏิสัมพันธ์/มนุษยสัมพันธ์	ชาย	23	3.86	0.790	-0.949	0.347
	หญิง	35	4.02	0.553		
3. ทักษะในการจูงใจและชักนำ	ชาย	23	4.19	0.522	0.736	0.465
	หญิง	35	4.09	0.485		
4. ทักษะในการบริหารความขัดแย้ง	ชาย	23	3.99	0.883	-0.594	0.555
	หญิง	35	4.11	0.617		
รวมทุกด้าน	ชาย	23	4.01	0.641	-0.478	0.634
	หญิง	35	4.08	0.518		

จากตาราง 39 โดยภาพรวมพบว่าผู้สอบบัญชีที่เป็นเพศหญิงประเมินทักษะของตนเองสูงกว่าผู้สอบบัญชีที่เป็นเพศชาย อย่างไรก็ตาม ผู้สอบบัญชีที่มีเพศแตกต่างกัน ประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของตนเองไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้สอบบัญชีที่มีเพศแตกต่างกัน ประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของตนเองไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน

ตาราง 40 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
ของผู้สอบบัญชี ในมุมมองของผู้สอบบัญชีที่มีอายุแตกต่างกัน

ทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ใน การทำงานร่วมกับผู้อื่น ของผู้สอบบัญชี	อายุ	n	Mean	S.D.	F	Sig.
1. ทักษะในการติดต่อ สื่อสาร	ไม่เกิน 30 ปี	17	4.17	0.601	0.252	0.779
	มากกว่า 30 ปี-40 ปี	21	4.06	0.554		
	มากกว่า 40 ปี	20	4.04	0.640		
2. ทักษะในการปฏิสัมพันธ์/ มนุษยสัมพันธ์	ไม่เกิน 30 ปี	17	4.07	0.681	0.370	0.692
	มากกว่า 30 ปี-40 ปี	21	3.92	0.628		
	มากกว่า 40 ปี	20	3.90	0.683		
3. ทักษะในการจูงใจ และชักนำ	ไม่เกิน 30 ปี	17	4.19	0.585	0.185	0.832
	มากกว่า 30 ปี-40 ปี	21	4.10	0.450		
	มากกว่า 40 ปี	20	4.12	0.487		
4. ทักษะในการบริหาร ความขัดแย้ง	ไม่เกิน 30 ปี	17	4.13	0.783	0.105	0.901
	มากกว่า 30 ปี-40 ปี	21	4.06	0.702		
	มากกว่า 40 ปี	20	4.02	0.743		
รวมทุกด้าน	ไม่เกิน 30 ปี	17	4.14	0.625	0.264	0.769
	มากกว่า 30 ปี-40 ปี	21	4.02	0.530		
	มากกว่า 40 ปี	20	4.01	0.572		

จากตาราง 40 โดยภาพรวมพบว่าผู้สอบบัญชีที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ประเมินทักษะ
ของตนเองสูงกว่าผู้สอบบัญชีที่มีอายุมากกว่า 30 ปี-40 ปี และมากกว่า 40 ปี ตามลำดับ
อย่างไรก็ตาม ผู้สอบบัญชีที่มีอายุแตกต่างกัน ประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับ
ผู้อื่นของตนเองไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้สอบบัญชีที่มีอายุแตกต่างกัน ประเมินทักษะ
ส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของตนเองทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน

ตาราง 41 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
ของผู้สอบบัญชี ในมุมมองของผู้สอบบัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ใน การทำงานร่วมกับผู้อื่น ของผู้สอบบัญชี	ระดับ การศึกษา	n	Mean	S.D.	t	p-value
1. ทักษะในการติดต่อ สื่อสาร	ปริญญาตรี	23	4.06	0.582	-0.223	0.825
	ปริญญาโท	35	4.10	0.604		
2. ทักษะในการปฏิสัมพันธ์/ มนุษยสัมพันธ์	ปริญญาตรี	23	3.91	0.574	-0.446	0.657
	ปริญญาโท	35	3.99	0.711		
3. ทักษะในการจูงใจ และชักนำ	ปริญญาตรี	23	4.04	0.497	-1.192	0.238
	ปริญญาโท	35	4.20	0.495		
4. ทักษะในการบริหาร ความขัดแย้ง	ปริญญาตรี	23	3.99	0.743	-0.594	0.555
	ปริญญาโท	35	4.11	0.726		
รวมทุกด้าน	ปริญญาตรี	23	4.00	0.561	-0.601	0.550
	ปริญญาโท	35	4.09	0.574		

จากตาราง 41 โดยภาพรวมพบว่าผู้สอบบัญชีที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโท ประเมินทักษะของตนเองสูงกว่าผู้สอบบัญชีที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี อย่างไรก็ตาม ผู้สอบบัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของตนเองไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้สอบบัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของตนเองทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน

ตาราง 42 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
ของผู้สอบบัญชี ในมุมมองของผู้สอบบัญชีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน

ทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ใน การทำงานร่วมกับผู้อื่น ของผู้สอบบัญชี	ตำแหน่งงาน	n	Mean	S.D.	F	Sig.
1. ทักษะในการติดต่อ สื่อสาร	ไม่สูงกว่าผู้ควบคุมงาน	13	4.05	0.544	0.435	0.649
	ผู้จัดการ	24	4.02	0.631		
	หุ้นส่วนสำนักงาน	21	4.18	0.586		
2. ทักษะในการปฏิสัมพันธ์/ มนุษยสัมพันธ์	ไม่สูงกว่าผู้ควบคุมงาน	13	3.97	0.623	0.060	0.942
	ผู้จัดการ	24	3.92	0.661		
	หุ้นส่วนสำนักงาน	21	3.99	0.699		
3. ทักษะในการจูงใจ และชักนำ	ไม่สูงกว่าผู้ควบคุมงาน	13	4.01	0.450	0.690	0.506
	ผู้จัดการ	24	4.13	0.548		
	หุ้นส่วนสำนักงาน	21	4.22	0.471		
4. ทักษะในการบริหาร ความขัดแย้ง	ไม่สูงกว่าผู้ควบคุมงาน	13	3.90	0.756	0.509	0.604
	ผู้จัดการ	24	4.07	0.719		
	หุ้นส่วนสำนักงาน	21	4.16	0.741		
รวมทุกด้าน	ไม่สูงกว่าผู้ควบคุมงาน	13	3.99	0.558	0.300	0.742
	ผู้จัดการ	24	4.02	0.582		
	หุ้นส่วนสำนักงาน	21	4.13	0.571		

จากตาราง 42 โดยภาพรวมพบว่าผู้สอบบัญชีที่มีตำแหน่งงานเป็นหุ้นส่วนสำนักงาน ประเมินทักษะของตนเองสูงกว่าผู้สอบบัญชีที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการ และมีตำแหน่งงานไม่เกินผู้ควบคุมงาน ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ผู้สอบบัญชีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน ประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของตนเองไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้สอบบัญชีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน ประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของตนเองทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน

ตาราง 43 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
ของผู้สอบบัญชี ในมุมมองของผู้สอบบัญชีที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ใน การทำงานร่วมกับผู้อื่น ของผู้สอบบัญชี	ระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน	n	Mean	S.D.	F	Sig.
1. ทักษะในการติดต่อ สื่อสาร	ไม่เกิน 9 ปี	16	4.24	0.612	1.510	0.230
	มากกว่า 9 ปี-12 ปี	19	3.91	0.528		
	มากกว่า 12 ปี	23	4.12	0.611		
2. ทักษะในการปฏิสัมพันธ์/ มนุษยสัมพันธ์	ไม่เกิน 9 ปี	16	4.24	0.643	2.705	0.076
	มากกว่า 9 ปี-12 ปี	19	3.74	0.544		
	มากกว่า 12 ปี	23	3.93	0.700		
3. ทักษะในการจูงใจ และชักนำ	ไม่เกิน 9 ปี	16	4.28	0.582	1.368	0.263
	มากกว่า 9 ปี-12 ปี	19	4.00	0.360		
	มากกว่า 12 ปี	23	4.14	0.524		
4. ทักษะในการบริหาร ความขัดแย้ง	ไม่เกิน 9 ปี	16	4.34	0.673	2.813	0.069
	มากกว่า 9 ปี-12 ปี	19	3.78	0.683		
	มากกว่า 12 ปี	23	4.10	0.747		
รวมทุกด้าน	ไม่เกิน 9 ปี	16	4.27	0.594	2.462	0.095
	มากกว่า 9 ปี-12 ปี	19	3.86	0.451		
	มากกว่า 12 ปี	23	4.07	0.595		

จากตาราง 43 โดยภาพรวมพบว่าผู้สอบบัญชีที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่เกิน 9 ปี ประเมินทักษะของตนเองสูงกว่าผู้สอบบัญชีที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 12 ปี และมากกว่า 9 ปี-12 ปี ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ผู้สอบบัญชีที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของตนเองไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้สอบบัญชีที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของตนเองทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน

6. ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของผู้ทำบัญชีในการทำงานร่วมกับผู้สอบบัญชี

ในส่วนนี้เป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งผู้ทำบัญชีได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการทำงานร่วมกับผู้สอบบัญชี ที่เกิดจากการใช้ทักษะส่วนบุคคลในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีที่แสดงออกต่อผู้ทำบัญชี ซึ่งผู้วิจัยสรุปผลแยกเป็นแต่ละทักษะ ดังนี้

6.1 ด้านการติดต่อสื่อสาร

1. ทีมงานตรวจสอบไม่ได้สื่อสารกันให้ดีในการใช้เอกสารหลักฐานของลูกค้า ทำให้บุคลากรในทีมงานตรวจสอบขอเอกสารจากลูกค้าซ้ำกัน คือคนหนึ่งเพิ่งมาขอไป อีกคนก็มาขอซ้ำอีก

2. ผู้สอบบัญชีบางท่านไม่สามารถอธิบายเอกสารที่ต้องการอย่างชัดเจน บางครั้งเรียกชื่อเอกสารไม่ถูกต้อง ทำให้ลูกค้าจัดเตรียมลำบาก ไม่รู้ว่าผู้สอบบัญชีต้องการข้อมูลอะไรกันแน่

3. ผู้สอบบัญชีรุ่นใหม่ที่ยังเด็กอยู่ คือเพิ่งจบการศึกษาไม่นาน ส่วนใหญ่พูดเร็ว และชอบพูดแทรกในขณะที่กำลังอธิบาย

4. เวลาสอบถาม ผู้สอบบัญชีมักไม่คิดตามและไม่พยายามทำความเข้าใจเรื่องนั้น ๆ ในทันที แต่ชอบฟังแบบเก็บคำตอบกลับไปเฉย ๆ ทำให้มักกลับมาถามเพิ่มเติมในประเด็นเดิมอีก ไม่คุยให้จบในคราวเดียว ซึ่งทำให้ลูกค้าเสียเวลามาก

6.2 ด้านการปฏิสัมพันธ์/มนุษยสัมพันธ์

1. ผู้สอบบัญชีบางท่านที่อายุน้อย ไม่มีสัมมาคารวะ

2. ผู้สอบบัญชีมักวางตัวเฉยเสียจนดูหยิ่ง บางครั้งแสดงออกเหมือนมาจับผิด วางตัวอยู่เหนือลูกค้าตลอดเวลา ทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่อยากพูดคุยด้วย จะคุยเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

3. เวลาผู้สอบบัญชีไม่ได้เอกสารตามที่ต้องการอย่างรวดเร็ว มักชอบฟ้องผู้บังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่ที่ผู้สอบบัญชีมาขอเอกสาร เพื่อให้มาเร่งเจ้าหน้าที่ต่อ ผู้สอบบัญชีไม่พยายามเข้าใจว่าแต่ละคนก็มีงานประจำเหมือนกัน ทั้ง ๆ ที่บางครั้งผู้สอบบัญชีเองก็เข้าตรวจไม่ตรงเวลาที่นัดไว้

4. ผู้สอบบัญชีบางท่านชอบขู่ว่าถ้าไม่ได้เอกสารตามที่ต้องการ ก็จะไปตรวจที่อื่นก่อน หรือบอกว่าถ้าทำซ้ำก็ได้งบการเงินซ้ำด้วยน้ำเสียงไม่ค่อยพอใจ

6.3 ด้านการจูงใจและชักนำ

1. ผู้สอบบัญชีในทีมงานตรวจสอบบางท่านไม่กล้าที่จะให้คำแนะนำแก่ลูกค้า เพราะกลัวว่าลูกค้าจะนำไปอ้างว่าเป็นความเห็นของผู้สอบบัญชี หรืออ้างว่าผู้สอบบัญชีสั่งให้ทำ เนื่องจากกลัวว่าตนเองจะต้องมีส่วนรับผิดชอบต่อข้อมูลของลูกค้า

2. การให้คำแนะนำ บางครั้งมีความไม่มั่นใจ

3. ผู้สอบบัญชีที่มาปฏิบัติงานกับลูกค้าโดยตรง มักมีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจของลูกค้าน้อย ไม่สามารถสอนหรือแนะนำลูกค้าอย่างมั่นใจ แทนที่จะให้ความรู้กับลูกค้ากลายเป็นลูกค้าต้องให้ความรู้กับผู้สอบบัญชีเสียเอง ทำให้ลูกค้าเสียเวลา ทั้ง ๆ ที่ลูกค้าเป็นผู้เสียค่าใช้จ่าย

6.4 ด้านการบริหารความขัดแย้ง

1. ในกรณีที่ผู้ทำบัญชีไม่สามารถจัดหาเอกสารบางอย่างที่ผู้สอบบัญชีต้องการได้นั้น ผู้สอบบัญชีไม่ค่อยมีความยืดหยุ่น และมักไม่พยายามใช้วิธีการตรวจสอบอื่น ๆ ที่เหมาะสมแทน จะยึดแต่วิธีการหลักเท่านั้น เพื่อให้งานของผู้สอบบัญชีเองง่ายและสะดวกขึ้น

2. ผู้สอบบัญชีกับลูกค้า มองคนละมุมจึงสื่อสารกันไม่ค่อยเข้าใจ ซึ่งอาจเกิดจากผู้สอบบัญชีไม่ค่อยมีความรู้เชิงบริหาร มีแต่ความรู้ทางบัญชีเท่านั้น ส่งผลให้ขัดแย้งกัน

3. ผู้สอบบัญชียึดความคิดตนเองเป็นหลักว่าถูกต้อง ลูกค้าทำผิดโดยไม่มีเหตุผลประกอบ

6.5 ด้านอื่น ๆ

1. ผู้สอบบัญชีที่มาตรวจสอบมีความรู้ไม่มาก ทั้งในด้านมาตรฐานการบัญชี ภาษีอากร และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจที่ตรวจสอบ ทำให้ลูกค้าเสียเวลาในการอธิบายนาน

2. การปิดบัญชีรายไตรมาสหรือรายปีนั้น มีข้อจำกัดทางด้านเวลาที่ต้องส่งบการเงินตามกำหนด ประกอบกับลูกค้าเองมีงานประจำในแต่ละวันค่อนข้างมาก ทำให้ในบางครั้งไม่สะดวกในการให้เวลาติดต่อกับผู้สอบบัญชี

3. สำนักงานสอบบัญชีมีลูกค้ามากขึ้น ทำให้จำนวนบุคลากรในทีมงานตรวจสอบน้อยลง อีกทั้งยังมีเวลาที่ให้ลูกค้าน้อยลงด้วยและให้บริการงานตรวจสอบแก่ลูกค้าไม่เต็มที่ ซึ่งไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบที่ลูกค้าต้องจ่าย

4. ผู้สอบบัญชีส่วนใหญ่ไม่มีระบบเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้อย่างดี บางเรื่องขอถ่ายสำเนาหลายครั้งมาก มักอ้างว่ายังไม่ได้รับหลักฐาน แต่จริง ๆ ลูกค้าได้ให้ไปหลายครั้งแล้ว

5. ผู้สอบบัญชีไม่ศึกษางานให้ละเอียดก่อนเข้าตรวจ

6. ผู้สอบบัญชีเข้าตรวจสอบไม่ตรงเวลาตามที่กำหนด

7. สำนักงานสอบบัญชีขึ้นค่าธรรมเนียมสอบบัญชีทุกปี

8. เปลี่ยนทีมงานตรวจสอบบ่อยและไม่อบรมงานกันก่อนเข้าตรวจสอบ ทำให้ต้องมีการอธิบายใหม่ตลอด และตอบข้อซักถามบ่อย ๆ ทั้งที่ควรเป็นหน้าที่ของบุคคลในทีมตรวจสอบกันเอง ไม่ใช่หน้าที่ลูกค้า นอกจากนี้ การเปลี่ยนทีมงานตรวจสอบบ่อย ยังทำให้การประสานงานไม่ค่อยต่อเนื่อง ลูกค้าก็งานหนักขึ้นโดยไม่จำเป็น

7. ข้อเสนอแนะของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี

ในส่วนนี้เป็นการประมวลข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี สรุปผลได้ดังนี้

7.1 ข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้ทำบัญชี

1. ผู้สอบบัญชีของแต่ละสำนักงานควรจัดให้มีการพบปะสังสรรค์ เช่น การสัมมนานอกสถานที่ เพื่อสร้างความสัมพันธ์และเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ลูกค้า เป็นการบริการที่เพิ่มคุณค่ามากขึ้น และไม่ขัดกับมารยาทการตรวจสอบ

2. ผู้สอบบัญชีกับลูกค้ามักจะมองกันคนละมุม โดยผู้สอบบัญชีมองในแง่ของมาตรฐานการบัญชีและการสอบบัญชี ส่วนลูกค้าจะมองในแง่ของความเป็นไปได้ที่เกิดขึ้นจริงของการดำเนินกิจการประกอบด้วย เวลาจะตัดสินใจเปิดเผยรายการ จึงมีความคิดเห็นไม่ค่อยตรงกัน และอยากให้ผู้สอบบัญชีเปิดมุมมองให้กว้างขึ้น โดยเฉพาะในเชิงบริหารและการจัดการ

3. ผู้สอบบัญชีควรศึกษาข้อมูลของธุรกิจที่ตรวจสอบอย่างละเอียด เพื่อปรับการตรวจสอบให้เข้ากับแต่ละธุรกิจ และควรวางแผนการตรวจสอบล่วงหน้า เตรียมทีมงานให้พร้อมและเพียงพอ ก่อนการเข้าตรวจสอบบัญชีทุกครั้ง นอกจากนี้ ยังควรถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับงานของผู้สอบบัญชีระหว่างทีมงานตรวจสอบด้วย ในกรณีที่มีการเปลี่ยนทีมงานตรวจสอบ และอยากให้ผู้สอบบัญชีทำความเข้าใจในส่วนของความรับผิดชอบของผู้ทำบัญชีในแต่ละตำแหน่ง เพื่อจะได้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างถูกต้อง

4. ควรศึกษาระบบงานของลูกค้าอย่างละเอียด เช่น ลักษณะเอกสารที่ใช้ชื่อเอกสาร แหล่งข้อมูลที่ใช้ เป็นต้น เพื่อให้พูดคุยสื่อสารงานกันได้เข้าใจง่ายขึ้นและไม่ผิดพลาด

5. ผู้ตรวจสอบควรศึกษาการทำงานของกิจการที่จะไปตรวจ และควรทำความเข้าใจอุปสรรคของแต่ละองค์กร และผู้รับตรวจเองก็ควรศึกษาวิธีการตรวจสอบด้วย เพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน

6. ผู้สอบบัญชีควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถสื่อสารในเชิงบวกกับลูกค้า และปรับแนวคิดให้กว้าง สามารถให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้าด้วย

7. ผู้สอบบัญชีต้องสามารถควบคุมอารมณ์ให้ได้

8. ผู้สอบบัญชีควรรอบรู้ในเรื่องภาษี เพื่อช่วยผู้ประกอบการแก้ปัญหา

7.2 ข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้สอบบัญชี

1. ทั้งลูกค้าและผู้สอบบัญชีควรทำงานร่วมกันเหมือนเป็นทีมงานเดียวกัน แต่มีหน้าที่และความรับผิดชอบต่างกัน

2. ควรมีการสื่อสารที่ชัดเจน ตรงไปตรงมา เพื่อให้การตรวจสอบบัญชีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข

3. ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่เข้าใจการทำงานของผู้สอบบัญชี และมักอ้างอิงผู้บริหารเป็นหลัก ส่วนผู้สอบบัญชีอ้างอิงมาตรฐานวิชาชีพ ดังนั้น ส่วนงานบัญชีควรมีการอธิบายให้ผู้บริหารเข้าใจในประเด็นของการตรวจสอบด้วย
4. ทั้งลูกค้าและผู้สอบบัญชีควรมีการประชุมหารือกัน เมื่อมีประเด็นไม่เข้าใจ
5. ผู้ทำบัญชีควรอบรมความรู้ทางบัญชีและการสอบบัญชีพื้นฐานเพิ่มเติม เพื่อให้เข้าใจงานซึ่งกันและกัน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่องทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี: มุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ผู้วิจัยจึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยกลุ่มประชากรของการวิจัยในครั้งนี้ คือผู้ทำบัญชีที่ปฏิบัติงานในบริษัทที่จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และผู้สอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมีขนาดตัวอย่างของกลุ่มผู้ทำบัญชีจำนวน 220 ราย และขนาดตัวอย่างของกลุ่มผู้สอบบัญชีจำนวน 80 ราย ข้อมูลที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาทางจดหมายของกลุ่มผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชีจำนวน 159 ฉบับ และ 58 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 72.27 และ 72.50 ของขนาดตัวอย่าง ตามลำดับ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าทางสถิติ ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ค่าสถิติ t-test และ F-test นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนะตามหัวข้อ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ
4. ข้อจำกัดในการวิจัย
5. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

1.1 กลุ่มผู้ทำบัญชี

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 159 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.27 ของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยเพศชายร้อยละ 36.5 และเพศหญิงร้อยละ 63.5 โดยกลุ่มตัวอย่างมีอายุมากกว่า 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.6 รองลงมา มีอายุมากกว่า 35 ปี-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.4 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป

คิดเป็นร้อยละ 57.2 ส่วนที่เหลือ คือไม่เกินปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 42.8 โดยกลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.6 รองลงมา คือผู้อำนวยการ คิดเป็นร้อยละ 23.9 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 12 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมา คือมากกว่า 9 ปี-12 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.1 สำหรับประสบการณ์ด้านการตรวจสอบบัญชี พบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่เคยปฏิบัติงานด้านการสอบบัญชีร้อยละ 56.6

ส่วนในเรื่องของความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชีนั้น โดยภาพรวมผู้ทำบัญชีมีระดับความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชีอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.84) และหากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความรู้ความเข้าใจในด้านวัตถุประสงค์และหลักการพื้นฐานของการสอบบัญชี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 3.87) รองลงมา คือด้านหลักฐานการสอบบัญชี (Mean = 3.85) และด้านข้อตกลงในการรับงานสอบบัญชี (Mean = 3.72) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. วัตถุประสงค์และหลักการพื้นฐานของการสอบบัญชี ระดับความรู้ความเข้าใจในเรื่องความรับผิดชอบของผู้บริหารกิจการต้องบการเงิน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบงบการเงิน ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือวิธีการตรวจสอบเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ

2. ข้อตกลงในการรับงานสอบบัญชี ระดับความรู้ความเข้าใจในเรื่องเนื้อหาของหนังสือตอบรับงานสอบบัญชี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าเรื่องประโยชน์ของหนังสือตอบรับงานสอบบัญชี

3. หลักฐานการสอบบัญชี ระดับความรู้ความเข้าใจในเรื่องแหล่งที่มาและความเชื่อถือได้ของข้อมูล มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือวิธีการปฏิบัติเพื่อให้ได้หลักฐานการสอบบัญชีโดยการตรวจบันทึกทางการบัญชี ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือวิธีการปฏิบัติเพื่อให้ได้หลักฐานการสอบบัญชีโดยการสังเกตการณ์

1.2 กลุ่มผู้สอบบัญชี

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.5 ของขนาดตัวอย่าง ประกอบด้วยเพศชายร้อยละ 39.7 และเพศหญิงร้อยละ 60.3 โดยกลุ่มตัวอย่างมีอายุมากกว่า 30 ปี-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมา คืออายุมากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.5 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 60.3 ส่วนที่เหลือ คือระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 39.7 โดยกลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมา คือหุ้นส่วนสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 36.2 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 12 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมา คือมากกว่า 9 ปี-12 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.8

2. ทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี

2.1 มุมมองของผู้ทำบัญชี

ผู้ทำบัญชีประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.61) และหากพิจารณาเป็นรายทักษะพบว่าทักษะในการติดต่อสื่อสารมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 3.69) โดยอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือทักษะในการจูงใจและชักนำ (Mean = 3.59) ทักษะในการปฏิสัมพันธ์/ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Mean = 3.58) และทักษะในการบริหารความขัดแย้ง (Mean = 3.56) ตามลำดับ โดยอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของแต่ละทักษะพบว่า

1. ทักษะในการติดต่อสื่อสาร ผู้ทำบัญชีประเมินในข้อที่ว่าผู้สอบบัญชีตั้งใจฟังคำอธิบายโดยไม่พูดขัดจังหวะ ผู้สอบบัญชีแสดงความสนใจและกระตือรือร้นที่จะฟังคำอธิบายเสมอ และเมื่อมีการสื่อสารกัน ผู้สอบบัญชีจะทบทวนความเข้าใจและพยายามปรับความเข้าใจให้ตรงกันอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3 ข้อ รองลงมา คือผู้สอบบัญชีให้โอกาสในการซักถามและเสนอข้อคิดเห็น ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือผู้สอบบัญชีใช้น้ำเสียงและแสดงสีหน้าท่าทางประกอบการพูด เพื่อให้เกิดความเข้าใจแจ่มแจ้ง

2. ทักษะในการปฏิสัมพันธ์/ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ผู้ทำบัญชีประเมินว่าผู้สอบบัญชีแสดงกิริยาและแต่งกายสุภาพ วางตัวเหมาะสมกับกาลเทศะ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือผู้สอบบัญชียิ้มแย้มแจ่มใส พูดคุยด้วยอารมณ์เบิกบาน ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือผู้สอบบัญชีมีทัศนคติที่ดี มองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขันตามโอกาสอันควร

3. ทักษะในการจูงใจและชักนำ ผู้ทำบัญชีประเมินว่าผู้สอบบัญชีมีความตั้งใจและรับผิดชอบในการทำงาน คอยติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือผู้สอบบัญชีมีความเชื่อมั่นในตนเอง ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือผู้สอบบัญชีมีความสามารถในการจูงใจ

4. ทักษะในการบริหารความขัดแย้ง ผู้ทำบัญชีประเมินว่าผู้สอบบัญชีใช้เหตุผลในการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือเมื่อมีความขัดแย้ง ผู้สอบบัญชีกล้าที่จะเผชิญหน้ากับเหตุการณ์นั้น ๆ และผู้สอบบัญชีรู้จักควบคุมประเด็นข้อขัดแย้ง โดยมีการแก้ไขทีละประเด็น ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือเมื่อมีข้อขัดแย้ง ผู้สอบบัญชีพยายามประนีประนอม

2.2 มุมมองของผู้สอบบัญชี

ผู้สอบบัญชีประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของตนเอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.05) และหากพิจารณาเป็นรายทักษะพบว่าทักษะในการจูงใจและชักนำ (Mean = 4.13) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือทักษะใน

การติดต่อสื่อสาร (Mean = 4.08) ทักษะในการบริหารความขัดแย้ง (Mean = 4.06) และ ทักษะในการปฏิสัมพันธ์/ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Mean = 3.96) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของแต่ละทักษะพบว่า

1. ทักษะในการติดต่อสื่อสาร ผู้สอบบัญชีประเมินว่าตนเองแสดงความสนใจและกระตือรือร้นที่จะฟังคำอธิบายเสมอ และเมื่อมีการสื่อสารกัน ผู้สอบบัญชีเองจะทบทวนความเข้าใจและพยายามปรับความเข้าใจให้ตรงกันอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือผู้สอบบัญชีใช้ถ้อยคำในการติดต่อสื่อสารอย่างชัดเจน ตรงไปตรงมา เข้าใจง่าย ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือผู้สอบบัญชีใช้น้ำเสียงและการแสดงสีหน้าท่าทางประกอบการพูด เพื่อให้เกิดความเข้าใจแจ่มแจ้ง

2. ทักษะในการปฏิสัมพันธ์/ด้านมนุษยสัมพันธ์ ผู้สอบบัญชีประเมินว่าตนเองแสดงกิริยาและแต่งกายสุภาพ วางตัวเหมาะสมกับกาลเทศะ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือมีความอดทน มีเหตุผล และไม่เอาใจตนเองเป็นใหญ่ ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือผู้สอบบัญชีมีทัศนคติที่ดี มองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขันตามโอกาสอันควร

3. ทักษะในการจูงใจและชักนำ ผู้สอบบัญชีประเมินว่าตนเองมีความตั้งใจและรับผิดชอบในการทำงาน คอยติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือผู้สอบบัญชีสามารถสอนหรือแนะนำ และแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องในระหว่างการตรวจสอบได้ ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือผู้สอบบัญชีมีความสามารถในการจูงใจ

4. ทักษะในการบริหารความขัดแย้ง ผู้สอบบัญชีประเมินว่าเมื่อมีความขัดแย้ง ตนเองกล้าที่จะเผชิญหน้ากับเหตุการณ์นั้น ๆ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือผู้สอบบัญชียอมรับฟังในความคิดเห็นที่แตกต่าง และใช้เหตุผลในการแก้ไขปัญหา ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือเมื่อมีข้อขัดแย้ง ผู้สอบบัญชีพยายามประนีประนอม และเพื่อยุติปัญหา ผู้สอบบัญชีจะพยายามหาข้อตกลงที่ทุกฝ่ายยอมรับ

3. การวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีโดยรวม ระหว่างมุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี

ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี ระหว่างมุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชานั้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 และพบว่าผู้สอบบัญชีประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นสูงกว่าผู้ทำบัญชีประเมิน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชีมีความเห็นเกี่ยวกับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 เช่นกัน โดยมุมมองของผู้สอบบัญชานั้นประเมินทักษะของตนเองสูงกว่ามุมมองของผู้ทำบัญชีในทุกด้าน

4. การวิเคราะห์ความแตกต่างและความสัมพันธ์ของระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้ทำบัญชี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ทำบัญชี

ผลการศึกษาพบว่าผู้ทำบัญชีที่มีประสบการณ์ด้านการตรวจสอบบัญชีที่ต่างกัน ประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนผู้ทำบัญชีที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน ประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันแล้ว ยังพบว่าความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชีของผู้ทำบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการประเมินระดับทักษะที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้ทำบัญชีทั้งในภาพรวมและในแต่ละทักษะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .649)

5. การวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้สอบบัญชี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชี

ผลการศึกษาพบว่าผู้สอบบัญชีที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน ประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของตนเอง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของผู้ทำบัญชีในการทำงานร่วมกับผู้สอบบัญชี

6.1 ด้านการติดต่อสื่อสาร

ผู้สอบบัญชีสื่อสารกันเองไม่ดีเท่าที่ควร มักมาขอเอกสารจากลูกค้าซ้ำกัน และบางคนอธิบายเอกสารที่ต้องการไม่ชัดเจน ทำให้ลูกค้าไม่เข้าใจหรือเข้าใจผิด นอกจากนี้การพูดคุยสื่อสารกับลูกค้า มักไม่ค่อยเรื่องนั้น ๆ ให้จบในคราวเดียว ทำให้ลูกค้าเสียเวลา

6.2 ด้านการปฏิสัมพันธ์/มนุษยสัมพันธ์

ผู้สอบบัญชีที่ยังอายุน้อย มักไม่ค่อยมีสัมมาคารวะ และผู้สอบบัญชีบางท่านมักวางตัวเฉยเสียจนดูหยิ่ง บางครั้งแสดงออกเหมือนมาจับผิด วางตัวอยู่เหนือลูกค้าตลอดเวลา บางท่านชอบฟ้องผู้บังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่ที่ผู้สอบบัญชีมาขอเอกสารแล้วได้ข้อมูลไม่ทันใจ

6.3 ด้านการจูงใจและชักนำ

ผู้สอบบัญชีไม่ค่อยกล้าให้คำแนะนำ เพราะกลัวว่าลูกค้าจะนำไปอ้างว่าเป็นความเห็นของผู้สอบบัญชีหรืออ้างว่าผู้สอบบัญชีสั่งให้ทำ บางท่านไม่สามารถสอนหรือแนะนำลูกค้า แต่ลูกค้าต้องเสียเวลาให้ความรู้กับผู้สอบบัญชีเอง ทั้ง ๆ ที่ลูกค้าเป็นผู้เสียค่าใช้จ่าย

6.4 ด้านการบริหารความขัดแย้ง

ผู้สอบบัญชีไม่ค่อยมีความยืดหยุ่น ไม่พยายามใช้วิธีการตรวจสอบอื่น ๆ ที่เหมาะสมแทน จะยึดแต่วิธีการหลักเท่านั้น และไม่ค่อยมีความรู้เชิงบริหาร มองแต่ในมุมของการบัญชี จึงทำให้เกิดความขัดแย้งกับลูกค้า

6.4 ด้านอื่น ๆ

ลูกค้ามีข้อจำกัดด้านเวลา และในแต่ละวันก็มีงานประจำมากอยู่แล้ว และผู้สอบบัญชีเอง มีการเปลี่ยนทีมงานบ่อย และมีจำนวนน้อยลง จึงให้บริการกับลูกค้าไม่เต็มที่

7. ข้อเสนอแนะของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี

7.1 ข้อเสนอแนะของผู้ทำบัญชี

ผู้ทำบัญชีให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมโดยสรุป ดังนี้

1. ด้านความรู้ความสามารถ

ผู้สอบบัญชีควรศึกษาความรู้เกี่ยวกับธุรกิจที่ตรวจสอบให้ละเอียดมากขึ้น โดยผู้สอบบัญชีในทีมเดียวกันที่เคยตรวจสอบมาก่อนควรถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับกิจการที่ตรวจสอบให้ผู้สอบบัญชีคนใหม่ในทีมงานตรวจสอบเข้าใจก่อนการเข้าตรวจ และเพิ่มเติมความรู้เกี่ยวกับภาษีอากรให้แม่นยำและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เนื่องจากข้อมูลเกี่ยวกับภาษีอากรมีการเปลี่ยนแปลงค่อนข้างบ่อย นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามยังได้แนะนำว่าผู้สอบบัญชีควรพัฒนาความรู้ความสามารถเชิงบริหารด้วย นอกเหนือจากความรู้ด้านบัญชีเพียงอย่างเดียว

2. ด้านการให้บริการ

ผู้สอบบัญชีควรให้เวลากับกิจการผู้รับตรวจแต่ละแห่งมากขึ้น เพราะโดยปกติเวลาผู้สอบบัญชีเข้าปฏิบัติงานตรวจสอบ มักมีจำนวนผู้เข้าตรวจและเวลาในการปฏิบัติงานน้อย ทำให้ไม่สามารถให้คำปรึกษาและพูดคุยกับลูกค้าได้มากนัก

7.2 ข้อเสนอแนะของผู้สอบบัญชี

ผู้สอบบัญชีให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมโดยสรุป ดังนี้

1. ด้านความรู้ความสามารถ

ผู้ทำบัญชีควรศึกษามาตรฐานการบัญชีให้แม่นยำมากขึ้น และพยายามทำความเข้าใจการทำงานของผู้สอบบัญชี โดยแยกประเด็นการจัดทำงบการเงินตามข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลตามกฎหมายกับงบการเงินตามความต้องการของผู้บริหารกิจการออกจากกัน

2. ด้านการทำงานร่วมกัน

ผู้ทำบัญชีควรทำงานร่วมกับผู้สอบบัญชีเสมือนเป็นทีมงานเดียวกัน แต่มีหน้าที่และความรับผิดชอบต่างกัน และควรมีการสื่อสารที่ชัดเจนตรงไปตรงมา เมื่อเกิดความไม่เข้าใจ ควรประชุมหารือกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. สมมติฐานของการวิจัย : ระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีโดยรวม ระหว่างมุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. สมมติฐานของการวิจัย : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ทำบัญชีมีผลต่อระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้ทำบัญชี จากการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ทำบัญชี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ถึงแม้ว่าจะมีความแตกต่างของการประเมินในมุมมองของผู้ทำบัญชี แต่ความแตกต่างนี้ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนผู้ทำบัญชีที่มีประสบการณ์ด้านการตรวจสอบบัญชีที่แตกต่างกัน มีการประเมินระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้ทำบัญชีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้ทำบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. สมมติฐานของการวิจัย : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีมีผลต่อระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้สอบบัญชี จากการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ถึงแม้ว่าจะมีความแตกต่างของการประเมินในมุมมองของผู้สอบบัญชีเอง แต่ความแตกต่างนี้ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถสรุปผลได้ดังตาราง 44

ตาราง 44 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

ตัวแปรอิสระ	ผลการทดสอบ	
	เป็นไปตาม สมมติฐาน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ทำบัญชี		
เพศ		/
อายุ		/
ระดับการศึกษา		/
ตำแหน่งงาน		/
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		/
ประสบการณ์ด้านการตรวจสอบบัญชี	/	
ความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชี	/	
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชี		
เพศ		/
อายุ		/
ระดับการศึกษา		/
ตำแหน่งงาน		/
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		/

อภิปรายผล

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

1.1 กลุ่มผู้ทำบัญชี

1. เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เป็นเพราะว่าส่วนใหญ่แล้วเพศหญิงจะให้ความสนใจในการปฏิบัติงานด้านวิชาชีพบัญชีมากกว่าเพศชาย และเพศหญิงยังจบการศึกษาสาขาบัญชีมากกว่าเพศชาย

2. อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุมากกว่า 40 ปี มากที่สุด เป็นเพราะว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการและผู้อำนวยการ ซึ่งถือเป็นระดับบริหาร จึงค่อนข้างมีอาวุโส

3. ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป เนื่องจากส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการและผู้อำนวยการ จึงมีระดับความรู้ค่อนข้างสูง อีกทั้งในปัจจุบันมีการเปิดโอกาสทางการศึกษาในด้านการบริหารธุรกิจมากขึ้นอีกด้วย

4. ตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้จัดการและผู้อำนวยการ เนื่องจากจดหมายนำเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามของงานวิจัยนี้ได้ส่งตรงถึงผู้อำนวยการฝ่ายการบัญชีและการเงินหรือตำแหน่งเทียบเท่า และระบุให้สามารถมอบหมายให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำงานร่วมกับผู้สอบบัญชีเป็นผู้ตอบแบบสอบถามได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จึงเป็นผู้จัดการฝ่ายและผู้จัดการด้านบัญชี เพราะมีส่วนในการทำงานกับผู้สอบบัญชีค่อนข้างมาก

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 12 ปี มากที่สุด เนื่องจากส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการและผู้อำนวยการ ซึ่งเป็นตำแหน่งที่ต้องอาศัยประสบการณ์ในการทำงานระยะยาว

6. ประสบการณ์ด้านการตรวจสอบบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบบัญชี อาจเป็นเพราะจำนวนสำนักงานสอบบัญชีมีน้อยกว่านิติบุคคลที่ต้องจัดให้มีการทำบัญชี ผู้ที่เรียนจบทางด้านการศึกษาบัญชีจึงทำงานในด้านการทำบัญชีมากกว่าการสอบบัญชี

7. ความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชี

โดยภาพรวม ผู้ทำบัญชีมีระดับความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชีอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.84) ทั้งนี้เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 43.4 นั้นเคยปฏิบัติงานด้านการสอบบัญชีมาก่อน และแม้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 56.6 ไม่เคยปฏิบัติงานด้านการสอบบัญชีมาก่อนก็ตาม แต่ในการศึกษาสาขาวิชาการบัญชีนั้น จะต้องเรียนวิชาการสอบบัญชีพื้นฐานมาแล้ว ประกอบกับผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการและผู้อำนวยการรวมกันถึงร้อยละ 63.5 ซึ่งทำงานร่วมกับผู้สอบบัญชีมาเป็นระยะเวลาพอสมควร ทำให้มีความเข้าใจในงานสอบบัญชีค่อนข้างมาก

เมื่อพิจารณารายละเอียดการประเมินในแต่ละด้านพบว่า

7.1 วัตถุประสงค์และหลักการพื้นฐานของการสอบบัญชี พบว่าระดับความรู้ความเข้าใจในเรื่องความรับผิดชอบของผู้บริหารกิจการต่อการเงิน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เนื่องจากเรื่องนี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับกิจการผู้รับการตรวจโดยตรง กิจการจึงให้ความสำคัญมาก ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือวิธีการตรวจสอบเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ อาจเป็นเพราะเป็นวิธีการทำงานของผู้ตรวจสอบ ผู้รับการตรวจจึงไม่ได้ให้ความสำคัญมาก แต่ยังคงมีความเข้าใจในระดับมากพอที่จะทำงานร่วมกับผู้สอบบัญชีได้

7.2 ข้อตกลงในการรับงานสอบบัญชี พบว่าระดับความรู้ความเข้าใจในด้านข้อตกลงในการรับงานสอบบัญชี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านวัตถุประสงค์และหลักการพื้นฐานของการสอบบัญชี และด้านหลักฐานการสอบบัญชี อาจเป็นเพราะโดยทั่วไปหนังสือตอบรับงานสอบบัญชีนั้น ส่งถึงคณะกรรมการหรือตัวแทนของผู้บริหารระดับสูงของกิจการโดยตรง

ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบัญชีจึงไม่ได้มีโอกาสในการศึกษารายละเอียดของหนังสือตอบรับงานสอบบัญชีมากนัก

7.3 หลักฐานการสอบบัญชี พบว่าระดับความรู้ความเข้าใจในเรื่องแหล่งที่มาและความเชื่อถือได้ของข้อมูล มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อาจเป็นเพราะในการทำบัญชี ไม่ว่าจะเป็นการบันทึกบัญชีในงบการเงินหรือการเปิดเผยข้อมูลในหมายเหตุประกอบงบการเงินก่อนการปฏิบัติงานดังกล่าว ผู้ทำบัญชีย่อมต้องมีหลักฐานที่เชื่อถือได้และมีความเข้าใจในข้อมูลก่อนการทำบัญชีอยู่แล้ว ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือวิธีการปฏิบัติเพื่อให้ได้หลักฐานการสอบบัญชีโดยการสังเกตการณ์ อาจเป็นเพราะเรื่องการสังเกตการณ์เป็นวิธีการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีโดยตรง ซึ่งส่วนใหญ่มักใช้กับการตรวจนับสินค้าคงเหลือหรือทรัพย์สินต่าง ๆ ของกิจการผู้รับตรวจ แต่ในแง่ของผู้ทำบัญชีจะไม่มีการปฏิบัติงานโดยการสังเกตการณ์

1.2 กลุ่มผู้สอบบัญชี

1. เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เป็นเพราะว่าส่วนใหญ่แล้วเพศหญิงจะให้ความสนใจในการปฏิบัติงานด้านวิชาชีพบัญชีมากกว่าเพศชาย

2. อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุมากกว่า 30 ปี-40 ปี มากที่สุด รองลงมา คือมากกว่า 40 ปี เป็นเพราะว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการและหุ้นส่วนสำนักงาน จึงค่อนข้างมีอาวุโส

3. ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาโท อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการและหุ้นส่วนสำนักงาน จึงค่อนข้างมีความรู้สูง และด้วยอาชีพด้านการสอบบัญชีเป็นบริการทางวิชาชีพ การมีระดับการศึกษาสูงจะช่วยให้มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น

4. ตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้จัดการและหุ้นส่วนสำนักงาน เนื่องจากจดหมายนำเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามของงานวิจัยนี้ได้ส่งตรงถึงหุ้นส่วนสำนักงาน และระบุให้สามารถมอบหมายให้ผู้ที่บังคับบัญชาเป็นผู้ตอบแบบสอบถามได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จึงเป็นผู้จัดการและหุ้นส่วนสำนักงาน เพราะผู้จัดการจะมีความใกล้ชิดกับหุ้นส่วนสำนักงานมากที่สุด

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 12 ปี มากที่สุด รองลงมา คือมากกว่า 9 ปี-12 ปี เนื่องจากส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการและหุ้นส่วนสำนักงาน ซึ่งเป็นตำแหน่งที่ต้องอาศัยประสบการณ์ทำงานระยะยาว จึงจะขึ้นสู่ตำแหน่งดังกล่าวได้

2. ทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ทำบัญชีประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้สอบบัญชีประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของตนเองโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาจากงานวิจัยเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครของ จักรพงษ์ รัตนะ (2547 : 23-24) ซึ่งพบว่าระดับปัญหาด้านลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาที่สำคัญ 3 ลำดับแรก คือปัญหากระบวนการควบคุมภายในของลูกค้า ปัญหาความรู้ความสามารถของพนักงานบริษัทลูกค้าด้านบัญชี และปัญหาการให้ความร่วมมือของบริษัทลูกค้า ดังนั้น จะเห็นได้เมื่อลูกค้ารู้สึกว่าคุณสอบบัญชีมีทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง การให้ความร่วมมือในการตรวจสอบบัญชีหรือความรู้สึกร่วมกันทำงานด้วยจึงไม่เต็มที่ อาจเป็นการทำตามหน้าที่มากกว่าเป็นความเต็มใจ ส่งผลให้ผู้สอบบัญชียังคงมีปัญหากการให้ความร่วมมือของบริษัทลูกค้าอยู่ในระดับปานกลางตามผลการวิจัยดังกล่าว นอกจากนี้ การศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานและสมรรถนะของผู้ช่วยงานสอบบัญชี ตามทัศนะของผู้สอบบัญชีและผู้ช่วยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต พบว่ามีปัญหากการขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ของกิจการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน เรื่องที่ขาดความร่วมมือ เช่น การตรวจนับสินค้าคงเหลือ การยืนยันยอดจากเจ้าหน้าที่กิจการเกี่ยวข้อง การออกไปรับรองหรือรายงานต่าง ๆ จากธนาคาร และยังพบว่าการที่ผู้สอบบัญชีออกรายงานการสอบบัญชีแบบมีเงื่อนไขทำให้เกิดความขัดแย้งในระดับปานกลาง ส่วนรายงานการสอบบัญชีแบบงดแสดงความเห็นและแบบแสดงความเห็นว่างบการเงินไม่ถูกต้องนั้น ทำให้เกิดความขัดแย้งในระดับมาก (สุชญา รังสฤษติกุล, 2543 : 149-151) แม้ว่าผู้สอบบัญชีจะประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของตนเองโดยรวมอยู่ในระดับมากก็ตาม ผลการประเมินเช่นนั้นอาจเป็นเพราะการประเมินตนเองย่อมมีการเข้าข้างตนเองอยู่บ้างไม่มากก็น้อย นอกจากนี้ โดยส่วนใหญ่แล้วผู้ที่ปฏิบัติงานในฐานะผู้ตรวจ มักมีความมั่นใจในตนเองค่อนข้างสูงและมากกว่าผู้รับการตรวจ

เมื่อพิจารณารายละเอียดการประเมินในแต่ละทักษะ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ทักษะในการติดต่อสื่อสาร พบว่าทั้งผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชีประเมินทักษะในการติดต่อสื่อสารของผู้สอบบัญชีอยู่ในระดับมากเหมือนกัน โดยปกติการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ หมายความว่า การติดต่อสื่อสารนั้น ทั้งผู้ส่งและผู้รับมีความเข้าใจตรงกัน แต่ในสภาพความเป็นจริงแล้ว การติดต่อสื่อสารนั้นต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคหลายประการ อุปสรรคเหล่านี้ทำให้การติดต่อสื่อสารด้อยประสิทธิภาพ (สุจิตรา พรหมนุชาติป, 2547 : 182) เมื่อพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาพบว่าแม้ผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชีจะปฏิบัติงานคนละอาชีพกัน แต่ทั้งสองอาชีพถือได้ว่าเป็นวิชาชีพบัญชีทั้งคู่ ทำให้บุคคลทั้งสองกลุ่มมีการศึกษาประสบการณ์ทำงาน การใช้ภาษา ตลอดจนความสนใจในข่าวสารต่าง ๆ คล้ายคลึงกัน อุปสรรค

หรือสิ่งสกัดกั้นการติดต่อสื่อสารจึงมีน้อย ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลสองกลุ่มนี้ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ

2. ทักษะในการปฏิสัมพันธ์/ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่าโดยภาพรวมแล้วผู้ทำบัญชีรับรู้ทักษะในการปฏิสัมพันธ์/ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะการทำงานระหว่างผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชีนั้น มีความไว้วางใจและการเปิดเผยไม่เต็มที่ตามที่จอห์นสัน และจอห์นสัน (Johnson and Johnson, 1991 : 465, อ้างถึงใน สุนันทา เลาหนันท์, 2549 : 138) ได้ยืนยันว่ายิ่งสมาชิกที่ทำงานไว้วางใจกันมากเท่าใด ยิ่งทำให้ทีมงานสามารถร่วมมือกันทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้นตามไปด้วย โดยกล่าวว่าประสิทธิผลของทีมงานเกิดจากการที่สมาชิกทุกคนแบ่งปันทรัพยากรกัน คอยให้ความช่วยเหลือแก่กันและกัน และช่วยกันปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน พฤติกรรมเหล่านี้จะเกิดขึ้นเมื่อที่ทีมงานมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน จะพบว่าเมื่อระดับความไว้วางใจกันมีสูง สมาชิกจะแสดงความคิดเห็น ความรู้สึก แลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นกันอย่างเปิดเผย แต่โดยธรรมชาติของการตรวจสอบนั้น ทั้งสองฝ่ายมักไม่คิดว่าเป็นการทำงานร่วมกัน จึงมีความไว้วางใจและการเปิดเผยไม่มาก ดังที่ เจริญ เจษฎาวุธ (2533 : 99) กล่าวว่าอาชีพการเป็นผู้ตรวจสอบหรือผู้ทำหน้าที่ตรวจตราการปฏิบัติงานของผู้อื่น มักจะไม่ใช่ที่ชื่นชอบของผู้รับการตรวจเท่าใดนัก และมีไม่มากนักที่ผู้รับการตรวจจะมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ตรวจสอบ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสองกลุ่มตัวอย่าง ประเมินว่าผู้สอบบัญชีแสดงกิริยาและแต่งกายสุภาพ วางตัวเหมาะสมกับกาลเทศะ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือผู้สอบบัญชีมีทัศนคติที่ดี มองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน ตามโอกาสอันควร จะเห็นได้ว่าในเรื่องกิริยา การแต่งกาย และการวางตัวนั้น เป็นเรื่องของบุคลิกลักษณะภายนอก (Personal Appearance) ซึ่งสามารถสร้างความประทับใจครั้งแรกให้เกิดขึ้นได้ การที่ผู้สอบบัญชีสามารถปฏิบัติตนด้านนี้ได้ดี อาจเนื่องจากการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีต้องพบปะกับลูกค้าตลอด ไม่เฉพาะฝ่ายบัญชีและการเงินเท่านั้น แต่ยังรวมถึงทุกฝ่ายที่เป็นแหล่งต้นทางของข้อมูลที่ไหลเข้าสู่ระบบบัญชีด้วย ผู้สอบบัญชีส่วนใหญ่จึงตระหนักในเรื่องนี้ดีและค่อนข้างเป็นเรื่องที่ปฏิบัติได้ไม่ยากนัก ในขณะที่งานวิจัยเรื่องปัจจัยกำหนดความพึงพอใจในงานสอบบัญชี : มุมมองของผู้รับการตรวจและหน่วยงานกำกับดูแลตามกฎหมายของศิริมล ประดิษฐ์วรคุณ (2546 : 250) มีผลการศึกษาในประเด็นมนุษยสัมพันธ์ของทีมงานตรวจสอบว่ามีผู้สอบบัญชีหรือผู้ช่วยผู้สอบบัญชีบางท่านแสดงออกเหมือนการตรวจสอบเพื่อจับผิด ไม่ใช่ตรวจสอบเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปรับปรุงระบบบัญชีและระบบการควบคุมภายในของบริษัทผู้รับการตรวจสอบให้ดีขึ้น หรือใช้คำพูดที่แสดงให้เห็นว่าตนเองมีอำนาจเหนือกว่าผู้รับการตรวจสอบ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าอาจเป็นสาเหตุทำให้กลุ่มผู้ทำบัญชีรู้สึกว่าการสอบบัญชีมีทัศนคติและการมองโลกที่ไม่ดีนัก จึงจับผิดมากกว่าต้องการให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุง

3. ทักษะในการจูงใจและชักนำ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสองกลุ่มตัวอย่าง ประเมินผู้สอบบัญชีในเรื่องของการมีความตั้งใจและรับผิดชอบในการทำงาน คอยติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือผู้สอบบัญชีมีความสามารถในการจูงใจ แสดงให้เห็นว่าผู้สอบบัญชีนั้น มีพฤติกรรมมุ่งทำงานเป็นหลักมากกว่าการมุ่งที่คน (มุ่งความสัมพันธ์) ซึ่งจากงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่ทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีลดลง : มุมมองของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีและผู้จัดการงานสอบบัญชีของนลินรัตน์ เต็นดอนทราย (2547 : 44, 68) ผลที่ได้จากการศึกษาพบว่าในช่วงใกล้ถึงกำหนดส่งงบการเงินประจำปีนั้น กลุ่มผู้สอบบัญชีส่วนใหญ่ทำงานหนัก คือ ทำงานระหว่าง 9-12 ชั่วโมงต่อวัน และพบว่าในภาพรวมผู้ช่วยผู้สอบบัญชีรับรู้ถึงแรงกดดันทางเวลาในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาร่วมกับผลการวิจัยในครั้งนี้ อาจเป็นไปได้ว่าผู้สอบบัญชีมีงานมากและมีข้อจำกัดด้านเวลา จึงทำให้ผู้สอบบัญชีมุ่งทำงานมากกว่ามุ่งที่คน (มุ่งความสัมพันธ์) เพราะต้องการให้งานเสร็จทันเวลาโดยใช้เวลาน้อยที่สุด เนื่องจากมีผลกระทบต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองด้วย แต่ตามทฤษฎีความเป็นผู้นำเชิงพฤติกรรมศาสตร์ในช่วงแรกนักวิจัยของมหาวิทยาลัยไอโฮโอเชื่อว่าผู้นำที่มุ่งคนหรือคำนึงถึงผู้อื่นเป็นหลัก (Consideration Structure) หรือมุ่งที่อารมณ์สังคม (Socioemotional) นี้จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพึงพอใจในระดับสูง และมีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นมากกว่าผู้นำที่มุ่งงานหรือคำนึงถึงตนเองเป็นหลัก (Initiating Structure) ต่อมาในภายหลัง ผลการวิจัยได้สรุปว่าผู้นำควรมีพฤติกรรมมุ่งความสำคัญที่คนหรือคำนึงถึงผู้อื่นเป็นหลักและมุ่งงานหรือคำนึงถึงตนเองเป็นหลักด้วย ซึ่งได้ปรากฏในทศนะตารางความเป็นผู้นำ (Leadership Grid Approach) (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548 : 224) ซึ่งจะก่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่า จึงเห็นได้ว่าเมื่อผู้สอบบัญชีเน้นการคำนึงถึงตนเองเป็นหลักคือการมุ่งงาน ผลการประเมินในมุมมองของผู้ทำบัญชีจึงอยู่ในระดับปานกลาง เพราะการที่จะสามารถชักนำบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น รูปแบบหนึ่งที่ต้องสนใจทั้งคนและงาน โดยคำนึงถึงความสำเร็จของงานและสัมพันธ์ภาพกับผู้ร่วมงานควบคู่กันไป และลักษณะเช่นนี้ยังเหมาะสมมากกับงานที่ต้องการความร่วมมือกันของคนทุกฝ่าย (William J. Reddin, 1966 : 13-20, อ้างถึงใน วิเชียร วิทยอุตม, 2549 : 455-456)

4. ทักษะในการบริหารความขัดแย้ง พบว่าโดยภาพรวมผู้ทำบัญชีประเมินทักษะในการบริหารความขัดแย้งของผู้สอบบัญชีอยู่ในระดับปานกลาง โดยปกติแล้วการทำงานร่วมกันระหว่างผู้ตรวจและผู้รับตรวจนั้น ย่อมเกิดความขัดแย้งขึ้นได้ ทั้งในด้านเหตุผลและด้านอารมณ์ อาจเนื่องมาจากโดยธรรมชาติแล้ว ผู้ตรวจมักพยายามหาข้อผิดพลาด ผู้รับตรวจส่วนใหญ่จึงมีการต่อต้านและไม่เต็มใจที่จะให้ความร่วมมือ (เจริญ เจษฎาวุธ, 2533 : 110-111) กลยุทธ์ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่ดีที่สุดคือแบบชนะ-ชนะ (Win-win Conflict) ซึ่งเป็นกลยุทธ์เพื่อแสวงหาวิธีการที่ทำให้ทุกฝ่ายพึงพอใจ โดยใช้ความร่วมมือกันหรือการแก้ปัญหา (Collaboration or Problem Solving) ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญ ประกอบด้วย (1) ต้องบรรลุ

เป้าหมายของแต่ละฝ่าย (2) แนวทางในการแก้ปัญหาจะต้องได้รับการยอมรับและความเห็นชอบจากทั้งสองฝ่าย (3) กำหนดขั้นตอนซึ่งทุกฝ่ายจะต้องเกี่ยวข้องกัน มีความรับผิดชอบร่วมกัน เปิดเผยและสื่อสารข้อเท็จจริง ความคิดเห็นและความรู้สึก แต่วิธีการนี้จะทำได้อย่างสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อเวลาและต้นทุนอันน้อยในการดำเนินการ (ริงส์เวิร์ท ประเสริฐศรี, 2548 : 300, 302) และเป็นสิ่งสำคัญที่ทั้งสองฝ่ายจะต้องตระหนักว่าตนจะต้องให้ความร่วมมือและมีความยืดหยุ่นในอันที่จะทำให้ทั้งสองฝ่ายพัฒนาไปสู่การแก้ปัญหาแบบชนะ-ชนะร่วมกัน แต่โดยส่วนใหญ่แล้วผู้สอบบัญชีมักมีงานมากและมีข้อจำกัดด้านเวลา ความสนใจของผู้สอบบัญชีมีงานมากกว่ามุ่งที่คน (ความสัมพันธ์) ตามที่กล่าวแล้วในข้อ 3 ดังนั้น การที่ผู้สอบบัญชีจะสามารถบริหารความขัดแย้งได้เป็นที่พึงพอใจของทั้งสองฝ่าย อาจต้องอาศัยความตั้งใจและสนใจ ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากด้วย เพราะเป็นการยากที่จะทำให้สำเร็จหากไม่ได้รับการสนับสนุนจากทั้งสองฝ่าย

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ทำบัญชีประเมินว่าผู้สอบบัญชีใช้เหตุผลในการแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ส่วนผู้สอบบัญชีนั้นประเมินว่าเมื่อมีความขัดแย้ง ตนเองกล้าที่จะเผชิญหน้ากับเหตุการณ์นั้น ๆ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และทั้งสองกลุ่มตัวอย่างประเมินผู้สอบบัญชีในเรื่องการพยายามประนีประนอม เมื่อมีข้อขัดแย้ง และการพยายามหาข้อตกลงที่ทุกฝ่ายยอมรับเพื่อยุติปัญหา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วจะเห็นว่าผู้สอบบัญชีมีความกล้าที่จะเผชิญหน้ากับความขัดแย้ง ใช้เหตุผลในการแก้ปัญหา ไม่หลีกเลี่ยงปัญหา ซึ่งจากการศึกษาเรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคลในงานภาคเอกชนและภาครัฐการ : การศึกษาพฤติกรรม การตอบสนองต่อความขัดแย้งระหว่างบุคคลในงานและผลกระทบต่องานของทรงชัย พุทธิมาโนชญ์ (2544 : 89, 91) พบว่ากลุ่มตัวอย่างในภาพรวมเลือกที่จะแสดงพฤติกรรม การตอบสนองต่อความขัดแย้งระหว่างบุคคลในงาน โดยพฤติกรรมที่เลือกแสดงออกจริงมากเป็นสองอันดับแรก คือถกปัญหาในเรื่องดังกล่าวกับบุคคลที่มีความขัดแย้งด้วย และพยายามโน้มน้าวให้บุคคลที่มีความขัดแย้งด้วยนั้นเข้าใจ ซึ่งจะเห็นว่ามีความสอดคล้องกับผลการประเมินการทำงานของผู้สอบบัญชีที่เลือกจะเผชิญหน้ากับความขัดแย้งนั้น ๆ ด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาจากงานวิจัยเรื่องปัจจัยกำหนดความพึงพอใจในงานสอบบัญชี : มุมมองของผู้รับการตรวจและหน่วยงานกำกับดูแลตามกฎหมายของศิริมล ประดิษฐ์วรคุณ (2546 : 230) พบว่าผู้รับการตรวจสอบในบริษัทจดทะเบียนฯ โดยเฉลี่ยเห็นด้วยว่าผู้สอบบัญชีของบริษัทปฏิบัติตามสอบบัญชีตามมาตรฐานการสอบบัญชีอย่างเข้มงวด ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าอาจเป็นสาเหตุให้ผู้ทำบัญชีประเมินผู้สอบบัญชีในเรื่องของการพยายามประนีประนอมเมื่อมีข้อขัดแย้ง หรือการหาข้อตกลงที่ทำให้ทุกฝ่ายยอมรับ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เนื่องจากการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีมีข้อกำหนดของวิชาชีพ และจากความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ทำบัญชี บางส่วนได้ให้ความเห็นว่าผู้สอบบัญชีทำงานโดยไม่ค่อยมีความยืดหยุ่น ยึดตามมาตรฐานการบัญชีและการสอบบัญชี โดยไม่พิจารณาในเชิงบริหาร

3. การวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีโดยรวม ระหว่างมุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี

ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีระหว่างมุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชีนั้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่าผู้สอบบัญชีประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นสูงกว่าผู้ทำบัญชีประเมินในทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อการสอบบัญชีในประเทศไทย (สาวิตรี อ่องธรรมกุล, 2547 : 117) ที่ได้พบว่ามี ความแตกต่างของความคาดหวังที่มีต่อการสอบบัญชีระหว่างผู้สอบบัญชีกับผู้ใช้บริการเงิน โดยมีทั้งความคาดหวังที่สูงกว่าและต่ำกว่าของผู้สอบบัญชี จึงอาจเป็นไปได้ว่าผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่ย่อมมีความคาดหวังในการให้บริการของผู้สอบบัญชีค่อนข้างสูง ดังนั้น เมื่อความคาดหวังสูง การปฏิบัติงานให้เป็นที่พอใจตามความคาดหวังย่อมเป็นไปได้ยากขึ้น นอกจากนี้ อาจเป็นเพราะโดยส่วนใหญ่แล้วผู้สอบบัญชีมักจะมี ความมั่นใจในตนเองค่อนข้างสูง และอาจเกิดจากการประเมินตนเองนั้นมีความลำเอียงในตัวเองหรือการเข้าข้างตนเอง (Self-serving Bias) ซึ่งเป็นความโน้มเอียงสำหรับบุคคลที่จะเชื่อว่าความสำเร็จของตนเองมาจากองค์ประกอบภายใน เช่น ความสามารถ ความพยายาม และมักจะยอมรับเฉพาะสิ่งที่ดีให้กับตัวเอง (วิเชียร วิทยอุดม, 2549 : 120) จึงทำให้ผลการประเมินตนเองของผู้สอบบัญชีมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ทำบัญชีนั้นประเมินผู้สอบบัญชีโดยรวมว่ามีค่าเฉลี่ยของระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง และยังมี ความแตกต่างจากการประเมินตนเองของผู้สอบบัญชีอย่างมีนัยสำคัญอีกด้วย ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าโดยทั่วไปอาชีพการเป็นผู้ตรวจสอบหรือผู้ทำหน้าที่ตรวจตราการปฏิบัติงานของผู้อื่น มักจะไม่เป็นที่ชื่นชอบของผู้รับการตรวจเท่าใดนัก และมีไม่มากนักที่ผู้รับการตรวจจะมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ตรวจสอบ (เจริญ เจษฎาวุธ, 2533 : 99) นอกจากนี้ อาจเกิดจากการที่คนเราตัดสินบุคคลใดบุคคลหนึ่งบนพื้นฐานการรับรู้เกี่ยวกับกลุ่มที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิกอยู่แล้ว เหมารวมว่า มีรูปแบบเดียวกัน (Stereotyping) หรือก็คือการมองบุคคลที่เป็นสมาชิกของกลุ่ม แล้ว ก็รับรู้เอาว่าคน ๆ นั้นย่อมมีลักษณะเหมือนกันกับกลุ่มที่เขาเป็นสมาชิกอยู่ ซึ่งบ่อยครั้งอาจนำไปสู่ การรับรู้ในบุคคลนั้นอย่างไม่ถูกต้องก็เป็นได้ (วิเชียร วิทยอุดม, 2549 : 111) เช่นเดียวกันกับผู้ทำบัญชีที่อาจมีทัศนคติไม่ดีต่อผู้ตรวจสอบบางคนหรืออาจมีประสบการณ์ที่เคยต้องร่วมงานกับผู้สอบบัญชีที่มีทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นค่อนข้างต่ำมาก่อน ทำให้เกิดการเหมารวมว่า สิ่งที่เราพบจะเหมือนกับสิ่งที่เราเคยเจอเพียงครั้งเดียว กล่าวคือผู้ทำบัญชีอาจรู้สึกไม่อยากจะร่วมงานกับกลุ่มผู้สอบบัญชีหรือผู้ทำหน้าที่ตรวจสอบ โดยที่ไม่ได้พิจารณาเป็นราย ๆ ไป

4. การวิเคราะห์ความแตกต่างและความสัมพันธ์ของระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้ทำบัญชี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ทำบัญชี

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ทำบัญชีในเรื่องประสบการณ์ด้านการตรวจสอบบัญชีที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้ทำบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ทำบัญชีในด้านความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชีของผู้ทำบัญชียังมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการประเมินระดับทักษะที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้ทำบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .649 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง (ยุทธ ไกยวรรณ, 2548 : 157) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากการทำงานเป็นทีมหรือการทำงานร่วมกันนั้น ขั้นตอนหนึ่งที่สำคัญก็คือการสร้าง ความเข้าใจร่วมกัน ซึ่งเป็นการลดช่องว่างของความสับสน ลดขนาดของปัญหาในการทำงาน ระหว่างกันที่อาจเกิดมาจากงานหรือความมีอคติของแต่ละบุคคล โดยจะต้องมีการชี้แจงและทำความเข้าใจให้เห็นถึงเหตุและผลของความเป็นไปได้และข้อเท็จจริงร่วมกัน (พวงรัตน์ เกษรแพทย์, 2543 : 178-179) เมื่อพิจารณาการทำงานร่วมกันของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี นั้น ความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชีถือเป็นความรู้หลักด้านหนึ่งของผู้สอบบัญชีต้องมีควบคู่ไป กับความรู้ด้านการบัญชี แต่ในส่วนของผู้ทำบัญชีซึ่งเป็นผู้รับการตรวจ ความรู้หลักของผู้ทำบัญชี นั้นเป็นความรู้ด้านการบัญชีเสียส่วนใหญ่ แต่หากผู้ทำบัญชีมีความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชี หรือมีประสบการณ์ในการทำงานด้านการสอบบัญชีด้วยแล้วนั้น ก็จะช่วยให้การทำงานของทั้งสอง ฝ่ายมีความเข้าใจกันมากขึ้น อาจด้วยเหตุว่าบุคคลที่มีความสามารถสำคัญที่จะทำให้งานสำเร็จได้ มีแนวโน้มที่จะเข้าไปเกี่ยวข้องกับกลุ่มการทำงาน และจะพอใจมากถ้าได้ใช้ความสามารถนั้นอย่างมีคุณค่าในกลุ่มที่ทำงานนั้น ๆ (A.D. Szilagyi and M.J. Wallance, 1987 : 223, อ้างถึงใน วิเชียร วิทญูตม, 2549 : 227) ผู้ทำบัญชีที่มีประสบการณ์ด้านการตรวจสอบบัญชีมาก่อนหรือ มีความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชีอยู่ในระดับมาก จึงมีแนวโน้มที่จะเข้าใจผู้สอบบัญชีและ ประเมินทักษะในการทำงานของผู้สอบบัญชีสูงกว่าผลการประเมินของผู้ทำบัญชีที่ไม่มี ประสบการณ์ด้านการตรวจสอบบัญชีมาก่อนหรือมีความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชีน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาความแตกต่างของความคาดหวังที่มีต่อการสอบบัญชีระหว่าง ผู้สอบบัญชีกับผู้จัดการของบริษัทในประเทศสิงคโปร์ (Koh and Woo, 2001 : 176, อ้างถึงใน สาวิตรี อ่องธรรมกุล, 2547 : 17) ผลการศึกษาพบว่าผู้จัดการที่มีความรู้ด้านการสอบบัญชี มีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับการสอบบัญชี จะมีความแตกต่างของความคาดหวังน้อยกว่า แสดงให้เห็นว่าการศึกษาและการได้เห็นถึงการตรวจสอบบัญชี สามารถลดความแตกต่างของ ความคาดหวังที่มีต่อการสอบบัญชีได้ นอกจากนี้ ความเข้าใจในงานนั้นช่วยทำให้มีการสื่อสารที่ดี ระหว่างกัน การทำงานร่วมกันเป็นไปได้ด้วยดี มีความขัดแย้งกันน้อย

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ทำบัญชีในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้ทำบัญชี ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะเมื่อไม่ได้พิจารณาปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์และความรู้ความเข้าใจในการตรวจสอบบัญชีแล้ว ผู้ทำบัญชีซึ่งเป็นลูกค้ำอาจมีความคาดหวังในการได้รับบริการจากผู้สอบบัญชีอยู่ในระดับสูงเหมือน ๆ กัน และเนื่องจากการไม่มีประสบการณ์หรือขาดความเข้าใจในงานตรวจสอบแล้ว ก็อาจเกิดการเหมารวมวัดในการประเมินบุคคลตามกลุ่มที่อยู่ว่ามีรูปแบบเดียวกัน ดังที่ได้อธิบายในข้อ 3 ข้างต้น

5. การวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้สอบบัญชี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชี

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีไม่ว่าจะเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่ได้มีผลต่อการประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีเองอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากโดยทั่วไปคนเรามักจะมองว่าความสำเร็จของตนเองนั้นมาจากตนเองเป็นหลัก และมองว่าความล้มเหลวที่เกิดขึ้นกับตัวเรานั้นเป็นเพราะผู้อื่น (ริงสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548 : 79) อีกทั้งบุคคลที่ทำงานด้านการสอบบัญชีมักมีความมั่นใจในตนเองค่อนข้างสูงเพราะรู้สึกว่าการปฏิบัติงานในฐานะผู้ตรวจ ทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่ว่าจะมีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร ก็ประเมินตนเองว่ามีทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอยู่ในระดับสูง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

จากสรุปผลระดับทักษะที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยต่าง ๆ และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการทำงานร่วมกันของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะต่อสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์

สภาวิชาชีพบัญชีควรปรับปรุงหลักสูตรการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพ โดยกำหนดหัวข้อการอบรมเกี่ยวกับทักษะทางวิชาชีพเพิ่มเติม เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา ระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ฉบับที่ 3 ในเรื่องของทักษะทางวิชาชีพ ซึ่งได้แก่

1. ทักษะทางปัญญา
2. ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน
3. ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล
4. ทักษะทางการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร
5. ทักษะทางการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ

นอกจากนี้ อาจปรับปรุงการทดสอบความรู้เพื่อขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ซึ่งในปัจจุบันมีแต่การทดสอบเฉพาะด้านความรู้ทางวิชาชีพ ทั้งนี้อาจพิจารณาให้มีการทดสอบทางทักษะเพิ่มเติม เมื่อสามารถผ่านการทดสอบความรู้แล้วก็ได้

2. ข้อเสนอแนะต่อสำนักงานสอบบัญชีและลูกค่างานสอบบัญชี

2.1 สำนักงานสอบบัญชี

1. สำนักงานสอบบัญชีควรจัดให้มีการฝึกอบรมทักษะที่จำเป็นในการทำงานร่วมกับผู้อื่นให้กับผู้สอบบัญชีในสำนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดไว้ในนโยบายการควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชีด้วย เพื่อให้เป็นมาตรฐานที่ถือปฏิบัติทั่วกันในสำนักงาน

เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าผู้ทำบัญชีประเมินทักษะส่วนบุคคลในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่งานสอบบัญชียุคนั้นเป็นบริการทางวิชาชีพที่ต้องทำงานร่วมกับบุคคลหลาย ๆ ฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า องค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงานของลูกค้า และทีมงานตรวจสอบด้วยตนเอง อีกทั้งยังต้องอาศัยความร่วมมือจากลูกค้าเป็นอย่างมากในการได้มาซึ่งความเข้าใจในกิจการที่ตรวจสอบและหลักฐานการสอบบัญชีต่าง ๆ ดังนั้น การมีความรู้ทางวิชาชีพเพียงอย่างเดียวจะไม่เพียงพอต่อการทำงาน ผู้สอบบัญชีจึงจำเป็นต้องมีทักษะที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นในระดับสูง และเพื่อที่จะเป็นการปฏิบัติให้สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ฉบับที่ 3 เรื่องทักษะทางวิชาชีพ และ International Education Guidelines หรือ IEGs ฉบับที่ 9 ในเรื่องของความรู้ (Knowledge) ทักษะหรือความชำนาญ (Skills) และคุณค่าทางวิชาชีพ (Professional Values) ที่จำเป็นของนักวิชาชีพบัญชีอีกด้วย ซึ่งไม่ได้เน้นเฉพาะความรู้เท่านั้น แต่ให้ความสำคัญกับเรื่องทักษะหรือความชำนาญควบคู่กันไป แต่จากงานวิจัยเกี่ยวกับความสำคัญของการฝึกอบรมในสำนักงานสอบบัญชี โดยสุ่มตัวอย่างจากผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต. จำนวน 28 แห่ง ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบการฝึกอบรมที่ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีได้รับ คือการฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติงาน การฝึกอบรมภายในสำนักงาน และการฝึกอบรมภายนอกสำนักงาน เนื้อหาการฝึกอบรมที่ได้รับประกอบด้วย 5 ส่วนหลัก คือมาตรฐานการสอบบัญชี มาตรฐานการบัญชี เทคนิคและวิธีการตรวจสอบบัญชี ความรู้ด้านภาษีอากร และความรู้เกี่ยวกับการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นเนื้อหาที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เห็นว่ามีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน

(ธนิต บัวมณี และคณะ, 2540 : 88-89) ผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าสำนักงานสอบบัญชีและผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีเอง ยังคงเน้นในเรื่องของความรู้ทางวิชาชีพ แต่ยังไม่ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับทักษะที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

อย่างไรก็ตาม เรื่องของทักษะ (Skills) นั้น แตกต่างจากเรื่องของความรู้ (Knowledge) จึงไม่สามารถใช้วิธีการฝึกอบรมแบบเดียวกันได้ สำนักงานสอบบัญชีส่วนใหญ่เน้นการฝึกอบรมในลักษณะการบรรยาย (Lecture) แต่วิธีนี้อาจไม่เหมาะสมกับการฝึกทักษะนัก เพราะเรื่องของทักษะต้องการการฝึกฝน ดังนั้น สำนักงานสอบบัญชีควรจัดให้มีการฝึกอบรมแบบการแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) ร่วมด้วย โดยให้เหมือนกับอยู่ในสถานการณ์จริงที่สุด เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความพร้อมและสามารถปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ตลอดจนวิธีการนี้จะช่วยให้เกิดความสนุกสนานและสามารถดึงดูดความสนใจ ไม่ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมรู้สึกเบื่อหน่ายเหมือนกับการบรรยายเพียงอย่างเดียว และถือเป็นการเรียนโดยการลงมือปฏิบัติ (Learn by Doing) ซึ่งจะเป็นการเพิ่มพูนทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นและสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้ อีกทั้งทักษะเหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการปฏิสัมพันธ์/มนุษยสัมพันธ์ ด้านการจูงใจและชักนำ และด้านการบริหารความขัดแย้ง ล้วนแต่ช่วยสนับสนุนให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้สอบบัญชีกับลูกค้า ทำให้สำนักงานสอบบัญชีสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้ เพราะการโต้แย้งในเรื่องงานสอบบัญชีและความสัมพันธ์ที่ไม่ดีเป็นกลุ่มปัจจัยที่มีความสำคัญ ซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนผู้สอบบัญชีรับอนุญาตตามผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้สอบบัญชีรับอนุญาตและปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของบริษัทจดทะเบียนและรับอนุญาตในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (สมหวัง ศุภโชคชัยวัฒนา และคณะ, 2540 : 82) นอกจากนี้ หากผู้สอบบัญชีมีทักษะดังกล่าวในระดับสูงในมุมมองของลูกค้า ก็จะช่วยให้อุบัติการณ์ของความพึงพอใจในงานที่จะต้องทำร่วมกับผู้สอบบัญชี เพราะองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้คนพึงพอใจในงานก็คือผู้ร่วมปฏิบัติงาน กล่าวคือผู้ร่วมปฏิบัติงานต้องมีความเป็นมิตร มีความสามารถ และให้การสนับสนุนกัน

นอกจากนี้ การฝึกอบรมทักษะที่จำเป็นในการทำงานร่วมกับผู้อื่นให้กับผู้สอบบัญชีในสำนักงานยังส่งผลทางอ้อมให้การทำงานร่วมกันเองในที่มงานตรวจสอบเป็นไปด้วยดีอีกด้วย เพราะจากการศึกษาถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมกับความพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ พบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อความพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรสำนักงานสอบบัญชี ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน และผลตอบแทน (สมศิลป์ อุฬารพงศ์ธรรม และคณะ, 2540 : 34) ดังนั้น ทักษะที่จำเป็นในการทำงานร่วมกับผู้อื่นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สำนักงานสอบบัญชีควรตระหนักถึงและจัดให้ผู้สอบบัญชีในสำนักงานมีทักษะเหล่านี้

2. สำนักงานสอบบัญชีควรจัดให้มีการฝึกอบรมหรือสนับสนุนให้ผู้สอบบัญชีได้เพิ่มเติมความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและการจัดการทั่วไป

เนื่องจากผู้ทำบัญชีบางท่านได้ให้ความเห็นว่าผู้สอบบัญชีไม่ค่อยมีความรู้ในเชิงบริหารธุรกิจ ทำให้บางครั้งมีความไม่เข้าใจกันและเกิดข้อโต้แย้งขึ้นได้ ดังนั้น สำนักงานสอบบัญชีควรจัดฝึกอบรมความรู้เชิงบริหารธุรกิจและการจัดการให้กับผู้สอบบัญชีในสำนักงาน หรืออาจให้ผู้สอบบัญชีได้มีโอกาสเข้าร่วมอบรมตามหลักสูตรเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจและการจัดการทั่วไปที่สถาบันการศึกษาหรือสถาบันวิชาชีพต่าง ๆ จัดขึ้น โดยสำนักงานเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายให้กับผู้สอบบัญชี ซึ่งจะช่วยให้ผู้สอบบัญชีสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการติดต่อกับผู้บริหารกิจการและฝ่ายงานอื่น ๆ ของลูกค้าที่ไม่ใช่ฝ่ายบัญชี

3. เมื่อมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนทีมงานตรวจสอบ ควรให้มีการศึกษาข้อมูลต่าง ๆ ของบริษัทลูกค้าก่อนเข้าปฏิบัติงานตรวจสอบ

เนื่องจากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มผู้ทำบัญชีมีปัญหาในการทำงานร่วมกับผู้สอบบัญชีในเรื่องของการที่ผู้รับการตรวจต้องตอบคำถามซ้ำ ๆ เนื่องจากการสับเปลี่ยนหมุนเวียนทีมงานตรวจสอบบ่อยครั้ง และปัญหานี้เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้รับการตรวจนั้นเกิดความไม่พึงพอใจในงานสอบบัญชี และโดยส่วนใหญ่เกิดจากผู้ช่วยผู้สอบบัญชีรายใหม่ที่ยังไม่เคยตรวจสอบกิจการนั้น ดังนั้น ผู้สอบบัญชีรายใหม่ควรศึกษาข้อมูลของธุรกิจก่อนการเข้าตรวจสอบ โดยสามารถศึกษาจากกระดาษทำการในแฟ้มถาวรและแฟ้มปัจจุบัน และควรศึกษาอย่างละเอียดให้เข้าใจถ่องแท้ นอกจากนี้ ยังควรสอบถามจากผู้สอบบัญชีในทีมงานที่ตรวจสอบกิจการลูกค้ามาก่อน เมื่อมีข้อสงสัยไม่ควรด่วนถามลูกค้าในทันที โดยเฉพาะเมื่อเป็นเรื่องที่ลูกค้าเคยอธิบายแล้ว จะทำให้ลูกค้าเกิดความรำคาญได้

2.2 ลูกจ้างงานสอบบัญชี

1. กิจการควรจัดให้ผู้ทำบัญชีที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำงานร่วมกับผู้สอบบัญชีมีความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชี

จากผลการวิจัยที่พบว่าความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชีของผู้ทำบัญชีนั้น มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้ทำบัญชี โดยมีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง และผู้ทำบัญชีที่เคยปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชีมาก่อนประเมินทักษะดังกล่าวของผู้สอบบัญชีสูงกว่าผู้ทำบัญชีที่ไม่เคยปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชีอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 แสดงให้เห็นว่าผู้ทำบัญชีที่มีความรู้หรือมีความเข้าใจในงานตรวจสอบบัญชีย่อมจะสามารถทำงานร่วมกับผู้สอบบัญชีได้ดีกว่า ดังนั้น ผู้ทำบัญชีควรหาทางเพิ่มพูนความรู้ด้านการสอบบัญชีให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการมีส่วนร่วมกับการตรวจสอบ นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชีของผู้ทำบัญชีเกี่ยวกับเรื่องหนังสือตอบรับงานสอบบัญชีมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าเรื่องอื่น ๆ ซึ่งอันที่จริง

แล้วเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เพราะหนังสือตอบรับงานเป็นหลักฐานเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันระหว่างผู้สอบบัญชีกับลูกค้า และเพื่อป้องกันการโต้แย้งที่อาจจะเกิดขึ้นในภายหน้าเกี่ยวกับขอบเขตของการตรวจสอบและความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย (พยอม สิงห์เสน่ห์, 2549 : 1-52) อีกทั้งจะทำให้พนักงานมีความเข้าใจ และทราบถึงความรับผิดชอบของตนเองอย่างชัดเจน ไม่คลุมเครือว่างานส่วนใดเป็นหน้าที่ของตนเองหรือของผู้สอบบัญชีกันแน่ โดยปกติแล้วหนังสือตอบรับงานสอบบัญชีจากสำนักงานสอบบัญชีจะส่งถึงคณะกรรมการหรือตัวแทนของผู้บริหารระดับสูงของกิจการโดยตรง แต่เมื่อพิจารณาถึงลักษณะการทำงานแล้ว ส่วนใหญ่พนักงานที่ปฏิบัติงานกับทีมงานตรวจสอบเป็นประจำ คือพนักงานระดับปฏิบัติการและผู้จัดการในฝ่ายบัญชี ดังนั้น ผู้อำนวยการฝ่ายการบัญชีและการเงินควรมีการถ่ายทอดให้พนักงานทุกคนในฝ่ายได้เข้าใจถึงเนื้อหาของหนังสือตอบรับงานสอบบัญชีอย่างละเอียด โดยอาจส่งเอกสารเวียนให้พนักงานรับทราบ หรือประชุมเพื่ออธิบายให้ทราบด้วยตนเองก็ได้

2. กิจการผู้รับการตรวจควรจัดหาบุคลากรให้เพียงพอ พร้อมทั้งมีความสามารถและเข้าใจในงานสอบบัญชี เพื่อรองรับการปฏิบัติงานร่วมกับผู้สอบบัญชี

เนื่องจากผลการวิจัยจากคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาด้านอื่น ๆ นั้น พบว่ากลุ่มผู้ทำบัญชีมีปัญหาในการทำงานกับผู้สอบบัญชีอื่นเนื่องจากตนเองมีภาระงานประจำค่อนข้างมาก ทำให้ไม่ค่อยมีเวลาให้กับผู้สอบบัญชีมากนัก อันที่จริงแล้วผู้รับการตรวจควรตระหนักว่าหน้าที่ในการจัดหางบการเงินและจัดให้มีการตรวจสอบและแสดงความเห็นโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาตนั้นเป็นหน้าที่ของกิจการผู้รับการตรวจ ดังนั้น จึงควรจัดให้มีบุคลากรในจำนวนที่เพียงพอและมีความสามารถที่จะรองรับงานส่วนนี้ แม้ว่าการตรวจสอบงบการเงินจะมีขึ้นตามรอบระยะเวลาบัญชี ไม่ได้เป็นงานประจำทุกวัน (Routine) ก็ตาม ผู้รับการตรวจควรให้ความสำคัญกับงานส่วนนี้ด้วย ไม่ควรมองว่าเป็นงานที่ทำก็ต่อเมื่อเสร็จสิ้นจากงานประจำ เพราะจะทำให้ส่งงบการเงินไม่ทันกำหนดเวลาที่หน่วยงานกำกับดูแลตามกฎหมายต่าง ๆ กำหนดไว้

3. ข้อเสนอแนะต่อผู้ปฏิบัติงาน

ผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชีควรทำงานร่วมกันเสมือนว่าเป็นทีมงานเดียวกัน แม้จะอยู่คนละองค์กร โดยกำหนดบทบาทและหน้าที่ของแต่ละฝ่ายให้ชัดเจน ซึ่งสามารถอาศัยหนังสือตอบรับงานสอบบัญชีเป็นแนวทางได้ ทั้งนี้ เนื่องจากงบการเงินที่จะต้องจัดทำขึ้นและนำส่งหน่วยงานกำกับดูแลตามกฎหมายนั้น จำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบและแสดงความเห็นโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ดังนั้น จึงต้องอาศัยการทำงานร่วมกันของทั้งผู้มีหน้าที่จัดทำงบการเงินและผู้มีหน้าที่ตรวจสอบงบการเงิน ความร่วมมือร่วมใจกันของทั้งสองฝ่ายจะทำให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในที่สุด

ข้อจำกัดในการวิจัย

1. การนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้

การนำข้อมูลเกี่ยวกับทักษะที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นจากงานวิจัยนี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่นักวิชาชีพบัญชี อาจต้องดำเนินการผ่านสภาวิชาชีพบัญชี เนื่องจากข้อมูลเหล่านี้เป็นข้อมูลที่ใช้เพื่อพัฒนาทักษะของผู้สอบบัญชีในการให้บริการกับลูกค้างานสอบบัญชี นอกเหนือจากความรู้ความสามารถทางวิชาชีพที่ผู้สอบบัญชีพึงมีตามมาตรฐานการสอบบัญชีอยู่แล้ว การตั้งข้อกำหนดหรือกฎระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับทักษะเหล่านี้ไว้ในนโยบายของสำนักงานสอบบัญชี ย่อมมีผลบังคับต่อตัวหุ้นส่วนสำนักงานสอบบัญชีซึ่งเป็นผู้สอบบัญชีที่ให้บริการทางวิชาชีพกับลูกค้าเองด้วย จึงอาจเป็นไปได้ยากที่หุ้นส่วนสำนักงานจะตั้งข้อบังคับต่อการปฏิบัติงานของตนเองขึ้น ดังนั้น การดำเนินการผ่านหน่วยงานกำกับดูแลซึ่งก็คือสภาวิชาชีพบัญชี จะได้ผลมากกว่า และมีประโยชน์ในการพัฒนานักวิชาชีพบัญชีให้เป็นระบบสากลและยังสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในเรื่องทักษะทางวิชาชีพ และแนวปฏิบัติของสหพันธ์นักบัญชีระหว่างประเทศ (IFAC) ในเรื่องของทักษะหรือความชำนาญ (Skills) ที่จำเป็นของนักวิชาชีพบัญชีอีกด้วย

2. กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สอบบัญชีกับผู้ทำบัญชีเท่านั้น ยังไม่ได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างอื่นที่ต้องทำงานร่วมกับผู้สอบบัญชีเช่นกัน ซึ่งอาจได้ผลแตกต่างกันไปตามแต่ละกลุ่มตัวอย่าง เช่น ผู้บริหารกิจการ คณะกรรมการตรวจสอบภายใน ฝ่ายงานอื่น ๆ ในองค์กรลูกค้า เป็นต้น

3. ระยะเวลาและวิธีการรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และระยะเวลาในการศึกษาค่อนข้างจำกัด จึงมีเวลาในการเก็บข้อมูลไม่มาก ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างของกลุ่มผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชีตามสูตรของทาโร ยามาเนะ จึงคำนวณได้เท่ากับร้อยละ 6.4 และร้อยละ 8.5 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ตัวแปรในการวิจัย

ควรศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านองค์กรของกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติม เช่น ขนาดของสำนักงานสอบบัญชี จำนวนผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในสำนักงาน เป็นต้น

2. การศึกษาเชิงคุณภาพ

โดยใช้การสัมภาษณ์ในเชิงลึก (Depth Interview) ประกอบการทำวิจัยด้วย เพื่อให้มีรายละเอียดในมุมมองของผู้ที่ปฏิบัติงานจริงมากขึ้น

3. กลุ่มประชากร

อาจศึกษากลุ่มประชากรที่เป็นผู้ทำบัญชีในบริษัทที่ไม่ได้จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และนำผลการวิจัยที่ได้มาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยในครั้งนี้ว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร นอกจากนี้ อาจศึกษากลุ่มประชากรที่ไม่ใช่ผู้ทำบัญชี แต่เป็นบุคคลในฝ่ายงานอื่น ๆ ของกิจการผู้รับตรวจที่มีการติดต่อกับผู้สอบบัญชีเช่นกัน เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยในครั้งนี้ว่าการทำงานของผู้สอบบัญชีกับกลุ่มประชากรที่ไม่ได้อยู่ในวิชาชีพเดียวกัน จะมีผลเหมือนหรือแตกต่างกับการทำงานร่วมกับกลุ่มประชากรที่อยู่ในวิชาชีพเดียวกัน

บรรณานุกรม

หนังสือ

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548. สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ. 2545. การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพมหานคร
: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- เจริญ เกษภูววัลย์. 2533. การตรวจสอบภายใน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์พอดี.
- ทองทิพภา วิริยะพันธุ์. 2551. การบริหารทีมงานและการแก้ปัญหา. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพมหานคร : สหธรรมิก.
- พยอม สิงห์เสนห์. 2549. การสอบบัญชี. กรุงเทพมหานคร : ชวนพิมพ์.
- พวงรัตน์ เกษรแพทย์. 2543. การวางแผนกลยุทธ์ของนักการศึกษา. กรุงเทพมหานคร :
สุวีริยสาสน์.
- ยุทธ ไกยวรรณ. 2548. วิธีวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ดี.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2548. พฤติกรรมองค์การ : แบบทดสอบ & การประยุกต์ใช้
พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร.
- วิจิตร อาวะกุล. 2542. เทคนิคมนุษยสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร :
โอ.เอส. พรินติ้ง เฮ้าส์.
- วิเชียร วิทยอุดม. 2549. พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร :
ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย. 2544. มาตรฐานการสอบบัญชี
รหัส 120 แม่บทของมาตรฐานการสอบบัญชี. กรุงเทพมหานคร : พี.เอ.ลีฟวิ่ง.

สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย. 2544. **มาตรฐานการสอบบัญชี รหัส 200 วัตถุประสงค์และหลักการพื้นฐานของงานสอบบัญชี.**

กรุงเทพมหานคร : พี.เอ.ลีฟวิ่ง.

_____. 2544. **มาตรฐานการสอบบัญชี รหัส 210 ข้อตกลงในการรับงานสอบบัญชี.**

กรุงเทพมหานคร : พี.เอ.ลีฟวิ่ง.

_____. 2544. **มาตรฐานการสอบบัญชี รหัส 220 การควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชี.**

กรุงเทพมหานคร : พี.เอ.ลีฟวิ่ง.

สุจิตรา พรหมชชาติป. 2547. **มนุษย์สัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 4. ยะลา : บ้านลูกแก้ว.**

สุนันทา เลहनันท์. 2549. **การสร้างทีมงาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : แชนด์เมตสติเกอร์แอนด์ดีไซน์.**

วารสาร

พรศักดิ์ ธนพัฒน์พงศ์. 2545. “ความขัดแย้งในการทำงาน : เรื่องร้ายที่คลี่คลายได้ด้วยกระบวนการสื่อสาร”, **วารสารรามคำแหง. 161-183.**

ศิลปิน ศรีจันเพชร. 2545. “นักวิชาชีพบัญชีกับ IEG ฉบับที่ 9”, **จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์. 24 (มิถุนายน 2545), 12-19.**

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. 2545. “รายงานผู้สอบบัญชี หน่วยงานการเงิน สำคัญอย่างไร?”, **วารสารนักบัญชี. 49 (สิงหาคม-พฤศจิกายน 2545), 124-125.**

วิทยานิพนธ์และรายงานวิจัย

จักรพงษ์ รัตนะ. 2547. “ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานสอบบัญชี ในเขตกรุงเทพมหานคร”, **งานนิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.**

ชัชวาล วงศ์ทา. 2545. “มนุษย์สัมพันธ์ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน
การประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การบริหารการศึกษา สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร.

ชาญศักดิ์ เตชอมรธนกิจ, กาญจนา หวังจุริรากุล และดำรงฤทธิ์ มาณวพัฒน์. 2540.
“ทัศนคติที่มีผลต่อการไม่ปฏิบัติงานสอบบัญชี (เต็มเวลา) ของผู้สอบบัญชี
รับอนุญาต”, โครงการวิจัยสำหรับนักศึกษาปริญญาโทตามหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ทรงชัย พุทธิมาโนชญ์. 2544. “ความขัดแย้งระหว่างบุคคลในงานภาคเอกชนและภาครัฐราชการ
: การศึกษาพฤติกรรมการตอบสนองต่อความขัดแย้งระหว่างบุคคลในงานและ
ผลกระทบต่องาน”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธนิศ บัวมณี, วราพร ประภาศิริกุล และกิติพร เอกวงศ์วิริยะ. 2540. “ความสำคัญของ
การฝึกอบรมในสำนักงานสอบบัญชี”, โครงการวิจัยสำหรับนักศึกษาปริญญาโท
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นลินรัตน์ เต็นดอนทราย. 2547. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่ทำให้คุณภาพ
งานสอบบัญชีลดลง : มุมมองของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีและผู้จัดการงานสอบบัญชี”,
วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

น้ำเพชร กระต่ายทอง. 2545. “ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารของ
ผู้บริหารกับผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของโรงเรียน ตามทัศนะของครูปฏิบัติการ
โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา”, วิทยานิพนธ์
ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา สถาบันราชภัฏนครราชสีมา.

ปรีทัศน์ โชคไพบูลย์. 2548. “พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้ง การพัฒนาตนเอง ที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิผลของทีมงาน”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

- พนิดา แดงศรี. 2546. “ปัจจัยส่วนบุคคล จิตลักษณะ และความผูกพันต่อองค์การ ที่มีต่อ ประสิทธิภาพที่งาน”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ลออวรรณ อึ้งสกุล. 2544. “การศึกษาพฤติกรรมมนุษย์สัมพันธ์ของหัวหน้าภาควิชา ตามทัศนะของหัวหน้าภาควิชาและอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา สถาบันราชภัฏนครราชสีมา.
- วงศ์ศิริ พรหมรักษ์. 2547. “ความเครียดในการทำงาน การจัดการความเครียด และรูปแบบ การทำงานของนักบัญชี”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- คิวเชาว์ เอี่ยมวิบูลย์. 2544. “ปัญหาการควบคุมผู้สอบบัญชี : ศักยภาพผู้สอบบัญชีรับจ้าง ลงลายมือชื่อโดยไม่ปฏิบัติงานจริง”, วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิวิมล ประดิษฐ์วรคุณ. 2546. “ปัจจัยกำหนดความพึงพอใจในงานสอบบัญชี : มุมมองของ ผู้รับการตรวจสอบและหน่วยงานกำกับดูแลตามกฎหมาย”, วิทยานิพนธ์ บัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร, พรพรรณ บุขบงษ์ และพจนีย์ ลัภกิตโร. 2545. “ประเมิน ศักยภาพผู้ทำบัญชีจังหวัดสงขลา : กรณีศึกษาผู้เข้ารับการฝึกอบรมตาม พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543”, ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สมจิตร จำปาแดง. 2544. “การพัฒนาทีมงานของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลบุรีรัมย์”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- สมศิลป์ อุฬารพงศ์ธรรม, สุมาลี วิวัฒน์วิชา และพรเพ็ญ วิวัฒน์เดชา. 2540. “ปัจจัยสภาพแวดล้อมกับความพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่”, โครงการวิจัยสำหรับนักศึกษาปริญญาโทตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมหวัง ศุภโชคชัยวัฒนา, นิทัศน์ เหมรักษ์ และพรสวรรค์ เรืองสุขอุดม. 2540. “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้สอบบัญชีรับอนุญาตและปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของบริษัทจดทะเบียนและรับอนุญาตในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย”, โครงการวิจัยสำหรับนักศึกษาปริญญาโทตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โสภา พิมพ์ศิริ. 2546. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมงานในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชร เขต 2”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร.
- สุชญา รังสฤทธิกุล. 2543. “การศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานและสมรรถนะของผู้ช่วยงานสอบบัญชี ตามทัศนะของผู้สอบบัญชีและผู้ช่วยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารอาชีพและเทคนิคศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สุระ อ่อนแพง. 2544. “การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมของผู้นำท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดอุดรธานี”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา สถาบันราชภัฏอุดรธานี.
- อังคณา นุตยกุล. 2548. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ทำบัญชีในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีไทย สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร”, งานวิจัยคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

สื่อออนไลน์

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. 2550. รายชื่อบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ข้อมูล ณ วันที่ 5 กันยายน 2550. (ออนไลน์). สืบค้นได้จาก <http://www.set.or.th/th/company/companylist>. [5 กันยายน 2550].

สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. ม.ป.ป.. มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ฉบับที่ 3 เรื่อง ทักษะทางวิชาชีพ. (ออนไลน์). สืบค้นได้จาก http://www.fap.or.th/fap/?q=system/files/IES_3_revised.pdf. [22 กรกฎาคม 2552].

สมิต สัชฌุกร. ม.ป.ป.. ทักษะการประสานงาน. (ออนไลน์). สืบค้นได้จาก <http://www.tpa.or.th/writer>. [22 มิถุนายน 2550].

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. 2550. รายชื่อผู้สอบบัญชีที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ณ วันที่ 22 ตุลาคม 2550. (ออนไลน์). สืบค้นได้จาก http://www.sec.or.th/infocenter/report/auditor_th. [22 ตุลาคม 2550].

Journals

Choi, Jin Nam. 2007. "Group Composition and Employee Creative Behaviour in a Korean Electronics Company: Distinct Effects of Relational Demography and Group Diversity", **Journal of Occupational and Organizational Psychology**. 80 (2007), 213-234.

Chou, Huey-Wen and Yeh, Ying-Jung. 2007. "Conflict, Conflict Management, and Performance in ERP Teams", **Social Behavior and Personality**. 35 (2007), 1035-1048.

De Berry, Lawrence. 2007. "A Kinder, Gentler Audit", **Internal Auditor**. (October 2007), 56-60.

- Dereli, Turkey and Baykasoglu, Adil. 2006. "A Team-oriented Cybernetic Approach for Value-added Quality Auditing", **Cybernetics and Systems : An International Journal**. 37 (2006), 311-327.
- Donovan, Cecil. 2005. "The Benefits of Academic/Practitioner Collaboration", **Accounting Education : An International Journal**. 14 (December 2005), 445-452.
- Laidlaw, Tony Suzuki, *et al.* 2006. "Relationship of Resident Characteristics, Attitudes, Prior Training and Clinical Knowledge to Communication Skills Performance", **Medical Education**. 40 (2006), 18-25.
- Molyneux, Jeanie. 2001. "Interprofessional Teamworking : What Makes Teams Work Well?", **Journal of Interprofessional Care**. 15 (2001), 29-35.
- Pethybridge, Jo. 2004. "How Team Working Influences Discharge Planning from Hospital: A Study of Four Multi-disciplinary Teams in an Acute Hospital in England", **Journal of Interprofessional Care**. 18 (February 2004), 29-41.
- Shen, Ming-Jian and Chen, Ming-Chia. 2007. "The Relationship of Leadership, Team Trust and Team Performance: A Comparison of the Service and Manufacturing Industries", **Social Behavior and Personality**. 35 (2007), 643-658.
- Tjosvold, Dean ; Hui, Chun and Yu, Ziyou. 2003. "Conflict Management and Task Reflexivity for Team In-role and Extra-role Performance in China", **The International Journal of Conflict Management**. 14 (2003), 141-163.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง ทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี:

มุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี

(ชุดสำหรับผู้ทำบัญชี)

ชุดที่ [] [] []



แบบสอบถาม

เรื่อง ทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี:
มุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี
(ชุดสำหรับผู้ทำบัญชี)

แบบสอบถามนี้เป็นการทำวิจัยเพื่อประกอบวิชาวิทยานิพนธ์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี ในมุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี รวมทั้งศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำงานร่วมกับผู้สอบบัญชีของผู้ทำบัญชี ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ทำบัญชี ผู้สอบบัญชี และผู้สนใจโดยทั่วไป

คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่องานวิจัย ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่รับจากท่านไว้เป็นความลับ โดยจะนำไปใช้เพื่อสรุปผลการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงและสมบูรณ์จะช่วยให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความถูกต้อง ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านอย่างรอบคอบให้ครบทุกข้อ และใคร่ขอความกรุณาส่งกลับคืนตามซองจดหมายที่แนบมาพร้อมนี้ ซึ่งผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน มีจำนวน 7 หน้า

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ 1-6 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

ข้อ 7 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 2 ทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี ในมุมมองของผู้ทำบัญชี ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีจำนวน 31 ข้อ

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำงานร่วมกับผู้สอบบัญชีของผู้ทำบัญชี ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended Questions) มีจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านเอง

	สำหรับเจ้าหน้าที่
1. เพศ [] 1. ชาย [] 2. หญิง	[] Gender
2. อายุ [] 1. ไม่เกิน 30 ปี [] 2. มากกว่า 30 ปี – 35 ปี [] 3. มากกว่า 35 ปี – 40 ปี [] 4. มากกว่า 40 ปี	[] Age
3. ระดับการศึกษาสูงสุด [] 1. ไม่เกินปริญญาตรี [] 2. ปริญญาโทขึ้นไป	[] Educ
4. ระดับตำแหน่ง [] 1. เจ้าหน้าที่ [] 2. เจ้าหน้าที่อาวุโส [] 3. ผู้จัดการ [] 4. ผู้อำนวยการ [] 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....	[] [] Pos
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน [] 1. ไม่เกิน 6 ปี [] 2. มากกว่า 6 ปี – 9 ปี [] 3. มากกว่า 9 ปี – 12 ปี [] 4. มากกว่า 12 ปี	[] Exp
6. ท่านเคยปฏิบัติงานด้านการสอบบัญชีหรือไม่ [] 1. ไม่เคยปฏิบัติ [] 2. เคยปฏิบัติ	[] Audit

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

7. ความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชีของท่านในแต่ละข้อต่อไปนี้อยู่ในระดับใด
โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในแต่ละข้อ

เนื้อหา	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	สำหรับ เจ้าหน้าที่
1. วัตถุประสงค์และหลักการพื้นฐานของการสอบบัญชี						
1.1 วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบงบการเงิน						[] K1
1.2 มรรยาทของผู้ตรวจสอบบัญชีที่กำหนด โดยสภาวิชาชีพบัญชี						[] K2
1.3 วิธีการตรวจสอบเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของ การตรวจสอบ						[] K3
1.4 ความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชีต่องบการเงิน						[] K4
1.5 ความรับผิดชอบของผู้บริหารกิจการต่อ งบการเงิน						[] K5
2. ข้อตกลงในการรับงานสอบบัญชี						
2.1 ประโยชน์ของหนังสือตอบรับงานสอบบัญชี						[] K6
2.2 เนื้อหาของหนังสือตอบรับงานสอบบัญชี						[] K7
3. หลักฐานการสอบบัญชี						
3.1 ความหมายของหลักฐานการสอบบัญชี						[] K8
3.2 ความเพียงพอและเหมาะสมของหลักฐาน การสอบบัญชี						[] K9
3.3 ความมีสาระสำคัญของรายการที่ตรวจสอบ						[] K10
3.4 แหล่งที่มาและความเชื่อถือได้ของข้อมูล						[] K11
3.5 วิธีการปฏิบัติเพื่อให้ได้หลักฐานการสอบบัญชี						
3.5.1 การตรวจบันทึกทางการบัญชี						[] K12
3.5.2 การสังเกตการณ์						[] K13
3.5.3 การสอบถามและการขอคำยืนยัน						[] K14
3.5.4 การคำนวณ						[] K15
3.5.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบ						[] K16

ส่วนที่ 2 : ทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี

คำชี้แจง ผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชี (ที่ท่านติดต่อกันด้วยมากที่สุด) ปฏิบัติตนในแต่ละข้อต่อไปนี้ในระดับใด
เมื่อติดต่อกันกับท่าน

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในแต่ละข้อ

เนื้อหา	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	สำหรับ เจ้าหน้าที่
1. ทักษะในการติดต่อสื่อสาร						
1.1 ผู้สอบบัญชีใช้ถ้อยคำในการติดต่อสื่อสาร อย่างชัดเจน ตรงไปตรงมา เข้าใจง่าย						[] C1
1.2 ผู้สอบบัญชีรู้จักเว้นจังหวะในการพูด เพื่อให้ ผู้ฟังได้สนทนาโต้ตอบ						[] C2
1.3 ผู้สอบบัญชีใช้น้ำเสียงและแสดงสีหน้าท่าทาง ประกอบการพูด เพื่อให้เกิดความเข้าใจ แจ่มแจ้ง						[] C3
1.4 เวลาพูด ผู้สอบบัญชีจะมองหน้าและสบตา						[] C4
1.5 ผู้สอบบัญชีตั้งใจฟังคำอธิบาย โดยไม่พูดขัดจังหวะ						[] C5
1.6 ผู้สอบบัญชีให้โอกาสในการซักถามและ เสนอข้อคิดเห็น						[] C6
1.7 ผู้สอบบัญชีรู้จักควบคุมอารมณ์ในการพูด ไม่ใช้อารมณ์กับผู้ฟัง						[] C7
1.8 ผู้สอบบัญชีแสดงความสนใจ และกระตือรือร้น ที่จะฟังคำอธิบายเสมอ						[] C8
1.9 เมื่อมีการสื่อสารกัน ผู้สอบบัญชีจะทบทวน ความเข้าใจ และพยายามปรับความเข้าใจ ให้ตรงกันอยู่เสมอ						[] C9
2. ทักษะในการปฏิสัมพันธ์/ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์						
2.1 ผู้สอบบัญชียิ้มแย้มแจ่มใส พูดคุยด้วยอารมณ์เบิกบาน						[] H1
2.2 ผู้สอบบัญชีแสดงกิริยาและแต่งกายสุภาพ วางตัวเหมาะสมกับกาลเทศะ						[] H2
2.3 ผู้สอบบัญชีมีความอดทน มีเหตุผล และ ไม่เอาใจตนเองเป็นใหญ่						[] H3

ส่วนที่ 2 : ทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี (ต่อ)

คำชี้แจง ผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชี (ที่ท่านติดต่อกันด้วยมากที่สุด) ปฏิบัติตนในแต่ละข้อต่อไปนี้ในระดับใด
เมื่อติดต่อกันกับท่าน

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในแต่ละข้อ

เนื้อหา	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	สำหรับ เจ้าหน้าที่
2.4 ผู้สอบบัญชีมีความจริงจัง และรู้จักยกย่อง ชมเชยตามโอกาสอันควร						[] H4
2.5 ผู้สอบบัญชีมีทัศนคติที่ดี มองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขันตามโอกาสอันควร						[] H5
2.6 ผู้สอบบัญชีรู้จักให้ความช่วยเหลือ และมีน้ำใจ						[] H6
2.7 เมื่อทำผิดพลาด ผู้สอบบัญชีรู้จักกล่าวขอโทษ						[] H7
2.8 ผู้สอบบัญชีสามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย						[] H8
2.9 ผู้สอบบัญชีสามารถจดจำบุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้อย่างแม่นยำ						[] H9
3. ทักษะในการจูงใจและชักนำ						
3.1 ผู้สอบบัญชีสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ดี						[] L1
3.2 ผู้สอบบัญชีมีความสามารถในการจูงใจ						[] L2
3.3 ผู้สอบบัญชีมีความตั้งใจและรับผิดชอบ ในการทำงาน คอยติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ						[] L3
3.4 ผู้สอบบัญชีมีวุฒิภาวะทางอารมณ์มั่นคง						[] L4
3.5 ผู้สอบบัญชีมีความเชื่อมั่นในตนเอง						[] L5
3.6 ผู้สอบบัญชีสามารถสอนหรือแนะนำ และแก้ไข ปัญหาข้อบกพร่อง ในระหว่างการตรวจสอบได้						[] L6
3.7 ผู้สอบบัญชีมีความเฉลียวฉลาด รอบรู้						[] L7
4. ทักษะในการบริหารความขัดแย้ง						
4.1 ผู้สอบบัญชียอมรับฟังในความคิดเห็น ที่แตกต่าง						[] F1
4.2 เมื่อมีข้อขัดแย้ง ผู้สอบบัญชีพยายาม ประนีประนอม						[] F2
4.3 เพื่อยุติปัญหา ผู้สอบบัญชีจะพยายาม หาข้อตกลงที่ทุกฝ่ายยอมรับ						[] F3
4.4 ผู้สอบบัญชีใช้เหตุผลในการแก้ไขปัญหา						[] F4

ส่วนที่ 2 : ทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี (ต่อ)

คำชี้แจง ผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชี (ที่ท่านติดต่องานด้วยมากที่สุด) ปฏิบัติตนในแต่ละข้อต่อไปนี้ในระดับใด
เมื่อติดต่องานกับท่าน

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในแต่ละข้อ

เนื้อหา	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	
4.5 เมื่อมีความขัดแย้ง ผู้สอบบัญชีกล้าที่จะ เผชิญหน้ากับเหตุการณ์นั้น ๆ						สำหรับ เจ้าหน้าที่ [] F5
4.6 ผู้สอบบัญชีรู้จักควบคุมประเด็นข้อขัดแย้ง โดยมีการแก้ไขที่ละประเด็น						[] F6

ส่วนที่ 3 : ปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำงานร่วมกับผู้สอบบัญชีของผู้ทำบัญชี
คำชี้แจง โปรดระบุปัญหาในการทำงานร่วมกับผู้สอบบัญชีในแต่ละด้านต่อไปนี้
พร้อมข้อเสนอแนะในมุมมองของท่าน

1. ปัญหาและข้อแนะ ด้านทักษะในการติดต่อสื่อสารของผู้สอบบัญชี

.....
.....
.....
.....

2. ปัญหาและข้อเสนอแนะ ด้านทักษะในการปฏิสัมพันธ์/มนุษยสัมพันธ์ของผู้สอบบัญชี

.....
.....
.....
.....

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะ ด้านทักษะในการจูงใจและชักนำของผู้สอบบัญชี

.....
.....
.....
.....

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะ ด้านทักษะในการบริหารความขัดแย้งของผู้สอบบัญชี

.....
.....
.....
.....

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำงานร่วมกับผู้สอบบัญชีด้านอื่น ๆ

.....
.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณ ที่ท่านกรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

เรื่อง ทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี:

มุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี

(ชุดสำหรับผู้สอบบัญชี)

ชุดที่ [] [] []



แบบสอบถาม

เรื่อง ทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี:
มุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี
(ชุดสำหรับผู้สอบบัญชี)

แบบสอบถามนี้เป็นการทำวิจัยเพื่อประกอบวิชาวิทยานิพนธ์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี ในมุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี รวมทั้งศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำงานร่วมกับผู้สอบบัญชีของผู้ทำบัญชี ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ทำบัญชีผู้สอบบัญชี และผู้สนใจโดยทั่วไป โดยผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากท่านมาเปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้จากการสอบถามผู้ทำบัญชีด้วย

คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่องานวิจัย ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้รับจากท่านไว้เป็นความลับ โดยจะนำไปใช้เพื่อสรุปผลการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงและสมบูรณ์จะช่วยให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความถูกต้อง ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านอย่างรอบคอบให้ครบทุกข้อ และใคร่ขอความกรุณาส่งกลับคืนตามซองจดหมายที่แนบมาพร้อมนี้ ซึ่งผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน มีจำนวน 5 หน้า

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) มีจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี ในมุมมองของผู้สอบบัญชี ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีจำนวน 31 ข้อ

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำงานร่วมกันระหว่างผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended Question)

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านเอง

	สำหรับเจ้าหน้าที่
1. เพศ	
<input type="checkbox"/> 1. ชาย	<input type="checkbox"/> Gender
<input type="checkbox"/> 2. หญิง	
2. อายุ	
<input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 30 ปี	<input type="checkbox"/> Age
<input type="checkbox"/> 2. มากกว่า 30 ปี – 40 ปี	
<input type="checkbox"/> 3. มากกว่า 40 ปี	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด	
<input type="checkbox"/> 1. ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> Educ
<input type="checkbox"/> 2. ปริญญาโท	
4. ระดับตำแหน่ง	
<input type="checkbox"/> 1. ไม่สูงกว่าผู้ควบคุมงาน (Supervisor)	<input type="checkbox"/> Pos
<input type="checkbox"/> 2. ผู้จัดการ (Manager)	
<input type="checkbox"/> 3. หุ้นส่วนสำนักงาน (Partner)	
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	
<input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 9 ปี	<input type="checkbox"/> Exp
<input type="checkbox"/> 2. มากกว่า 9 ปี – 12 ปี	
<input type="checkbox"/> 3. มากกว่า 12 ปี	

ส่วนที่ 2 : ทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี

คำชี้แจง ท่านปฏิบัติตนในแต่ละข้อต่อไปนี้ในระดับใด เมื่อติดต่อกับผู้ทำบัญชีในการปฏิบัติงานสอบบัญชี
โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในแต่ละข้อ

เนื้อหา	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	สำหรับ เจ้าหน้าที่
1. ทักษะในการติดต่อสื่อสาร						
1.1 ใช้ถ้อยคำในการติดต่อสื่อสารอย่างชัดเจน ตรงไปตรงมา เข้าใจง่าย						[] C1
1.2 รู้จักเว้นจังหวะในการพูด เพื่อให้ผู้ฟัง ได้สนทนาโต้ตอบ						[] C2
1.3 ใช้น้ำเสียงและแสดงสีหน้าท่าทางประกอบ การพูด เพื่อให้เกิดความเข้าใจแจ่มแจ้ง						[] C3
1.4 เวลาพูด ท่านจะมองหน้าและสบตา						[] C4
1.5 ตั้งใจฟังคำอธิบาย โดยไม่พูดขัดจังหวะ						[] C5
1.6 ให้โอกาสในการซักถามและเสนอข้อคิดเห็น						[] C6
1.7 รู้จักควบคุมอารมณ์ในการพูด ไม่ใช้อารมณ์กับผู้ฟัง						[] C7
1.8 แสดงความสนใจ และกระตือรือร้นที่จะฟัง คำอธิบายเสมอ						[] C8
1.9 เมื่อมีการสื่อสารกัน ท่านจะทบทวนความเข้าใจ และพยายามปรับความเข้าใจให้ตรงกัน อยู่เสมอ						[] C9
2. ทักษะในการปฏิสัมพันธ์/ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์						
2.1 ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดคุยด้วยอารมณ์เบิกบาน						[] H1
2.2 แสดงกิริยาและแต่งกายสุภาพ วางตัวเหมาะสม กับกาลเทศะ						[] H2
2.3 มีความอดทน มีเหตุผล และ ไม่เอาใจตนเองเป็นใหญ่						[] H3
2.4 มีความจริงใจ และรู้จักยกย่องชมเชย ตามโอกาสอันควร						[] H4
2.5 มีทัศนคติที่ดี มองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน ตามโอกาสอันควร						[] H5

ส่วนที่ 2 : ทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี (ต่อ)

คำชี้แจง ท่านปฏิบัติตนในแต่ละข้อต่อไปนี้ในระดับใด เมื่อติดต่อกับผู้ทำบัญชีในการปฏิบัติงานสอบบัญชี
โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในแต่ละข้อ

เนื้อหา	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	สำหรับ เจ้าหน้าที่
2.6 รู้จักให้ความช่วยเหลือ และมีน้ำใจ						[] H6
2.7 เมื่อทำผิดพลาด รู้จักกล่าวขอโทษ						[] H7
2.8 สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย						[] H8
2.9 สามารถจดจำบุคคลที่เกี่ยวข้องได้อย่างแม่นยำ						[] H9
3. ทักษะในการจูงใจและชักนำ						
3.1 สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ดี						[] L1
3.2 มีความสามารถในการจูงใจ						[] L2
3.3 มีความตั้งใจและรับผิดชอบในการทำงาน คอยติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ						[] L3
3.4 มีวุฒิภาวะทางอารมณ์มั่นคง						[] L4
3.5 มีความเชื่อมั่นในตนเอง						[] L5
3.6 สามารถสอนหรือแนะนำ และแก้ไขปัญหา ข้อบกพร่อง ในระหว่างการตรวจสอบได้						[] L6
3.7 มีความเฉลียวฉลาด รอบรู้						[] L7
4. ทักษะในการบริหารความขัดแย้ง						
4.1 ยอมรับฟังในความคิดเห็นที่แตกต่าง						[] F1
4.2 เมื่อมีข้อขัดแย้ง ท่านพยายามประนีประนอม						[] F2
4.3 เพื่อยุติปัญหา ท่านจะพยายามหาข้อตกลง ที่ทุกฝ่ายยอมรับ						[] F3
4.4 ใช้เหตุผลในการแก้ไขปัญหา						[] F4
4.5 เมื่อมีความขัดแย้ง ท่านกล้าที่จะเผชิญหน้า กับเหตุการณ์นั้น ๆ						[] F5
4.6 รู้จักควบคุมประเด็นข้อขัดแย้ง โดยมีการแก้ไข ที่ละประเด็น						[] F6

ส่วนที่ 3 : ปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำงานร่วมกันระหว่างผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี
คำชี้แจง โปรดระบุปัญหาและข้อเสนอแนะในมุมมองของท่าน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณ ที่ท่านกรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ค
คำอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

ตาราง 45 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
ของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี

ข้อคำถาม	ค่าอำนาจจำแนก	
	ผู้ทำบัญชี	ผู้สอบบัญชี
ทักษะในการติดต่อสื่อสาร		
1. ผู้สอบบัญชีใช้ถ้อยคำในการติดต่อสื่อสารอย่างชัดเจน ตรงไปตรงมา เข้าใจง่าย	0.652	0.316
2. ผู้สอบบัญชีรู้จักเว้นจังหวะในการพูด เพื่อให้ผู้ฟังได้สนทนา โต้ตอบ	0.670	0.597
3. ผู้สอบบัญชีใช้น้ำเสียงและแสดงสีหน้าท่าทางประกอบการพูด เพื่อให้เกิดความเข้าใจแจ่มแจ้ง	0.749	0.792
4. เวลาพูด ผู้สอบบัญชีจะมองหน้าและสบตา	0.549	0.649
5. ผู้สอบบัญชีตั้งใจฟังคำอธิบาย โดยไม่พูดขัดจังหวะ	0.721	0.353
6. ผู้สอบบัญชีให้โอกาสในการซักถามและเสนอข้อคิดเห็น	0.647	0.856
7. ผู้สอบบัญชีรู้จักควบคุมอารมณ์ในการพูด ไม่ใช่อารมณ์กับผู้ฟัง	0.831	0.818
8. ผู้สอบบัญชีแสดงความสนใจและกระตือรือร้นที่จะฟัง คำอธิบายเสมอ	0.702	0.871
9. เมื่อมีการสื่อสารกัน ผู้สอบบัญชีจะทบทวนความเข้าใจ และพยายามปรับความเข้าใจให้ตรงกันอยู่เสมอ	0.847	0.719
ทักษะในการปฏิสัมพันธ์/มนุษยสัมพันธ์		
1. ผู้สอบบัญชียิ้มแย้มแจ่มใส พูดคุยด้วยอารมณ์เบิกบาน	0.577	0.409
2. ผู้สอบบัญชีแสดงกิริยาและแต่งกายสุภาพ วางตัวเหมาะสมกับ กาลเทศะ	0.438	0.408
3. ผู้สอบบัญชีมีความอดทน มีเหตุผล และไม่เอาใจตนเอง เป็นใหญ่	0.682	0.831
4. ผู้สอบบัญชีมีความจริงใจและรู้จักยกย่องชมเชยตามโอกาส อันควร	0.627	0.859
5. ผู้สอบบัญชีมีทัศนคติที่ดี มองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน ตามโอกาสอันควร	0.511	0.634
6. ผู้สอบบัญชีรู้จักให้ความช่วยเหลือและมีน้ำใจ	0.557	0.889
7. เมื่อทำผิดพลาด ผู้สอบบัญชีรู้จักกล่าวขอโทษ	0.526	0.870
8. ผู้สอบบัญชีสามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย	0.626	0.888
9. ผู้สอบบัญชีสามารถจดจำบุคคลที่เกี่ยวข้องได้อย่างแม่นยำ	0.715	0.759

ตาราง 45 (ต่อ)

ข้อความ	ค่าอำนาจจำแนก	
	ผู้ทำบัญชี	ผู้สอบบัญชี
ทักษะในการจูงใจและชักนำ		
1. ผู้สอบบัญชีสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ดี	0.750	0.766
2. ผู้สอบบัญชีมีความสามารถในการจูงใจ	0.590	0.766
3. ผู้สอบบัญชีมีความตั้งใจและรับผิดชอบ ในการทำงาน คอยติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ	0.468	0.676
4. ผู้สอบบัญชีมีวุฒิภาวะทางอารมณ์มั่นคง	0.473	0.476
5. ผู้สอบบัญชีมีความเชื่อมั่นในตนเอง	0.461	0.309
6. ผู้สอบบัญชีสามารถสอนหรือแนะนำ และแก้ไขปัญหา ข้อบกพร่อง ในระหว่างการตรวจสอบได้	0.540	0.376
7. ผู้สอบบัญชีมีความเฉลียวฉลาด รอบรู้	0.551	0.526
ทักษะในการบริหารความขัดแย้ง		
1. ผู้สอบบัญชียอมรับฟังในความคิดเห็นที่แตกต่าง	0.355	0.911
2. เมื่อมีข้อขัดแย้ง ผู้สอบบัญชีพยายามประนีประนอม	0.501	0.818
3. เพื่อยุติปัญหา ผู้สอบบัญชีจะพยายามหาข้อตกลงที่ทุกฝ่าย ยอมรับ	0.620	0.813
4. ผู้สอบบัญชีใช้เหตุผลในการแก้ไขปัญหา	0.707	0.869
5. เมื่อมีความขัดแย้ง ผู้สอบบัญชีกล้าที่จะเผชิญหน้ากับ เหตุการณ์นั้น ๆ	0.778	0.533
6. ผู้สอบบัญชีรู้จักควบคุมประเด็นข้อขัดแย้งโดยมีการแก้ไข ที่ละประเด็น	0.645	0.869

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล	นางสาวจรียา บุพพารมณีย์	
รหัสประจำตัวนักศึกษา	4910521007	
วุฒิการศึกษา		
วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
บัญชีบัณฑิต	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	2542

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายการบัญชีและการเงิน

บริษัท แชนดีแมน คอนสตรัคชั่น จำกัด

23 ถนนประชาธิปไตย 2 ตำบลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา