

**แนวทางการแก้ปัญหาในการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยตรวจสอบบัญชีโปรแกรมการตรวจสอบ
บัญชี และโปรแกรมระบบตรวจสอบสหกรณ์เชิงลึก ของผู้สอบบัญชี
สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ขอนแก่น**

**APPROACH TO SOLVE PROBLEM IN USING THE COMPUTER AUDIT
PROGRAMS, THE AUDIT COMMAND LANGUAGE (ACL) AND THE
COOPERATIVE AUDIT THOUGH SYSTEM (CATs) BY THE AUDITORS
OF KHON KAEN PROVINCIAL COOPERATIVE OFFICE**

สมฤดี ทองมีศรี¹
ทิพย์วรรณ งามศักดิ์²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยตรวจสอบบัญชีโปรแกรมการตรวจสอบบัญชี ACL (Audit Command Language) และ โปรแกรมระบบตรวจสอบสหกรณ์เชิงลึก CATs (Cooperative Audit Though system) ของผู้สอบบัญชีสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ขอนแก่น และเพื่อเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหา ใช้เทคนิคการบันทึกเหตุการณ์สำคัญในการสัมภาษณ์ความพอใจและไม่พอใจในการใช้โปรแกรมของผู้สอบบัญชี จำนวน 26 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้สอบบัญชีส่วนใหญ่พอใจในความชัดเจนของขั้นตอนกระบวนการใช้งาน ความรวดเร็วในการใช้ และช่วยลดระยะเวลาในการตรวจสอบ แต่มีความไม่พอใจ 2 ด้าน คือ 1) ด้านโปรแกรม ใน ผู้สอบบัญชีจำนวน 11 คน ไม่มีความสามารถในการใช้คำสั่งโปรแกรม ACL ตรวจสอบบัญชีที่มีเงื่อนไขที่ซับซ้อนได้ และ ผู้สอบบัญชีจำนวน 26 คน พบว่าผลของโปรแกรม CATs ไม่ตรงกับรายงานระบบบัญชีสหกรณ์ 2) ด้านผู้ปฏิบัติงาน ผู้สอบบัญชี ขาดทักษะการอ่านและแปลผลลัพธ์ จึงแนวทางในการแก้ปัญหา คือ 1) ด้านโปรแกรม แยกเป็นโปรแกรม ACL ต้องพัฒนาทักษะการใช้คำสั่งที่ซับซ้อน และโปรแกรม CATs ต้องทำการแก้ไขเมนูคำสั่งตรวจสอบที่เงื่อนไขไม่ครอบคลุม และสร้างเครื่องมือในการตรวจหาข้อมูลขยะในฐานข้อมูลซึ่งเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ผลการตรวจสอบไม่สอดคล้องกัน 2) ด้านผู้ปฏิบัติงาน การพัฒนาทักษะของผู้สอบบัญชี และการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมให้สอดคล้องและเหมาะสมกับการใช้งานจริงของผู้ปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: โปรแกรมตรวจสอบบัญชี ACL โปรแกรมระบบตรวจสอบสหกรณ์เชิงลึก CATs เทคนิคการบันทึกเหตุการณ์สำคัญ CIT

Abstract

The study aimed to analyze the problems of using Computer Auditing Program, The Audit Command Language (ACL) and Cooperative Audit Though system (CATs) by the auditors of Khon kaen Provincial Cooperative Office and suggest way to solve the problem. Critical Incident Technique (CIT) was used to interview 26 auditors the satisfaction of using the programs. Results found that most of the auditors were satisfy with the clearly process steps, quick using and save time. But they were not satisfy in 2 aspects: 1) the Programs, 11 auditors found ACL program complicated and unable to use and 26 auditors found result of CATs program was not coherent with the cooperative auditing report, 2) the auditors, the auditors had less skills to read and interpret the results. Two approaches were suggested 1) the Programs, complicated commands is need for ACL and CATs software is needed to determine condition check menu and develop tools for searching and deleting junk data which is a major cause of inconsistency data and 2) auditors, develop skill of auditors and develop and improvement training program for the better coherent and suitable application in real working condition.

Keywords: Audit Command Language (ACL), Cooperative Audit Though system (CATs), Critical Incident Technique (CIT)

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษารจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

² รองศาสตราจารย์ ชำราชการบ้านานู มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้พัฒนาบุคลากรให้ได้รับความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคนิคการตรวจสอบโดยการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ช่วยตรวจสอบบัญชี (Computer Assisted Audit Technique) เป็นเทคนิคที่จำเป็นในตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ เนื่องจากสหกรณ์มีการใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูล เพื่อให้การสอบบัญชีสหกรณ์ที่ใช้โปรแกรมระบบบัญชีที่พัฒนาโดยกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ และสหกรณ์ที่ใช้โปรแกรมระบบบัญชีที่พัฒนาโดยผู้อื่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องตามมาตรฐานการสอบบัญชี โดยใช้เครื่องมือในการตรวจสอบสำหรับสหกรณ์ที่ใช้โปรแกรมที่พัฒนาโดยกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (Audit Command Language: ACL) เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบบัญชีสำหรับสหกรณ์ที่ใช้โปรแกรมระบบบัญชีที่พัฒนาโดยผู้อื่นและใช้โปรแกรมการตรวจสอบ (Cooperative Audit Thought system: CATs) ซึ่งโปรแกรมการตรวจสอบเชิงลึก เป็นเครื่องมือช่วยในการตรวจสอบบัญชีช่วยในการปฏิบัติงานสอบบัญชีให้รวดเร็วขึ้นได้ปริมาณงานและคุณภาพเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่ใช้เวลาและบุคลากรลดลง

สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ขอนแก่น เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์มีหน้าที่หลักในด้านตรวจสอบบัญชีของสหกรณ์ มีสหกรณ์ในความรับผิดชอบตามทะเบียนสหกรณ์ดำเนินธุรกิจ จำนวนทั้งสิ้น 151 สหกรณ์ มีสหกรณ์ที่ใช้คอมพิวเตอร์ รวมจำนวน 79 สหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 52.32 แยกเป็น โปรแกรมที่พัฒนาโดยกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จำนวน 71 สหกรณ์ และโปรแกรมของผู้อื่น จำนวน 27 สหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 17.88 สหกรณ์ที่ไม่ใช้คอมพิวเตอร์ จำนวน 72 สหกรณ์ คิดเป็น ร้อยละ 47.68 สหกรณ์ส่วนใหญ่ที่ใช้โปรแกรมที่พัฒนาโดยกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ เป็นสหกรณ์ประเภทการเกษตรประจำอำเภอต่าง ๆ โดยทั่วไปจะเป็นสหกรณ์ใหญ่มีทุนดำเนินงานมากกว่า 300 ล้านบาท ใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูลทางการเงินและบัญชี และสหกรณ์นอกภาคเกษตรได้แก่สหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีทุนดำเนินงานมากกว่า 100 ล้านบาท จะได้รับการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ในปัจจุบันมีสหกรณ์ที่ใช้โปรแกรมระบบบัญชีที่พัฒนาโดยกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ที่มีสถานะใช้โปรแกรมเป็นปัจจุบัน เทียบกับแผนงานการใช้ CATs/ACL จำนวน 84 สหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 89.36

ในปัจจุบันผู้สอบบัญชีขอนแก่นส่วนใหญ่ยังมีปัญหาในการใช้เครื่องมือ ขาดความรู้ ความเข้าใจ ไม่สามารถนำผลที่ได้จากการตรวจสอบคอมพิวเตอร์มาใช้ จึงไม่สามารถช่วยลดการตรวจสอบได้ แสดงให้เห็นว่า ผู้สอบบัญชีมีความเชื่อถือระบบการตรวจสอบการบันทึกบัญชีด้วยมือ มากกว่าการใช้เทคนิคคอมพิวเตอร์ช่วยตรวจสอบ หากสามารถแก้ไขปัญหาของผู้สอบบัญชีขอนแก่นให้มีทัศนคติที่ดี มองเห็นถึงประโยชน์ผลที่ได้จากการใช้เครื่องมือสามารถทำงาน โดยใช้เวลาทำงานน้อยที่สุด แต่ได้ผลลัพธ์มากที่สุด การที่ผู้สอบบัญชีจะสามารถใช้โปรแกรมตรวจสอบเชิงลึก ช่วยในการปฏิบัติงานสอบบัญชีได้รวดเร็วขึ้น นับเป็นสถานการณ์ที่จำเป็นต้องใช้เทคนิคการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ช่วยการตรวจสอบบัญชี จึงจะได้หลักฐานที่เพียงพอเพื่อสรุปผลการตรวจสอบตามมาตรฐานการสอบบัญชีที่รับรองทั่วไป

ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นข้าราชการในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 5 ทำหน้าที่ในการพัฒนาองค์ความรู้และทักษะด้านโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์และโปรแกรมระบบตรวจสอบบัญชีสหกรณ์เชิงลึกให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ จึงสนใจที่จะวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ช่วยตรวจสอบบัญชีโปรแกรมการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ขอนแก่นและหาแนวทางในการแก้ปัญหา

ในการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานนั้นมีเทคนิคที่นิยมใช้ในการศึกษาคุณภาพของการบริการคือเทคนิคการบันทึกเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incidents Technique: CIT) ^[1] โดยใช้การการสัมภาษณ์ลูกค้าถึงเหตุการณ์และประสบการณ์ที่พอใจและไม่พอใจ เทคนิคจึงเหมาะสมที่จะนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์

ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีของสำนักงาน

นอกจากนี้มีเทคนิคในการวิเคราะห์หาปัจจัยที่เป็นต้นเหตุ^[2] (Why-Why Analysis) ซึ่งเป็นเทคนิคในการวิเคราะห์หาปัจจัยที่เป็นต้นเหตุให้เกิดปรากฏการณ์อย่างเป็น ระบบ และมีขั้นตอน โดยการถาม “ทำไม” จนกว่าจะค้นพบต้นตอสาเหตุของปรากฏการณ์ ทำให้กำหนดแนวทางการแก้ไข ปัญหาและใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้น จากรูปเป็นการอธิบายวิธีวิเคราะห์ ค้นหาสาเหตุ เมื่อได้ปัจจัยที่เป็นต้นตอของปรากฏการณ์แล้วนำมาหามาตรการในการแก้ไข จึงเหมาะสมที่จะนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีของสำนักงานอีกด้วย

จากการทบทวนวรรณกรรมของวิรัช สุภจินต์^[3] และกุลธิดา โกฏิวิเชียร^[4] พบว่า มีงานวิจัยที่ศึกษาเรื่องปัญหาการใช้โปรแกรม ACL และโปรแกรมระบบตรวจสอบสหกรณ์เชิงลึก(CATs) มาใช้ช่วยตรวจสอบบัญชี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับปัญหาทั้ง 3 ด้าน โดยด้านโปรแกรม ACL ให้ความสำคัญปัญหาเกี่ยวกับไม่มีความสามารถในการเขียนคำสั่งตรวจสอบที่มีเงื่อนไขที่ซับซ้อนได้ ด้านโปรแกรมระบบตรวจสอบสหกรณ์เชิงลึก (CATs) ให้ความสำคัญปัญหาเกี่ยวกับสหกรณ์ใช้โปรแกรมระบบบัญชีที่ไม่ได้พัฒนาโดยกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ทำให้ไม่สามารถใช้โปรแกรม(CATs)ช่วยตรวจสอบได้ และด้านอื่น ให้ความสำคัญปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรของสหกรณ์ไม่เข้าใจระบบบัญชี ไม่ชำนาญและขาดความระมัดระวังในการบันทึกข้อมูลในโปรแกรมระบบบัญชีที่พัฒนาโดยกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ทำให้ข้อมูลไม่สมบูรณ์ อย่างไรก็ตาม จากการทบทวนวรรณกรรมยังไม่พบการศึกษาเชิงคุณภาพ เรื่องการนำโปรแกรม CATs และ ACL เป็นเครื่องมือช่วยในการตรวจสอบบัญชี

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยตรวจสอบบัญชีโปรแกรมการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ขอนแก่นและหาแนวทางในการแก้ปัญหา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการสอบบัญชีสหกรณ์
2. เพื่อเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาจากการที่ผู้สอบบัญชีใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการสอบบัญชีสหกรณ์ สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้

วิธีดำเนินการศึกษา

1. การวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการสอบบัญชีสหกรณ์ มีวิธีการศึกษาดังนี้

1.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือเทคนิคการบันทึกเหตุการณ์สำคัญใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) มี 4 คำถามคือ 1) เหตุการณ์หรือประสบการณ์ใดในการใช้โปรแกรม ACL/CATs ช่วยตรวจสอบแล้วคุณรู้สึกพอใจมาก และไม่พอใจมากๆ 2) บอกรายละเอียดปัญหาในการใช้โปรแกรม ACL/CATs ช่วยในการตรวจสอบที่คุณรู้สึกพอใจมาก และไม่พอใจมากๆ 3) ผลจากการที่เจอสถานการณ์อย่างนั้นคุณแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร และคุณได้แจ้งปัญหาและได้รับความช่วยเหลือจากใคร 4) ปัจจุบันคุณมีความคาดหวังต่อการใช้โปรแกรมอย่างไร

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้สอบบัญชีของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ขอนแก่นที่ใช้โปรแกรมช่วยสอบบัญชีคอมพิวเตอร์ จำนวน 26 คน

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการสัมภาษณ์ผู้สอบบัญชี 26 คน พื้นที่ในการดำเนินการสัมภาษณ์ คือ สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ขอนแก่น

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) หาความถี่เหตุการณ์ที่ซ้ำตามลำดับมากไปหาน้อย จากปรากฏการณ์ที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยเทคนิค Why-Why Analysis เพื่อหาต้นตอของปัญหาที่แท้จริงหาแนวทางแก้ไขปัญหา

2. การเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากการที่ผู้สอบบัญชีใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการสอบบัญชีสหกรณ์ สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้

นำผลการศึกษาที่ได้จากผลการศึกษาข้อที่ 1 และผลการวิเคราะห์ Why-Why Analysis มาหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา พร้อมเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากการที่ผู้สอบบัญชีใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการสอบบัญชีสหกรณ์ สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้

ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการสอบบัญชีสหกรณ์

1.1 ผลการสัมภาษณ์ความพอใจและไม่พอใจในการใช้โปรแกรม ACL/CATs ของผู้สอบบัญชี จำนวน 26 ราย สามารถแสดงให้เห็นได้ดังตารางที่ 1 พบว่า ผู้สอบบัญชีมีความพอใจ จำนวน 21 ราย และมีความไม่พอใจ จำนวน 26 ราย

1.2 ผลการสัมภาษณ์ความพอใจโปรแกรม ACL/CATs กลุ่มตัวอย่างผู้สอบบัญชี สามารถแสดงให้เห็นได้ดังตารางที่ 2 ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การช่วยลดระยะเวลาในการตรวจสอบ จำนวน 6 ราย มีความพึงพอใจในเรื่องการสุ่มตัวอย่างของโปรแกรมเงินให้กู้ ระบบแยกประเภท ระบบสมาชิกรวมจำนวน 12 ราย ไม่พบปัญหาการใช้โปรแกรม CATs ออมทรัพย์ จำนวน 3 ราย และช่วยหาความผิดพลาดหาประเด็นที่เป็นข้อสังเกตตรวจได้ครอบคลุม จำนวน 3 ราย

1.3 ผลการสัมภาษณ์ความไม่พอใจในการใช้โปรแกรม ACL/CATs ของผู้สอบบัญชี สามารถแสดงให้เห็นได้ดังตารางที่ 3 พบว่ามีความไม่พอใจ 2 ด้าน คือ 1) ด้านโปรแกรม ในผู้สอบบัญชีจำนวน 11 คน ไม่มีความสามารถในการใช้คำสั่งโปรแกรม ACL ตรวจสอบบัญชีที่มีเงื่อนไขที่ซับซ้อนได้ และ ผู้สอบบัญชีจำนวน 26 คน พบว่าผลของโปรแกรม CATs ไม่ตรงกับรายงานระบบบัญชีสหกรณ์ 2) ด้านผู้ปฏิบัติงาน ผู้สอบบัญชี ขาดทักษะการอ่านและแปลผลลัพธ์ เมื่อพบปัญหาวิเคราะห์หาสาเหตุไม่ได้

2. ผลการเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากการที่ผู้สอบบัญชีใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการสอบบัญชีสหกรณ์ สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ สรุปได้ 2 ด้าน ดังนี้

ด้านโปรแกรม

1. การแก้ไขปัญหาโปรแกรม CATs เพื่อให้เงื่อนไขของโปรแกรมครอบคลุมกับข้อมูลที่ถ่ายโอนจากสหกรณ์ที่ได้มาจากการโอนถ่ายข้อมูลจากโปรแกรมเอกชนอื่น เมื่อคำสั่ง Script Standard ถูกแก้ไขจะทำให้ผลลัพธ์จากการตรวจโปรแกรม CATs ถูกต้อง ตรงกันกับโปรแกรมระบบบัญชีของสหกรณ์
2. สร้างเครื่องมือการตรวจหาขยะในฐานข้อมูล และกำจัดออก ทำให้ฐานข้อมูลถูกต้อง ย่อมส่งผลให้การประมวลผลของโปรแกรม CATs ถูกต้อง ทำให้สามารถลดเวลาในการตรวจสอบได้ และไม่พบปัญหาเดิมอีก

ด้านผู้ใช้งาน

จากการอบรมที่ผ่านมาผู้ปฏิบัติงานได้รับการอบรมตามหลักสูตรของหน่วยงาน แต่ยังคงขาดทักษะเนื่องด้วยหลักสูตรขาดความสมบูรณ์ในการสร้างทักษะในการปฏิบัติงาน ปัญหาที่แท้จริงอยู่ที่หลักสูตร ดังนั้น จึงมีความจำเป็นในการพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องและเหมาะสมกับการพัฒนาทักษะการใช้เครื่องมือของผู้ปฏิบัติงาน โดยพิจารณาทั้งด้านเนื้อหา และระยะเวลา ควบคู่กันไปด้วย

การอภิปรายผล

จากการศึกษาแนวทางในการแก้ปัญหาการใช้โปรแกรมช่วยในการตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ ACL และโปรแกรมระบบตรวจสอบสหกรณ์เชิงลึก ของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ขอนแก่น ปัญหาเกิดจาก 2 ส่วน คือ

1. ปัญหาโปรแกรมช่วยในการตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ แยกเป็น 2 โปรแกรม ดังนี้

- 1.1 โปรแกรม ACL ประกอบด้วย ปัญหาเมื่อรันโปรแกรม CATs แล้วพบปัญหาว่าผลลัพธ์ไม่ตรงกับรายงานโปรแกรมระบบบัญชี ผู้สอบบัญชีไม่มีความสามารถในการใช้คำสั่งตรวจสอบที่มีเงื่อนไขที่ซับซ้อนได้
- 1.2 โปรแกรม CATs ประกอบด้วย ผลจากการตรวจ CATs ไม่ตรงกับรายงานโปรแกรมระบบบัญชีของสหกรณ์ ปัญหาเกิดจากขั้นตอนการโอนถ่ายข้อมูลเข้าสู่ระบบของสหกรณ์ในพื้นที่สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ขอนแก่น ส่วนใหญ่เกิดจากการบันทึกโดยการโอนถ่ายข้อมูล (Convert Data) จากเอกชนอื่น ทำให้ฐานข้อมูลไม่เท่ากับการบันทึกข้อมูลด้วยมือ (Key In) ประกอบกับการเขียนคำสั่ง CATs ของผู้พัฒนาระบบเขียนภายใต้เงื่อนไขการบันทึกด้วยมือ จึงทำให้สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ขอนแก่นพบปัญหาผลลัพธ์ที่ไม่ตรงกัน แนวทางในการแก้ไขปัญหาลงจึงต้องมีการปรับปรุงเงื่อนไขโปรแกรมให้ครอบคลุมเพื่อทำให้ผลการตรวจ CATs ถูกต้องตรงกันกับโปรแกรมระบบบัญชีของสหกรณ์

2. ปัญหาจากผู้ใช้งาน

- 2.1 ผู้สอบบัญชีไม่เข้าใจปัญหาที่แท้จริง จากการสัมภาษณ์ที่ผู้สอบพูดถึงปัญหาขาดคู่มือในการแก้ไข ปัญหาเบื้องต้น เกิดจากผู้สอบบัญชีไม่เข้าใจสาเหตุของการเกิดปัญหาจากตัวโปรแกรม ที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาโดยผู้ปฏิบัติเอง แต่ต้องแก้ไขที่ข้อมูล ปัญหาจะต้องได้รับการแก้ไขโดยผู้พัฒนาระบบ
- 2.2 ผู้สอบบัญชีไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของการตรวจ CATs จากการสัมภาษณ์ที่ผู้สอบพูดถึงปัญหาเมนูตรวจสอบซ้ำซ้อน เกิดจากผู้สอบบัญชีไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบของแต่ละเมนู
- 2.3 ผู้สอบบัญชีขาดทักษะการแก้ไขปัญหาข้อมูลที่ถูกตัด จึงทำให้เกิดขยะในฐานข้อมูล
- 2.4 ผู้สอบบัญชีขาดทักษะในการใช้โปรแกรม CATs และโปรแกรมระบบบัญชีของสหกรณ์ จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้สอบบัญชีไม่เข้าใจการแปลผลลัพธ์จากโปรแกรม CATs และไม่สามารถใช้คำสั่ง ACL ได้ เมื่อพบปัญหาการตรวจไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้

2.5 เจ้าหน้าที่ขาดทักษะในการใช้โปรแกรมระบบบัญชีของสหกรณ์ จากการสัมภาษณ์พบว่าปัญหาเกิดจากการบันทึกข้อมูลของเจ้าหน้าที่ไม่ถูกต้อง เป็นผลให้ผู้สอบไม่สามารถนำข้อมูลมาใช้ในการตรวจ CATs ได้ เพราะผลลัพธ์ที่ได้ จากโปรแกรมระบบบัญชีไม่ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวิรัชย์ สุภจินต์^[3] (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาการนำโปรแกรมช่วยในการตรวจบัญชี ACL มาใช้ช่วยในการตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ในพื้นที่สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 7 และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของกุลธิดา โกฏิวิเชียร^[4] (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัญหาในการตรวจสอบบัญชีสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาถึงปัญหาการตรวจสอบบัญชีสหกรณ์การเกษตรโดยให้ผู้สอบบัญชีสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ด้วย

ผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหา 2 ด้าน คือ 1) ด้านโปรแกรม แยกเป็นโปรแกรม ACL ด้องพัฒนาทักษะการใช้คำสั่งที่ซับซ้อน และโปรแกรม CATs ต้องทำการแก้ไขเมนูคำสั่งตรวจสอบที่เงื่อนไขไม่ครอบคลุม และสร้างเครื่องมือในการตรวจหาข้อมูลขณะในฐานข้อมูลซึ่งเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ผลการตรวจสอบไม่สอดคล้องกัน 2) ด้านผู้ปฏิบัติงาน การพัฒนาทักษะของผู้สอบบัญชีและบุคลากรของสหกรณ์ ต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมให้สอดคล้องและเหมาะสมกับการใช้งานจริงของผู้ปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง

- [1] Gremler,D.D. (2004). The Critical Incident Technique in Service Research. *Journal of Service Research*, 7(2), 65-89.
- [2] Miles, M.B., & (1994). *Qualitative Data Analysis*. California: SAGE Publications.Inc.
- [3] วิรัชย์ สุภจินต์. (2550). การศึกษาการนำโปรแกรมช่วยในการตรวจสอบบัญชี ACL มาใช้ช่วยในการตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ในพื้นที่สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 7. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [4] กุลธิดา โกฏิวิเชียร. (2545). ปัญหาการตรวจสอบบัญชีสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ตารางที่ 1 สรุปผลการสัมภาษณ์ความพอใจและความไม่พอใจของผู้สอบบัญชี

ประเด็น	จำนวน
พอใจ	21
ไม่พอใจ	26

ตารางที่ 2 สรุปผลการสัมภาษณ์ความพอใจโปรแกรม ACL/ CATs

ประเด็นคำตอบที่พุดซ้ำ	จำนวน
ช่วยลดเวลาในการทำงาน	6
โปรแกรมตรวจสอบเชิงลึกระบบเงินให้กู้ช่วยในเรื่องการสุ่มตัวอย่าง	4
โปรแกรมตรวจสอบเชิงลึกระบบแยกประเภท	4
โปรแกรมตรวจสอบเชิงลึกระบบหุ้นสมาชิก	4
โปรแกรมตรวจสอบเชิงลึกระบบออสมทรัพย์การตรวจสอบมักไม่พบปัญหา	3
ช่วยหาความผิดพลาดหาประเด็นที่เป็นข้อสังเกตตรวจปัญหาได้ครอบคลุม	3

ตารางที่ 3 สรุปผลการสัมภาษณ์ความไม่พอใจโปรแกรม ACL/ CATs

ประเด็นคำตอบที่พุดซ้ำ	จำนวน
การเทียบยอดผลลัพธ์จากโปรแกรม CATs ไม่ตรงกับรายงานโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์	15
ผู้สอบบัญชีไม่เข้าใจการอ่านผลลัพธ์โปรแกรม CATs เมื่อพบปัญหาวิเคราะห์หาผลต่างไม่ได้	12
ปัญหาผู้สอบบัญชีใช้คำสั่ง ACL ไม่ได้ เมื่อพบปัญหาจากการรันโปรแกรมCATs ไม่ตรง	11
เจ้าหน้าที่สหกรณ์บันทึกข้อมูลโปรแกรมระบบบัญชีไม่ถูกต้อง	9
ต้องการปรับปรุงคู่มือ เพราะไม่มีรายละเอียดวิธีการแก้ไขปัญหาที่ผู้สอบบัญชีพบจากการตรวจ	8
ต้องการปรับปรุงสคริปโปรแกรม CATs ให้ครอบคลุมเงื่อนไขการตรวจ	7
ผู้สอบบัญชีไม่สนใจเอาผลลัพธ์จากโปรแกรม CATs มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	7
ผู้สอบบัญชีตรวจบัญชีด้วยระบบมือก่อนการใช้โปรแกรม CATs รันที่หลัง	6
ผู้สอบบัญชีไม่ได้ใช้โปรแกรม CATs เองแต่มอบหมายให้ผู้ช่วยในสายเป็นผู้รันโปรแกรม CATs	5
พบปัญหาการตรวจโปรแกรม CATs ระบบเงินกู้ ไม่เข้าใจการสุ่มตัวอย่าง	3
เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	2