

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบสนับสนุนการสอบบัญชี (Audit Support System) ของสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย
ชื่อผู้เขียน	นางสาววรรณ สายาลักษณ์
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาการบริหารสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา วงศ์ภินันท์วัฒนา
ปีการศึกษา	2556

### บทคัดย่อ

สำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทยได้เริ่มนำระบบสนับสนุนการสอบบัญชี (Audit Support System) เข้ามาประยุกต์ใช้ในกระบวนการสอบบัญชี โดยในระบบจะประกอบด้วยกระดานทำการอิเล็กทรอนิกส์ มาตรฐานการสอบบัญชี ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจต่างๆ ที่จำเป็นในการตรวจสอบ โดยมีความคาดหวังเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการสอบบัญชี ซึ่งยังนับว่าเป็นเรื่องใหม่ของอุตสาหกรรมการให้บริการสอบบัญชี งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบสนับสนุนการสอบบัญชี (Audit Support System) ของสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย โดยศึกษาปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านองค์กร และ ปัจจัยด้านบุคคล ที่มีผลต่อการรับรู้คุณประโยชน์และความง่ายในการใช้งานระบบ และศึกษาปัจจัยการรับรู้คุณประโยชน์และความง่ายในการใช้งานระบบที่มีผลต่อระดับการใช้งานระบบ นอกจากนี้ยังศึกษาปัจจัยระดับการใช้งานระบบที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ และสุดท้ายเพื่อศึกษาปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบสนับสนุนการสอบบัญชีมาใช้

งานวิจัยนี้ได้พัฒนากรอบงานวิจัยจากทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (A technology acceptance model หรือ TAM) และตัวแบบความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone & McLean โดยเปลี่ยนปัจจัยด้านการใช้งานเป็นระดับการใช้งานเนื่องจากเป็นนโยบายของบริษัทในการบังคับใช้ระบบสนับสนุนการสอบบัญชี ซึ่งในการทดสอบได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่สามารถจะเป็นตัวแทนกลุ่มประชากรได้ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ช่วยผู้สอบบัญชี และผู้สอบ

บัญชีของบริษัทที่ให้บริการสอบบัญชีที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย 4 อันดับแรก ซึ่งเป็นบริษัทที่เริ่มต้นนำระบบสนับสนุนการสอบบัญชีมาใช้ ได้แก่ บริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิภาค ไทย สอบบัญชี จำกัด บริษัท ดีลอยท์ ทูซ โรมัทสு ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด บริษัท ไพร์ซวอเตอร์เฮาส์คูเปอร์ส เอบีเอส จำกัด และสำนักงาน เอ็นส์ท แอนด์ ยัง จำกัด

ทั้งนี้จากการศึกษาพบว่า หากสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งสามารถนำระบบที่มี (1) ปัจจัยทางเทคโนโลยี ได้แก่ คุณภาพของระบบที่มีความรวดเร็วของการตอบสนอง ความเสถียร ความง่ายในการใช้งาน และความยืดหยุ่น รวมไปถึงคุณภาพของข้อมูลที่ได้จากระบบมีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ และทันเวลา (2) ปัจจัยด้านองค์กร หากองค์กรมีการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับระบบที่มีคุณภาพ และสามารถตอบคำถามที่เกี่ยวข้องกับระบบแก่ผู้ใช้ได้ มีการฝึกอบรมที่เพียงพอ และ (3) ปัจจัยด้านบุคคล ถ้าผู้ใช้สามารถใช้ระบบในการทำงานปัจจุบันได้อย่างเต็มที่ หรือเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงานของผู้ใช้ ย่อมส่งผลให้เกิดการรับรู้คุณประโยชน์และความง่ายในการใช้งานระบบ ส่วนประสบการณ์การใช้ระบบ หากผู้ใช้มีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีมาเป็นเวลานานทั้งในส่วนของระบบอื่นๆ หรือระบบสนับสนุนการสอบบัญชีก็ตาม จะส่งผลให้ผู้ใช้ระบบสามารถรับรู้ความง่ายในการใช้ระบบได้มากขึ้น และเมื่อผู้ใช้ระบบสามารถรับรู้คุณประโยชน์และความง่ายในการใช้ระบบแล้ว ย่อมทำให้มีระดับการใช้งานมากขึ้น และมีความพึงพอใจต่อระบบ และสามารถนำประโยชน์จากระบบได้มากขึ้น ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นในที่สุด

**คำสำคัญ:** ระบบสนับสนุนการสอบบัญชี, สำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย

Independent Study Title	FACTORS IMPACT ON SUCCESSFUL IMPLEMENTATION OF AUDIT SUPPORT SYSTEM IN BIG 4 AUDIT FIRMS IN THAILAND
Author	Ms.Woramon Sayalak
Degree	Master of Science Program
Department/Faculty/University	In Management Information Systems Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Assoc. Prof. Dr. Nittaya Wongpinanwattana
Academic Years	2013

### ABSTRACT

In Thailand, Big 4 audit firms have started implementation of Audit Support System for using in audit process. Audit Support System consists of electronic work papers, auditing standards, related legal information and necessary information for decision support in audit process. Audit Support System implementation is in the first stage in audit service industry which has been expected to increase efficiency and effectiveness of auditor performance. So the objectives of this research to study whether (1) technology factor, organizational factor and individual factor impact on perceived usefulness and ease of use of Audit Support System, (2) perceived usefulness and ease of use impact on level of use, (3) level of use impacts on user satisfaction and (4) user satisfaction impacts on successful implementation of Audit Support System.

The conceptual model of this research is developed from Technology Acceptance Model (TAM) and DeLone and McLean Information Systems (IS) Success Model. This study has changed factor in Delone Mclean model to be “Level of use” because Audit Support System is a mandatory system for big 4 audit firms. The sample of population of this research is auditor assistants and auditors of big 4 audit

firms; KPMG Phoomchai Audit Ltd., Deloitte Touche Tohmatsu Jaiyos Audit Co., Ltd., PwC Thailand and Ernst and Young Thailand.

The hypotheses test represents that if Big 4 audit firms can provide (1) system which is rapid response, stability, easy usage, flexibility and can process accuracy, completeness and timely basis of output information (2) good quality of services, response to technical or other problems for users, and good quality and adequate of training and (3) job relevance between system and routine works of user, those provided would be impacted on perceived usefulness and ease of use of Audit Support System. For system experience of user, if user has more experience in both of Audit Support System and other systems, they will be more accustomed to use system and impacted on perceived ease of use of system. As users have more perceived usefulness and ease of use, there're increase in level of use, user satisfaction and finally increase in user work performance.

**Keywords:** Audit Support System, Big 4 audit firms