

ความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม Audit Command Language (ACL) มาใช้ในการ
ตรวจสอบบัญชี ในบริษัทตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่ง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2554

ความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม Audit Command Language (ACL) มาใช้ในการ
ตรวจสอบบัญชี ในบริษัทตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่ง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการการจัดการ
มีนาคม 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม Audit Command Language (ACL) มาใช้ในการ
ตรวจสอบบัญชี ในบริษัทตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่ง



บทคัดย่อ
ของ
พัชรินทร์ เลี่ยมดวงแข

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2554

พัชรินทร์ เลี่ยมดวงแข. (2554). ความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม Audit Command Language (ACL) มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีในบริษัทตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่ง.

สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ)กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ.อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ดร.รักษพงษ์ วงศาโรจน์.

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจในการนำโปรแกรมช่วยในการตรวจสอบบัญชี ACL มาใช้ช่วยตรวจสอบบัญชีของบริษัทตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้สอบบัญชีในบริษัทตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่งจำนวน 280 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้สถิติต่างๆ ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการวิเคราะห์ความแตกต่างโดยการทดสอบค่าที การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียวและการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 21-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1-5 ปี และมีตำแหน่ง Audit senior มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรม ACL ในระดับดีมาก มีทักษะการใช้งาน ในระดับดี มีทัศนคติต่อการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีโดยรวมและรายด้านได้แก่ ด้านประโยชน์ของโปรแกรม ACL และด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL ในระดับดี

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้สอบบัญชีที่มีอายุ ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่งหน้าที่ต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อการนำโปรแกรม ACL มาใช้ต่างกัน โดยผู้สอบบัญชีที่มีอายุตั้งแต่ 21-40 ปี จะมีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้มากกว่าผู้สอบบัญชีที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป ผู้สอบบัญชีที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 1-15 ปี จะมีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้มากกว่าผู้สอบบัญชีที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป และผู้สอบบัญชีที่มีตำแหน่งหน้าที่ตั้งแต่ Audit Assistant ถึงระดับ Manager จะมีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้มากกว่าผู้สอบบัญชีที่มีตำแหน่งหน้าที่ตั้งแต่ Senior Manager ขึ้นไป

ผู้สอบบัญชีที่มีความรู้ความเข้าใจต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL และความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวังแตกต่างกัน ทัศนคติต่อการใช้โปรแกรม ACL ของผู้สอบบัญชีโดยรวม ได้แก่ ด้านประโยชน์ของโปรแกรม ACL และด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการสอบบัญชีในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ ทักษะการใช้งานโปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ

THE SATISFACTION OF AUDITOR IN BRING AUDIT COMMAND LANGUAGE (ACL)
PROGRAMS FOR HELPING TO AUDIT IN CASE ONE OF THE AUDITING FIRMS.



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University

March 2011

Patcharin Liamdungkha. (2011). *The Satisfaction of auditor in bring Audit Command Language (ACL) Programs for helping to audit in case one of The Auditing Firms.* Master Project , M.B.A. (Management). Bangkok: Srinakharinwirot University.
Advisor : Dr.Rugphong Vongsaroj.

The objective of this study is to explore satisfactory of Auditor in using Audit Command Language (ACL) Programs assisting audit in one Auditing Firms. The sample is 280 auditors who have been using ACL Program. Questionnaire is distributed as a tool for collecting data and the statistics method used to analyze data are frequency, percentage, standard deviation, t-test, one-way ANOVA and analysis of the correlation coefficient Pearson.

The research results reveal that the majority of auditors are female, aged between 21-30 years old, holding a bachelor's degree, have experience working during 1-5 year and have position Audit senior. Their knowledge about ACL Program are at the good level , their skill of using ACL Program are at the good level, and their attitudes toward ACL Programs in overall and in term of Benefit and Effectiveness are at the good level.

The inferential statistics analysis results show that the auditors with difference in age, experience and status have different levels of satisfaction toward ACL Programs, the auditors aged 21-40 years have higher satisfaction than those aged over 41 year old, the auditors with working experience 1-15 year have higher satisfaction than those with experience over 16 year and the auditors position assistant manager or below have higher satisfaction than the senior manager and above.

Auditors with different knowledge in ACL Program have different level of satisfaction to effectiveness to using ACL Programs and satisfaction compared with expectation.

Their attitudes toward ACL Programs in overall and in term of benefit and effectiveness of ACL Program are slightly and positively correlated with their satisfaction toward ACL. The skill of auditors in using ACL Programs in overall are slightly and positively correlated with the satisfaction of auditors to the program.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ
สอบได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม Audit Command
Language (ACL) มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี ในบริษัทตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่ง ของ พัชรินทร์
เลี่ยมดวงแข ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(อาจารย์ ดร.รักษ์พงศ์ วงศาโรจน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(อาจารย์ ดร.รักษ์พงศ์ วงศาโรจน์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ เดือน พ.ศ. 2554

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาช่วยเหลือและแนะนำอย่างดียิ่งจาก อาจารย์ ดร.รักษพงศ์ วงศาโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่ายิ่ง นับตั้งแต่ การสร้างความเข้าใจในเรื่องกรอบแนวความคิดในการวิจัย การค้นหาทฤษฎีต่าง ๆ การดำเนินการ วิจัย และการเขียนสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล อีกทั้งยังได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมทำให้ สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ทำให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ท่านประธานบริษัท และท่านผู้จัดการแผนกตรวจสอบบัญชี บริษัท ตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่ง ที่อนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บข้อมูลการทำวิจัย และขอขอบพระคุณผู้สอบบัญชี ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ครูบาอาจารย์ทุกท่าน ที่สอนสั่งวิชาความรู้ อันเป็นพื้นฐานสำคัญที่ ทำให้เกิดผลสำเร็จในการศึกษา และการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณ และน้อมรำลึกถึงพระคุณบิดา มารดา ผู้มีพระคุณอบรมเลี้ยงดู ให้ การสั่งสอน สนับสนุนและคอยช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ ด้วยดีตลอดมา เป็นกำลังใจสำคัญในชีวิตจน ทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จจนถึงวันนี้

สุดท้ายผู้วิจัยขอบคุณพี่น้อง และเพื่อนทุก ๆ คน ที่เป็นคอยช่วยเหลือ ดูแลและให้ความ ช่วยเหลือต่าง ๆ เสมอมาจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

พัชรินทร์ เลี่ยมดวงแข

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
การเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	4
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานในการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติ.....	11
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ.....	16
ทฤษฎีเกี่ยวกับการสอบบัญชี.....	20
ทฤษฎีเกี่ยวกับการตรวจสอบระบบสารสนเทศ.....	21
การใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำและตรวจสอบบัญชี.....	26
ทฤษฎีการใช้งานโปรแกรม Audit Command Language (ACL).....	31
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
3 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	45
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล.....	54

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 (ต่อ)	
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	115
5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	117
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	117
สรุปผลการศึกษาวิจัย.....	121
อภิปรายผล.....	124
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย.....	129
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	131
บรรณานุกรม.....	132
ภาคผนวก.....	137
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	137
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	147
ภาคผนวก ค หนังสือขอเชิญผู้เชี่ยวชาญ.....	149
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	152

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนผู้สอบบัญชีในสายสอบบัญชี A, B, C และ D.....	46
2 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance).....	59
3 แสดงความหมายของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์.....	62
4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้สอบบัญชี.....	64
5 ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับทัศนคติของผู้สอบบัญชี ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL	68
6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับทัศนคติของผู้สอบบัญชีด้าน ประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL.....	70
7 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลความรู้และความเข้าใจในการใช้โปรแกรม ACL ของผู้สอบบัญชีในบริษัทแห่งหนึ่ง.....	72
8 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละคะแนนรวม (ตอบถูก) ของความรู้ความเข้าใจ ในการใช้โปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL ในบริษัทแห่งหนึ่ง.....	74
9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะการใช้งานโปรแกรมช่วยสอบ บัญชี ACL ในคำสั่งต่างๆ.....	75
10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้สอบบัญชี ต่อการใช้งานโปรแกรม ACL มาช่วยในการปฏิบัติงานสอบบัญชี.....	78
11 แสดงการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจ ในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชี จำแนกตามเพศ.....	81
12 แสดงความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรม ACL จำแนกตามเพศ.....	82
13 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ใน การตรวจสอบบัญชีจำแนกตามอายุ.....	84
14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ใน การตรวจสอบบัญชีจำแนกตามอายุ.....	85
15 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของ โปรแกรมช่วย ACL จำแนกตามอายุ.....	86

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีตามระดับการศึกษา.....	90
17 แสดงการทดสอบสมมติฐานของความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีตามระดับการศึกษา.....	91
18 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน.....	93
19 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรม ACL ของผู้สอบบัญชีกลุ่มช่วงประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน.....	94
20 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการใช้โปรแกรม ACL ในทุกด้านระหว่างผู้สอบบัญชีช่วงประสบการณ์ในการทำงานต่างๆ (Dunnett's T3)	95
21 แสดงการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่.....	99
22 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรม ACL ของผู้สอบบัญชีกลุ่มช่วงตำแหน่งหน้าที่ที่ต่างกัน.....	100
23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการใช้โปรแกรม ACL ในทุกด้านระหว่างผู้สอบบัญชีที่มีตำแหน่งหน้าที่.....	101
24 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL กับความพึงพอใจต่อการใช้งานของโปรแกรม ACL.....	105
25 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL กับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรม ACL.....	108
26 แสดงการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีกับความเข้าใจในการใช้โปรแกรม ACL โดยใช้สถิติ t-test ทดสอบ.....	111
27 แสดงการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของ โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยใช้สถิติ t-test.....	112

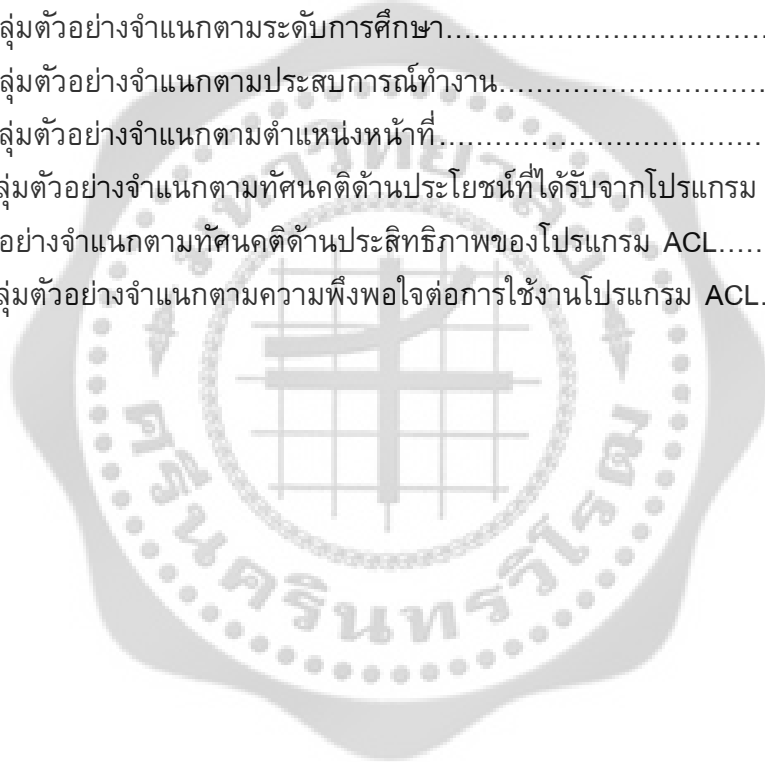
บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการใช้งานโปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL กับความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี.....	114
29 สรุปการทดสอบสมมติฐาน.....	115



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงองค์ประกอบของทัศนคติ 3 ประการ	12
2 แสดงความคาดหวังของมูลเหตุจูงใจ.....	37
3 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบทฤษฎีความคาดหวัง.....	38
4 Definition of Satisfaction	40
5 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	66
6 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	66
7 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	67
8 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน.....	67
9 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่.....	68
10 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามทัศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL.....	69
11 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามทัศนคติด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL.....	71
12 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL.....	74



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันระบบสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของเรามากขึ้นทั้งนี้เพื่อให้องค์กรสามารถรองรับเงื่อนไขต่าง ๆ ในการประมวลผลข้อมูลได้อย่างหลากหลาย ช่วยให้ผู้บริหารสามารถใช้ประโยชน์ในการวางแผน การตัดสินใจ การกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงาน การค้นหาสาเหตุหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน ตรวจสอบการดำเนินงาน โดยระบบสารสนเทศช่วยให้ผู้ใช้ค้นหาสาเหตุและทำการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ ภายใต้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง มีคุณภาพเพียงพอ จัดเก็บและบริหารอย่างเป็นระบบ

นอกจากนี้ระบบสารสนเทศยังสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลแก้ไขเปลี่ยนแปลง เรียกดูข้อมูลหรือใช้งานร่วมกันแบบหลาย ๆ คนพร้อม ๆ กัน ซึ่งทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลทำได้ง่ายขึ้น มีค่าใช้จ่ายต่ำลง และสารสนเทศที่ได้มาจะมีคุณภาพในการนำไปวิเคราะห์และใช้งานมากขึ้น ดังนั้นในปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่โดยทั่วไปได้นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลธุรกิจ ตลอดจนรายงานผลการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อให้การดำเนินธุรกิจขององค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นโดยมีการจัดเก็บข้อมูลในลักษณะของแฟ้มข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์และมีปริมาณรายการข้อมูลธุรกิจ (Business Transactions) ที่มีความซับซ้อนและมีจำนวนข้อมูลมากในขณะเดียวกันเทคโนโลยียังสามารถช่วยให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในการผลิต และได้สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นเทคโนโลยีจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรเป็นอย่างมาก

การสอบบัญชีเป็นการเก็บรวบรวมและประเมินหลักฐานเพื่อแสดงความเห็นเกี่ยวกับงบการเงินในระบบที่ประมวลผลด้วยมือ หลักฐานในการสอบบัญชีได้มาจากการตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ และการประเมินประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ซึ่งทั้งสองส่วนนี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักฐานทั้งหมดในการสอบบัญชี แต่ในระบบที่ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่ก็มีหลักฐานที่เป็นเอกสารให้ตรวจสอบอย่างจำกัดเนื่องจากเก็บข้อมูลจัดเก็บอยู่บนสื่อแม่เหล็กที่ใช้เก็บข้อมูล เช่นแผ่นดิสเก็ต ด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์มาช่วยในการดึงข้อมูลมาตรวจสอบ

ทั้งนี้เพื่อให้ข้อมูลทางการเงินที่ปรากฏในรายงานงบการเงินขององค์กรมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ของรายการข้อมูลทางธุรกิจและทันต่อเวลาในการปฏิบัติงานตรวจสอบซึ่งมีระยะเวลาค่อนข้างจำกัดในการตรวจสอบ แต่ละบริษัท ดังนั้นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่สามารถช่วยผู้สอบบัญชีในสอบทานความถูกต้องของข้อมูลทางการเงิน จึงเข้ามามีบทบาทอย่างมีสาระสำคัญในปัจจุบันทั้งนี้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ดังกล่าวอาจเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้กันในสำนักงานทั่วไป เช่น Microsoft Word, Microsoft Excel หรือ Microsoft Access เป็นต้น หรือเป็นโปรแกรมที่ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้สำหรับอำนวยความสะดวกในงานตรวจสอบโดยเฉพาะ เช่น โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการ

ตรวจสอบ หรือ Audit Command Language (ACL) เป็นเครื่องมือการตรวจสอบที่ได้รับความนิยมใช้กันมากในปัจจุบัน เนื่องจากทำให้ผู้สอบบัญชีสามารถปฏิบัติงานสอบบัญชีได้รวดเร็วขึ้นได้ผลการตรวจสอบที่ถูกต้องสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และสามารถใช้เป็นหลักฐานประกอบการตรวจสอบที่มีความน่าเชื่อถือ

จากการที่บริษัทฯ ต้องการให้เกิดคุณภาพในด้านต่างๆ ในการปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชีให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด และเพื่อที่จะให้เกิดความเหนือชั้นจากคู่แข่ง ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษา ความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีที่มีต่อการนำโปรแกรม ACL มาช่วยในการตรวจสอบบัญชี เนื่องจากว่าการตรวจสอบบัญชีนอกจากต้องการในเรื่องของความถูกต้องแม่นยำแล้วนั้น ความสะดวกสบายและรวดเร็วในการตรวจสอบก็ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้ผู้สอบบัญชีเกิดความรู้สึกพึงพอใจและทำงานลดลง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในด้านต่างๆดังต่อไปนี้ ด้านประโยชน์ที่ได้รับของ ACL และประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL เพื่อที่จะนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงโปรแกรม ACL ที่มีอยู่เดิม และโปรแกรมช่วยสอบบัญชีอื่นๆ เพื่อให้ผู้สอบบัญชีเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและอาจช่วยลดอัตราการลาออกของผู้สอบบัญชีได้ ซึ่งปัจจุบันมีอัตรา Turn over ค่อนข้างสูง

ด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาถึง ความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม Audit Command Language (ACL) มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริหารของบริษัทแห่งนี้สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนกลยุทธ์สำหรับการนำโปรแกรม ACL และโปรแกรมสำเร็จรูปชนิดอื่นๆ เข้ามาช่วยงานตรวจสอบบัญชีให้เกิดประโยชน์ได้มากขึ้น

ความมุ่งหมายการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาด้านประชากรศาสตร์ของผู้สอบบัญชี ในด้านต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้สอบบัญชี กับความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี
3. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรม ACL ของผู้สอบบัญชี กับความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการใช้โปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL ของผู้สอบบัญชีที่กับความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี

ความสำคัญของงานวิจัย

1. ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหาร เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงโปรแกรมช่วยในการตรวจสอบบัญชี ACL ที่ใช้อยู่เดิมให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้สอบบัญชี และวางแผนกลยุทธ์สำหรับการนำโปรแกรมสำเร็จรูปชนิดอื่นๆ เข้ามาช่วยงานตรวจสอบบัญชี
2. ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ทำการศึกษาวิจัยต่อ ในการนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง หรือเป็นแนวทางในการทำงานวิจัยอื่นๆ ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี ในบริษัทตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่ง ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาค้นคว้าและทำวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและทำวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ตรวจสอบบัญชีในบริษัทตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่งที่ใช้โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL ซึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 873 คน (ที่มา: ข้อมูลจากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 30 เมษายน 2553)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ คือ ผู้ตรวจสอบบัญชีในบริษัทตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่งที่ใช้โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL ซึ่งผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณตัวอย่างโดยใช้สูตร ของ Taro Yamane (1973:725) ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ทราบขนาดของประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5%

จากการคำนวณพบว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) เท่ากับ 275 คน ผู้วิจัยได้ทำเก็บตัวอย่างเพิ่มอีก 5 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นจากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม รวมแล้วได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 280 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) จากสายการตรวจสอบทั้งหมด 4 สาย ได้แก่สาย A จำนวน 223 คน, B จำนวน 215, C จำนวน 198 และ D จำนวน 237 คน โดยกำหนดให้สายละ 70 คน รวมทั้งสิ้น 280 คน ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนผู้สอบบัญชีในสายสอบบัญชี A, B, C และ D

สายตรวจสอบ	จำนวนประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
สายตรวจสอบ A	223	70
สายตรวจสอบ B	215	70
สายตรวจสอบ C	198	70
สายตรวจสอบ D	237	70
รวม	873	280

ที่มา: ข้อมูลจากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 30 เมษายน 2553

ขั้นที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) โดยการกระจายแบบสอบถามไปยังผู้สอบบัญชีตามสายที่สุ่มมาได้และยินดีให้ข้อมูล

ตัวแปรที่ศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม Audit Command Language (ACL) มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี ในบริษัทตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่ง ” มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ

1. ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น (Independent Variables)

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

- 1.1.2 อายุ
 - 1.1.2.1 21-30 ปี
 - 1.1.2.2 31-40 ปี
 - 1.1.2.3 41 ปีขึ้นไป
- 1.1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด
 - 1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 1.1.3.2 ปริญญาตรี
 - 1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.1.4 ประสบการณ์ทำงาน
 - 1.1.4.1 1-5 ปี
 - 1.1.4.2 6-10 ปี
 - 1.1.4.3 11-15 ปี
 - 1.1.4.4 16-20 ปี
 - 1.1.4.5 21 ปีขึ้นไป
- 1.1.5 ตำแหน่งหน้าที่
 - 1.1.5.1 Audit Assistance
 - 1.1.5.2 Audit Senior
 - 1.1.5.3 Assistance Manager
 - 1.1.5.4 Senior Manager
 - 1.1.5.5 Partner
- 1.2 ทักษะของผู้สอบบัญชีที่มีต่อการใช้โปรแกรม ACL
 - 1.2.1 ประโยชน์ที่ได้รับ
 - 1.2.2 ประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL
- 1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรม ACL
- 1.4 ทักษะการใช้งานโปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL
 - 1.4.1 คำสั่ง Count
 - 1.4.2 คำสั่ง Total
 - 1.4.3 คำสั่ง Statistical
 - 1.4.4 คำสั่ง Age
 - 1.4.5 คำสั่ง Summarize
 - 1.4.6 คำสั่ง Gap/Duplicate
 - 1.4.7 คำสั่ง Extact/Export
- 1.5 ปัญหาและข้อเสนอนะในการใช้โปรแกรม ACL

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

2.1 ความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม Audit Command Language (ACL) มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี

2.1.1 ความพึงพอใจโดยรวม

2.1.2 ความพึงพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง

2.1.3 ความพึงพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น

2.1.4 ความคุ้มค่าจากการใช้โปรแกรม ACL

2.1.5 ความเพียงพอของ Function การใช้งานโปรแกรม ACL

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษานี้ได้นิยามศัพท์ที่ใช้เป็นตัวแปรในการวิจัย เพื่อกำหนดความหมายในการทำ ความเข้าใจร่วมกัน ดังนี้

โปรแกรม ACL หมายถึง โปรแกรมสำเร็จรูปทั่วไปสำหรับการสอบบัญชีชนิดหนึ่ง เพื่อเป็น เครื่องมือของผู้สอบบัญชี นักบัญชีและผู้ตรวจสอบภายใน ในการตรวจสอบความถูกต้องของรายการ บัญชีที่ถูกบันทึกด้วยระบบคอมพิวเตอร์

ความพึงพอใจในการใช้โปรแกรม ACL หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้สอบบัญชีที่เป็น ผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของโปรแกรม ACL ตามที่เห็นหรือเข้าใจเมื่อเปรียบเทียบกับ การคาดหวังของผู้สอบบัญชีของบริษัทแห่งหนึ่ง

ทัศนคติต่อโปรแกรม ACL หมายถึง การประเมินความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ความรู้สึกด้านอารมณ์ การรับรู้ส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีต่อการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการ ตรวจสอบบัญชี

ความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรม ACL หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่ผู้สอบบัญชีรับรู้ เกี่ยวกับโปรแกรม ACL ในด้านเทคนิคการใช้งาน

ทักษะการใช้งานโปรแกรม ACL หมายถึง ระดับความสามารถของผู้สอบบัญชีในการใช้ โปรแกรม ACL ช่วยในการตรวจสอบบัญชี

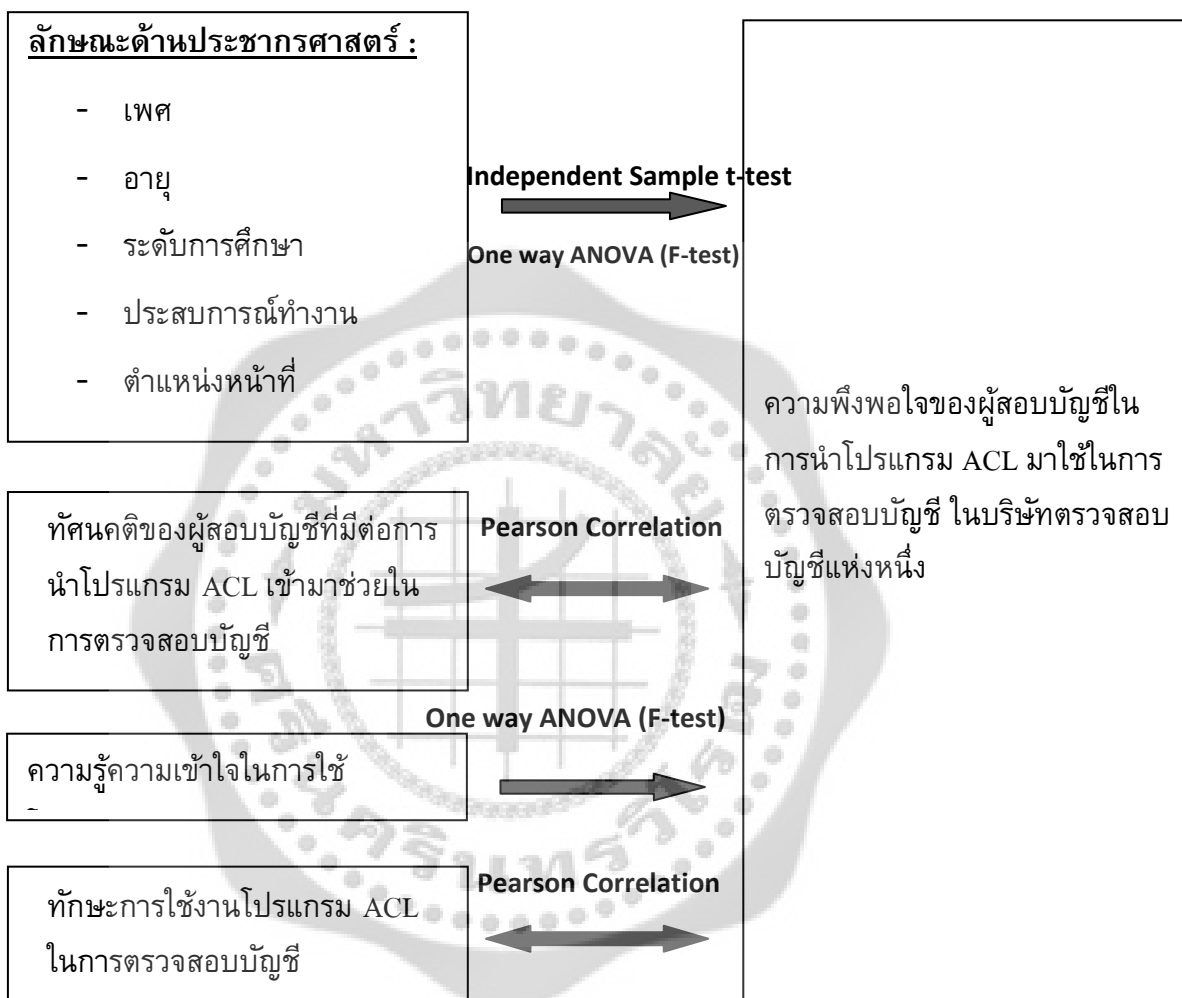
ผู้สอบบัญชี หมายถึง ผู้สอบบัญชีในบริษัทตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่ง ที่เคยใช้โปรแกรม ACL ในการช่วยตรวจสอบบัญชีเพื่อแสดงความเห็นต่องบการเงิน

การสอบบัญชี หมายถึง การใช้โปรแกรม ACL ในการช่วยทดสอบความถูกต้องของการ บันทึกบัญชี และตรวจสอบสมุดบัญชี เอกสารประกอบการลงบัญชี และหลักฐานอื่น ๆ โดยผู้สอบ บัญชี ตามแนวทางปฏิบัติที่วิชาชีพได้กำหนดเป็นมาตรฐานไว้

ระบบสารสนเทศทางการบัญชี หมายถึง โปรแกรมระบบบัญชีที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการ จัดเก็บและประมวลผลข้อมูลทางการเงิน

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ ความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม Audit Command Language (ACL) มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี ในบริษัทตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่ง ” โดยมีรายละเอียดต่อไปนี้



สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้สอบบัญชีที่มีลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่งหน้าที่ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี แตกต่างกัน
2. ทัศนคติของผู้สอบบัญชีต่อโปรแกรมช่วยในการตรวจสอบบัญชี ACL มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี
3. ผู้สอบบัญชีที่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้ โปรแกรม ACL โดยรวมที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี แตกต่างกัน

4. ทักษะการใช้งานโปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม Audit Command Language (ACL) มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี ในบริษัทตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่ง ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติ
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
4. ทฤษฎีเกี่ยวกับการสอบบัญชี
5. ทฤษฎีเกี่ยวกับการตรวจสอบระบบสารสนเทศ
6. การใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำและตรวจสอบบัญชี
7. ทฤษฎีการใช้งานโปรแกรม Audit Command Language (ACL)
8. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic)

ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความ เป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย พนักงานหรือบุคลากรในระดับต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกันมีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคลนั่นเอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538: 41-42) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา ซึ่งเหล่านี้ เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด

มณีวรรณ ฉัตรอุทัย (2539) ได้ศึกษาถึงความแตกต่างด้านลักษณะชีวภาพที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ อายุ เพศ

1. อายุ (Age) มีการวิจัยได้ศึกษาว่า เมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้นมีผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานลดลงหรือไม่ ซึ่งได้ผลสรุปว่า อายุที่เพิ่มขึ้นไม่ได้ทำให้คุณภาพงานด้อยลง

2. เพศ (Sex) เพศไม่ได้สร้างให้เกิดความแตกต่างในการตัดสินใจ ไม่ว่าจะในส่วนของ ทักษะการคิดวิเคราะห์ การจงใจ การเข้าสังคม ภาวะผู้นำ หรือการเรียนรู้ แต่ในเรื่องของการขาด งานพบว่า ผู้หญิงมีการขาดงานมากกว่าผู้ชาย ซึ่งอาจเกี่ยวเนื่องจากค่านิยมที่ทำให้ผู้หญิงต้องดูแล

ครอบครัว ดังนั้น เมื่อมีเหตุจำเป็นเกี่ยวกับครอบครัว ฝ่ายหญิงจึงต้องเป็นฝ่ายลางานไปจัดการมากกว่าผู้ชาย

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548: 10) ได้กล่าวว่า ในหน่วยงานองค์กรต่าง ๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล จะเป็นดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถปฏิบัติหน้าที่การทำงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้

2. เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) จากการศึกษาโดยทั่วไปเรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ ระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามในการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้อยตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุก ความคิดก้าวไกล และมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มี ความแตกต่างในเรื่องผลงาน และในเรื่องความพึงพอใจในงาน

3. ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) ผู้อาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนที่ มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน

4. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทักษะและพฤติกรรมแตกต่างกันคนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวาง และเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ

5. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และ สถานภาพทางสังคมของบุคคล มีอิทธิพล อย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสาร ที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรมประสบการณ์ ทักษะ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual Differences Theory) ของเดอรัฟเฟอร์ (DeFleur.1996) ได้เสนอหลักการพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่าง ระหว่าง ปัจเจกบุคคล ดังนี้

1. มนุษย์เรามีความแตกต่างอย่างมากในองค์ประกอบทางจิตวิทยาบุคคล
2. ความแตกต่างนี้ บางส่วนมาจากลักษณะแตกต่างทางชีวภาคหรือทางร่างกายของแต่ละบุคคล แต่ส่วนใหญ่แล้วจะมาจากความแตกต่างที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้
3. มนุษย์ซึ่งถูกชูปเลี้ยงภายใต้สถานการณ์ต่างๆ จะเปิดรับความคิดเห็นแตกต่างกันไปอย่างกว้างขวาง

4. จากการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยมและความเชื่อถือที่รวมเป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไป

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติ

ความหมายของทัศนคติ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 94) ให้ความหมายว่า ทัศนคติเป็นการประเมิน หรือ การตัดสินใจเกี่ยวกับ ความชอบ หรือไม่ชอบ ในวัตถุ คน หรือเหตุการณ์ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึง ความรู้สึกของคนคนหนึ่งเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง โดยทัศนคติเป็นความรู้สึกด้านอารมณ์ (พอใจหรือไม่พอใจ) เป็นท่าทีหรือแนวโน้มของบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีความรู้สึก หรือ ความเชื่อเป็นพื้นฐาน

คอตเลอร์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2541: 141 อ้างอิงจาก Kotler. 1997: 188) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง การประเมินความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของบุคคล ความรู้สึก ด้านอารมณ์ และ แนวโน้มการปฏิบัติมีผลต่อความคิด หรือ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง

กุลชาติ เวชสาร (2540: 96) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง สิ่งที่อยู่ในความนึกคิด การรับรู้ส่วนบุคคลอันจะมีผลต่อการแสดงออก 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านสติปัญญา (Cognitive component) หมายถึง ความรู้ ความเชื่อ ความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีพื้นฐานจากการรับรู้ข้อมูลต่างๆ ของแต่ละบุคคล จากประสบการณ์ทั้งจากทางตรงและทางอ้อม
2. องค์ประกอบด้านอารมณ์ หรือ ความรู้สึก (Affective component) หมายถึงอารมณ์ หรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Co native or behavior component) หมายถึง ความโน้มเอียง พพอใจ หรือไม่พอใจต่อบางสิ่ง เช่นสินค้า บริการ เป็นต้น

เกรียงศักดิ์ ชูตระกูล (2547: 14) ให้ความหมายว่า ทัศนคติหมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของ บุคคลที่มีต่อวัตถุใดๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึก ชอบหรือไม่ชอบ พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เห็น ด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้

วิมล จิโรจพันธ์ และอุดม เขยกวีวงศ์ (2538: 68) ให้ความหมายว่า ทัศนคติหมายถึง ความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์ในแง่พอใจหรือไม่พอใจ แล้วเกิดแนวโน้มการปฏิบัติต่อวัตถุ หรือความคิดใดความคิดหนึ่ง กล่าวคือ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์ก็จะทำให้มีแนวโน้มที่จะซื้อ ผลิตภัณฑ์นั้น หากภาพพจน์ของผลิตภัณฑ์ใดมีทัศนคติที่ไม่ดีต้องพยายามรณรงค์เพื่อแก้ไขทัศนคติ ที่ผิดพลาดนั้น

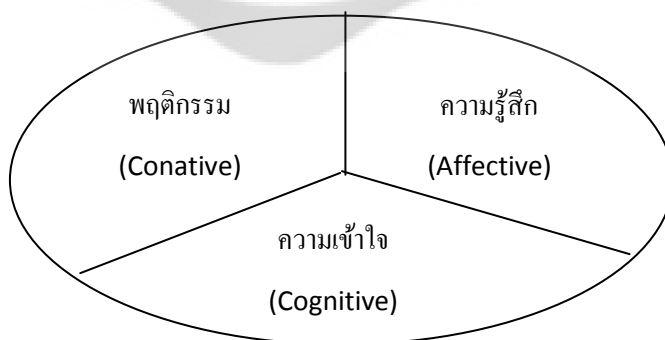
นักจิตวิทยาสังคมส่วนใหญ่เห็นว่า ทัศนคติมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ และได้สรุป ความหมายของแต่ละองค์ประกอบ คือ

1. ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive component) หมายถึง ส่วนหนึ่งขององค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการซึ่งแสดงถึงความรู้ (Knowledge) การรับรู้ (Perception) และความเชื่อ (Beliefs) ส่วนประกอบส่วนแรก ซึ่งคือ ความรู้สึกและการรับรู้ที่ได้จากการผสมกับประสบการณ์โดยตรงต่อทัศนคติและข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหลายแหล่งข้อมูล ความรู้และผลกระทบต่อข้อกำหนดการรับรู้ จะกำหนดความเชื่อถือ (Beliefs) ซึ่งหมายถึงสภาพด้านจิตใจซึ่งสะท้อนความรู้เฉพาะอย่างของบุคคล และมีการประเมินเกี่ยวกับความคิด หรือ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งก็คือการที่ผู้บริโภคมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่ง (Schiffman & Kanuk 1994:657) คุณสมบัติของสิ่งหนึ่ง หรือ พฤติกรรมเฉพาะอย่างจะนำไปสู่ผลลัพธ์เฉพาะอย่าง

2. ส่วนของความรู้สึก (Affective component) หมายถึง ส่วนขององค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการซึ่งสะท้อนถึงอารมณ์ หรือความรู้สึก ของผู้บริโภคที่มีต่อความคิดเห็น หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Schiffman; & Kanuk. 1994: 657) ส่วนของอารมณ์ และความรู้สึกมีการค้นพบโดยผู้วิจัย มีการประเมินผลเบื้องต้นโดยธรรมชาติซึ่งมีการค้นพบโดยการวิจัยผู้บริโภค ทำการประเมินทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยการให้คะแนนความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ สภาพที่เกี่ยวกับอารมณ์ได้แก่ ความสุข ความเศร้า ความอาย ความรังเกียจ ความกังวล ความประหลาดใจ การวิจัยได้ระบุว่าสภาพอารมณ์จะสามารถเพิ่มประสบการณ์ด้านบวก หรือด้านลบซึ่งประสบการณ์จะมีผลกระทบต่อด้านจิตใจและวิธีซึ่งบุคคลใช้ประเมินทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาศัยเกณฑ์ ดี-เลว ยินดี-ไม่ยินดี

3. ส่วนของพฤติกรรม (Conative component หรือ Behavior component) จะสะท้อนถึงความน่าจะเป็น หรือ แนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมของผู้บริโภคด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งต่อทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

สรุปคือการที่บุคคลจะมีพฤติกรรมต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดจากความรู้ ความเชื่อเชิงประมาณค่าเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทำให้มีความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางที่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งนั้นและพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมสอดคล้องต่อความรู้สึกของตนเองออกมา



ภาพประกอบ 1 องค์ประกอบของทัศนคติ 3 ประการ (Tricomponent attitude model)

ที่มา: Schiffman; & Kanuk. (1994) Consumer behavior. P.285

ทัศนคติจะมีการเปลี่ยนแปลงได้จากปัจจัยต่างๆ จากแนวคิดของพอร์ท (Port.1950),ชอร์ และ ไรท์ (Shaw; & Right.1998) แมค เดวิด และ ฮารารี (Maddvid; & Harary.1996) กล่าวว่าทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ ไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด ประสบการณ์มีอิทธิพลอย่างมากต่อทัศนคติ การผสมประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมโดยผ่านกระบวนการปะทะกับสิ่งต่างๆ ในสังคม เป็นต้นว่า บุคคล สิ่งของ สถานการณ์แวดล้อม และความผันแปรในสังคม และ อื่นๆ มีผลโดยตรงต่อทัศนคติเพราะฉะนั้นการศึกษาและทำความเข้าใจทัศนคติจำเป็นต้องอาศัยทฤษฎีการเรียนรู้มาอธิบาย คือ ต้องเกี่ยวพันกับเรื่องการเรียนรู้ แรงจูงใจ ความสนใจที่จะเลือกรับรู้ในสิ่งที่ตรงกับความต้องการ ฯลฯ การเพิ่มความรู้และประสบการณ์เป็นสิ่งสำคัญ และมีอิทธิพลต่อการเสริมพัฒนาการ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

1. ทัศนคติมีคุณลักษณะของการประเมิน (Evaluation nature) ทัศนคติเกิดจากการประเมินความคิด หรือ ความเชื่อที่บุคคลมีอยู่เกี่ยวกับสิ่งของ บุคคลอื่น หรือเหตุการณ์ ซึ่งจะเป็นสื่อกลางทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองทัศนคติมีธรรมชาติของการประเมินเป็นความคิด หรือ ความเชื่อที่มีความรู้สึกแฝงอยู่ด้วยการที่บุคคลหนึ่งจะมีทัศนคติอย่างไรต่อสิ่งใดขึ้นอยู่กับผลของการประเมินความรู้ ความคิด หรือความเชื่อที่มีเกี่ยวกับสิ่งนั้น ซึ่งจะทำให้ผู้ประเมินเกิดความรู้สึกทางบวกหรือทางลบต่อสิ่งดังกล่าว ผลการประเมินนี้อาจแตกต่างกันตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

2. ทัศนคติมีคุณภาพและความเข้ม (Quality and Intensive) คุณภาพและความเข้มของทัศนคติจะเป็นสิ่งที่บอกถึงความแตกต่างของทัศนคติที่แต่ละคนมีต่อสิ่งต่างๆ เคิร์ช (Kretch.1962) กล่าวว่าคุณภาพของทัศนคติเป็นสิ่งที่ได้จากการประเมินเมื่อบุคคลประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ก็อาจจะมีทัศนคติทางบวก (ความรู้สึกชอบ) หรือ ทัศนคติทางลบ (ความรู้สึกไม่ชอบ) ต่อสิ่งนั้นๆ คือ ก่อให้เกิดสภาวะความพร้อมที่จะเข้าหา หรือ หลีกหนีสิ่งดังกล่าว ส่วนความเข้มจะบอกถึงความมากน้อยของทัศนคติทางบวก หรือลบ หรือบ่งชี้ระดับประเมิน เช่น ชอบมาก ชอบปานกลาง ชอบน้อย

3. ทัศนคติต้องมีสิ่งที่หมายถึงที่แน่นอน (Attitude object) นั่นคือ ทัศนคติต่ออะไร ต่อบุคคล ต่อสิ่งของหรือสถานการณ์จะไม่มีทัศนคติลอยๆ ที่ไม่หมายถึงสิ่งใดและบุคคลต้องมีความรู้ หรือ ประสบการณ์ที่เกี่ยวกับสิ่งนั้น ทัศนคติจะแตกต่างกันตามระดับความแน่นอนชัดเจน และขอบเขตโครงสร้างซึ่งขึ้นอยู่กับจำนวน ชนิด และคุณลักษณะของส่วนประกอบของสิ่งนั้นๆ

4. ทัศนคติมีลักษณะแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งของ บุคคลอื่น หรือ สถานการณ์ ความสัมพันธ์นี้เป็นความรู้สึกจูงใจ (Motivation effect) ฟิชบายน์ และ ไอเซน (Fishbein; & Ajzen.1975) กล่าวว่าความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นจะทำหน้าที่เป็นตัวเชื่อมโยง ฉะนั้นเมื่อมีการประเมินความเชื่อ ความสัมพันธ์ในรูปแบบดังกล่าวจะเกิดขึ้นในโครงสร้างของทัศนคตินอกจากความสัมพันธ์ ยังมีความสัมพันธ์ระหว่างแต่ละทัศนคติ

ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากการเรียนรู้และการรับรู้จากแหล่งทัศนคติต่างๆ ที่มีอยู่มากมายและส่วนสำคัญที่สามารถทำให้เกิดทัศนคติได้ ดังนี้

1. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล (Personal experience) เนื่องจากในชีวิตประจำวันของบุคคลจำเป็นต้องติดต่อกับสิ่งต่างๆ รอบตัว ตลอดเวลา จึงมีการประเมิณสิ่งใหม่และ ประเมิณสิ่งเก่าๆ กระบวนการประเมิณเหล่านี้ ทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาขึ้นเป็นทัศนคติที่มีต่อสิ่งต่างๆ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นๆ อันเกิดจากตัวบุคคลนั่นเองที่มีอิทธิพลต่อการประเมิณวัตถุทางการตลาดโดยตรง ที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1.1 ความต้องการ (Needs) เนื่องจากความต้องการของบุคคลนั้นไม่อยู่กับที่ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย แต่จะเปลี่ยนแปลงผันแปรไปตามกาลเวลาจึงทำให้ทัศนคติของคนเปลี่ยนแปลงไปด้วย วัตถุอย่างเดียวกันจะได้รับการประเมิณต่างกัน ในแต่ละช่วงเวลานั้นคือมีทัศนคติต่อวัตถุนั้นไม่เหมือนกันเมื่ออายุ หรือวัยเปลี่ยนไป

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับตนเอง (Self concept) หมายถึง ผลรวมของความคิดและความรู้สึกทั้งหมดที่บุคคลมองว่าตนเองมีลักษณะอย่างไร เคยเป็นอย่างไร และคาดหวังจะให้เป็นอย่างไรร ในอนาคต และเมื่อบุคคลมีแนวคิดเกี่ยวกับตนเองอย่างไรก็จะมีผลสะท้อนให้บุคคลแสดงพฤติกรรมไปตามนั้นด้วย ดังนั้นเมื่อบุคคลเผชิญกับสิ่งเร้าหรือวัตถุทางการตลาดต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น บุคคลจะไม่รับรู้ทั้งหมด แต่จะเลือกรับรู้และเลือกที่จะแปลความหมายไปตามความคิดของตนเอง ดังนั้นการประเมิณข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ร้านค้า หรือสิ่งอื่นๆ ว่าตนเองมีความรู้สึกอย่างไร คิดอย่างไรหรือมีท่าทีอย่างไรต่อสิ่งเหล่านั้น จึงขึ้นอยู่กับแนวคิดเกี่ยวกับตนเองที่จะตีค่าสิ่งเหล่านี้ด้วย

1.3 บุคลิกภาพ (Personality) บุคลิกภาพของบุคคลเป็นปัจจัยอีกอย่างหนึ่งคู่กับแนวคิดแห่งตนที่มีอิทธิพลต่อการประเมิณวัตถุ บุคคลที่มีบุคลิกภาพส่วนตัวก้าวร้าว เงียบชา เก็บตัว หรือ เปิดเผย สิ่งดังกล่าวเหล่านี้มีผลกระทบต่อการก่อตัวเป็นทัศนคติของบุคคลนั้นทั้งสิ้น

2. การเข้าร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มต่างๆ (Group Associations) คนเราทุกคนย่อมได้รับอิทธิพลไม่มากนักน้อยจากสมาชิกคนอื่นๆ ที่ตนเองเข้าไปร่วมด้วยเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านทัศนคติ ทัศนคติของเราที่มีต่อผลิตภัณฑ์ จริยธรรม สวัสดิภาพ และสถานการณ์แวดล้อมอื่นๆ ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของกลุ่มที่ตนเองเข้าไปเกี่ยวข้อง หรือปรารถนาที่จะเข้าไปร่วมด้วยอย่างมาก กลุ่มตีคุณค่า หรือมีความมเชื่ ความคิดอย่างไร ก็จะจงใจให้บุคคลมีทัศนคติตามไปด้วย กลุ่มดังกล่าว เช่น กลุ่มครอบครัว กลุ่มเพื่อน เพื่อนร่วมงาน นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อพัฒนาการทางด้านทัศนคติของบุคคลโดยตรง

3. ปัจจัยอิทธิพลอื่นๆ (Influential other) การก่อตัวของทัศนคติของบุคคลนอกจากเกิดจากแหล่งหลายทางแล้ว ทัศนคติของบุคคลหรือทัศนคติของผู้บริโภค ยังสามารถก่อตัวขึ้น หรืออาจเกิดการเปลี่ยนแปลงได้จากการที่ผู้บริโภคได้เข้าไปติดต่อกับบุคคลที่มีอิทธิพลที่ตนเองยอมรับและศรัทธาอีกด้วย

ทัศนคติของบุคคลสามารถทำให้เปลี่ยนแปลงได้หลายวิธี อาจโดยวิธีที่ให้คุณค่าได้รับข่าวสารต่างๆ ซึ่งมาจากบุคคลอื่นๆ หรือสื่อมวลชนต่างๆ ข่าวสารที่ได้รับจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบของทัศนคติด้านการรับรู้ซึ่งถ้าองค์ประกอบส่วนใดส่วนหนึ่งเปลี่ยนแปลง องค์ประกอบด้านอื่นจะมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงด้วยเช่นกัน เช่น ถ้าองค์ประกอบด้านการรับรู้ข่าวสารเปลี่ยนแปลง ก็มีแนวโน้มทำให้องค์ประกอบด้านทัศนคติและพฤติกรรมที่แสดงออกเปลี่ยนแปลงด้วย

เคลแมน (Kelman.1967) ได้เสนอขบวนการที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคล คือ

1. การยินยอม (Compliance) จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับอิทธิพลของบุคคลอื่น เพราะต้องการให้บุคคลอื่นปฏิบัติต่อตนในทางที่ตนต้องการ

2. การลอกเลียนแบบ (Identification) จะเกิดขึ้นจากการที่บุคคลยอมรับอิทธิพลของบุคคลอื่นเพราะต้องการสร้างพฤติกรรมของตนเอง ให้เหมือนกับบุคคลอื่นในสังคม

3. การที่บุคคลยอมรับพฤติกรรมทางสังคมที่เหมาะสมกับค่านิยมที่มีอยู่ในตัวเราแล้ว ในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติในบุคคลนั้นมีอยู่ 2 ประเภท คือ

3.1 การเปลี่ยนแปลงไปในทางเดียวกัน หมายถึงทัศนคติของบุคคลที่เป็นไปในทางบวกก็จะเพิ่มมากขึ้นในทางบวก แต่ถ้าทัศนคติไปในทางลบก็จะเพิ่มมากขึ้นทางลบด้วย

3.2 การเปลี่ยนแปลงไปคนละทาง หมายถึง การเปลี่ยนแปลงทัศนคติเดิมของบุคคลที่เป็นไปในทางบวกก็จะลดลงในทางลบ และถ้าเป็นไปในทางลบก็จะเปลี่ยนไปในทิศทางตรงกันข้าม นั่นคือทางบวก

การวัดทัศนคติ

เกรียงศักดิ์ ชูตระกูล (2547: 19) ได้กล่าวว่า การวัดทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เราอาจจะวัดองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่ง หรือ อาจวัดองค์ประกอบทางการเรียนรู้ องค์ประกอบทางความรู้สึกและองค์ประกอบทางการกระทำพร้อมกันไปเลยก็ได้ การวัดทัศนคตินั้น จะวัดออกมาในลักษณะของทิศทาง (Direction) และปริมาณ (Magnitude) ทั้งนี้เพราะมีเครื่องมือวัด และมีผู้นิยมสร้างเครื่องมือในลักษณะนี้กันมาก

ทิศทาง (Direction) จะมีอยู่ 2 ทิศทาง คือทางบวก และทางลบ ทางบวกก็หมายถึงการประเมินค่าของการเรียนรู้ ความรู้สึก และการกระทำไปในทางที่ดี ชอบ พอใจ ส่วนทางลบการประเมินค่าของการเรียนรู้ ความรู้สึก และการกระทำไปในทางที่ไม่ดี ไม่ชอบ ไม่พอใจ

ปริมาณ (Magnitude) เป็นความเข้มข้น หรือ ความรุนแรงของทัศนคติไปในทิศทางที่พึงประสงค์หรือไม่พึงประสงค์นั่นเอง

ทัศนคติสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 แบบ

1. ทัศนคติเชิงบวก เป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออก ความรู้สึก หรือ อารมณ์จากสภาพจิตใจโต้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่งรวมทั้งหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจกรรมขององค์กรอื่นๆ
2. ทัศนคติเชิงลบ เป็นทัศนคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจอาจจะมีเคลือบแคลงระแวงสงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราว หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง
3. ทัศนคติที่บุคคลเ้าแสดงความคิดเห็นในเรื่องราว หรือ ปัญหาใด ปัญหาหนึ่งหรือต่อบุคคล สถาบัน องค์กร และอื่นๆ โดยสิ้นเชิง

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

ความรู้ความเข้าใจหมายถึง สิ่งต่างๆ ที่บุคคลรับรู้เกี่ยวกับตนเอง พฤติกรรมของเขา และสิ่งแวดล้อมต่างๆ รอบตัวเรา

กระบวนการเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจมีหน้าที่เบื้องต้นอยู่ 2 ประการ คือ

1. ประการแรก เป็นหน้าที่เกี่ยวกับความมุ่งหมายคือทำให้บุคคลพยายามทำให้ตนประสบความสำเร็จในการตอบสนองความพอใจและความต้องการต่างๆ ของเขา
2. ประการที่สอง เป็นหน้าที่เกี่ยวกับเกณฑ์ คือกำหนดอย่างกว้างๆ ในรูปของการชี้แนะ ถึงขั้นตอนต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่เขาเป็นเพราะความรู้ความเข้าใจที่ก่อให้เกิดการจูงใจและนึกเห็นภาพพจน์ไปในทำนองใดทำนองหนึ่งโดยเฉพาะ (อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2539: 94-95)

ความรู้ (Knowledge)

พจนานุกรมเวบสเตอร์ (The Lexicon Webster) ได้ให้ความหมายของคำว่าความรู้ “เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์และโครงสร้างที่เกิดขึ้นจากการศึกษาหรือค้นหา หรือเป็นความรู้ที่เกี่ยวกับสถานที่ สิ่งของหรือบุคคล ซึ่งได้จากการสังเกต ประสบการณ์หรือจากการรายงาน การรับรู้ข้อเท็จจริงเหล่านี้ต้องชัดเจนและต้องอาศัยเวลา”

ความรู้เป็นผลการเรียนรู้ที่ทำให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถและทักษะทางสมอง (Intellectual Ability) เป็นพฤติกรรมการเรียนรู้ที่แสดงออกทางสมอง ซึ่ง บลูมและคณะ (เยาวดี วิบูลย์ศรี. 2540, อ้างอิงจาก Bloom, Thomas B. (1956). ได้แบ่งประเภทของความรู้ไว้ดังนี้

1. ความรู้เฉพาะเรื่อง (Knowledge of Specific)
2. ความรู้เกี่ยวกับศัพท์เทคนิค หรือศัพท์เฉพาะ (Knowledge of Terminology)
3. ความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริงเฉพาะ (Knowledge of Specific Facts)

4. ความรู้เกี่ยวกับแนวทาง และวิธีการจัดการกับปัญหาเฉพาะ (Knowledge of Way of Dealing with Specifics)
5. ความรู้เกี่ยวกับแบบแผนนิยม (Knowledge of Conventions)
6. ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้ม และลำดับขั้นตอนตามเหตุและผล (Knowledge of Trends and Sequences)
7. ความรู้เกี่ยวกับการจำแนก และจัดประเภท (Knowledge of Classification and Categories)
8. ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ (Knowledge of Criteria)
9. ความรู้เกี่ยวกับวิธีการ (Knowledge of Methodology)
10. ความรู้เกี่ยวกับหลักการทั่วไป และความรู้ที่เป็นนามธรรมในสาขาวิชา (Knowledge of Universals and Abstraction in a Field)
11. ความรู้เกี่ยวกับหลักการและข้อสรุปทั่วไป (Knowledge of Principles and Generalizations)
12. ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎี และโครงสร้าง (Knowledge of Theories and Structures)

ความเข้าใจ (Comprehensive)

ตัวกระตุ้นทำให้เกิดความเข้าใจได้ถูกต้อง สามารถจำแนกประเภทความหมายของตัวกระตุ้นได้ ดังนี้

1. การบิดเบือนความหมายเกี่ยวกับคุณสมบัติต่างๆ ทางวัตถุของตัวกระตุ้น (Distortion of Physical Stimulus Properties) การบิดเบือนไปจากความเป็นจริงประเภทนี้เกิดขึ้นบ่อยในการทำ การตัดสินใจของผู้บริโภค
2. การเข้าใจผิดในเนื้อหาของข่าวสารจากการสื่อสาร (Miscomprehension of Communication message content)

การรับรู้ (Perception)

การรับรู้เป็นกระบวนการ เริ่มด้วยบุคคลรับเอาสิ่งเร้าต่างๆ ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้าเป็นการรับรู้ทางด้านสรีระทำให้เกิดความรู้สึกขึ้นมาก่อน แล้วแต่ละคนก็จะแปลความหมายออกมาจากความรู้สึกนั้นๆ ตามภูมิหลังของตนเอง ซึ่งเกิดจากหลายๆ สิ่งประกอบกัน เช่น อายุ เพศ ฐานะ การศึกษา อาชีพ ประสบการณ์ อารมณ์ และสิ่งแวดล้อมอื่น และยังเพิ่มค่านิยมและทัศนคติส่วนตัวเข้าไปอีกทำให้เกิดความรู้สึกหรือความเข้าใจอย่างแท้จริง ทำให้เกิดปฏิกิริยาหรือพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งที่ได้พบเห็นตามที่คน “รับรู้”

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและมีอิทธิพลต่อการรับรู้ (Factors that Influence Perception)

การรับรู้เกิดจากปัจจัย 3 อย่าง คือ ตัวผู้รับเอง (Perceiver) สิ่งที่เห็น (Target) และ สถานการณ์ (Situation)

1. การรับรู้ (Perceiver) แต่ละคนที่เห็นสิ่งเดียวกันแต่รับรู้ต่างกันอาจเป็นเพราะแต่ละคนมีความแตกต่างกันในด้านต่างๆ เช่น ทศนคติ (Attitude) บุคลิกภาพ (Personality) แรงจูงใจ (Motive) ความสนใจ (Interests) ประสบการณ์ (Experience) และความคาดหวัง (Expectations)

2. เป้าหมาย (Target) หรือสิ่งที่เห็นอาจทำให้การรับรู้ต่างกัน นอกจากนั้นเป้าหมายต่างๆ มักมีได้ถูกเห็นอย่างโดดเด่น แต่จะมีสิ่งอื่นอยู่ด้วย ซึ่งอาจจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ได้มาก

3. สถานการณ์ (Situation) หรือสิ่งแวดล้อมขณะที่เราเห็นเป้าหมายหากแตกต่างกันก็อาจทำให้การรับรู้แตกต่างกัน ก็อาจทำให้การรับรู้แตกต่างกันด้วย เช่น เวลา สถานที่หรือทำเลที่ตั้ง และสิ่งแวดล้อมประกอบอื่นๆ

ระดับการรับรู้ (Threshold of Awareness)

แบ่งได้เป็น 3 ระดับดังนี้ (เสรี วงษ์มณฑา. 2542: 81-83)

1. ระดับต่ำที่บุคคลสามารถรับรู้ได้ (Lower threshold) คือ เป็นคนที่มีการรับรู้เรื่องต่างๆ ได้น้อยมาก

2. ระดับสูงสุดที่บุคคลสามารถรับรู้ได้ (Upper threshold) คือ เป็นคนที่มีการรับรู้เรื่องต่างๆ ได้สูงมาก

3. ความแตกต่างต่ำสุดที่บุคคลสามารถรับรู้ได้ (Difference threshold) คือ เป็นคนที่รับรู้เรื่องต่างๆ แตกต่างต่างจากผู้อื่น

การเรียนรู้ (Learning)

การเรียนรู้ หมายถึง การรับข่าวสารทั้งทางตรงทางอ้อมทั้งแบบรู้ตัวหรือแบบไม่รู้ตัวเกิดจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเพื่อให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อม และความรู้สึกภายในของแต่ละบุคคล หรืออาจกล่าวได้ว่า เป็นตัวแปรอิสระที่สำคัญในการกำหนดพฤติกรรม การเรียนรู้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอยู่เสมอ เพื่อปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพของสถานการณ์ต่างๆ (ปริชญ์ ลักษิตานนท์. 2544: 15)

สภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้

การเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ จะต้องประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้ คือ (L J Cronbach) (ปราณี รามสูต. 2528)

1. ผู้เรียน (Learner) ในที่นี้ไม่ได้หมายความว่าเฉพาะนักเรียนที่อยู่ในสถาบันศึกษาเท่านั้นเพราะที่จริงแล้วกระบวนการเรียนรู้ไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะในวงการศึกษา แต่เกิดขึ้นตลอดเวลา นับตั้งแต่บุคคลเริ่มทำความรู้จักกับสิ่งแวดล้อม การเรียนการสอนในโรงเรียนเป็นเพียงกระบวนการส่งเสริมการเรียนรู้ เป็นสิ่งผลักดันจากภายนอกที่จะทำให้ผู้เรียน สามารถเรียนรู้ได้เร็วขึ้น และรู้ได้ครอบคลุมตามเนื้อหาหรือตามขอบเขตที่กำหนด จัดเป็นการเรียนรู้ที่เป็นทางการหรือเป็นระเบียบแบบแผน

2. สิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulus) คำว่า “สิ่งกระตุ้น” หมายถึงสิ่งแวดล้อมใดๆ ก็ได้ อาจเป็นสภาพการณ์ สถานการณ์ สิ่งของ บุคคล ฯลฯ ที่มาปะทะสัมผัส ถ้าเป็นการเรียนการสอนในห้องสิ่งกระตุ้นได้แก่อุปกรณ์การสอนทั้งหลายนั่นเอง เช่น หนังสือ ภาพนิ่ง แผนภูมิ หุ่นจำลอง ฯลฯ

3. ปฏิกริยาตอบสนอง (Response) “การตอบสนอง ” หรือ “ปฏิกริยาตอบสนอง ” ได้แก่พฤติกรรมอินทรีย์แสดงออกเพื่อเป็นการตอบโต้สิ่งเร้าต่างๆ

กระบวนการของการเรียนรู้

แนวคิดของครอนบัค (L J Cronbach) (ปราณี รามสูตร. 2538) ได้แบ่งขั้นตอนของกระบวนการเรียนรู้ดังนี้

1. สถานการณ์ (Situation) ที่จะเอื้ออำนวยให้เกิดพฤติกรรม
2. ลักษณะประจำตัวของบุคคล (Personal Characteristics) หมายถึง ความพร้อมความสามารถของบุคคลนั้นๆ ว่าทำได้หรือไม่
3. เป้าหมาย (Goal) เป็นการกำหนดทิศทางในการกระทำ ว่าต้องการไปสู่จุดใด
4. การแปลความหมาย (Interpretation) เป็นการวางแผนที่จะแสดงพฤติกรรมหรือที่จะกระทำต่อไป
5. การกระทำ (Action) บุคคลจะเริ่มลงมือกระทำ หรือแสดงพฤติกรรมตามแผนที่วางไว้
6. วัตถุประสงค์การกระทำ (Consequence) คือหลังจากแสดงพฤติกรรมไปแล้ว บุคคลก็จะวัดผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำว่าไปสู่จุดหมายที่ตั้งไว้หรือไม่
7. ปฏิกริยาต่อความผิดหวังหรือล้มเหลว (Reaction to Thwarting) จากขั้นที่ 6 ถ้าผลการกระทำบรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมนั้นๆ ก็จะสิ้นสุด

4. ทฤษฎีเกี่ยวกับการสอบบัญชี

แนวคิดเกี่ยวกับการสอบบัญชี (นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ, ศิลปพร ศรีจันเพชร. 2550)

กลุ่มผู้ใช้ประโยชน์จากงบการเงิน ประกอบด้วยบุคคลหลายฝ่ายที่สนใจในกิจการผู้ใช้แต่ละฝ่ายต้องการใช้ข้อมูลจากงบการเงินในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนที่แตกต่างกันไป ทั้งนี้ข้อมูลจากงบการเงินควรมีความถูกต้องและเชื่อถือได้ จึงก่อให้เกิดวิชาชีพสอบบัญชีขึ้นมา โดยผู้สอบบัญชีให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้ข้อมูลในงบการเงิน

ความหมายของการสอบบัญชี

สมาคมการบัญชีอเมริกัน (The American Accounting Association: AAA) ได้ให้นิยามของการสอบบัญชี (Auditing) ไว้ว่า “การสอบบัญชี คือ กระบวนการของการรวบรวมและการประเมินหลักฐานเกี่ยวกับสารสนเทศ เพื่อระบุและรายงานเกี่ยวกับระดับความสอดคล้องต้องกันของสารสนเทศนั้นกับ หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้และการสื่อสารผลลัพธ์ให้ผู้ที่ใช้ที่สนใจ การสอบบัญชีควรปฏิบัติโดยบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและมีความเป็นอิสระ ” จากคำนิยามข้างต้น การสอบบัญชีเกี่ยวข้องกับเรื่องต่อไปนี้

1) การรวบรวมและการประเมินหลักฐาน (Accounting and Evaluating Evidence) หลักฐานการสอบบัญชี หมายถึง ข้อมูลหรือข้อเท็จจริงใดๆ ที่ผู้สอบบัญชีได้รับ และใช้เป็นเกณฑ์ในการสรุปว่าข้อมูลที่ตรวจสอบนั้นแสดงไว้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ผู้สอบบัญชีมีหน้าที่รวบรวมหลักฐานการสอบบัญชีให้เพียงพอ และเหมาะสม โดยใช้วิธีการตรวจสอบและประเมินหลักฐานการสอบบัญชีนั้นเพื่อนำไปสู่การสรุปผล

2) สารสนเทศและหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (Information and Established Criteria) การสนเทศที่จะตรวจสอบนั้นควรอยู่ในรูปแบบที่สามารถพิสูจน์ได้ และมีหลักเกณฑ์ หรือมาตรฐานที่ผู้สอบบัญชีสามารถนำมาใช้ประเมินสารสนเทศดังกล่าวได้ หลักเกณฑ์ที่ผู้สอบบัญชีใช้ในการประเมิน ขึ้นอยู่กับลักษณะของสารสนเทศที่ตรวจสอบ เช่น การตรวจสอบงบการเงินจะใช้หลักเกณฑ์ที่เรียกว่า “หลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป” (Generally Accepted Accounting Principles: GAAP) แต่ถ้าเป็นการตรวจสอบภาษีอากรจะใช้หลักเกณฑ์ที่เรียกว่า “ประมวลรัษฎากร” เป็นต้น

3) บุคคลที่มีความรู้ความสามารถและเป็นอิสระ (Competent, Independent Person) ผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชีควรมีความรู้ความสามารถ และความชำนาญในวิชาชีพเป็นพิเศษเช่นเดียวกับวิชาชีพอิสระอื่นๆ (เช่น แพทย์ ทนายความ วิศวกร สถาปนิก) และควรมีความรู้เกี่ยวกับการบัญชีและการสอบบัญชีและมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพ (Continuing Professional Development: CPD) ผู้สอบบัญชีควรมีทัศนคติและความคิดที่เป็นอิสระความเป็นอิสระในที่นี้ หมายถึงการที่ผู้สอบบัญชีสามารถวางแผนการตรวจสอบ และใช้วิธีการตรวจสอบต่างๆ เพื่อให้ได้หลักฐานที่เพียงพอตลอดจนแสดงความเห็นได้โดยไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลใดๆ

4) การรายงาน (Reporting) รายงานถือเป็นผลงานของผู้สอบบัญชี ซึ่งใช้สื่อสารผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานให้กับผู้ใช้ รายงานของผู้สอบบัญชีแต่ละประเภทมีลักษณะแตกต่างกันไป ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ปฏิบัติ และข้อสรุปจากการปฏิบัติงาน เช่น รายงานการตรวจสอบงบการเงิน รายงานการสอบทานงบการเงิน เป็นต้น

วัตถุประสงค์ของการสอบบัญชี

มาตรฐานการสอบบัญชีรหัส 200 เรื่อง วัตถุประสงค์และหลักการพื้นฐานของการสอบบัญชีได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการสอบบัญชีไว้ดังนี้

การตรวจสอบงบการเงินมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้สอบบัญชีสามารถแสดงความเห็นต่องบการเงินว่า งบการเงินนั้นได้จัดทำในส่วนสาระสำคัญเป็นไปตามแม่บทการบัญชีในการรายงานทางการเงินหรือไม่ ดังนั้น วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบงบการเงิน คือ การแสดงความเห็นว่างบการเงินนั้นได้แสดงฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และกระแสเงินสดของกิจการโดยถูกต้องตามควรในสาระสำคัญตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไปหรือไม่

มาตรฐานการสอบบัญชีที่รับรองทั่วไป (นิพันธ์ เห็นโชคชัยชนะ, ศิลปพร ศรีจันเพชร. 2550)

มาตรฐานการสอบบัญชีที่รับรองทั่วไป (Generally Accepted Auditing Standards : GAAS) หมายถึง แนวทางปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี มาตรฐานการสอบบัญชีใช้เป็นเครื่องวัดคุณภาพผลงานของผู้สอบบัญชี กล่าวคือ สาธารณชนจะยอมรับและเชื่อถือในผลงานของผู้สอบบัญชีก็ต่อเมื่อผู้สอบบัญชีได้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการสอบบัญชีที่รับรองทั่วไปจึงเปรียบเสมือนเกราะป้องกันภัยให้แก่ผู้สอบบัญชีที่ได้ปฏิบัติตาม แต่ถ้าผู้สอบบัญชีไม่ได้ปฏิบัติตามมาตรฐานการสอบบัญชีที่รับรองทั่วไป ผู้สอบบัญชีจะต้องรับผิดชอบในความเสียหายทั้งหมดที่เกิดขึ้นทั้งทางกฎหมายและทางวิชาชีพสอบบัญชี

สรุปผู้สอบบัญชีต้องปฏิบัติงานตรวจสอบงบการเงินตามมาตรฐานการสอบบัญชีที่รับรองทั่วไปซึ่งกำหนดโดยสภาวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการสอบบัญชีประกอบด้วยหลักการพื้นฐานและวิธีการตรวจสอบทำคัญ รวมทั้งแนวทางปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

5. ทฤษฎีเกี่ยวกับการตรวจสอบระบบสารสนเทศ

ความหมายของการตรวจสอบระบบสารสนเทศ (ประจิต หาวัตร. 2550)

การตรวจสอบระบบสารสนเทศ คือ กระบวนการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมและประเมินหลักฐาน เพื่อที่จะพิจารณาว่าระบบ สารสนเทศนั้นสามารถที่จะบรรลุวัตถุประสงค์หลัก 4 ประการต่อไปนี้เพียงใด

1. ป้องกันสินทรัพย์จากการทุจริต ผิดพลาด
2. รักษาความถูกต้องของข้อมูล
3. ความมีประสิทธิภาพของระบบงาน
4. ความมีประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรของระบบ

เทคนิคการตรวจสอบระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์

(นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ, ศิลปพร ศรีจันเพชร. 2550)

เทคนิคการตรวจสอบระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ (Computer Audit Technique or Approach) แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. การตรวจสอบโดยไม่ใช้คอมพิวเตอร์หรือการตรวจสอบโดยรอบของระบบการตรวจสอบโดยไม่ใช้คอมพิวเตอร์ (Auditing around the Computer) หมายถึง การตรวจสอบที่ผู้สอบบัญชีพิจารณาว่าระบบคอมพิวเตอร์และโปรแกรมคำสั่งงาน หรือการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ (Process) เป็นกล่องดำ (Black Box) และผู้สอบบัญชีไม่ต้องเข้าใจ หรือสนใจกล่องดำนี้ ผู้สอบบัญชีเพียงแต่สอบทานข้อมูลป้อนเข้า (Input) และข้อมูลผลลัพธ์ (Out put) เท่านั้น ผู้สอบบัญชีจะติดตาม (trace) ข้อมูลย้อนกลับได้ว่า ผลลัพธ์มาจากข้อมูลป้อนเข้ารายการใด การควบคุมและวิธีปฏิบัติต่างๆ ในการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์จึงไม่ใช่เรื่องที่ผู้สอบบัญชีให้ความสนใจ
2. การตรวจสอบโดยทะลุผ่านคอมพิวเตอร์ หรือการตรวจสอบโดยการทะลุผ่านเข้าไปในระบบการตรวจสอบโดยทะลุผ่านคอมพิวเตอร์ (Auditing through the Computer) หมายถึง การตรวจสอบที่ผู้สอบบัญชีให้ความสนใจต่อการประมวลผลข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์และโปรแกรมคำสั่งงาน (Process) มากกว่าข้อมูลป้อนเข้า (Input) และข้อมูลผลลัพธ์ (Out put) ที่ได้จากการประมวลผลนั้น ผู้สอบบัญชีจะทดสอบและสอบทาน (2.1) วิธีการควบคุมภายในของการปฏิบัติงานด้วยคอมพิวเตอร์และโปรแกรมคำสั่งงานคอมพิวเตอร์ว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด (2.2) การประมวลผลภายในมีความถูกต้องเพียงใด
3. การตรวจสอบโดยใช้คอมพิวเตอร์ ผู้สอบบัญชีส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การตรวจสอบโดยทะลุผ่านคอมพิวเตอร์เหมือนกับการตรวจสอบโดยใช้คอมพิวเตอร์ ในทางเทคนิคแล้ว การตรวจสอบทั้งสองเหมือนกันจริง แต่ขอบเขตการตรวจสอบทั้งสองแตกต่างกัน กล่าวคือ การตรวจสอบโดยทะลุผ่านคอมพิวเตอร์ หมายถึง การใช้เทคนิคข้อมูลทดสอบ (Test Deck) เท่านั้น ส่วนการตรวจสอบโดยใช้คอมพิวเตอร์ (Auditing with the Computer) หมายถึง การใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยในการตรวจสอบ (Audit Tool) ซึ่งเรียกว่า CAATs (Computer-Assisted Audit Techniques)

การควบคุมระบบงานอาจแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. การควบคุมข้อมูลเบื้องต้น
2. โปรแกรมตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลนำเข้า
3. การควบคุมการประมวลผลข้อมูลและการเก็บรักษาแฟ้มข้อมูล
4. การควบคุมส่วนผลลัพธ์

1. การควบคุมข้อมูลเบื้องต้น (Source Data Controls)

วิธีการควบคุมข้อมูลขั้นต้นมีหลายวิธี ซึ่งจะช่วยให้เกิดความถูกต้อง ความเป็นเหตุเป็นผล และความครบถ้วนของข้อมูลนำเข้าเช่น

- การพิสูจน์การพิมพ์ข้อมูล (key verification)

คือ การให้พนักงานพิมพ์ข้อมูลฟิลด์ที่สำคัญลงในระบบคอมพิวเตอร์ซ้ำอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งเมื่อนำข้อมูลที่ได้พิมพ์เข้าระบบทั้ง 2 ชุดนั้นมาเปรียบเทียบกันแล้ว พบความแตกต่างจะได้ดำเนินการแก้ไขต่อไป การพิสูจน์การพิมพ์ข้อมูลนี้มีค่าใช้จ่ายสูงมากและใช้สำหรับข้อมูลนำเข้าที่มีความสำคัญเท่านั้น เช่น หมายเลข ประจำตัวของ ลูกค้าจำนวนเงินและจำนวนของที่จะสั่งซื้อ

- การพิสูจน์ตัวเลขตรวจสอบ (Check digit verification)

หมายถึง การตรวจสอบตัวเลขตรวจสอบ (Check digit) ว่าเป็นตัวเลข ที่ถูกหรือไม่ โดยเลขประจำตัว หรือรหัสสินค้า หรือเลขที่บัญชี จะมีตัวเลขตรวจสอบเพิ่มอยู่เป็นหลักสุดท้ายหรือหลักแรก ของเลขประจำตัวนั้น ตัวเลขตรวจสอบจะถูกคำนวณมาจากตัวเลขอื่นที่อยู่ในหมายเลขประจำตัวนั้นเองโดยใช้สูตร คำนวณ อุปกรณ์นำเข้าข้อมูลจะได้รับการตั้งโปรแกรมไว้เพื่อใช้ทดสอบตัวเลขในแต่ละครั้งที่มีการนำเข้าหมายเลข ประจำตัว การพิสูจน์ ตัวเลขตรวจสอบอาจช่วยป้องกันความผิดพลาดในการบันทึกหมายเลขประจำตัวและส่งข้อความเตือน ให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบ

- การทดสอบการเรียงลำดับของเอกสารที่ให้เลขที่ไว้ล่วงหน้า

(Prenumbered forms sequence test) เมื่อเอกสารที่มีการให้หมายเลขไว้ล่วงหน้าถูกใช้ใน ระบบจะระบุและรายงานในส่วนของเอกสารที่หายไปหรือเอกสารที่มีหมายเลขซ้ำกัน

2. โปรแกรมที่ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลนำเข้า (Input Validation

Routines)

โปรแกรมที่ใช้ตรวจสอบความสมเหตุสมผลและความถูกต้องของข้อมูลนำเข้าขณะที่ข้อมูลจะถูกนำเข้าสู่ระบบ โปรแกรมนี้ถูกเรียกว่า edit program และส่วนของการตรวจสอบความถูกต้องถูกเรียกว่า edit check ในการประมวลผลแบบเชื่อมตรง edit check จะทำงานระหว่างที่ข้อมูลขั้นต้นเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบความสมเหตุสมผลของข้อมูลนำเข้า ในการประมวลผลแบบ

กลุ่ม (batch processing) ข้อมูลนำเข้าจะถูกตรวจสอบโดยโปรแกรมแยกต่างหากก่อนที่จะประมวลผลตามปกติ ส่วนใน การประมวลผลแบบเชื่อมต่อตรง (realtime processing) ระบบไม่ควรยอมรับข้อมูลจนกว่าข้อมูลจะถูกแก้ไขให้ถูกต้อง โปรแกรมการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลนำเข้าใช้วิธีการตรวจสอบ (edit check) หลายวิธี เช่น

- การตรวจสอบฟิลด์ที่ขาดข้อมูล (missing data check)

สำหรับฟิลด์ที่สำคัญแต่ผู้นำเข้าข้อมูลไม่ได้ใส่ข้อมูล ทำให้ฟิลด์นั้นว่างเปล่า ระบบจะระบุว่าข้อมูลผิดพลาดเกิดขึ้น ซึ่งการควบคุมนี้จะทำให้เกิดความครบถ้วนของข้อมูล บางคนจึงเรียกว่า completeness test

- การตรวจสอบเครื่องหมาย (sign check)

เป็นการกำหนดว่าข้อมูลภายในฟิลด์มีค่าที่เหมาะสมหรือไม่ เช่น ข้อมูลในฟิลด์ยอดคงเหลือของสินค้าไม่ควรเป็นเครื่องหมายลบ

- การตรวจสอบความถูกต้อง (validity check)

เป็นการเปรียบเทียบหมายเลขประจำตัวหรือรหัสของผู้ขาย ลูกค้า สินค้า หรือ กับหมายเลขประจำตัวหรือรหัสที่บันทึกอยู่ในระบบซึ่งได้รับการอนุมัติแล้ว เช่น ถ้ารายการซื้อจากผู้ขายที่มีรหัสผู้ขาย 2947 ถูกนำเข้าระบบ คอมพิวเตอร์ต้องตรวจสอบว่ามีข้อมูลของผู้ขายรายนี้อยู่ในแฟ้มข้อมูลหลักหรือในฐานข้อมูล เพื่อยืนยันว่า รายการสั่งซื้อนั้นจะเป็นการทำรายการกับผู้ขายที่กิจการอนุมัติให้ซื้อได้

- การตรวจสอบขีดจำกัด (limit check)

เป็นการทดสอบค่าสูงสุด เพื่อให้แน่ใจว่าจำนวนของตัวเลขดังกล่าวไม่เกินชุดของตัวเลขขีดจำกัดสูงสุดที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า

- การตรวจสอบโดยใช้ข้อมูลมากกว่าหนึ่งฟิลด์ (redundant data check)

จะใช้ตัวบ่งชี้ 2 ตัวในแต่ละบันทึกการขายการค้า เพื่อยืนยันว่า บันทึกในเรกคอร์ดที่ถูกต้อง เช่น ให้ผู้ใช้ใส่เลขที่บัญชีลูกค้าและตัวอักษร 5 ตัวแรกของชื่อลูกค้า แล้วระบบจะเปรียบเทียบ กับแฟ้มข้อมูลหลักลูกค้าว่า ลูกค้าที่มีเลขที่บัญชีนั้นมีตัวอักษร 5 ตัวแรกของชื่อตรงตามนั้นจริง ทั้งนี้ เพื่อให้บันทึกข้อมูลเข้า บัญชีของลูกค้าถูกต้อง

- การตรวจสอบการเรียงลำดับ (sequence check)

เป็นการทดสอบว่ากลุ่มข้อมูลนำเข้ามีการเรียงลำดับเลขที่เอกสารหรือตัวอักษรที่ถูกต้องหรือไม่

- การตรวจสอบชนิดของฟิลด์ (field type check)

เป็นการกำหนดว่าตัวอักษรในฟิลด์เป็นตัวอักษรประเภทที่ถูกต้องหรือไม่ เช่น การตรวจสอบข้อมูลนำเข้าในฟิลด์สำหรับตัวเลข เช่น ฟิลด์ “จำนวนเงิน” ต้องเป็นตัวเลขเท่านั้น ถ้ามีการนำเข้าเป็น ตัวอักษรระบบจะเตือนให้แก้ไข

- การทดสอบความสมเหตุสมผล (reasonableness test)

เป็นการกำหนดความถูกต้องทางตรรกะของข้อมูลที่นำเข้าและ ข้อมูลที่ถูกจัดเก็บไว้แล้วในระบบว่ามีความสัมพันธ์ที่สมเหตุสมผล เช่น อัตราค่าแรงที่นำเข้า กับ ตำแหน่งงาน

3. การควบคุมการประมวลผลข้อมูลและการเก็บรักษาเพิ่มข้อมูล

(Data Processing and File Maintenance Controls)

การควบคุมการประมวลผลข้อมูลมีวัตถุประสงค์ที่จะช่วยรักษาความถูกต้องและความครบถ้วนของการประมวลผลข้อมูล โดยมีการควบคุมที่สำคัญดังนี้

- การตรวจสอบความเป็นปัจจุบันของข้อมูล (Dbat currency check)

เนื่องจากข้อมูลที่จัดเก็บไว้อาจกลายเป็นข้อมูลที่ไม่เป็นปัจจุบัน เช่น เมื่อลูกค้าได้ย้ายสถานที่ประกอบการหรือเลิกกิจการไป ดังนั้น เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นถึงสถานะดังกล่าว ฟิลด์ “วันที่ของรายการค้ารายการสุดท้าย” ควรได้รับการตรวจสอบเป็นครั้งคราว เพื่อหาว่ามีรายการที่มีอายุมากกว่า 1 ปีหรือไม่

- Default values

ในบางกรณี ระบบจะมีการใส่ค่า Default values มาตรฐาน ลงในฟิลด์ที่ถูกปล่อยให้ว่างไว้ เช่น ในการนำเข้าข้อมูลเงินเดือนถ้าฟิลด์จำนวนชั่วโมงทำงานต่อสัปดาห์ถูกปล่อยให้ว่าง ระบบจะใส่ค่า 40 ให้ เพื่อให้พนักงานคนนั้นได้รับ ค่าจ้างสำหรับ 40 ชั่วโมง แทนที่จะไม่ได้รับค่าจ้างเลย

- การจับคู่ข้อมูล (Data matching)

ในบางกรณี ระบบจะทำการเปรียบเทียบข้อมูลสองรายการหรือมากกว่า ว่าตรงกันก่อน จึงจะปฏิบัติงานประมวลผลต่อได้ เช่น ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ควรตรวจสอบเพื่อให้ทราบว่าคุณสมบัติของฝ่ายตรงข้ามตรงกับข้อมูลบนใบสั่งซื้อและรายงานการรับสินค้าก่อนที่จะทำการชำระเงินให้ฝ่าย

- รายงานข้อยกเว้น (Exception reporting)

เมื่อเพิ่มข้อมูลได้รับการตรวจสอบหรือประมวลผล ควรมีการทำรายงานเกี่ยวกับสิ่งที่ผิดปกติ เช่น จากการตรวจสอบเครื่องหมาย (sign check) อาจทำให้พบว่า ยอดคงเหลือของบัญชีสินค้าหรือยอดคงเหลือของบัญชีลูกค้ายอดติดลบ ซึ่งโปรแกรมควรพิมพ์รายการยอดคงเหลือและชื่อสินค้าหรือลูกค้ายอดออกมาให้เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทำการหาสาเหตุต่อไป

- การกระทบยอดข้อมูลภายนอก (External data reconciliation)

ผลรวมของจำนวนเรคคอร์ดในเพิ่มข้อมูลควรได้รับการกระทบยอดเป็นระยะๆ กับข้อมูลที่อยู่นอกระบบ เช่น จำนวนของพนักงานในเพิ่มข้อมูลหลักเงินเดือน (payroll master file) ควรนำมาเปรียบเทียบกับจำนวนรวมพนักงานที่ได้จากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เพื่อหาว่ามีเพิ่มชื่อพนักงานปลอมในเพิ่มข้อมูลเงินเดือนหรือไม่

• **การกระทบยอดบัญชีคุมยอด (Control account reconciliation)**

คือ มีการกระทบยอดบัญชีแยกประเภททั่วไป (บัญชีคุมยอด) กับยอดรวมของบัญชีย่อยเป็นประจำ เช่น ยอดคงเหลือของบัญชีคุมสินค้าในบัญชีแยกประเภททั่วไป ควรเท่ากับผลรวมของยอดคงเหลือของรายการในฐานข้อมูลสินค้า ในทำนองเดียวกันก็ควรมีการกระทบยอดสำหรับบัญชีลูกหนี้การค้าสินทรัพย์ถาวรและเจ้าหนี้การค้าด้วยการควบคุมการเก็บรักษาแฟ้มข้อมูล ทำโดยผู้ดูแลรักษาแฟ้มข้อมูล จะทำการบันทึกแฟ้มข้อมูลที่เข้าและออก โดยทำป้ายชื่อภายใน (internal label) และภายนอก (external label) ซึ่งก่อนประมวลผลโปรแกรมที่ทำการประมวลผลจะทำการตรวจสอบป้ายชื่อ (internal label check) ถ้าพบว่าแฟ้มข้อมูลที่จะนำมาประมวลผลนั้นไม่ใช่แฟ้มที่ต้องใช้ โปรแกรมจะส่งข้อความเตือน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบและแก้ไขให้ถูกต้อง นอกจากนี้ ยังมี การควบคุมอื่นที่สำคัญ เช่น กลไกป้องกันการเขียนทับ และการทำสำรองแฟ้มข้อมูล แล้วจัดเก็บไว้ในสถานที่ที่ประมวลผลหนึ่งชุดและเก็บในที่ปลอดภัยซึ่งอยู่ภายนอกบริษัทอีกหนึ่งชุด การควบคุมเหล่านี้จะช่วยให้มั่นใจได้ว่าได้มีการประมวลผลโดยใช้แฟ้มข้อมูลที่ถูกต้องและมีการป้องกันข้อมูลสูญหาย

4. การควบคุมผลลัพธ์ (Output Controls)

วัตถุประสงค์ของการควบคุมผลลัพธ์ คือ เพื่อให้แน่ใจว่าผลลัพธ์มีความถูกต้องและครบถ้วน และมีการส่งผลลัพธ์ไปยังผู้มีสิทธิได้รับเท่านั้น ในระบบที่มีการประมวลผลแบบรวมศูนย์ (centralized data processing) หน้าที่ในการควบคุมผลลัพธ์เป็นหน้าที่ของ data control group ที่ จะทำการตรวจสอบผลลัพธ์ทั้งหมดแบบคร่าว ๆ เพื่อถึงความสมเหตุสมผลและรูปแบบของผลลัพธ์ และทำการกระทบยอดส่วนของผลลัพธ์กับยอดรวมของข้อมูลที่นำเข้า (input control totals)

6. การใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำและตรวจสอบบัญชี

(ดร.ประจित หาวัตตร . 2550) เทคนิคการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการสอบบัญชี หมายถึง การนำเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ เช่น ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์และระบบการจัดการฐานข้อมูลมาช่วยในการสอบบัญชี เทคนิคการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการสอบบัญชีที่นิยมอย่างแพร่หลาย ได้แก่ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการตรวจสอบทั่วไปและการใช้ข้อมูลทดสอบ ซึ่งในบทนี้จะกล่าวถึงทั้งสองเทคนิคอย่างละเอียด ส่วนเทคนิคอื่น เช่น การตรวจสอบโปรแกรมและการใช้โปรแกรม อรรถประโยชน์จะกล่าวถึงพอเป็นสังเขปเท่านั้น

การสอบบัญชีเป็นการเก็บรวบรวมและประเมินหลักฐานเพื่อแสดงความเห็นเกี่ยวกับการเงิน การที่กิจการใช้ระบบงานคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูลทางการบัญชีมีผลกระทบต่อ การเก็บรวบรวมหลักฐานของผู้สอบบัญชี ในระบบที่ประมวลผลด้วยมือ หลักฐานในการสอบบัญชี ได้มาจากการตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ และการประเมินประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ซึ่งทั้งสอง ส่วนนี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักฐานทั้งหมดในการสอบบัญชีแต่ในระบบที่ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์

ส่วนใหญ่ก็มีความซับซ้อนในการเก็บหลักฐานมากขึ้น เนื่องจากในกิจการที่ใช้คอมพิวเตอร์ ข้อมูลต่างๆ จะเก็บในแฟ้มข้อมูลทั้งที่เป็นแฟ้มข้อมูลหลัก (Master file) และแฟ้มรายการเปลี่ยนแปลง (Transaction file) ซึ่งจะจัดเก็บอยู่ในรูปแบบที่อ่านได้โดยเครื่องเท่านั้น ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการตรวจสอบเช่น ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการตรวจสอบทั่วไป หรือที่เรียกว่า Generalized Audit Software (GAS) เข้ามาช่วยในการเรียกดูข้อมูลและเก็บรวบรวมหลักฐานในการตรวจสอบ

ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นแล้วว่าเทคนิคการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการสอบบัญชีนั้นมีหลายอย่างที่สำคัญ ได้แก่ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการตรวจสอบทั่วไป และการใช้ข้อมูลทดสอบ นอกจากนี้ยังมีเทคนิคอื่นอีกหลายอย่างด้วยกัน การที่จะเลือกใช้เทคนิคใดในการสอบบัญชีเรื่องหนึ่งๆนั้น ผู้สอบบัญชีต้องเข้าใจถึงลักษณะของรายการ ความเสี่ยง ขั้นตอนที่สำคัญของการประมวลผลและการควบคุมต่างๆ ที่มีอยู่ในระบบที่ผู้สอบบัญชีจะทำการตรวจสอบ และต้องกำหนดวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบในเรื่องนั้นๆ ก่อนแล้วจึงเลือกใช้วิธีการตรวจสอบและเทคนิคการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการตรวจสอบตามวิธีนั้นๆ ให้เหมาะสม ในส่วนต่อไปนี้จะกล่าวถึงเทคนิคแต่ละอย่าง

การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยตรวจสอบ

โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการตรวจสอบ เป็นเครื่องมือการตรวจสอบที่ได้รับความนิยมใช้กันมากในปัจจุบัน เนื่องจากทำให้ผู้สอบบัญชีสามารถปฏิบัติงานสอบบัญชีได้รวดเร็วขึ้นได้ผลการตรวจสอบที่ถูกต้องสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และสามารถใช้เป็นหลักฐานประกอบการตรวจสอบที่มีความน่าเชื่อถือ นอกจากนี้ เมื่อผู้สอบบัญชีใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยตรวจสอบเป็นส่วนหนึ่งของการตรวจสอบงบการเงินในงวดปัจจุบันแล้วยังสามารถนำโปรแกรมตรวจสอบที่เป็นมาตรฐานจากการพัฒนาโดยใช้คำสั่งจากโปรแกรม ACL มาใช้ประโยชน์ต่องานตรวจสอบในครั้งต่อไปได้ด้วย โดยผู้สอบบัญชีสามารถนำมาช่วยงานประเภทต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis Tool) ใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์รายการข้อมูล ตามตัวอย่างดังต่อไปนี้

1.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อหาแนวโน้มเบื้องต้นของรายการทางการเงิน ได้แก่ ยอดขายสุทธิ ลูกหนี้การค้า สินค้าคงเหลือ กำไรต่อหุ้น เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ประกอบการวิเคราะห์และพิจารณาวางแผนการตรวจสอบบัญชี

1.2 การวิเคราะห์หาแนวโน้มของรายได้และค่าใช้จ่าย ได้แก่ ยอดขาย ต้นทุนขาย ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน กำไรขั้นต้น และกำไรสุทธิ เพื่อวิเคราะห์หาแนวโน้มของรายได้ ค่าใช้จ่ายและกำไรที่เกิดขึ้นในแต่ละประเภทของสินค้า

2. สนับสนุนเทคนิคการสอบบัญชี (Audit Techniques) ใช้เป็นเครื่องมือช่วยสนับสนุนเทคนิคการสอบบัญชี ดังต่อไปนี้

2.1 การทดสอบเนื้อหาสาระของรายการ และยอดคงเหลือ (Substantive Test of Transaction) ผู้สอบบัญชีสามารถใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยตรวจสอบ เพื่อการทดสอบเนื้อหาสาระในรายละเอียดของรายการทางบัญชีและยอดคงเหลือ ทั้งในลักษณะของข้อมูลเพียงบางส่วนหรือข้อมูลทั้งหมด ตามตัวอย่างดังต่อไปนี้

2.1.1 การทดสอบความถูกต้องของข้อมูลในแฟ้มข้อมูลทั้งหมด หรือบางส่วนที่สนใจ

2.1.2 การคัดเลือกข้อมูลตามหลักเกณฑ์ที่ผู้สอบบัญชีพิจารณาไว้ตามความเหมาะสม

2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบ (Analytical Procedure) ผู้สอบบัญชีสามารถใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยตรวจสอบ เพื่อการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายการในงวดปัจจุบันที่มีการเคลื่อนไหวผิดปกติ กับรายการในงวดบัญชีก่อนหรือในระยะเวลาที่กำหนด ตามตัวอย่างดังต่อไปนี้

2.2.1 การวิเคราะห์หาอัตราส่วนทางการเงิน เช่น อัตราส่วนทุนหมุนเวียน และอัตราส่วนการหมุนเวียนของสินค้า เป็นต้น

2.2.2 การวิเคราะห์หารายการสินค้าที่ล่าสมัย หรือหมดอายุที่ยังคงค้างอยู่ในคลังสินค้า

2.3 การทดสอบระบบการควบคุมภายใน (Test of Controls) ผู้สอบบัญชีสามารถใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการทดสอบจุดควบคุมภายใน ตามตัวอย่างดังต่อไปนี้

2.3.1 การสอบทานความถูกต้องเหมาะสมของมูลค่าของข้อมูลทางการเงิน เช่น การสอบทานความถูกต้องในการอนุมัติรายการสินค้าตามวงเงินสินเชื่อที่ลูกค้าแต่ละรายได้รับในกระบวนการขายสินค้า

2.3.2 การสอบทานราคาขายหรือต้นทุนขายของสินค้าที่มีราคาสูงหรือต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด

3. ช่วยจัดทำกระดาษทำการของผู้สอบบัญชี (Audit Working Paper) ถึงแม้ว่าผู้สอบบัญชีจะนำโปรแกรมสำเร็จรูปเข้ามาช่วยในการตรวจสอบ แต่ผู้สอบบัญชียังจำเป็นต้องจัดทำกระดาษทำการ เพื่อให้เป็นหลักฐานสนับสนุนงานสอบบัญชีที่จัดทำขึ้น ซึ่งผู้สอบบัญชีสามารถใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยตรวจสอบเป็นเครื่องมือช่วยในการจัดทำกระดาษทำการของตนได้ โดยการสั่งพิมพ์รายงานผลการตรวจสอบจากโปรแกรม

ประโยชน์ของการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยตรวจสอบ

ผู้สอบบัญชีจะได้รับประโยชน์จากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยตรวจสอบ ดังนี้

1. ช่วยลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบ (Audit Economy and Efficiency) การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยตรวจสอบ มีส่วนช่วยในการวางแผน (Audit Planning) การทดสอบการควบคุมภายในในด้านต่าง ๆ การทดสอบรายละเอียด และยอดเงินคงเหลือของรายการ

ทางบัญชี (Substantive Test) ให้มีความรวดเร็วและถูกต้อง เชื่อถือได้มากขึ้น ตามตัวอย่างดังต่อไปนี้

1.1 การนำโปรแกรมบริหารงานโครงการมาช่วยในการจัดสรรบุคลากร ระยะเวลาในการทำงาน และการติดตามความก้าวหน้าของงานตรวจสอบ

1.2 การนำโปรแกรม Generalized Audit Software มาช่วยในการตรวจสอบข้อมูลที่ผิดปกติ (Exception Items) และสุ่มตัวอย่างข้อมูลเพื่อนำมาตรวจสอบ

1.3 การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยตรวจสอบเป็นประจำ จะช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการตรวจสอบ โดยช่วงแรกของการนำโปรแกรมสำเร็จรูปมาช่วยในการตรวจสอบนั้น อาจต้องใช้เวลาในการจัดเตรียมค่อนข้างมาก แต่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้สอบบัญชีในการนำมาใช้ได้อีกสำหรับงวดการตรวจสอบถัดไป ซึ่งจะช่วยให้ตรวจสอบบัญชีได้รวดเร็วและง่ายต่อการควบคุมการปฏิบัติงาน

2. บรรลุถึงเป้าหมายการตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพ (Audit Effectiveness) การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการตรวจสอบ จะช่วยให้ผู้สอบบัญชีสามารถเลือกตรวจสอบข้อมูลได้ทั้งหมดตามที่ต้องการได้ เช่น ในกรณีที่ต้องการ ตรวจสอบยอดลูกหนี้รายตัวทั้งหมดของสหกรณ์ซึ่งมีจำนวนมากถึง 10,000 ราย และต้องการกระทบยอดลูกหนี้รายตัวกับบัญชีแยกประเภททั่วไป ผู้สอบบัญชีสามารถใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการคำนวณยอดลูกหนี้ทุกรายการ รวมถึง การช่วยสุ่มตัวอย่างลูกหนี้รายตัวจากลูกหนี้ทั้งหมด ซึ่งเป็นส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิผลในการตรวจสอบให้ดียิ่งขึ้น และยังสามารถใช้เป็นหลักฐานการตรวจสอบที่เชื่อถือได้

3. ช่วยส่งเสริมภาพพจน์ที่ดีในการตรวจสอบ (Enhanced Image of Auditing) การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยตรวจสอบจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย รวมถึงช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของผู้สอบบัญชีให้ดีขึ้น

ข้อดีและข้อจำกัดของการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยตรวจสอบ

การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยตรวจสอบนั้น มีทั้งข้อดีและข้อจำกัด โดยสังเขปที่ควรได้รับการพิจารณาเปรียบเทียบในเบื้องต้น ดังต่อไปนี้

ข้อดีของการนำโปรแกรมสำเร็จรูปมาช่วยตรวจสอบ

1. ตรวจสอบข้อมูลที่อยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
2. ช่วยลดเวลาในการตรวจสอบ
3. ตรวจสอบข้อมูลได้ปริมาณมาก ครอบคลุมทุกรายการ
4. สามารถควบคุมการตรวจสอบได้ง่ายขึ้น
5. สามารถนำมาใช้ได้หลายงวดบัญชี
6. เป็นหลักฐานการตรวจสอบที่น่าเชื่อถือและมีคุณภาพ

7. สามารถใช้เป็นเครื่องมือหลักที่เชื่อถือได้ โดยไม่ต้องเสียเวลาในการเรียนรู้วิธีการใช้งานกับโปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆประกอบเพิ่มเติมอีก

ข้อจำกัดของการนำโปรแกรมสำเร็จรูปมาช่วยตรวจสอบ

1. มีค่าใช้จ่ายในการซื้อคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูป
2. เพิ่มข้อมูลที่น่ามาตรวจสอบจะต้องมีรูปแบบ และโครงสร้างที่แน่นอน
3. มีความยุ่งยากในการโอนย้ายข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีข้อมูลปริมาณมาก
4. ความเชื่อถือได้ของรายการข้อมูลที่จะนำเข้าประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปซึ่งมีโอกาสถูกเปลี่ยนแปลงแก้ไข โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่มีการบิดเบือนรายการโดยตั้งใจ
5. ต้องใช้เวลาในการพัฒนาผู้สอบบัญชี ให้สามารถใช้งานกับโปรแกรมสำเร็จรูปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
6. สามารถตรวจสอบได้เฉพาะหลังจากเกิดรายการแล้ว (ex post auditing) เท่านั้น
7. สามารถตรวจสอบ processing logic ได้ในกรณีที่ logic ไม่สลับซับซ้อนมากนัก แต่ในกรณีที่ logic มีความสลับซับซ้อนอาจจะไม่คุ้ม
8. ไม่สามารถบอกถึงแนวโน้มที่ระบบอาจมีข้อผิดพลาด
9. จำเป็นต้องใช้ข้อมูลจากระบบโดยให้ความเชื่อถือว่ามีข้อมูลที่ได้มามีความครบถ้วนและสมบูรณ์

สิ่งที่ผู้สอบบัญชีควรพิจารณาในการนำโปรแกรมสำเร็จรูปช่วยตรวจสอบมาใช้

(ดร.ประจิต หาว์ตร. 2550)

การนำโปรแกรมสำเร็จรูปมาช่วยตรวจสอบนั้น ผู้สอบบัญชีต้องพิจารณาถึงงานตรวจสอบที่ปฏิบัติอยู่ว่ามีความจำเป็นต้องนำคอมพิวเตอร์มาใช้หรือไม่ และจะใช้เทคนิคของระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการตรวจสอบได้มากน้อยเพียงใด และสามารถผสมผสานกับเทคนิคการตรวจสอบด้วยมือได้อย่างไร ทั้งนี้ปัจจัยต่างๆที่ต้องนำมาพิจารณา ได้แก่

1. ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของผู้ตรวจสอบบัญชีผู้ตรวจสอบบัญชีต้องมีความรู้เพียงพอในการวางแผนการปฏิบัติงานการมอบหมายงานและการใช้ผลงานที่ได้จากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยตรวจสอบ ทั้งนี้ระดับความรู้และความสามารถของผู้สอบบัญชีที่ต้องการจะขึ้นอยู่กับความยุ่งยากและซับซ้อนของการนำโปรแกรมสำเร็จรูปช่วยตรวจสอบมาสนับสนุนงานสอบบัญชี กล่าวคือผู้สอบบัญชีต้องรู้จักประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยตรวจสอบ ให้เข้ากับงานตรวจสอบที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลต่องานตรวจสอบ
2. ข้อจำกัดของการตรวจสอบด้วยมือในกรณีขององค์กรที่ใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผลรายการทางการเงินอย่างเป็นสาระสำคัญยอมทำให้ผู้สอบบัญชีขาดหลักฐานที่มองเห็นได้ด้วยตา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีของรายการข้อมูลที่ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สร้างหรือบันทึกให้โดย

อัตโนมัติ เป็นเหตุให้ผู้สอบบัญชีขาดหลักฐานประกอบการตรวจสอบตั้งแต่ต้นจนจบรายการ ทำให้ผู้สอบบัญชีไม่สามารถตรวจสอบตามวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบระบบมือได้ นอกจากนี้ รายการต่างๆที่จำเป็นต้องใช้สำหรับงานตรวจสอบ อาจจะไม่ถูกกำหนดให้พิมพ์ หรืออาจพิมพ์เฉพาะที่แสดงเพียงยอดรวมโดยปราศจากการแสดงรายละเอียดของรายการข้อมูล

3. ความเป็นไปได้ด้านเทคนิคและข้อจำกัดโปรแกรมสำเร็จรูปการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมาช่วยตรวจสอบนั้น ผู้สอบบัญชีต้องพิจารณาถึงระดับความเชื่อมั่นของการตรวจสอบที่ยอมรับได้ในเรื่องของความครบถ้วนสมบูรณ์ความเชื่อถือได้ และความปลอดภัย ตั้งแต่กระบวนการวางแผนการตรวจสอบการทดสอบ การประมวลผล การสอบทานผลลัพธ์ที่ได้ รวมถึงการทำงานร่วมกันได้ระหว่างโปรแกรมสำเร็จรูปกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของธุรกิจที่ดำเนินการตรวจสอบ โดยพิจารณาวางแผนที่จะใช้อุปกรณ์อื่นเมื่อพบว่าการปฏิบัติงานไม่สามารถดำเนินไปภายใต้แผนงานและงบประมาณที่กำหนดไว้

4. ลักษณะของการจัดเก็บและขนาดของแฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้สอบบัญชีควรพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวกับแฟ้มข้อมูลของคอมพิวเตอร์ที่ตรวจสอบ

5. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานตรวจสอบผู้สอบบัญชีต้องพิจารณาว่า การนำโปรแกรมสำเร็จรูปช่วยตรวจสอบมาใช้งานนั้นจะทำให้ผู้สอบบัญชีสามารถทำงานตรวจสอบได้รวดเร็วถูกต้อง และครบถ้วนมากกว่าการตรวจสอบด้วยระบบมือ นอกจากนี้ ยังสามารถนำมาใช้ประโยชน์ต่องานตรวจสอบเอกสาร และหลักฐานในปริมาณมากขึ้นตามที่ต้องการ หรือสามารถเลือกตรวจสอบข้อมูลที่มีอยู่ทั้งหมด แทนที่จะเลือกตรวจเพียงบางรายการ

6. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบผู้สอบบัญชีควรพิจารณาว่า การนำโปรแกรมสำเร็จรูปช่วยตรวจสอบมาใช้งานนั้นจะส่งผลให้ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบเพิ่มมากขึ้นหรือลดน้อยลงซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆที่เกิดขึ้น ระหว่างการปฏิบัติงานตรวจสอบดังต่อไปนี้กรณีที่มีระยะเวลาตรวจสอบเพิ่มขึ้น กรณีที่มีระยะเวลาตรวจสอบลดลง

7. กรณีมีการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ผู้สอบบัญชีควรพิจารณาถึงการนำโปรแกรมสำเร็จรูปช่วยตรวจสอบกับองค์กร ซึ่งมีโครงการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงสารสนเทศในอนาคต หรือองค์กรที่มีการปรับปรุงแก้ไขระบบสารสนเทศอยู่เป็นประจำ

7. ทฤษฎีการใช้งานโปรแกรม Audit Command Language (ACL)

ความหมายโปรแกรม ACL (กรมตรวจสอบบัญชีสหกรณ์, 2549) คือ

1. โปรแกรมสำเร็จรูปทั่วไปสำหรับการสอบบัญชี (Generalized Audit Software)
2. เป็นเครื่องมือช่วยในการอ่านข้อมูล ที่มีอยู่บนเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดต่าง ๆ เช่น เครื่องเมนเฟรม หรือ ไมโครคอมพิวเตอร์

3. สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้จากข้อมูลที่เก็บอยู่บนฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ (Relational Database) เช่น SQL, Oracle, Sybase, Foxpro เป็นต้น
4. เป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้สอบบัญชีสามารถประมวลผลข้อมูลในการทดสอบการคำนวณวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน สุ่มตัวอย่าง
5. เป็นเครื่องมือช่วยจัดทำผลลัพธ์จากการประมวลผลในรูปรายงาน หรือแฟ้มข้อมูล
6. ทำงานบน Windows Base แบบ Interactive
7. สามารถประมวลผลข้อมูลได้หลากหลายรูปแบบ
8. สามารถประมวลผลข้อมูลในปริมาณไม่จำกัด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูล
9. สามารถพัฒนาโปรแกรมตรวจสอบที่เป็นมาตรฐาน ซึ่งนำมาใช้ได้ในปีถัดไป

เมนูการใช้งานในโปรแกรม ACL สามารถแบ่ง เมนูการใช้งานได้ 5 เมนูหลัก ดังนี้

1. เมนู File เป็น เมนูที่ใช้ในการจัดการ Project ทั้งการสร้างการเรียกใช้งานและการเก็บบันทึก
2. เมนู Data เป็น เมนูสำหรับใช้ในการจัดการข้อมูล เช่น การคัดเลือกข้อมูล การจัดเรียงข้อมูล และการรวมข้อมูล เป็นต้น
3. เมนู Analyze เป็นเมนูสำหรับใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำมาใช้ในการตรวจสอบ เช่น การนับจำนวนรายการ (Count Record) การรวม (Total Field) การหาค่าทางสถิติ (Statistical) และการจัดชั้นข้อมูล(Stratify/Classify) เป็นต้น
4. เมนู Sampling เป็นเมนูสำหรับใช้ในการสุ่มตัวอย่าง เพื่อนำมาใช้ในการตรวจสอบ
5. เมนู Application เป็น เมนูสำหรับใช้แสดงเมนูย่อยสำหรับการตรวจสอบโดยพัฒนามาจากภาษาเฉพาะของโปรแกรม ACL เอง ซึ่งจะเป็นประโยชน์มากในการนำมาใช้ในงวดการตรวจสอบของปีถัดไป

คุณสมบัติของโปรแกรม ACL (บุญเลิศ อิงคเวทย์ ,2545)

โปรแกรม ACL (Audit Command language) เป็นโปรแกรมที่ใช้ในการตรวจสอบข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบของแฟ้มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ การใช้โปรแกรมประเภทนี้ช่วยให้ผู้สอบบัญชีมีเครื่องมือในการตรวจสอบแฟ้มอิเล็กทรอนิกส์ และลดข้อจำกัดในการตรวจสอบในอดีตที่ต้องตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น รายงานหรือสมุดบัญชีต่างๆ เท่านั้น ผู้สอบบัญชีสามารถใช้โปรแกรมนี้ตรวจสอบแฟ้มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในเครื่องคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ของลูกค้า ผู้สอบบัญชีต้องมีความรู้ทางคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมตรวจสอบ ACL บางแต่ไม่จำเป็นต้องเชี่ยวชาญในเครื่องคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์เท่ากับเจ้าฝ่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัท ACL for windows เป็นโปรแกรมที่นิยมใช้ในปัจจุบัน กับบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ และหน่วยงาน

ตรวจสอบภายในของบริษัทและองค์การขนาดใหญ่ เนื่องจากมีคุณลักษณะที่ง่ายต่อการใช้งาน มีความสามารถในการอ่านแฟ้มข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อการตรวจสอบได้

ขั้นตอนการใช้ ACL วิเคราะห์ข้อมูล คือ

1. ดำเนินการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของลูกค้าเพื่อที่จะขอแฟ้มข้อมูลเพื่อการตรวจสอบ ผู้สอบบัญชีส่วนใหญ่มักจะประสานงานผ่านเจ้าหน้าที่แผนกบัญชีเพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของแผนกคอมพิวเตอร์อีกครั้งหนึ่ง
2. กำหนดโครงสร้างของแฟ้มข้อมูลในโปรแกรม ACL ซึ่งผู้สอบบัญชีควรขอมาพร้อมกับโครงสร้างขอแฟ้มข้อมูล
3. ดำเนินการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรม ACL
4. นำผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลไปวิเคราะห์และจัดทำกระดาษทำการตามวัตถุประสงค์การตรวจสอบ

คุณลักษณะโดยทั่วไปของโปรแกรมช่วยในการตรวจสอบบัญชี ACL (คู่มือการใช้โปรแกรม ACL (Audit Command Language), สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร , กรมตรวจสอบบัญชีสหกรณ์, 2550)

โปรแกรมช่วยในการตรวจสอบบัญชี ACL ถือได้ว่าเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการตรวจสอบทั่วไป (Generalized Audit Software หรือ GAS) สามารถเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ผู้สอบบัญชีใช้ในการเก็บรวบรวมหลักฐาน

คำสั่งต่าง ๆ ที่ใช้ประมวลผลในโปรแกรม ACL ที่สำคัญสรุปได้ดังนี้

1. การจัดการแฟ้มโครงการ (File Command) แบ่งได้เป็น

1) การสร้างแฟ้มโครงการใหม่ เป็นการสร้างแฟ้มโครงการในการตรวจสอบใหม่โดยใช้คำสั่ง New Project จากเมนู และระบุตำแหน่งที่เก็บแฟ้มข้อมูลเลือก File ข้อมูลที่จะทำการตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้จะเป็นตารางคล้าย Excel แต่ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้

2) การเปิดแฟ้มโครงการที่มีอยู่ เป็นการเปิดแฟ้มโครงการที่เคยได้สร้างไว้แล้วโดยจะต้องระบุตำแหน่งของแฟ้มโครงการ

3) การปิดแฟ้มโครงการที่เปิดอยู่ เป็นการปิดแฟ้มโครงการที่กำลังเปิดใช้งานอยู่ในขณะนั้น

2. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน (Analysis Command) คำสั่งในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นคำสั่งที่ให้ผลลัพธ์ทางจอภาพหรือสั่งพิมพ์ผลลัพธ์ทางเครื่องพิมพ์แต่จะไม่มีคำสั่งสร้าง แฟ้มข้อมูลใหม่ ACL มีคำสั่งในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานอยู่หลายคำสั่ง คือ

1) **Count** เป็นคำสั่งที่ใช้ในการนับจำนวนรายการในแฟ้มข้อมูลที่ประมวลผลมักจะใช้ในการควบคุมความครบถ้วนของข้อมูลก่อนและหลังประมวลผล

2) **Total** เป็นคำสั่งที่ใช้ในการคำนวณหาจำนวนเงินรวมของฟิลด์ต่างๆ ที่เป็นตัวเลข เช่น จำนวนหน่วย จำนวนเงิน มักจะนำผลลัพธ์ที่ได้ไปกระทบยอดรวมกับจำนวนตัวเลขในรายงานของลูกค้าหรือตัวเลขในบัญชีคุมต่างๆ เพื่อให้ผู้สอบบัญชีมั่นใจว่าข้อมูลที่ได้จากลูกค้าครบถ้วนถูกต้องก่อนที่จะประมวลผลในคำสั่งอื่นๆ ต่อไป

3) **Statistic** เป็นคำสั่งที่ใช้ในการหาค่าทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่กำลังตรวจสอบ ได้แก่ จำนวนรายการหรือจำนวนเงิน ค่าเฉลี่ย สำหรับข้อมูลที่มีค่าบวก ค่าลบ และศูนย์จำนวนเงินที่ไม่ค่าหนึ่งถึงเครื่องหมายบวก ลบ ค่าสูงสุดและค่าต่ำสุด 5 ค่าแรก

4) **Profile** เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแสดงจำนวนรวม (Total) โดยไม่ค่าหนึ่งถึงเครื่องหมายจำนวนต่ำสุด จำนวนสูงสุด

5) **Stratify** เป็นการวิเคราะห์แบ่งกลุ่มประชากร เพื่อใช้ในการวิเคราะห์จำนวนรายการและจำนวนของข้อมูลแต่ละช่วง และสามารถหาอัตราร้อยละและจำนวนรวมของข้อมูลในแต่ละฟิลด์ที่เลือก การแบ่งกลุ่มตามฟิลด์ข้อมูลหลักอาจแบ่งเป็นช่วงเท่าๆ กัน

6) **Classify** เป็นการวิเคราะห์ที่จำนวนรายการและจำนวนตัวเลขของประชากรในแฟ้มข้อมูลลูกค้าโดยวิเคราะห์ตามกลุ่มข้อมูลตามฟิลด์หลักที่กำหนด

7) **Histogram** เป็นการวิเคราะห์ความถี่ของรายการที่มีอยู่ในแฟ้มข้อมูลลูกค้าตามฟิลด์หลักที่เลือกโดยแสดงออกมาในรูปของกราฟ ในกรณีนี้ที่ฟิลด์หลักเลือกเป็นจำนวนเงินผู้สอบบัญชีจะต้องกำหนดจำนวนช่วงหรือค่าช่วงของจำนวนตัวเลขที่ต้องการให้สร้างกราฟ

8) **Age** เป็นคำสั่งที่ใช้ในการวิเคราะห์จำนวนรายการและจำนวนตัวเลขตามจำนวนวันนับจากวันที่กำหนด มักใช้ในการวิเคราะห์ห้วงแยกอายุหนึ่งเพื่อตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญหรือวิเคราะห์สินค้าล้าสมัยเพื่อตั้งเผื่อสินค้าล้าสมัย เป็นต้น ผลลัพธ์ที่ได้อาจแสดงในรูปของตัวเลขหรือแสดงเป็นกราฟ

9) **Benford** เป็นคำสั่งที่ใช้ในการนับจำนวนครั้งของรายการที่ขึ้นต้นด้วยตัวเลขในแฟ้มข้อมูลลูกค้าและทำการเปรียบเทียบกับค่าที่นับจริงกับค่าที่คำนวณได้ตามวิธีของการ Digital Analysis ตามหลักของ Benford Algorithm และช่วยในการประเมินค่าความเบี่ยงเบนระหว่างค่าจริงและค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้จาก Benford algorithm ซึ่งวิธีการนี้จะเป็นเครื่องมือที่ผู้สอบบัญชีนำไปใช้วิเคราะห์กลุ่มข้อมูลที่มีจำนวนที่ผิดปกติในกลุ่มของข้อมูลตามหลักสถิติได้

10) **Duplicate** เป็นการวิเคราะห์ลำดับเลขที่ของเอกสารเพื่อแสดงการตรวจสอบว่ามีรายการใดบ้างที่แสดงเลขที่ของเอกสารซ้ำกัน เช่นเดียวกับ Gaps ผู้สอบบัญชีมักจะใช้วิเคราะห์ลำดับเลขที่ของเอกสารสำคัญต่างๆ ในช่วงของการทดสอบการควบคุมของบริษัทลูกค้า เช่น การวิเคราะห์แสดงรายการที่มีเลขที่ Invoice ซ้ำกัน

3. การสร้างแฟ้มข้อมูล (Data Command) คำสั่งในหมวดนี้ภายใต้ Data command เป็นคำสั่งในการจัดการแฟ้มข้อมูลพื้นฐานรวมถึงการสร้างแฟ้มข้อมูลใหม่ที่ File Extension ดังนั้น ทุกครั้งที่ประมวลคำสั่งในหมวดนี้มักต้องระบุชื่อแฟ้มข้อมูลที่สร้างขึ้นใหม่ทุกครั้ง ACL มีคำสั่งที่ใช้ในการสร้างข้อมูล ได้แก่

1) Select การกำหนดแฟ้มข้อมูลพื้นฐาน (Data File with FIL Extension) ที่เปิด ใช้ในการวิเคราะห์ตามคำสั่งของ ACL หรือทำสำเนาหรือเปลี่ยนชื่อแฟ้มข้อมูลหรือลบแฟ้มข้อมูลออกจากแฟ้มโครงการ

2) Relations เป็นคำสั่งที่ใช้ในการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างแฟ้มข้อมูลต่างๆ ตามฟิลด์หลักของแต่ละแฟ้มเพื่อนำข้อมูลทั้งสองแฟ้มไปรวมในการวิเคราะห์ตามคำสั่งของ ACL ก่อนที่จะทำการเชื่อมความสัมพันธ์ทั้งสองแฟ้มข้อมูล จะต้องมีการเรียงข้อมูลในแฟ้มข้อมูลทั้งสองก่อน

3) Report เป็นคำสั่งที่ใช้ในการสร้างรายงานเพื่อพิมพ์หรือจัดเก็บเป็นแฟ้มข้อมูล ซึ่งอาจสร้างรายงานแสดงรายละเอียดตามเงื่อนไขที่กำหนดหรือสร้างรายงานแสดงยอดรวมตามฟิลด์หลักได้

4) Extract เป็นคำสั่งที่ใช้ในการคัดลอกข้อมูลตามเงื่อนไขที่กำหนด ผู้สอบบัญชีอาจจะนำไปใช้ในการสร้างแฟ้มข้อมูลที่มีรายการผิดปกติ หรือเลือกข้อมูลที่มีรายการที่มีสาระสำคัญ

5) Export เป็นคำสั่งที่ใช้ในการคัดลอกข้อมูลจาก ACL File ไปจัดเก็บในรูปแบบอื่นเพื่อประมวลผลในโปรแกรมอื่นต่อไป เช่น Excel File Merge File หรือ Text File เป็นต้น

6) Summarize เป็นคำสั่งที่ใช้ในการสร้างแฟ้มข้อมูลใหม่ที่จัดเก็บข้อมูลสรุปตามฟิลด์หลักที่กำหนด

7) Index เป็นคำสั่งที่ใช้ในการสร้างแฟ้มดัชนีที่ใช้ร่วมกับ ACL File เพื่อใช้ในการเรียงลำดับข้อมูล แฟ้มดัชนีนี้จะเก็บข้อมูลของฟิลด์หลักและตัวชี้เท่านั้น ไม่ได้เก็บข้อมูลทั้งหมด ดังนั้นแฟ้มดัชนีจะมีขนาดเล็กกว่าแฟ้มข้อมูลที่ได้จากการเรียงข้อมูลโดยคำสั่ง Sort

8) Sort เป็นคำสั่งที่ใช้ในการเรียงข้อมูลตามฟิลด์หลักที่กำหนด คำสั่งนี้จะทำสำเนาข้อมูลทั้งหมดของแฟ้มข้อมูลต้นทางและมีการเรียงข้อมูลจากฟิลด์หลักด้วย ดังนั้นขนาดของแฟ้มข้อมูลใหม่ที่ได้จะมีขนาดเท่ากับแฟ้มข้อมูลเดิม และแฟ้มข้อมูลที่ได้จากคำสั่งนี้มีขนาดใหญ่กว่าแฟ้มดัชนีที่ได้จากการใช้คำสั่ง Index

9) Join คำสั่งนี้ใช้ในการสร้างแฟ้มข้อมูลใหม่โดยมีการรวมข้อมูลจากแฟ้มข้อมูล 2 แฟ้มที่มีฟิลด์หลักที่สัมพันธ์กัน

10) Merge ใช้ในการรวมแฟ้มข้อมูล 2 แฟ้ม ที่มีโครงสร้างแฟ้มข้อมูลเหมือนกัน มักจะใช้ในการรวมข้อมูลของสาขาต่างๆ หรือเป็นการรวมข้อมูลลูกค้าที่มีระยะเวลาต่างกัน

4. การสุ่มตัวอย่าง (Sampling Command) คำสั่งในหมวดนี้ใช้ในการเลือกตัวอย่างตามหลักสถิติเพื่อเลือกข้อมูลตัวอย่างเพื่อใช้เป็นตัวแทนของประชากรของข้อมูลที่ตรวจสอบและสามารถสรุปผลการตรวจสอบว่าถูกต้องโดยอ้างอิงหลักวิชาทางสถิติ คำสั่งในการสุ่มตัวอย่าง ได้แก่

1) **Size** ใช้ในการกำหนดขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมในการสุ่มตัวอย่าง

2) **Sample** เป็นคำสั่งที่สร้างรายการตัวอย่างจากการสุ่มตัวอย่าง

3) **Evaluate** ใช้ในการคำนวณผลกระทบของข้อผิดพลาดที่ตรวจพบจากข้อมูลประชากรสำหรับอัตราความเชื่อมั่นที่กำหนดและคำนวณอัตราของข้อผิดพลาดหรือจำนวนเงินสูงสุดของข้อผิดพลาด

8. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้าถึงทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงทฤษฎีต่างๆ ไว้ดังนี้

มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงทฤษฎีที่เน้นกระบวนการเอาไว้ว่า เป็นทฤษฎีที่ค้นหาสิ่งใดเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมและเป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ในขบวนการของการจูงใจ (พนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ; 2529: 29) ทฤษฎีที่เน้นกระบวนการนี้เป็นทฤษฎีที่เน้นการหาเหตุผลจูงใจมุ่งที่จะหากระบวนการที่จะกระตุ้น นำทางรักษาและยุติพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของคนงานเพื่อให้งานสำเร็จ (ดิน ปรัชญาพฤทธิ; 2534: 48) นอกจากนี้ (Gannon; 1982: 323-324) กล่าวถึงทฤษฎีนี้ว่า ทฤษฎีนี้จะให้ความสนใจกิจกรรมที่เกี่ยวกับการทำงานเป็นสำคัญดังนั้นจึงแบ่งกลุ่มทฤษฎีที่เน้นกระบวนการนี้ที่สำคัญ ได้แก่

1. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)
2. ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

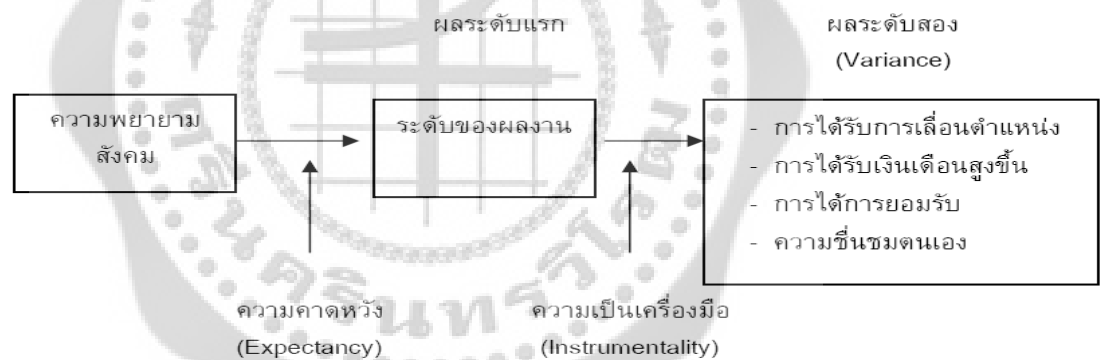
แนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีนี้คือ ความคิดที่ว่าคนเราทุกคนมีความคาดหวังต่อผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นเนื่องจากผลกระทำที่เขาได้ทำขึ้นไปยิ่งกว่านั้นคนทุกคนต่างมีความชอบในผลสัมพัทธ์ชนิดต่างๆ แตกต่างกันด้วย ซึ่งความหมายถึงว่ามนุษย์เราได้รับการพิจารณาว่ามีความคิดมีการหาเหตุผล และมีการคาดการณ์เกี่ยวกับเหตุการณ์ต่างๆ ในอนาคตและผลที่ตามมาจากสิ่งต่างๆ ดังกล่าวคือบุคคลเหล่านี้ก็อาจเลือกวิธีดำเนินการเพียงอย่างเดียวที่เขาคิดว่าดีที่สุดจากเลือกหรือจากวิธีดำเนินการต่างๆ ที่มีอยู่ (พนม เมืองแมน. 2529: 29)

ดิน ปรัชญาพฤทธิ. 2534: 49 กล่าวไว้ว่า Vroom อธิบายว่าแรงจูงใจคือผลของความสัมพัทธ์ขององค์ประกอบ 3 ประการคือ

1. สิ่งที่แปรออกมา (Variance) คือ ระดับของผลงานของคุณ จะถูกกำหนดโดยความชอบ (Perference) ที่บุคคลนั้นมีต่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งในบรรดาวัตถุประสงค์หลายๆ อัน หากคนประสงค์จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นและรู้สึกว่าคุณภาพสูงเป็นปัจจัยที่สำคัญในอันที่จะบรรลุวัตถุประสงค์นั้น “ผลระดับแรก” ของเขาก็อาจจะเห็นว่าเขาต้องปฏิบัติงานที่มีคุณภาพสูงกว่าโยเจสัยหรือมีคุณภาพต่ำแล้วแต่กรณี และผลงานระดับที่สองที่เขาชอบคือการได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูง ถึงแม้ว่าผลงานเหล่านั้นจะมีสิ่งอื่นๆ รวมอยู่ด้วยก็ตาม เช่น เงินเดือนที่สูงขึ้น การยอมรับจากสังคมและความชื่นชมในตนเอง ฯลฯ

2. ความเป็นเครื่องมือ (Instrumentality) หมายถึง ความรู้สึกของคนงานซึ่งเชื่อหรือคาดหวังว่าผลระดับแรกที่จํานำไปสู่ผลระดับที่สอง

3. ความคาดหวัง (Expectancy) เป็นตัวเชื่อมระหว่างความพยายามของบุคลากรกับผลระดับแรกจะเห็นว่าความคาดหวังมีลักษณะคล้ายๆ กับความเป็นเครื่องมือแต่แตกต่างกันตรงที่ว่าความคาดหวังเป็นเรื่องที่เกี่ยวเนื่องกับการนำความพยายามมาสัมพันธ์กับผลระดับแรก ส่วนความเป็นเครื่องมือเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการนำเอาผลระดับแรกมาสัมพันธ์กับผลระดับที่สอง ซึ่งทฤษฎีของ Vroom สรุปเป็นภาพประกอบดังนี้

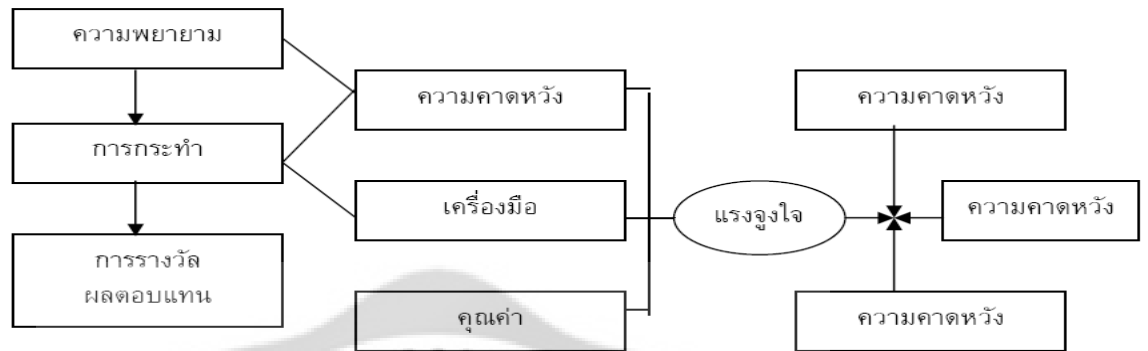


ภาพประกอบ 2 แสดงความคาดหวังของมูลเหตุจูงใจ

ที่มา: ดิน ปรัชญพฤทธิ; (2534) P.49

สรุปได้ง่ายๆ ว่าการที่จะโน้มน้าวจิตใจให้คนทำงานขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่เชื่อว่าความพยายามของตนจะสัมฤทธิ์ผลออกมา เป็นผลระดับแรกและความเป็นเครื่องมือของผลระดับแรกที่มีต่อผลระดับสองซึ่งในที่สุดนั้นการที่คนจะปฏิบัติงานให้สำเร็จหรือไม่ประการใด ย่อมขึ้นอยู่กับจิตภาพและความเชื่อของเขาว่าเขาต้องการหรือไม่ ต้องการอะไรและจะใช้กลยุทธ์อะไรในอันที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามที่เขาเลือกทางเดินเอาไว้

ในการปฏิบัติงานนั้น ทฤษฎีความคาดหวังให้การยอมรับว่านอกจากแรงจูงใจแล้วยังมีอิทธิพลของความสามารถของคุณลักษณะการรับรู้บทบาท (Role Perception) และโอกาสเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย (นรา สมประสงค์; 2536: 152) ดังภาพประกอบต่อไปนี้



ภาพประกอบ 3 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบทฤษฎีความคาดหวัง

ที่มา: Robert A. & Jerald; (1990) P.89

จากภาพประกอบ 3 จะเห็นได้ว่า แรงจูงใจเป็นผลมาจากความคาดหวังเครื่องมือและการให้คุณค่าซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพยายาม การกระทำและผลตอบแทนแต่ในการทำงานนอกจากแรงจูงใจแล้วยังต้องคำนึงถึงความสามารถและคุณลักษณะเฉพาะตน รวมทั้งการรับรู้บทบาทของตนเองและการมีโอกาสจะทำงานประกอบด้วยการปฏิบัติงานจึงจะสำเร็จตามเป้าหมาย

สรุปว่า ทฤษฎีความคาดหวังจะอธิบายแรงจูงใจในแง่ของความคาดหวังที่บุคคลมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประเภทของรางวัลที่พวกเขาจะได้รับ ถ้าพวกเขาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามทฤษฎีความคาดหวังนี้เราจะมีปัจจัยที่แยกจากกันสามอย่างที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของบุคคลที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และพิจารณาถึงองค์ประกอบแต่ละอย่างและในที่สุดการพิจารณาองค์ประกอบเหล่านี้จะรวมเข้าด้วยกันเพื่อที่จะกำหนดระดับแรงจูงใจโดยส่วนร่วมของบุคคล

ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

ทฤษฎีความเสมอภาคชี้ให้เห็นว่าบุคคลจะมุ่งการถูกปฏิบัติอย่างเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นเราจะพอใจต่อสถานการณ์ของความสมดุลหรือความเสมอภาคเกิดขึ้นเมื่อเรารับรู้ว่าอัตราส่วนของปัจจัยและผลลัพธ์ของบุคคลอื่นที่ถูกเปรียบเทียบภายในสถานการณ์เดียวกัน (สมยศ นาวิการ. 2538: 378-379)

ดังนั้น สิ่งทีทฤษฎีนี้ใช้เปรียบเทียบประกอบด้วย ตัวป้อน (Input) กับผลลัพธ์ (Outcome) ของตนกับบุคคลอื่นๆ ในการทำงาน

ตัวป้อน (Input) หมายถึง สิ่งที่ผู้ทำงานได้ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานเช่น ประสบการณ์ความพยายาม การศึกษา การฝึกฝนอบรม เวลา ความคิดเห็น ความสามารถและ ทักษะในการทำงาน

ผลลัพธ์ (Outcome) หมายถึง ผลที่ได้จากการทำงาน เช่น เงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล การเลื่อนตำแหน่ง การยกย่อง ความมั่นคง การพัฒนาส่วนบุคคล สวัสดิการและสภาพ

เทพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ. 2529: 33 ซึ่งประเด็นว่าการที่คน ๆ หนึ่งเปรียบเทียบ อัตราส่วนของสิ่งที่ได้รับกับสิ่งนำเข้าของเขากับบุคคลอื่นจะมีผลเกิดขึ้น 3 ประการคือ ถ้าอัตราส่วน เท่ากันภาวะความเสมอภาคจะยังคงมีอยู่อย่างไรก็ตามหากคน ๆ นั้นมีการรับรู้ ว่า อัตราส่วนดังกล่าว มาแล้วของเขาน้อยกว่าบุคคลที่เขาเปรียบเทียบภาวะความไม่เสมอภาคก็จะเกิดขึ้น ซึ่งเขียนเป็น สมการดังนี้

$$\frac{\text{สิ่งนำออกของบุคคลที่ต้องการจะเปรียบเทียบ}}{\text{สิ่งนำเข้าของบุคคลที่ต้องการจะเปรียบเทียบ}} = \frac{\text{สิ่งนำออกของบุคคลที่ใช้เปรียบเทียบ}}{\text{สิ่งนำเข้าของบุคคลที่ใช้เปรียบเทียบ}}$$

ความไม่เสมอภาคดังที่กล่าวมาแล้วมีได้ 2 รูปแบบ แบบแรกเป็นสภาวะการณ์ที่อัตราส่วนน้อยกว่า

$$\frac{\text{สิ่งนำออกของบุคคลที่ต้องการจะเปรียบเทียบ}}{\text{สิ่งนำเข้าของบุคคลที่ต้องการจะเปรียบเทียบ}} < \frac{\text{สิ่งนำออกของบุคคลที่ใช้เปรียบเทียบ}}{\text{สิ่งนำเข้าของบุคคลที่ใช้เปรียบเทียบ}}$$

เมื่ออัตราส่วนของสิ่งนำออกกับสิ่งนำเข้าของบุคคลๆ หนึ่งน้อยกว่าบุคคลที่ใช้ เปรียบเทียบอาจจะเรียกภาวะทั่ว ๆ ไปว่าเป็นภาวะของการให้ค่าจ้างต่ำ โดยทางตรงกันข้ามหากมี สภาวะการณ์ที่อัตราส่วนที่ เปรียบเทียบมากกว่า เรียกภาวะการณ์นั้นว่าการให้ค่าจ้างสูงดังสมการ

$$\frac{\text{สิ่งนำออกของบุคคลที่ต้องการจะเปรียบเทียบ}}{\text{สิ่งนำเข้าของบุคคลที่ต้องการจะเปรียบเทียบ}} > \frac{\text{สิ่งนำออกของบุคคลที่ใช้เปรียบเทียบ}}{\text{สิ่งนำเข้าของบุคคลที่ใช้เปรียบเทียบ}}$$

สรุปทฤษฎีความเสมอภาคเป็นการสนองแรงจูงใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลรับรู้ว่ามี ความเสมอภาคหรือยุติธรรมในการทำงาน โดยการเปรียบเทียบอัตราส่วนตัวป้อน (Input) และผลลัพธ์ (Outcome) ของตนกับอัตราส่วนตัวป้อนและผลลัพธ์ของผู้อื่น

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

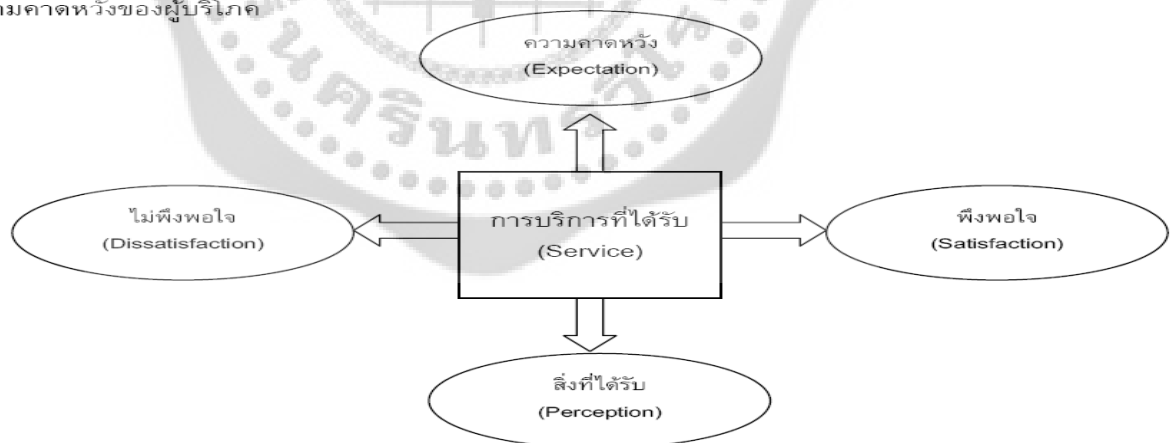
จากการศึกษาค้นคว้าถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้มีผู้ที่ให้นิยามของความพึงพอใจไว้หลายท่านด้วยกันดังนี้

หลุยส์ จาปาเทศ. 2538: 8 กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สัมผัสได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

Philip Kotler. 2000: 45-47 ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับการคาดหวังของบุคคล ดังนั้นระดับของความพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (perceived) และ ความคาดหวัง (expectations) ระดับความพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้างๆ เป็นสามระดับด้วยกัน และลูกค้ารายหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งในสามระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับการคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับการคาดหวัง ลูกค้าย่อมพอใจ แต่ถ้าเกิดกว่าความคาดหวัง ลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

Vavra (1992: 139) ได้ให้นิยามของความพึงพอใจในงานบริการของผู้บริโภค คือ ความยึดมั่น และเชื่อถือได้ของบริษัทผู้ให้บริการในการนำเสนอสินค้าและบริการ ที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภค

ความคาดหวังของผู้บริโภค



ภาพประกอบ 4 Definition of Satisfaction

ที่มา: Vara (1992: 142)

Vavra (1992: 141 –142) มีความคิดเห็นสรุปว่า “ความพึงพอใจของผู้บริโภคเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนมาก สิ่งสำคัญก็คือ ผู้ทำการตลาดต้องรู้จักจริงเกี่ยวกับสินค้า หรือบริการของบริษัท รวมทั้งกระบวนการที่ผู้บริโภคจะหาซื้อสินค้า หรือบริการนั้นได้ หากต้องการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ ต้องการให้ผู้บริโภคนั้นเป็น ผู้บริโภคประจำและต่อเนื่อง และผู้บริโภคมีความพึงพอใจจะมีการบอกต่อถึง ความพึงพอใจในสินค้า และบริการนั้น ๆ ให้แก่เพื่อน ๆ แต่ถ้าผู้บริโภคเกิดความไม่พอใจก็จะบอกต่อถึงความไม่พอใจนั้นออกไปเช่นกันและส่วนใหญ่จะมากกว่ากลุ่มแรกอีกด้วย

เมสเตอร์ (Maister.1993: 70-71) ได้สรุปถึงสิ่งที่เรียกว่า กฎข้อแรกของการบริการ (The First Law of Service) เป็นสูตรดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจ = สิ่งที่ได้รับ – ความคาดหวัง

(SATISFACTION) (PERCEPTION) (EXPECTATION)

ในกรณีที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความคาดหวังในการที่จะได้รับบริการ แต่เมื่อได้รับการบริการในระดับที่น้อยกว่าที่คาดหวังหรือต่างจากที่คาดหวัง ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเกิดความไม่พึงพอใจในการรับบริการ แต่ถ้าลูกค้าหรือผู้รับบริการ ได้รับบริการในระดับที่คาดหวังหรือเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ

การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า โดยอาศัยคุณภาพ บริการ และคุณค่า

ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับการคาดหวังของลูกค้าการ

คาดหวังของบุคคล (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่น ๆ จะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value added) การสร้างคุณค่าเพิ่มเกิดจากการผลิต และจากการตลาด รวมทั้งมีการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total quality)

คุณค่ารวมสำหรับลูกค้า (Total customer value) เป็นผลรวมของผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์หรือบริการใดบริการหนึ่ง คุณค่าผลิตภัณฑ์พิจารณาจากความแตกต่างทางการแข่งขัน ซึ่งประกอบด้วยความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ ความแตกต่างด้านบริการ ความแตกต่างด้านบุคลากร และความแตกต่างด้านภาพลักษณ์ ความแตกต่างทั้งสี่ด้านก่อให้เกิดคุณค่าผลิตภัณฑ์ 4 ด้านเช่นกัน คือ คุณค่าด้านผลิตภัณฑ์คุณค่าด้านบริการ คุณค่าด้านบุคลากร และคุณค่าด้านภาพลักษณ์ คุณค่าทั้ง 4 ประการรวมเรียกว่าคุณค่าผลิตภัณฑ์รวมในสายตาของลูกค้า

ต้นทุนรวมของลูกค้า (Total customer cost) เป็นต้นทุนของลูกค้าที่เกิดจากการตัดสินใจซื้อสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่ง ประกอบด้วยต้นทุนในรูปของตัวเงิน ต้นทุนด้านเวลา ต้นทุนด้านพลังงาน และต้นทุนด้าน จิตวิทยา เช่น ความไม่สบายใจหรือความวิตกกังวลซึ่งต้องตีค่าออกมาเป็นตัวเงิน

คุณค่าที่ส่งมอบแก่ลูกค้า (Customer delivered value) เป็นความแตกต่างระหว่างคุณค่ารวมสำหรับลูกค้า (Total customer value) และต้นทุนรวมของลูกค้า (Total customer cost)

นักการตลาดจะต้องสร้างความแตกต่างทางการแข่งขันและความแตกต่างนั้นจะต้องสามารถสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value added) คุณค่านั้นจะต้องสูงเกินกว่าต้นทุน (Cost) หรือราคา (Price) ทั้งนี้ยึดหลักว่าคุณค่า (Value) ที่ส่งมอบแก่ลูกค้าต้องมากกว่า ราคาสินค้า (Price) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541: 45-47)

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิรัช สุภจินต์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาการนำโปรแกรมช่วยในการตรวจสอบบัญชี ACL มาใช้ช่วยในการตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ในพื้นที่สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 7 มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาการนำโปรแกรมช่วยในการตรวจสอบบัญชี ACL มาใช้ช่วยตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ในพื้นที่สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 7 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในพื้นที่สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 7 โดยแบบสอบถามกับผู้สอบบัญชีสหกรณ์จำนวน 69 คนจากการศึกษาพบว่า การใช้โปรแกรมช่วยในการตรวจสอบบัญชี ACL มาใช้ช่วยตรวจสอบบัญชีมีข้อดี คือ ทำให้การตรวจสอบบัญชีมีประสิทธิภาพมาก ช่วยลดระยะเวลาในการตรวจสอบลงได้ ข้อจำกัดของโปรแกรมคือเมนูต่าง ๆ และการใส่เงื่อนไขในการตรวจสอบต้องใช้ภาษาอังกฤษทั้งหมด ผู้สอบบัญชีส่วนใหญ่ขาดความชำนาญด้านนี้ และมีปัญหาด้านข้อมูลที่ได้รับจากสหกรณ์ โดยส่วนใหญ่ไม่สมบูรณ์และมีจำนวนสหกรณ์ที่สามารถใช้โปรแกรมตรวจสอบทั้งระบบให้ตรวจสอบจำนวนน้อย กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ควรจัดอบรมให้กับพนักงานของสหกรณ์และผู้สอบบัญชีและพัฒนาความรู้ด้านคำสั่งภาษาอังกฤษให้กับผู้สอบบัญชี และการจัดทำคำสั่งสำเร็จรูปไว้ใช้ตรวจสอบข้อมูลในเบื้องต้นของสหกรณ์ครบทุกด้าน เพื่อให้การปฏิบัติงานในการสอบบัญชีของสหกรณ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ปนัดดา ใจมั่น (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การนำโปรแกรมระบบตรวจสอบสหกรณ์เชิงลึก (CATs) มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ที่ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีในพื้นที่สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 7 มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาการนำโปรแกรมระบบตรวจสอบสหกรณ์เชิงลึก (CATs) มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ที่ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ในพื้นที่สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 7 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้สอบบัญชีในพื้นที่สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 7 จำนวน 67 ราย จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการนำโปรแกรมระบบตรวจสอบสหกรณ์เชิงลึก (CATs) มาใช้ช่วยตรวจสอบบัญชี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยทุกด้าน โดยปัจจัยด้านคอมพิวเตอร์ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับความเพียงพอคุณภาพ และประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการตรวจสอบ ด้านความรู้ ความสามารถของผู้สอบบัญชี ให้ความสำคัญเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ ด้านโปรแกรมระบบตรวจสอบบัญชีสหกรณ์เชิงลึก (CATs) ให้

ความสำคัญเกี่ยวกับเมนูตรวจสอบเป็นภาษาไทยง่ายต่อการตรวจสอบและด้านอื่นให้ความสำคัญเกี่ยวกับเป็นข้อกำหนดของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์และมีปัญหาการใช้โปรแกรม ACL และโปรแกรมระบบตรวจสอบสหกรณ์เชิงลึก (CATs) มาใช้ช่วยตรวจสอบบัญชี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับปัญหาทั้ง 3 ด้าน โดยด้านโปรแกรม ACL ให้ความสำคัญปัญหาเกี่ยวกับไม่มีความสามารถในการเขียนคำสั่งตรวจสอบที่มีเงื่อนไขที่ซับซ้อนได้ ด้านโปรแกรมระบบตรวจสอบสหกรณ์เชิงลึก (CATs) ให้ความสำคัญปัญหาเกี่ยวกับสหกรณ์ใช้โปรแกรมระบบบัญชีที่ไม่ได้พัฒนาโดยกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ทำให้ไม่สามารถใช้โปรแกรม (CATs) ช่วยตรวจสอบได้ และด้านอื่น ให้ความสำคัญปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรของสหกรณ์ไม่เข้าใจระบบบัญชี ไม่ชำนาญ และขาดความระมัดระวังในการบันทึกข้อมูล ในโปรแกรมระบบบัญชีที่พัฒนาโดยกรมตรวจบัญชี ทำให้ข้อมูลไม่สมบูรณ์

ชัยโรจน์ เชิดตระกูลยั้ง (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องความรู้ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes : กรณีศึกษา ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) จำนวน 311 คน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยสถิติ Chi-Square

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุระหว่าง 31 – 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีตำแหน่งงานระดับพนักงานปฏิบัติการส่วนใหญ่ และมีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในระบบ Lotus Notes ในระดับปานกลาง

นอกจากนี้พนักงานมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ Lotus Notes ระดับมากในด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) และการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ในขณะที่ความพึงพอใจ

ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในด้านพฤติกรรมพนักงานส่วนใหญ่เข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes ในช่วงเวลา ก่อน 9.00 น. มีจำนวนการใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มากที่สุด โดยมีระยะเวลาการใช้งานมากอยู่ที่การใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) และการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

อุษณีย์ คันธิยงค์ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจของพนักงานในการใช้ระบบจัดซื้อ เอส เอ พี (SAP) ที่มีผลต่อพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน กรณีศึกษา กลุ่มธุรกิจสัตว์ปีกและสุกร ของบริษัทในเครือซีพีเอฟ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาถึงความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจของพนักงานในการใช้ระบบจัดซื้อ เอส เอ พี (SAP) ที่มีผลต่อพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน

295 คน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า Chi-Square โดยผลของการวิเคราะห์ เป็นดังนี้

ในด้านความพึงพอใจของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระบบจัดซื้อ เอส เอ พี (SAP) นั้นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในด้านพฤติกรรม สรุปได้ว่า ส่วนใหญ่จะเข้ามาใช้ระบบ 2-3 วันต่อสัปดาห์ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย มากกว่า 3 ชั่วโมงต่อหนึ่งครั้งการใช้งาน โดยจะเริ่มเข้ามาใช้ระบบ ในช่วง 8.30 -12.00 น. มีการเชื่อมต่อด้วยระบบสายเช่าสัญญาณ (Leased Line) ซึ่งโดยส่วนใหญ่ ทำหน้าที่เป็นผู้จัดทำรายการจัดซื้อจัดหา รายการสินค้าใหม่ โดยมีวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบด้วยการปรึกษาผู้ใช้งานคนอื่นที่ใช้ซอฟต์แวร์นี้เช่นกัน การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน โดยทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สามารถสรุปผลได้ดังนี้ ความรู้ความเข้าใจของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบจัดซื้อ เอส เอ พี (SAP) ในระดับต่ำ จนถึงไม่มีความสัมพันธ์กันเลย ส่วนในด้านความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบจัดซื้อ เอส เอ พี (SAP) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบจัดซื้อ เอส เอ พี (SAP) ด้านจำนวนวันโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ ในการเปิดเข้ามาใช้งานระบบจัดซื้อ เอส เอ พี (SAP) ด้านระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการเปิดเข้ามาใช้งานระบบจัดซื้อ เอส เอ พี (SAP) ในแต่ละครั้ง ด้านการเชื่อมต่อระบบเพื่อใช้งานระบบจัดซื้อ เอส เอ พี (SAP) ด้านหน้าที่รับผิดชอบในการใช้งานระบบจัดซื้อ เอส เอ พี (SAP) ด้านวิธีการจัดทำรายการจัดซื้อจัดหา และด้านวิธีจัดเก็บเอกสารหรือรายงานจากระบบจัดซื้อ

สรุปโดยภาพรวมความพึงพอใจในการทำงานจะเกิดจากความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง เหมาะสมจะทำให้ทราบว่า จะต้องปฏิบัติอย่างไร และจะต้องปฏิบัติได้จริง จึงทำให้เกิดความพึงพอใจ แล้วส่งผลให้เกิดพฤติกรรมตามมา ดังแนวคิดของ บลูม (Bloom. 1956: 89-96) สำหรับความรู้ในงาน เป็นปัจจัยภายใน ปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของผู้สอบ บัญชี โดยเป็นพฤติกรรมที่ผ่านการกลั่นกรองจากความพึงพอใจ ในการประเมินความรู้ความเข้าใจของผู้สอบบัญชีต่อการใช้งานโปรแกรม ACL นั้น เป็นการวัดความสามารถในด้านความรู้ความเข้าใจ อันเกิดจากการเรียนรู้ การรับรู้ และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ เมนูตรวจสอบที่เป็นภาษาไทยง่ายต่อการตรวจสอบ และยังให้ความสำคัญเกี่ยวกับความเพียงพอคุณภาพ และประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการตรวจสอบ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพงานตรวจสอบ ภายในและการสอบบัญชี โดยเฉพาะงานตรวจสอบด้วยคอมพิวเตอร์ทำให้สะดวกรวดเร็วขึ้น และสามารถช่วยให้ผู้ตรวจสอบบัญชีใช้เวลา ในการทำงานน้อยลงและเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบ ให้มีมากขึ้น พร้อมทั้งเสนอทางเลือกใหม่ในการตรวจสอบให้กับลูกค้าหรือผู้บริหารด้วยและเป็นการพัฒนารูปแบบการตรวจสอบบัญชีในเมืองไทยให้มีความทันสมัยและเป็นที่ยอมรับมากขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม Audit Command Language (ACL) มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี ในบริษัทตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่ง เป็น การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) โดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) และใช้ วิธีการเก็บ ข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม Audit Command Language (ACL) มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี ในบริษัทตรวจสอบบัญชี แห่งหนึ่ง ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาค้นคว้าและทำวิจัยดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและทำวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ตรวจสอบบัญชีในบริษัทตรวจสอบบัญชี แห่งหนึ่งที่ใช้โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL ซึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 873 คน (ที่มา: ข้อมูล จากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 30 เมษายน 2553)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ คือ ผู้ตรวจสอบบัญชีในบริษัทตรวจสอบบัญชี แห่งหนึ่งที่ใช้โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL ที่มีระดับตำแหน่งงานเป็น Partner, Senior Manager, Assistance Manager, Audit Senior และ Audit Assistance จำนวน 873 คน ซึ่งผู้วิจัย ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณตัวอย่างโดยใช้สูตร ของ Taro Yamane (1973: 725) ใน การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ทราบขนาดของประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่น 95%ความ ผิดพลาดไม่เกิน 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 275 คน

ซึ่งผู้วิจัยสามารถทราบจำนวนที่จะใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane (1973:725) ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ทราบขนาดของประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5%

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

n : จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่าง

N : จำนวนประชากรที่ศึกษา

e : ค่าความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดให้เป็น 0.05)

$$n = \frac{873}{1 + 873 (0.05)^2}$$

$$n = 274.31 \sim 275 \text{ คน}$$

จากการคำนวณพบว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) เท่ากับ 275 คน ผู้วิจัยได้ทำเก็บตัวอย่างเพิ่มอีก 5 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นจากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม รวมแล้วได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 280 คน

วิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง จะใช้การสุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) จากสายการตรวจสอบทั้งหมด 4 สาย ได้แก่สาย A จำนวน 223 คน, B จำนวน 215, C จำนวน 198 และ D จำนวน 237 คน โดยกำหนดให้สายละ 70 คน รวมทั้งสิ้น 280 คน ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนผู้สอบบัญชีในสายสอบบัญชี A, B, C และ D

สายตรวจสอบ	จำนวนประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
สายตรวจสอบ A	223	70
สายตรวจสอบ B	215	70
สายตรวจสอบ C	198	70
สายตรวจสอบ D	237	70
รวม	873	280

ที่มา: ข้อมูลจากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 30 เมษายน 2553

ขั้นที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) โดยการกระจายแบบสอบถามไปยังผู้สอบบัญชีตามสายที่สุ่มมาได้และยินดีให้ข้อมูล

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลทุติยภูมิจากตำรา เอกสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม Audit Command Language (ACL) มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี ในบริษัทตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่ง โดยลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถามเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นแบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple choices) และให้เลือกตอบข้อที่เหมาะสมที่สุดจำนวน 5 ข้อ ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งบริษัทแห่งนี้มีพนักงานที่มีอายุน้อยสุดอยู่ที่ 21 ปี และอายุสูงสุดอยู่ที่ 51 ปี (ที่มา: ข้อมูลจากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 30 เมษายน 2553) โดยมีเกณฑ์ในการคำนวณอายุดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ช่วงอายุ} = \frac{51-21}{3}$$

$$= 10$$

$$\begin{aligned} \text{ช่วงอายุ} & \bullet 21-30 \text{ ปี} \\ & \bullet 31-40 \text{ ปี} \\ & \bullet 41 \text{ ปีขึ้นไป} \end{aligned}$$

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 4 ประสิทธิภาพการทำงาน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งบริษัทแห่งนี้มีพนักงานที่ประสิทธิภาพน้อยสุดอยู่ที่ 1 ปี และประสิทธิภาพสูงสุดอยู่ที่ 25 ปี (ที่มา: ข้อมูลจากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 30 เมษายน 2553) โดยมีเกณฑ์ในการคำนวณอายุดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ประสิทธิภาพทำงาน} = \frac{26-1}{5}$$

$$= 5$$

ประสิทธิภาพทำงาน

- 1-5 ปี
- 6-10 ปี
- 11-15 ปี
- 16-20 ปี
- 21 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 5 ตำแหน่งหน้าที่ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามลำดับ (Nominal Scale)

- Audit Assistance
- Audit Senior
- Assistance Manager
- Senior Manager
- Partner

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติของผู้สอบบัญชีต่อการใช้โปรแกรม ACL

สำหรับคำถาม ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ทัศนคติของผู้สอบบัญชีต่อการใช้โปรแกรม ACL ในการตรวจสอบบัญชี เป็นคำถามแบบใช้มาตรวัดแบบ Likert scale โดยการใช้ข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) จำนวน 10 ข้อ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนประกอบด้วย

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น
ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2543: 8-11)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด} \\ \text{จำนวนชั้น} &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากนั้นนำมาหารระดับคะแนนเฉลี่ย โดยที่กำหนดความสำคัญของระดับทัศนคติดังนี้

4.21-5.00 คะแนน หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อโปรแกรม ACL มาใช้ในการ
ตรวจสอบบัญชี อยู่ในระดับดีมาก

3.41-4.20 คะแนน หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อโปรแกรม ACL มาใช้ในการ
ตรวจสอบบัญชี อยู่ในระดับดี

2.61-3.40 คะแนน หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อโปรแกรม ACL มาใช้ในการ
ตรวจสอบบัญชี อยู่ในระดับปานกลาง

1.81-2.60 คะแนน หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อโปรแกรม ACL มาใช้ในการ
ตรวจสอบบัญชี อยู่ในระดับไม่ดี

1.00-1.80 คะแนน หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อโปรแกรม ACL มาใช้ในการ
ตรวจสอบบัญชี อยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรม ACL

สำหรับคำถามส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมช่วยในการ
ตรวจสอบบัญชี ACL ซึ่งคำถามเป็นลักษณะตัวเลือกให้เลือกตอบ ใช่, ไม่ใช่ เป็นคำถามแบบใช้มาตรา
วัดข้อมูลประเภทนามลำดับ (Nominal Scale) จำนวน 12 ข้อ

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น
ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2543: 8-11)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด} \\ \text{จำนวนชั้น} &= \frac{12-0}{4} \\ &= 3 \end{aligned}$$

จากนั้นนำมาหารระดับคะแนนเฉลี่ย โดยที่กำหนดความสำคัญของระดับความรู้ความเข้าใจ
ในการใช้โปรแกรม ACL คำตอบถูกให้คะแนน 1 คะแนน คำตอบผิดให้ 0 คะแนน จำนวน 12 ข้อ
ดังนี้

- 10 - 12 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรม ACL อยู่ในระดับดีมาก
- 9 - 7 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรม ACL อยู่ในระดับ ดี
- 6- 4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรม ACL อยู่ในระดับปานกลาง
- 3 - 0 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรม ACL อยู่ในระดับไม่ดี

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2543: 8-11)

ส่วนที่ 4 ทักษะการใช้งานโปรแกรม ACL

สำหรับคำถาม ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ทักษะการใช้งานโปรแกรมช่วยสอบ บัญชี ACL เป็นคำถามแบบใช้มาตราวัดแบบความหมายที่ตรงกันข้าม (Linkert Scale) และให้ เลือกตอบเพียงตัวเลือกเดียวใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) จำนวน 14 ข้อ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2543: 8-11)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด} \\
 \text{จำนวนชั้น} &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากนั้นนำมาหารระดับคะแนนเฉลี่ย โดยที่กำหนดความสำคัญของระดับทักษะการใช้โปรแกรม ACL ดังนี้

- 4.21-5.00 คะแนน หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีทักษะในการใช้โปรแกรม ACL มาใช้
ในการตรวจสอบ บัญชี อยู่ในระดับดีมาก
- 3.41-4.20 คะแนน หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีทักษะในการใช้โปรแกรม ACL มาใช้
ในการตรวจสอบบัญชี อยู่ในระดับดี
- 2.61-3.40 คะแนน หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการใช้โปรแกรม ACL มาใช้
ในการตรวจสอบบัญชี อยู่ในระดับปานกลาง
- 1.81-2.60 คะแนน หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีทักษะในการใช้โปรแกรม ACL มาใช้
ในการตรวจสอบบัญชี อยู่ในระดับไม่ดี
- 1.00-1.80 คะแนน หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีทักษะในการใช้โปรแกรม ACL มาใช้
ในการตรวจสอบบัญชี อยู่ในระดับไม่ดี อย่างมาก

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้โปรแกรม ACL

สำหรับคำถาม ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ข้อมูลเกี่ยวกับความ
พึงพอใจในการใช้โปรแกรมช่วยในการตรวจสอบบัญชี ACL ของผู้สอบบัญชี เป็นคำถามแบบใช้
มาตรวัดแบบความหมายที่ตรงกันข้าม (Semantic Differential Scale) และให้เลือกตอบเพียง
ตัวเลือกเดียวใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) จำนวน 5 ข้อ โดยมี
หลักเกณฑ์การให้คะแนน
ดังนี้

พึงพอใจอย่างมาก	5
พึงพอใจ	4
ปานกลาง	3
ไม่พึงพอใจ	2
ไม่พึงพอใจอย่างมาก	1

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น
ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2543: 8-11)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด} \\ \text{จำนวนชั้น} &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากนั้นนำมาระดับคะแนนเฉลี่ย โดยที่กำหนดความสำคัญของระดับความพึงพอใจ
ดังนี้

- 4.21-5.00 คะแนน หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก
- 3.41-4.20 คะแนน หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี อยู่ในระดับพึงพอใจ
- 2.61-3.40 คะแนน หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี อยู่ในระดับปานกลาง
- 1.81-2.60 คะแนน หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี อยู่ในระดับไม่พึงพอใจ
- 1.00-1.80 คะแนน หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี อยู่ในระดับไม่พึงพอใจอย่างมาก

ส่วนที่ 6 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้โปรแกรม ACL

สำหรับคำถาม ส่วนที่ 6 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้โปรแกรม ACL ซึ่งคำถามเป็นลักษณะปลายเปิด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ที่ใช้ในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ พฤติกรรมการใช้งาน รวมถึงการนำโปรแกรมช่วยในการตรวจสอบบัญชีมาใช้ในงานสอบบัญชี เพื่อเป็น แนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3. สร้างแบบสอบถามซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 7 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

1.2 อายุ

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

1.4 ประสบการณ์ทำงาน

1.5 ตำแหน่งหน้าที่

ส่วนที่ 2 ทัศนคติของผู้สอบบัญชีที่มีต่อการใช้โปรแกรม ACL

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรม ACL

ส่วนที่ 4 ทักษะการใช้โปรแกรม ACL

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้โปรแกรม ACL

ส่วนที่ 6 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้โปรแกรม ACL

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบ และเสนอแนะเพิ่มเติม

5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องและมีความเหมาะสมของเนื้อหาจากนั้นนำมาปรึกษากับอาจารย์คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อปรับปรุงให้ชัดเจนก่อนนำไปใช้

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว นำเสนอต่อกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์ก่อนนำทดลอง (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัท

(Cronbach)(กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 49)

$$\text{Cronbach's } \alpha = \frac{k \overline{\text{cov ariance}} / \overline{\text{var iance}}}{1 + (k-1) \overline{\text{cov ariance}} / \overline{\text{var iance}}}$$

เมื่อ α	แทน	ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
K	แทน	จำนวนคำถาม
cov ariance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม
var iance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

โดยค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

	<u>ค่าความเชื่อมั่น</u>
ทัศนคติของผู้สอบบัญชีต่อโปรแกรม ACL ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	.8398
ทัศนคติของผู้สอบบัญชีต่อโปรแกรม ACL ด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL	.8172
ทัศนคติของผู้สอบบัญชีต่อโปรแกรม ACL โดยรวม	.8285
ทักษะการใช้งานโปรแกรม ACL ด้านคำสั่ง Count	.9243
ทักษะการใช้งานโปรแกรม ACL ด้านคำสั่ง Total	.9714
ทักษะการใช้งานโปรแกรม ACL ด้านคำสั่ง Statistical	.9923
ทักษะการใช้งานโปรแกรม ACL ด้านคำสั่ง Age	.8648
ทักษะการใช้งานโปรแกรม ACL ด้านคำสั่ง Summarize	.9725
ทักษะการใช้งานโปรแกรม ACL ด้านคำสั่ง Gap/Duplicate	.9827
ทักษะการใช้งานโปรแกรม ACL ด้านคำสั่ง Extract/Export	.9881
ทักษะการใช้งานโปรแกรม ACL โดยรวม	.9563
ความพึงพอใจในการใช้โปรแกรม ACL	.9286

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ

1. ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้สอบบัญชี ของบริษัทตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่งที่ต้องการศึกษา

2. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 280 ชุด เพื่อให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บประมาณ 4 สัปดาห์

3. นำแบบสอบถามซึ่งหาคุณภาพแล้วไปขอความร่วมมือจากกลุ่มผู้ตรวจสอบบัญชีตามที่กำหนด โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจวัตถุประสงค์และอธิบายวิธีตอบแบบสอบถามก่อนให้ผู้ตอบแบบสอบถามเริ่มต้นทำ และทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

4. นำข้อมูลที่มีค่าตอบครบถ้วนสมบูรณ์ทั้ง 280 ชุด มาทำการลงรหัส และตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำไปวิเคราะห์และแปรข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences) ต่อไป

ข้อมูลทุติยภูมิ

ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ดังนี้

1. มาตรฐานการสอบบัญชี และวิชาการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำและตรวจสอบบัญชี
2. หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และ รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การจัดกระทำข้อมูล

4.1.1 ตรวจสอบจำนวน และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทุกฉบับ

4.1.2 นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง

4.1.3 เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบ สอบถาม

4.1.4 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว นำมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส สำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

4.1.5 นำข้อมูลมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences) For Windows และทำการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.2.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา จะใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการอธิบายลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์การฝึกอบรม version ของโปรแกรม ACL ที่ใช้ ทักษะคดีด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL ทักษะคดีด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรม ACL ทักษะการใช้และความถี่ในการใช้งานโปรแกรม ACL ความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี และแนวโน้มในการใช้งานโปรแกรม ACL ต่อไปในอนาคตของผู้สอบบัญชี

4.2.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ในการทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อโดย

- ◀ สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent Sample t-test Statistic) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม

 - ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ
- ◀ สถิติ t-test และ One way ANOVA (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม

 - ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่งหน้าที่
 - ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 เพื่ออธิบายความแตกต่างระหว่างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรม ACL กับความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี
- ◀ การวิเคราะห์เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

 - ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับและทัศนคติด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL กับความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี,
 - ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างทักษะ การใช้งานโปรแกรม ACL กับความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย

5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) (อ้างอิงจาก กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 36)

$$P = \left(\frac{f}{n} \right) \times 100$$

เมื่อ P แทน	ค่าสถิติร้อยละ
F แทน	ความถี่ของข้อมูล
N แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ \bar{X}) (อ้างอิงจาก กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 36)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
$\sum X$ แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) (อ้างอิงจากกัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 38)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$(\sum X)^2$ แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
$\sum X^2$ แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
n แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (อ้างอิงจาก กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2549: 35)

$$\text{Cronbach's } \alpha = \frac{k \overline{\text{covariance}} / \text{variance}}{1 + (k-1) \overline{\text{covariance}} / \text{variance}}$$

เมื่อ α	แทน	ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
K	แทน	จำนวนคำถาม
covariance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม
variance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

5.3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ประกอบด้วย

5.3.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (อ้างอิงจาก กัลยา วาณิชย์ปัญญา. 2549: 108) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้าน ด้านเพศ โดยมีสูตรดังนี้

ในการทดสอบ t - test หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่ม ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances not assumed โดยจะทำการทดสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene test \

◀ กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน ($S_1^2 = S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีชั้นแห่งความเป็นอิสระ $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ \bar{X}_i แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$

S_p แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

n_i แทน ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ i

S_i^2 แทน ค่าแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1) S_1^2 + (n_2 - 1) S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

◀ กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน ($S^2_1 \neq S^2_2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S^2_1}{n_1} + \frac{S^2_2}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีชั้นแห่งความเป็นอิสระ = V

$$V = \frac{\left[\frac{S^2_1}{n_1} + \frac{S^2_2}{n_2} \right]}{\frac{\left[\frac{S^2_1}{n_1} \right] + \left[\frac{S^2_2}{n_2} \right]}{n_1 - 1 + n_2 - 1}}$$

เมื่อ t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
\bar{X}_1	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
\bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
S^2_1	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
S^2_2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
n_2	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
v	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ

5.3.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (อ้างอิงจาก กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 293) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้าน อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่งหน้าที่ และทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 เพื่ออธิบายความแตกต่างระหว่างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรม ACL กับความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี

มีสูตรดังนี้

◀ ใช้ค่า F – test กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

(อ้างอิงจากกัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 293) มีสูตรดังนี้

ตาราง 2 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม (B)	k-1	$SS_{(B)}$	$MS_{(B)} = \frac{SS_{(B)}}{k-1}$	$\frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$
ภายในกลุ่ม (W)	n-k	$SS_{(W)}$	$MS_{(W)} = \frac{SS_{(W)}}{n-k}$	$MS_{(W)}$
รวม (T)	n-1	$SS_{(T)}$		

$$\frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}} F =$$

เมื่อ F แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n-k)
K แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
N แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
$SS_{(B)}$ แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Sum of Squares)
$SS_{(W)}$ แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares)
$MS_{(B)}$ แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between groups)
$MS_{(W)}$ แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups)

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (อ้างอิงจาก กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 333)

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดยที่	$n_i \neq n_j$	
เมื่อ LSD	แทน	ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากร กลุ่มที่ i และ j
$t_{1-\alpha/2; n-k}$	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-distribution ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม = n - k
MSE	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)
n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i
n_j	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม j
α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน

5.3.3 ใช้ค่า Brown-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung. 2001: 300) มีสูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(w)}} \quad \text{โดยที่} \quad MS_{(w)} = \sum_{i=1}^k \left[1 - \frac{n_i}{N} \right] S_i^2$$

เมื่อ β	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
$MS_{(B)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between group)
$MS_{(w)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe
k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง
n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม ที่ i
N	แทน	ขนาดของประชากร
S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกศสิงห์. 2543: 116) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{MS_{(w)} \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$MS_{(w)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe
	\bar{X}_i	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
	\bar{X}_j	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
	n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
	n_j	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

5.3.4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (อ้างอิงจาก กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544: 311-312) เพื่อใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 และ ข้อที่ 4 มีสูตรดังนี้

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน	ผลรวมคะแนน X
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนชุด X และชุด Y
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ความหมายของค่า r (อ้างอิงจาก กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544: 437) คือ

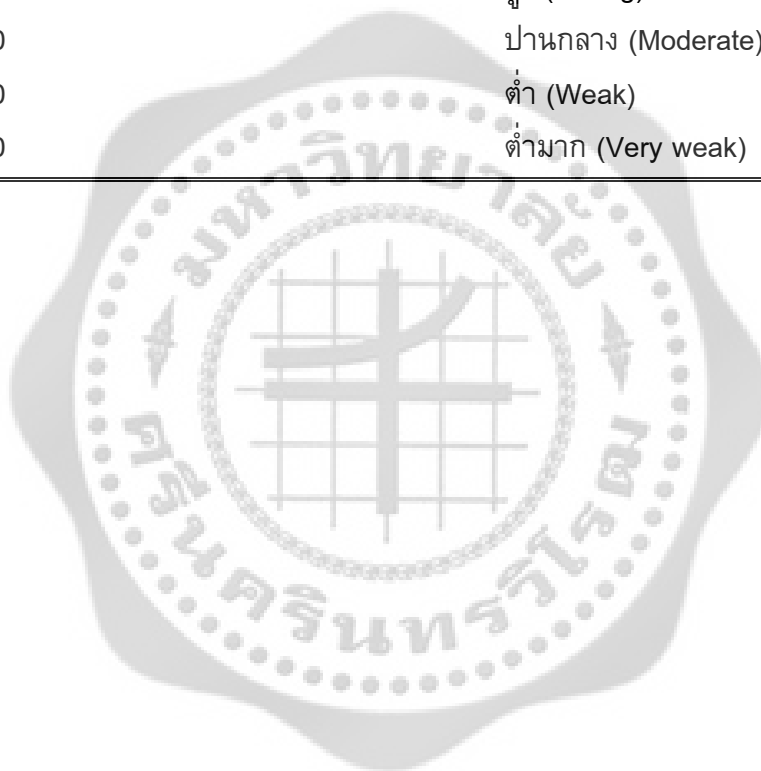
1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มขึ้น แต่ถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก

5. ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

6. r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย และมีค่าระดับความสัมพันธ์ของค่าสหสัมพันธ์

ตาราง 3 แสดงความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.81-1.00	สูงมาก (Very strong)
0.61-0.80	สูง (Strong)
0.41-0.60	ปานกลาง (Moderate)
0.21-0.40	ต่ำ (Weak)
0.01-0.20	ต่ำมาก (Very weak)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนพนักงานที่เป	กลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	เฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง	
S.D.	แทน	เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)	
t	แทน	สถิติที่ใช้พิจารณา	t-distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of squares)	
MS	แทน	เฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of squares)	
F	แทน	สถิติที่ใช้พิจารณา	F-distribution
α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนในการทดสอบสมมติฐานหรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่กำหนดไว้ (Level of significance) โดยกำหนดไว้ที่ระดับ 0.05	
df	แทน	ชั้นของความเป	อิสระ (Degree of freedom)
Prob.(p)	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ	
r	แทน	ความสัมพันธ์สหสัมพันธ์	
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01	
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null hypothesis)	
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)	

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยแบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้สอบบัญชีที่มีต่อการใช้โปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลความรู้และความเข้าใจในการใช้โปรแกรม ACL ของผู้สอบบัญชีในบริษัทแห่งหนึ่ง

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลด้านทักษะการใช้งานโปรแกรม ACL ของผู้สอบบัญชีในบริษัท
แห่งหนึ่ง

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีต่อการใช้งานโปรแกรม ACL
มาช่วยในการปฏิบัติงานสอบบัญชี

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน 4 ข้อ คือ

สมมติฐานที่ 1 ผู้สอบบัญชีที่มีลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ
อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่งหน้าที่ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการ
นำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ทศนคติของผู้สอบบัญชีต่อโปรแกรมช่วยในการตรวจสอบบัญชี ACL มี
ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี

สมมติฐานที่ 3 ความรู้ความเข้าใจในการใช้ โปรแกรม ACL ของผู้สอบบัญชี มี
ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี

สมมติฐานที่ 4 ทักษะการใช้งานโปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL มีความสัมพันธ์กับความ
พึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับ
การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่งงาน

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้สอบบัญชี

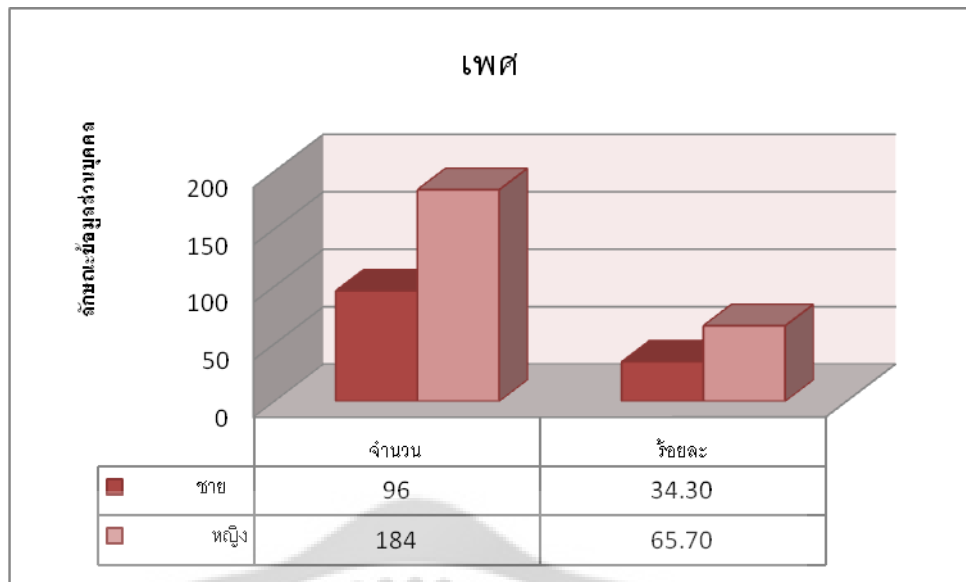
ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้สอบบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	96	34.3
1.2 หญิง	184	65.7
	280	100.0
2. อายุ		
2.1 21 – 30 ปี	171	61.1
2.2 31 – 40 ปี	50	17.9
2.3 41 ปีขึ้นไป	59	21.0
	280	100.0

ตาราง 4 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้สอบบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ปริญญาตรี	236	84.3
3.2 สูงกว่าปริญญาตรี	44	15.7
	280	100.0
4. ประสบการณ์ทำงาน		
4.1 1 – 5 ปี	168	60.0
4.2 6- 10 ปี	45	16.1
4.3 11 – 15 ปี	30	10.7
4.4 16 ปีขึ้นไป	37	13.2
	280	100.0
5. ตำแหน่งหน้าที่		
5.1 Audit Assistance	41	14.6
5.2 Audit Senior	156	55.7
5.3 Assistance Manager	32	11.4
5.4 Senior Manager	51	18.3
	280	100.0

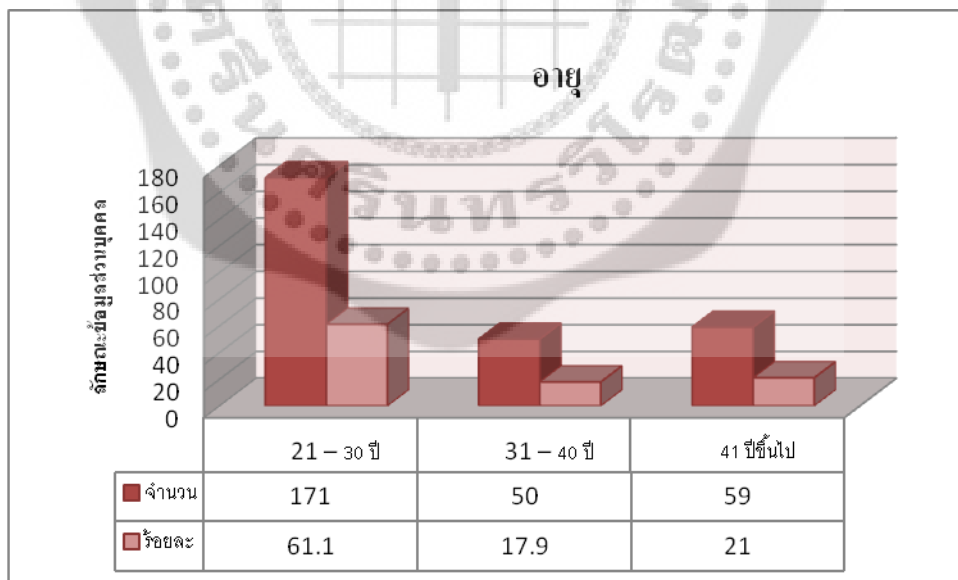
จากตาราง 4 สามารถอธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้สอบบัญชีได้ดังนี้

1. เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ผู้สอบบัญชีของบริษัทตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่ง จำนวน 280 คน เป็นเพศชาย จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 เป็นเพศหญิง จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7



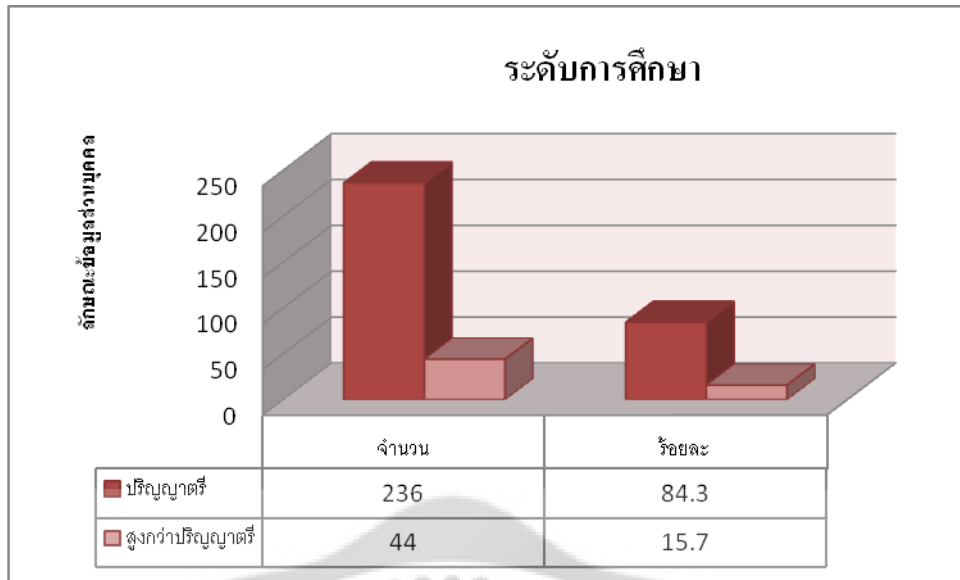
ภาพประกอบ 5 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

2. อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 และอายุ 41 ปีขึ้นไปจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 21



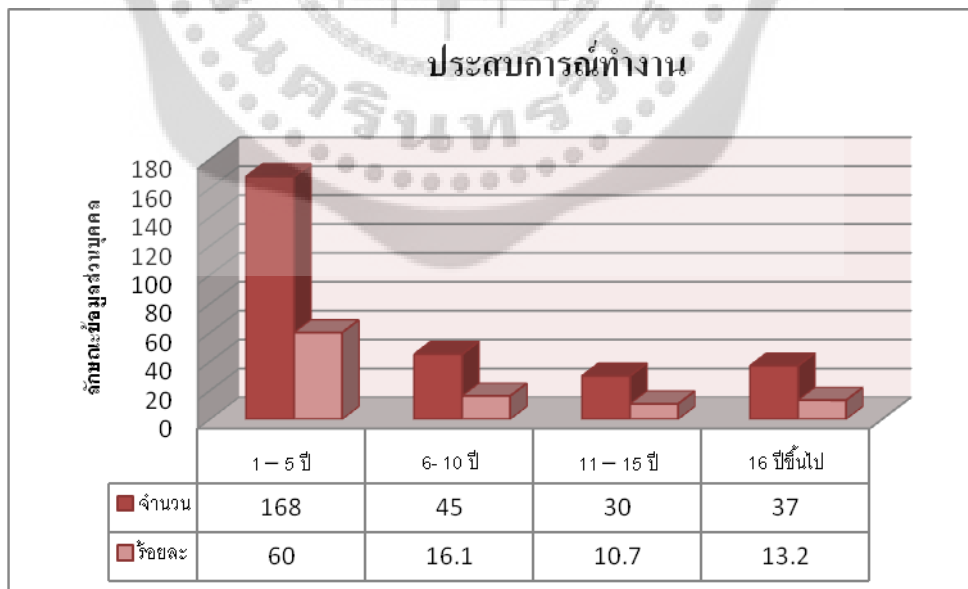
ภาพประกอบ 6 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

3. ระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 83.9 รองลงมาคือระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7



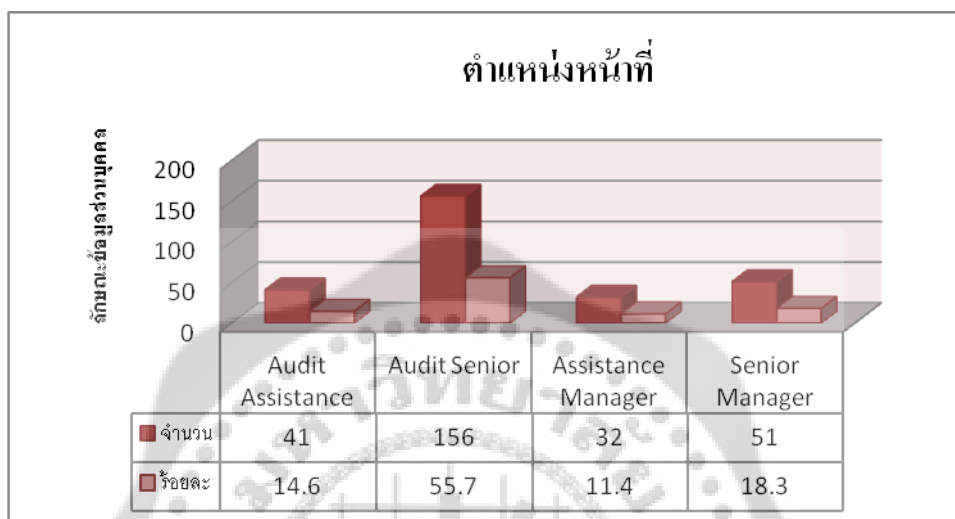
ภาพประกอบ 7 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

4. ประสบการณ์ทำงาน พบว่าผู้ตอบบัญชีส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมา มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 มีประสบการณ์ทำงาน 16 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 และมีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7



ภาพประกอบ 8 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

5. ตำแหน่งหน้าที่ พบว่าผู้สอบบัญชีส่วนใหญ่มีตำแหน่งหน้าที่เป็น Audit Senior จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 55.7 รองลงมาเป็น Senior Manager จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 Audit Assistance จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 และ Assistance Manager จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4



ภาพประกอบ 9 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้สอบบัญชีที่มีต่อการใช้โปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL โดยการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตามตาราง ต่อไปนี้

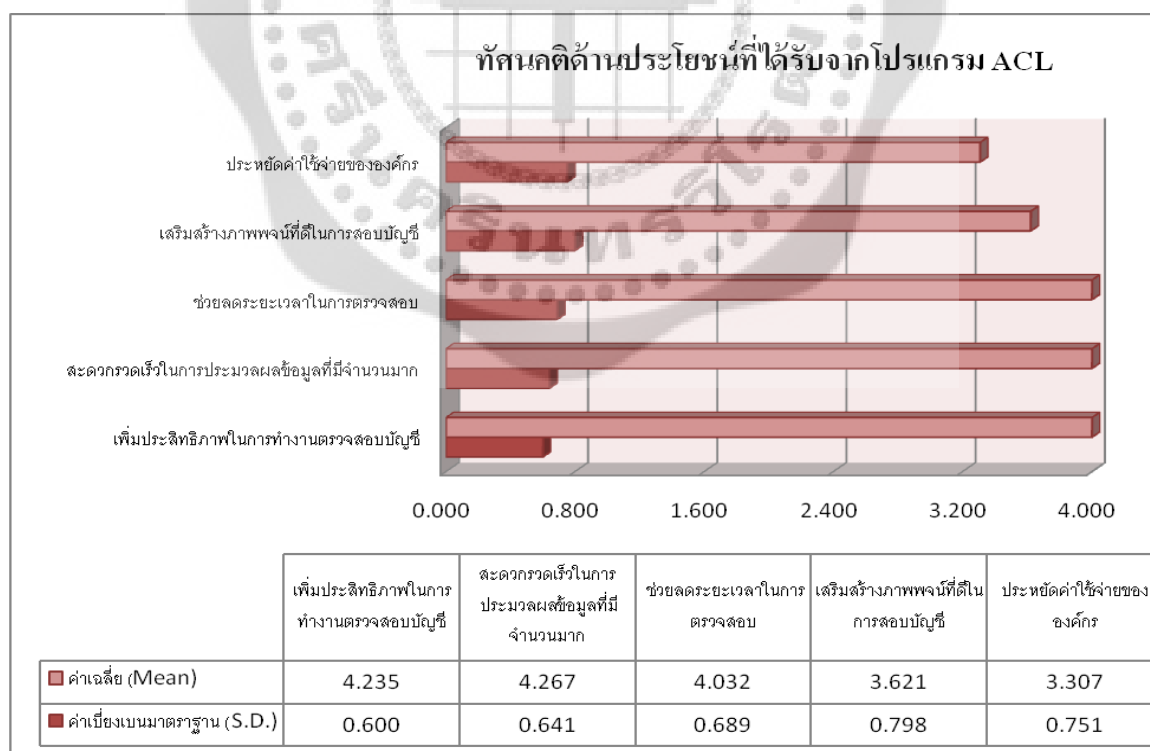
ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับทัศนคติของผู้สอบบัญชีด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL

ทัศนคติของผู้สอบบัญชี	การประเมินทัศนคติของผู้สอบบัญชี		
	X	S.D.	แปลผล
ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL			
1. ท่านคิดว่าโปรแกรม ACL มีประโยชน์และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตรวจสอบบัญชี	4.235	.6000	ดีมาก
2. ท่านคิดว่าโปรแกรม ACL ช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการประมวลผลข้อมูลที่มีจำนวนมาก	4.267	.6417	ดีมาก

ตาราง 5 (ต่อ)

ทัศนคติของผู้สอบบัญชี	การประเมินทัศนคติของผู้สอบบัญชี		
	X	S.D.	แปลผล
3.ท่านคิดว่าโปรแกรม ACL ช่วยลดระยะเวลาในการตรวจสอบ	4.032	.6896	ดี
4.ท่านคิดว่าโปรแกรม ACL ช่วยเสริมสร้างภาพพจน์ที่ดีในการสอบบัญชี	3.621	.7984	ดี
5.ท่านคิดว่าโปรแกรม ACL ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายขององค์กร	3.307	.7515	ปานกลาง
ทัศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL โดยรวม	3.892	.5169	ดี

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL พบว่าผู้สอบบัญชีมีทัศนคติในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.892 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า



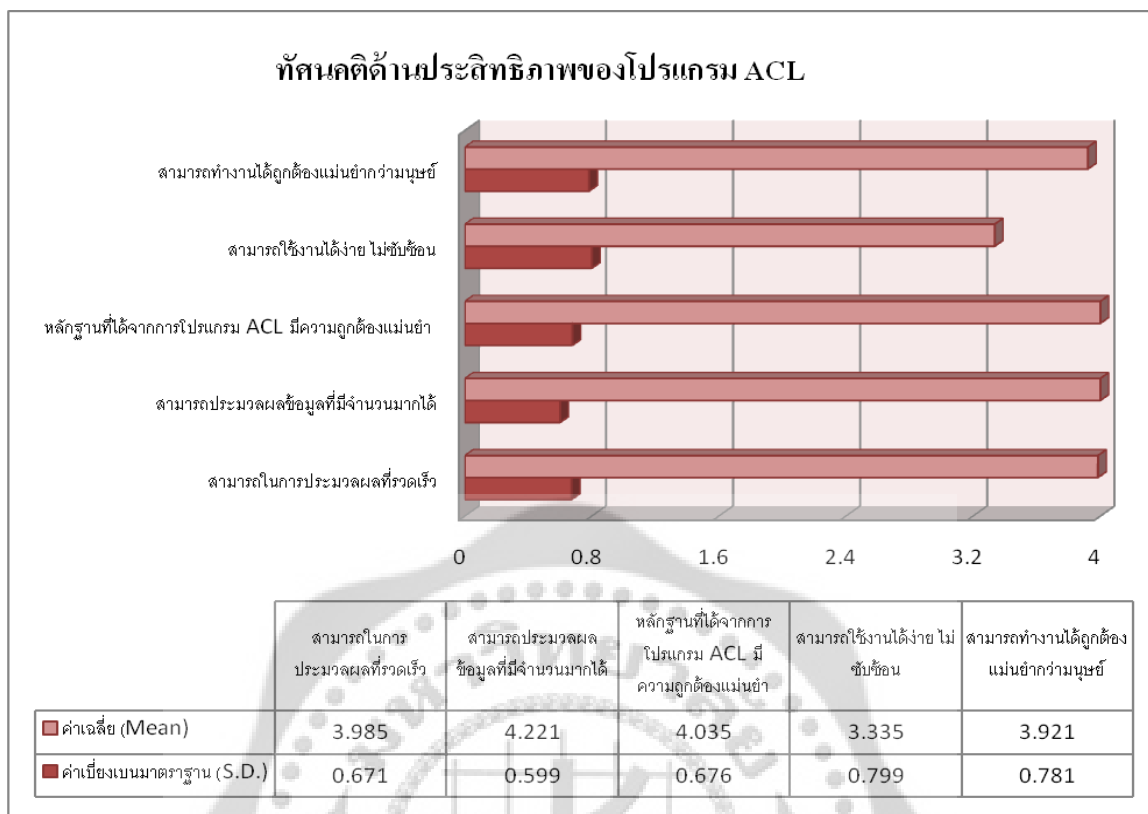
ภาพประกอบ 10 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามทัศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL

ข้อที่ผู้สอบบัญชีมีทัศนคติในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL อยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ทัศนคติเรื่อง โปรแกรม ACL มีประโยชน์และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตรวจสอบบัญชี และช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการประมวลผลข้อมูลที่มีจำนวนมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.235 และ 4.267 ตามลำดับ ข้อที่ผู้สอบบัญชีมีทัศนคติในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL อยู่ในระดับดีได้แก่ ทัศนคติเรื่อง โปรแกรม ACL ช่วยลดระยะเวลาในการตรวจสอบ และช่วยเสริมสร้างภาพพจน์ที่ดีในการสอบบัญชี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.032 และ 3.621 ตามลำดับ และข้อที่ผู้สอบบัญชีมีทัศนคติในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL อยู่ในระดับปานกลางคือ ทัศนคติเรื่องโปรแกรม ACL ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.307

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับทัศนคติของผู้สอบบัญชีด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL

ทัศนคติของผู้สอบบัญชี	การประเมินทัศนคติของผู้สอบบัญชี		
	X	S.D.	แปลผล
ด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL			
1. ท่านคิดว่าโปรแกรม ACL มีความสามารถในการประมวลผลที่รวดเร็ว	3.985	.6718	ดี
2. ท่านคิดว่าโปรแกรม ACL มีความสามารถในการประมวลผลข้อมูลที่มีจำนวนมากได้	4.221	.5995	ดีมาก
3. ท่านคิดว่าหลักฐานที่ได้จากการตรวจสอบจากโปรแกรม ACL มีความถูกต้องแม่นยำ และน่าเชื่อถือ	4.035	.6763	ดี
4. ท่านคิดว่าโปรแกรม ACL สามารถใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน	3.335	.7997	ปานกลาง
5. ท่านคิดว่าโปรแกรม ACL สามารถทำงานได้ถูกต้องแม่นยำกว่ามนุษย์	3.921	.7812	ดี
ทัศนคติของผู้สอบบัญชีด้านประสิทธิภาพของ ACL โดยรวม	3.900	.4968	ดี

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL พบว่าผู้สอบบัญชีมีทัศนคติในด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.900 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า



ภาพประกอบ 11 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามทัศนคติด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL

ข้อที่ผู้สอบบัญชีมีทัศนคติในด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL อยู่ในระดับดีมากได้แก่ ทัศนคติเรื่อง โปรแกรม ACL มีความสามารถในการประมวลผลข้อมูลที่มีจำนวนมากได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.221 ข้อที่ผู้สอบบัญชีมีทัศนคติในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL อยู่ในระดับดีได้แก่ ทัศนคติเรื่องโปรแกรม ACL มีความสามารถในการประมวลผลที่รวดเร็ว, หลักฐานที่ได้จากการตรวจสอบจากโปรแกรม ACL มีความถูกต้องแม่นยำ และน่าเชื่อถือ, และโปรแกรม ACL สามารถทำงานได้ถูกต้องแม่นยำกว่ามนุษย์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.985, 3.035, และ 3.921 ตามลำดับ และข้อที่ผู้สอบบัญชีมีทัศนคติในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL อยู่ในระดับปานกลางคือข้อโปรแกรม ACL สามารถใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

ตอนที่ 3 ข้อมูลความรู้และความเข้าใจในการใช้โปรแกรม ACL ของผู้สอบบัญชีในบริษัทแห่งหนึ่ง ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตาม ตารางต่อไปนี้

ตาราง 7 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลความรู้และความเข้าใจในการใช้โปรแกรม ACL ของผู้สอบบัญชีในบริษัทแห่งหนึ่ง

ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานโปรแกรม ACL	ตอบถูก		ตอบผิด	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
1. เทคนิคการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในงานสอบบัญชี คือ การนำเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์มาช่วยตรวจสอบบัญชี	216	77.14%	64	22.86%
2. ขั้นตอนการใช้เทคนิคในการตรวจสอบ ประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ คือ การวางแผน การควบคุมความปลอดภัย การจัดทำกระดาษทำการ รวบรวมหลักฐาน และจัดทำรายงาน	248	88.57%	32	11.43%
3. โปรแกรม ACL สามารถอ่านข้อมูลได้เฉพาะเครื่องเมนเฟรมเท่านั้น	249	88.93%	31	11.07%
4. โปรแกรม ACL สามารถคัดเลือกข้อมูล (Selection Function) ตามเงื่อนไขที่ผู้สอบบัญชีต้องการตรวจสอบ	263	93.93%	17	6.07%
5. โปรแกรม ACL สามารถนำข้อมูลส่งออกในรูปแบบ Microsoft Excel เท่านั้น เพื่อนำไปจัดทำรายงาน (Report)	215	76.79%	65	23.21%
6. โปรแกรม ACL สามารถพยากรณ์ (Forecast) แนวโน้มในอนาคตได้	154	55.00%	126	45.00%
7. โปรแกรม ACL สามารถใช้วิเคราะห์และสุ่มตัวอย่างทางสถิติ (Statistical and Sampling Function) เพื่อใช้ในการตรวจสอบ	248	88.57%	32	11.43%
8. โปรแกรม ACL สามารถคำนวณยอดรวม และสร้างสูตรคำนวณได้	274	97.86%	6	2.14%
9. Batches file คือ บันทึกคำสั่ง (Scripts) หลายคำสั่งในรูปแบบของ Text File	237	84.64%	43	15.36%
10. Scripts หมายถึง กลุ่มของคำสั่งที่ ACL จัดเก็บไว้หลังจากการประมวลผลแต่ละขั้นตอนของแต่ละ Project	240	85.71%	40	14.29%
11. กลุ่มของคำสั่ง (Scripts) ในแต่ละงานซึ่งไม่สามารถแก้ไขได้	254	90.71%	26	9.29%
12. โปรแกรม ACL สามารถแบ่งข้อมูลออกเป็นอันตรภาคชั้น (Statistical and Sampling Function) เพื่อใช้ในการตรวจสอบ	268	95.71%	12	9.29%

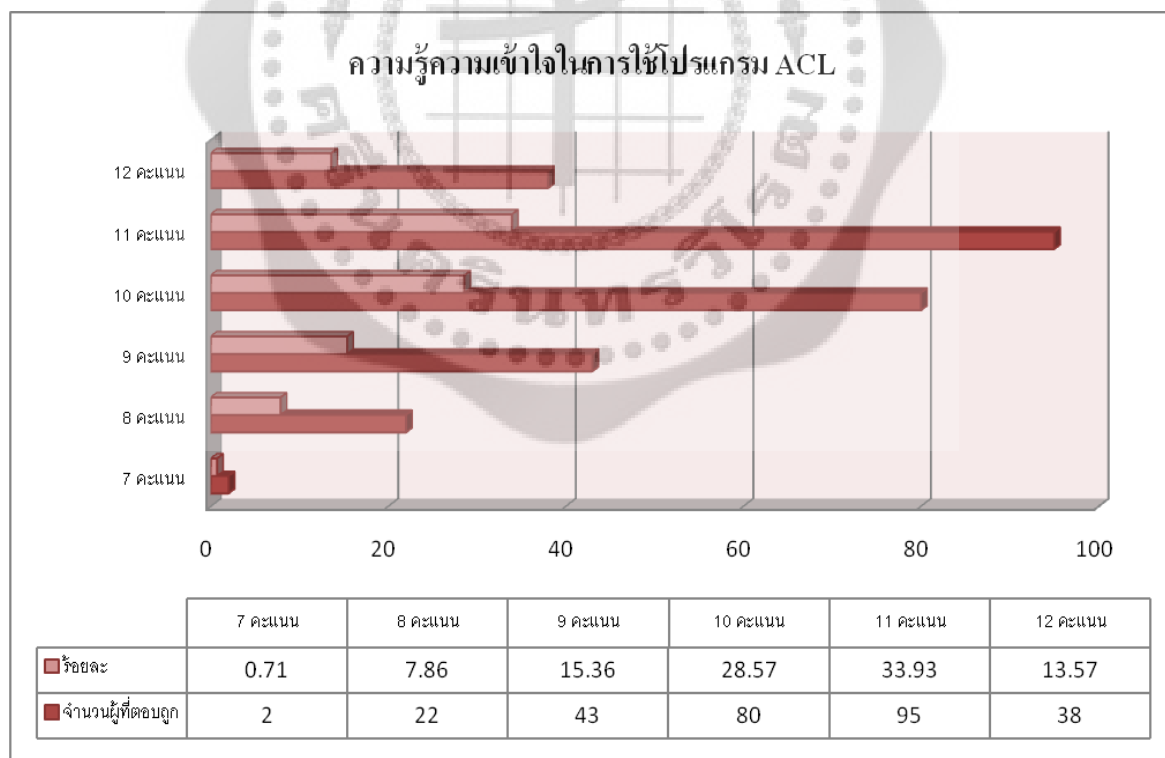
จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจในการใช้งานโปรแกรม ACL ของผู้สอบบัญชีในบริษัทแห่งหนึ่ง พบว่า

1. เทคนิคการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในงานสอบบัญชี คือ การนำเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์มาช่วยตรวจสอบบัญชี ตอบถูกจำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 77.14 ตอบผิดจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 22.86
2. ขั้นตอนการใช้เทคนิคในการตรวจสอบ ประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ คือ การวางแผนการควบคุมความปลอดภัย การจัดทำกระดาษทำการ รวบรวมหลักฐาน และจัดทำรายงาน ตอบถูกจำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 88.57 ตอบผิดจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 11.43
3. โปรแกรม ACL สามารถอ่านข้อมูลได้เฉพาะเครื่องเมนเฟรมเท่านั้น ตอบถูกจำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 88.93 ตอบผิดจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 11.07
4. โปรแกรม ACL สามารถคัดเลือกข้อมูล (Selection Function) ตามเงื่อนไขที่ผู้สอบบัญชีต้องการตรวจสอบ ตอบถูกจำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 93.93 ตอบผิดจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.07
5. โปรแกรม ACL สามารถนำข้อมูลส่งออกในรูปแบบ Microsoft Excel เท่านั้น เพื่อนำไปจัดทำรายงาน (Report) ตอบถูกจำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 76.79 ตอบผิดจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 23.21
6. โปรแกรม ACL สามารถพยากรณ์ (Forecast) แนวโน้มในอนาคตได้ ตอบถูกจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 ตอบผิดจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00
7. โปรแกรม ACL สามารถใช้วิเคราะห์และสุ่มตัวอย่างทางสถิติ (Statistical and Sampling Function) เพื่อใช้ในการตรวจสอบ ตอบถูกจำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 88.57 ตอบผิดจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 11.43
8. โปรแกรม ACL สามารถคำนวณยอดรวม และสร้างสูตรคำนวณได้ ตอบถูกจำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 97.86 ตอบผิดจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.14
9. Batches file คือ บันทึกคำสั่ง (Scripts) หลายคำสั่งในรูปแบบของ Text File ตอบถูกจำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 84.64 ตอบผิดจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 15.36
10. Scripts หมายถึง กลุ่มของคำสั่งที่ ACL จัดเก็บไว้หลังจากการประมวลผลแต่ละขั้นตอนของแต่ละ Project ตอบถูกจำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 85.71 ตอบผิดจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29
11. กลุ่มของคำสั่ง (Scripts) ในแต่ละงานซึ่งไม่สามารถแก้ไขได้ ตอบถูกจำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 90.71 ตอบผิดจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.29
12. โปรแกรม ACL สามารถแบ่งข้อมูลออกเป็นอันตรภาคชั้น (Statistical and Sampling Function) เพื่อใช้ในการตรวจสอบ ตอบถูกจำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 95.71 ตอบผิดจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.29

ตาราง 8 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละคะแนนรวม (ตอบถูก) ของความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL ในบริษัทแห่งหนึ่ง

รวมคะแนนที่ได้	จำนวนผู้ที่ตอบถูก (คน)	ร้อยละ
7 คะแนน	2	0.71
8 คะแนน	22	7.86
9 คะแนน	43	15.36
10 คะแนน	80	28.57
11 คะแนน	95	33.93
12 คะแนน	38	13.57
รวม	280	100

ภาพที่ 12 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละคะแนนรวม (ตอบถูก) ของความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL ในบริษัทแห่งหนึ่ง



ภาพประกอบ 12 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความเข้าใจในการใช้โปรแกรม ACL

จากภาพที่ 12 แสดงผลการวิเคราะห์คะแนนรวม (ตอบถูก) ด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL ในบริษัทแห่งหนึ่ง มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 280 คน อธิบายได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้คะแนนรวม(ตอบถูก) 11 คะแนน จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 33.93รองลงมา ได้คะแนนรวม(ตอบถูก) 10 คะแนน จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 ได้คะแนนรวม(ตอบถูก) 9 คะแนน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 15.36 ได้คะแนนรวม(ตอบถูก) 12 คะแนน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 13.57 ได้คะแนนรวม(ตอบถูก) 8 คะแนน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.86 และได้คะแนนรวม(ตอบถูก) 7 คะแนน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.71

จากภาพที่ 12 แสดงการวัดความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL ของผู้สอบบัญชี พบว่าคะแนนสูงสุดของการวัดความรู้คือ 12 คะแนน และคะแนนต่ำสุดคือ 7 คะแนน โดยสามารถนำความรู้ความเข้าใจทั้งหมดมาจัดกลุ่มแบ่งตามระดับความรู้ความเข้าใจได้ 2 กลุ่ม

1. มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับดี (9-12 คะแนน) จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 23.93
2. มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับดีมาก (10-12 คะแนน) จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 76.07

ตอนที่ 4 ทักษะการใช้งานโปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะการใช้งานโปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL ในคำสั่งต่างๆ ดังนี้

ทักษะการใช้งานโปรแกรม บัญชี ACL ของผู้สอบ	การประเมินทักษะการใช้โปรแกรม ACL		
	X	S.D.	แปลผล
1.คำสั่ง Count			
1.1 สามารถใช้คำสั่ง Count ในการนับจำนวน รายการทั้งหมด	3.914	.8380	ดี
1.2 สามารถใช้คำสั่ง Count ในการนับจำนวน รายการแบบมีเงื่อนไข	3.800	.8441	ดี
2.คำสั่ง Total			
2.1 สามารถใช้คำสั่ง Total ในการรวมจำนวน ของเขตข้อมูล (Field) ที่เป็นตัวเลขแบบไม่มี เงื่อนไข	3.9821	.77346	ดี

ตาราง 9 (ต่อ)

ทักษะการใช้งานโปรแกรม ACL ของผู้สอบบัญชี	การประเมินทักษะการใช้โปรแกรม ACL		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
2.2 สามารถคำสั่ง Total ในการรวมจำนวนของข้อมูล (Field) ที่เป็นตัวเลขแบบมีเงื่อนไข	3.7893	.9011	ดี
3. คำสั่ง Statistical			
3.1 สามารถใช้คำสั่ง Statistical ในการจัดชั้นข้อมูลที่เป็นตัวเลข	3.714	.849	ดี
3.2 สามารถใช้คำสั่ง Statistical เพื่อหาค่าสูงสุดและต่ำสุดของข้อมูล	3.653	.874	ดี
4. คำสั่ง Age			
4.1 สามารถใช้คำสั่ง Age เพื่อวิเคราะห์อายุของลูกหนี้	3.839	.927	ดี
1.2 สามารถใช้คำสั่ง Age เพื่อวิเคราะห์อายุของสินค้าคงเหลือ	3.660	1.031	ดี
5. คำสั่ง Summarize			
5.1 สามารถใช้คำสั่ง Summarize เพื่อสรุปรายรวมตามเกณฑ์ของกลุ่มที่กำหนด	3.807	.9031	ดี
5.2 สามารถระบุเงื่อนไขในการใช้คำสั่ง Summarize	3.792	.9079	ดี
6. คำสั่ง Gap/Duplicate			
6.1 สามารถใช้คำสั่ง Gap เพื่อหารายการข้อมูลที่ขาดหายไป หรือแสดงช่วงรายการที่ไม่ต่อเนื่อง	3.889	.8111	ดี
6.2 สามารถใช้คำสั่ง Duplicate เพื่อหารายการข้อมูลที่ซ้ำซ้อนกัน	3.8750	.8134	ดี

ตาราง 9 (ต่อ)

ทักษะการใช้งานโปรแกรม ACL ของผู้สอบบัญชี	การประเมินทักษะการใช้โปรแกรม ACL		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
7.คำสั่ง Extract/Export			
7.1 สามารถใช้คำสั่ง Extract สำหรับคัดลอกข้อมูลเพื่อนำไปใช้งานต่อ	4.075	.7606	ดี
7.2 สามารถใช้คำสั่ง Export เพื่อนำข้อมูลออกไปใช้ในแฟ้มข้อมูลรูปแบบอื่น เช่น คัดลอกข้อมูลไปวางเป็นไฟล์ MS Word เพื่อจัดทำกระดาษทำการ	3.992	.8164	ดี
ทักษะการใช้งานโปรแกรมACL โดยรวม	3.8418	.735	ดี

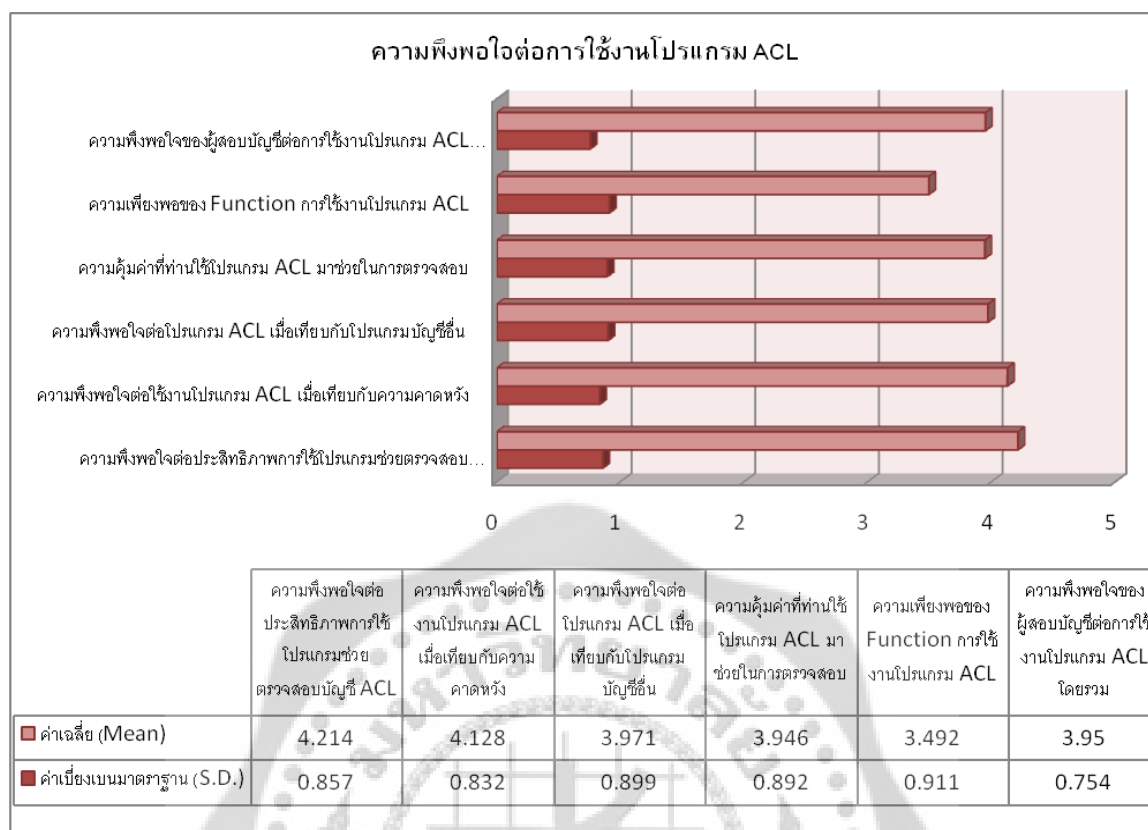
จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะการใช้งานโปรแกรม ACL พบว่าผู้สอบบัญชีมีทักษะในการใช้งานโปรแกรม ACL โดยรวมในทุกด้านอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8418

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีต่อการใช้งานโปรแกรม ACL มาช่วยในการปฏิบัติงานสอบบัญชี

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีต่อการ
ใช้งานโปรแกรม ACL มาช่วยในการปฏิบัติงานสอบบัญชี

ความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีต่อการใช้งาน โปรแกรม ACL	การประเมินความพึงพอใจในการใช้ โปรแกรม ACL		
	X	S.D.	แปลผล
ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้ โปรแกรมช่วย ตรวจสอบบัญชี ACL	4.214	.857	พึงพอใจมาก
ความพึงพอใจต่อใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับ ความคาดหวัง	4.128	.832	พึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบ กับโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น	3.971	.899	พึงพอใจ
ความคุ้มค่าที่ท่านใช้โปรแกรม ACL มาช่วยในการ ตรวจสอบ	3.946	.892	พึงพอใจ
ความเพียงพอของ Function การใช้งานโปรแกรม ACL	3.492	.911	พึงพอใจ
ความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีต่อการใช้งานโปรแกรม ACL โดยรวม	3.950	.754	พึงพอใจ

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL พบว่าผู้สอบบัญชีมีความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.950 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า



ภาพประกอบ 13 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL

ผู้ตอบบัญชีที่มีความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL ในระดับพึงพอใจมาก ในข้อความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.214 และมีความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL ในระดับพึงพอใจในข้อความคุ้มค่าที่ทนใช้โปรแกรม ACL มาช่วยในการตรวจสอบ, ความพึงพอใจต่อใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวัง, ความเพียงพอของ Function การใช้งานโปรแกรม ACL และความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.128, 3.971, 3.946 และ 3.492 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานซึ่งมีจำนวน 4 ข้อโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้ตอบบัญชีที่มีลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่งหน้าที่ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีโดยรวม แตกต่างกัน

1.1 ลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้สอบบัญชีด้านเพศ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีโดยรวม แตกต่างกัน

H_0 : ผู้สอบบัญชีที่มีเพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้สอบบัญชีที่มีเพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีโดยรวม แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t -test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prod.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 11 แสดงการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชี จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ t-test ทดสอบ

ความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL	ค่าความแปรปรวน	Leven's test for Equality of Variances	
		F	Sig.
ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL	เท่ากัน	.567	.452
	ไม่เท่ากัน		
ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวัง	เท่ากัน		
	ไม่เท่ากัน	8.456**	.004
ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น	เท่ากัน	2.302	.130
	ไม่เท่ากัน		
ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคุ้มค่า	เท่ากัน		
	ไม่เท่ากัน	6.513*	.011
ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ Function การใช้งานโปรแกรม ACL	เท่ากัน		
	ไม่เท่ากัน	7.675**	.006
ความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวม	เท่ากัน		
	ไม่เท่ากัน	4.966*	.027

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 11 ผลการทดสอบความความแปรปรวน ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชี โดยจำแนกตามเพศ จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's test for Equality of Variances ในข้อความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งาน, ด้านความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น มีค่า Sig. เท่ากับ .452 และ .130 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนเท่ากัน จึงใช้ Equal Variances assumed

สำหรับ Levene's test for Equality of Variances ในข้อความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวัง, ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคุ้มค่า, ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ Function การใช้งานโปรแกรม ACL และความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ .004, .011, .006 และ .027 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน จึงใช้ Equal Variances not assumed ส่วน ดังนั้น สำหรับค่า t-test for Equality of Means โดยพิจารณาผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

ตาราง 12 แสดงความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรม ACL จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจต่อการใช้ โปรแกรม ACL	เพศ	X	t-test for Equality of Means			Sig.(2- tailed)
			S.D.	Df	t	
ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพ การใช้งานของ โปรแกรมช่วย ตรวจสอบบัญชี ACL	ชาย	4.270	.900	278	.797	.426
	หญิง	4.184	.835			
ความพึงพอใจต่อการใช้งาน โปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับ ความคาดหวัง	ชาย	4.270	.900	171	1.992	.051
	หญิง	4.0543	.787			
ความพึงพอใจต่อการใช้งาน โปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับ โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี อื่น	ชาย	3.979	.994	278	.104	.917
	หญิง	3.967	.848			
ความพึงพอใจต่อการใช้งาน โปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับ ความคุ้มค่า	ชาย	3.854	1.005	163	-1.177	.241
	หญิง	3.994	.826			
6wqความพึงพอใจต่อความ เพียงพอของ Function การ ใช้งานโปรแกรม ACL	ชาย	3.416	1.032	162	-.948	.345
	หญิง	3.532	.842			
ความพึงพอใจที่มีผลต่อการ ใช้โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวม	ชาย	3.958	.848	164	-.115	.909
	หญิง	3.946	.701			

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรม ACL, ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวัง, ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น, ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคุ้มค่า, ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ Function การใช้งานโปรแกรม ACL และความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวม จำแนกตามเพศ พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .426, .051, .917, .241, .345 และ .909 ซึ่ง มากกว่า 0.05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่ต่างกันของผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรม ACL ไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 ลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้สอบบัญชีด้านอายุ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีโดยรวม แตกต่างกัน

H_0 : ผู้สอบบัญชีที่มีอายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้สอบบัญชีที่มีอายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีโดยรวม แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบ ด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่ง จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ย อย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ย คู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 13 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีจำแนกตามอายุ

ตัวแปรตามที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL	.452	2	277	.058
ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวัง	.061	2	277	.941
ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น	.648	2	277	.524
ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคุ้มค่า	.991	2	277	.373
ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ Function การใช้งานโปรแกรม ACL	.672	2	277	.061
ความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวม	2.262	2	277	.106

จากตาราง 13 ผลการทดสอบความแปรปรวน ที่ต่างกันของความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีโดยจำแนกตามอายุ ผลการทดสอบ Levene's test พบค่า Sig มีค่าเท่ากับ .058, .941, .520, .373, .061 และ .106 ซึ่งมากกว่า .05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ซึ่ง สามารถอธิบายได้ดังนี้

ตาราง 14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ

ความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้	แหล่งความแปรปรวน	F-test				
		SS	Df	MS	F	Sig.
ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL	ระหว่างกลุ่ม	111.547	2	55.774	165.064**	.000
	ภายในกลุ่ม	93.596	277	.338		
	รวม	205.143	279			
ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวัง	ระหว่างกลุ่ม	82.338	2	41.169	102.707**	.000
	ภายในกลุ่ม	111.033	277	.401		
	รวม	193.371	279			
ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น	ระหว่างกลุ่ม	96.028	2	48.014	102.509**	.000
	ภายในกลุ่ม	129.743	277	.468		
	รวม	225.771	279			
ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคุ้มค่า	ระหว่างกลุ่ม	86.020	2	43.010	87.488**	.000
	ภายในกลุ่ม	136.176	277	.492		
	รวม	222.196	279			
ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ Function ใช้งานโปรแกรม ACL	ระหว่างกลุ่ม	79.831	2	39.916	72.667**	.000
	ภายในกลุ่ม	152.154	277	.549		
	รวม	231.986	279			
ความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้งานโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	90.707	2	45.354	184.932**	.000
	ภายในกลุ่ม	67.933	277	.245		
	รวม	158.640	279			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีในแต่ละด้านโดยจำแนกตามอายุมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่ง น้อยกว่า 0.01 นั้น คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้สอบบัญชีที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการ

นำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) จะต้องทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตาราง

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของ โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Least Significant Difference (LSD) ทดสอบ

	ช่วงอายุ	X	อายุ		
			21-30 ปี	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ความพึงพอใจต่อ ประสิทธิภาพการใช้งานของ โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL	21-30 ปี	4.565	-	.121	1.5827**
				(.184)	(.000)
	31-40 ปี	4.444			1.461**
					(.000)
	41 ปีขึ้นไป	2.982			-
ความพึงพอใจต่อการใช้งาน โปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับ ความคาดหวัง	21-30 ปี	4.422	-	.0708	1.353**
				(.476)	(.000)
	31-40 ปี	4.351			1.282**
					(.000)
	41 ปีขึ้นไป	3.069			-
ความพึงพอใจต่อการใช้งาน โปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับ โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี อื่น	21-30 ปี	4.291	-	.0880	1.464**
				(.412)	(.000)
	31-40 ปี	4.203			1.376**
					(.000)
	41 ปีขึ้นไป	2.827			-

ตาราง 15 (ต่อ)

	ช่วงอายุ	X	อายุ		
			21-30 ปี	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ความพึงพอใจต่อการใช้งาน โปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับ ความคุ้มค่า	21-30 ปี	4.232	-	.009	1.370**
				(.928)	(.000)
	31-40 ปี	4.222			1.360**
					(.000)
	41 ปีขึ้นไป	2.862			-
ความพึงพอใจต่อความ เพียงพอของ Function การ ใช้งานโปรแกรม ACL	21-30 ปี	3.761	-	-.015	1.313**
				(.819)	(.000)
	31-40 ปี	3.777			1.329**
					(.000)
	41 ปีขึ้นไป	2.448			-
ความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้ โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวม	21-30 ปี	4.254	-	.054	1.416**
				(.480)	(.000)
	31-40 ปี	4.200			1.362**
					(.000)
	41 ปีขึ้นไป	2.837			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 15 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวม พื่อใจต่อการใช้งานของ โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยจำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า

1. ผู้สอบบัญชีที่มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้ โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL ใน ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของ โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL, ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวัง, ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น, ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคุ้มค่า และความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ Function การใช้งานโปรแกรม ACL โดยมีค่า sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ยอมรับสมมติฐานรอง หมายความว่าผู้สอบบัญชีที่มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวม แตกต่างจากผู้สอบบัญชีที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้สอบบัญชีที่มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้สอบบัญชีที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป

โดยในแต่ละด้านมีค่าความแตกต่างดังนี้ ในด้านความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม ACL พบว่ามีค่าความแตกต่าง 1.582 ในด้านความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง มีค่าความแตกต่าง 1.353 ในด้านความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเปรียบเทียบกับโปรแกรมช่วยสอบบัญชีอื่น มีค่าความแตกต่าง 1.464 ส่วนความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเปรียบเทียบกับความคุ้มค่า จะมีค่าความแตกต่าง 1.370 และในด้านความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ function การใช้งานโปรแกรม ACL พบว่ามีค่าความแตกต่าง 1.313

2. ผู้สอบบัญชีที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้ โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของ โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL, ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวัง , ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น , ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคุ้มค่า และความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ Function การใช้งานโปรแกรม ACL โดยมีค่า sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ยอมรับสมมติฐานรอง หมายความว่าผู้สอบบัญชีที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวม แตกต่างจากผู้สอบบัญชีที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้สอบบัญชีที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้สอบบัญชีที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป

โดยในแต่ละด้านมีค่าความแตกต่างดังนี้ ในด้านความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม ACL พบว่ามีค่าความแตกต่าง 1.461 ในด้านความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง มีค่าความแตกต่าง 1.282 ในด้านความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเปรียบเทียบกับโปรแกรมช่วยสอบบัญชีอื่น มีค่าความแตกต่าง 1.376 ส่วนความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเปรียบเทียบกับความคุ้มค่า จะมีค่าความแตกต่าง 1.360 และในด้านความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ function การใช้งานโปรแกรม ACL พบว่ามีค่าความแตกต่าง 1.329 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.3 ลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้สอบบัญชีด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีโดยรวมแตกต่างกัน

H_0 : ผู้สอบบัญชีที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้สอบบัญชีที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีโดยรวม แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t -test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prod.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 16 แสดงการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชี จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ t-test ทดสอบ

ความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL	ค่าความแปรปรวน	Leven's test for Equality of Variances	
		F	Sig.
ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL	เท่ากัน	.001	.975
	ไม่เท่ากัน		
ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวัง	เท่ากัน	1.326	.250
	ไม่เท่ากัน		
ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น	เท่ากัน	3.190	.075
	ไม่เท่ากัน		
ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคุ้มค่า	เท่ากัน	3.001	.056
	ไม่เท่ากัน		
ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ Function การใช้งานโปรแกรม ACL	เท่ากัน		
	ไม่เท่ากัน	3.741	.054
ความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวม	เท่ากัน		
	ไม่เท่ากัน	1.571	.211

จากตาราง 16 ผลการทดสอบความความแปรปรวน ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชี โดยจำแนกตามระดับการศึกษาจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's test for Equality of Variances ในข้อความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งาน, ด้านความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น, ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวัง, ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคุ้มค่า, ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ Function การใช้งานโปรแกรม ACL และความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ .975, .250, .075, .056, .054 และ .211 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลักและปฏิเสธสมมติฐานรอง แสดงว่าค่าความ

แปรปรวนเท่ากัน จึงใช้ Equal Variances assumed ดังนั้น สำหรับค่า t-test for Equality of Means โดยพิจารณาผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

ตาราง 17 แสดงการทดสอบสมมติฐานของความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรม ACL	ระดับการศึกษา	X	t-test for Equality of Means			Sig. (2-tailed)
			S.D.	Df	t	
ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL	ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี	4.245 4.045	.854 .861	278	1.425	.155
ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวัง	ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี	4.165 3.931	.846 .728	278	1.713	.088
ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น	ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี	4.000 3.818	.889 .946	278	1.232	.219
ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคุ้มค่า	ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี	3.974 3.795	.865 1.024	278	1.223	.222
ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ Function งานโปรแกรม ACL	ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี	3.516 3.363	.877 1.080	278	1.024	.307
ความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้งานโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวม	ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี	3.980 3.790	.747 .777	278	1.535	.126

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของ โปรแกรม ACL, ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวัง, ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น, ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคุ้มค่า, ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ Function การใช้งานโปรแกรม ACL และความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้ โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .155, .088, .219, .222, .307 และ .126 ซึ่ง มากกว่า 0.05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้สอบบัญชีที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรม ACL ไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4 ลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้สอบบัญชีด้านประสบการณ์ทำงานที่แตก ต่างกันมีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีโดยรวม แตกต่างกัน

H_0 : ผู้สอบบัญชีที่มีประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมี ความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้สอบบัญชีที่มีประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมี ความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีโดยรวม แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบ ด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่ง จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ย อย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ย คู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยจะทำการตรวจ สอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 18 แสดงการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีจำแนกตาม ประสบการณ์ทำงานของผู้สอบบัญชี โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ

ตัวแปรตามที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL	6.878**	3	276	.000
ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวัง	2.784*	3	276	.041
ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น	5.302**	3	276	.001
ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคุ้มค่า	3.306*	3	276	.021
ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ Function การใช้งานโปรแกรม ACL	3.887*	3	276	.010
ความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวม	10.323**	3	276	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 18 จะเห็นได้ว่าค่า Sig จากการทดสอบความ Levene's test ของความแปรปรวนของความพึงพอใจในแต่ละด้านมีค่าเท่ากับ 0.00, .041, .001, .021, .010 และ .000 ซึ่งต่ำกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ผู้สอบบัญชีทุกกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความแปรปรวนของความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงต้องใช้ค่าสถิติ Brown Forsythe เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจระหว่างผู้สอบบัญชีกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานต่างๆ โดยหากผลการทดสอบมีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานรองที่ว่าผู้สอบบัญชีทุกกลุ่มที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้โปรแกรม ACL ต่างกัน และต้องทำการทดสอบการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยค่าสถิติ

Dunnett's T3 ต่อไป ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรม ACL ระหว่างผู้สอบบัญชีกลุ่มช่วงประสบการณ์ในการทำงานต่างๆ ด้วยค่าสถิติ Brown Forsythe เป็นดังตาราง 19

ตาราง 19 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรม ACL ของผู้สอบบัญชีกลุ่มช่วงประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน

ความพึงพอใจในการใช้โปรแกรม ACL	Brown Forsythe	Statistic	df1	df2	Sig
ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการ ใช้งานของโปรแกรมช่วยตรวจสอบ บัญชี ACL	ระหว่างกลุ่ม	23.644**	3	86.209	.000
ความพึงพอใจต่อการใช้งาน โปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความ คาดหวัง	ระหว่างกลุ่ม	20.150**	3	93.358	.000
ความพึงพอใจต่อการใช้งาน โปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับ โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น	ระหว่างกลุ่ม	22.682**	3	100.042	.000
ความพึงพอใจต่อการใช้งาน โปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความ คุ้มค่า	ระหว่างกลุ่ม	22.593**	3	109.536	.000
ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ Function การใช้งานโปรแกรม ACL	ระหว่างกลุ่ม	27.702**	3	111.806	.000
ความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้ โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	31.483**	3	90.601	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 19 จะเห็นได้ว่าค่า Sig จากการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้โปรแกรม ACL ในทุกด้านระหว่างผู้สอบบัญชีช่วงประสบการณ์ในการทำงานต่างๆ มีค่าเท่ากับ 0.00 ซึ่งต่ำกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ผู้สอบบัญชีกลุ่มที่มีช่วงประสบการณ์ในการทำงานต่างๆ มีความพึงพอใจในการใช้โปรแกรม ACL ในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงทำการทดสอบต่อด้วยค่าสถิติ Dunnett's T3 เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ระหว่างผู้สอบบัญชีกลุ่มที่มีช่วงประสบการณ์ในการทำงานต่างๆ โดยผลการทดสอบเป็นดังตาราง 19

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการใช้โปรแกรม ACL ในทุกด้านระหว่างผู้สอบบัญชีช่วงประสบการณ์ในการทำงานต่างๆ เป็นรายคู่ (Dunnett's T3)

	ประสบการณ์	\bar{X}	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16 ปีขึ้นไป
ความพึงพอใจต่อ	1-5 ปี	4.446	-	.068	.479	1.284**
ประสิทธิภาพการใช้งาน				(.982)	(.165)	(.000)
ของโปรแกรมช่วย	6-10 ปี	4.377	-	.411	1.215**	
ตรวจสอบบัญชี ACL					(.355)	(.000)
ทดสอบด้วยค่าสถิติ	11-15 ปี	3.966			-	.8045*
Dunnett's T3						(.013)
	16 ปีขึ้นไป	3.162				-
ความพึงพอใจต่อการใช้	1-5 ปี	4.339	-	.0948	.3726	1.177**
งานโปรแกรม ACL เมื่อ				(.931)	(.352)	(.000)
เทียบกับความคาดหวัง	6-10 ปี	4.244	-	.27	1.082**	
ทดสอบด้วยค่าสถิติ					(.729)	(.000)
Dunnett's T3	11-15 ปี	3.966			-	.804**
						(.009)
	16 ปีขึ้นไป	3.162				-

ตาราง 20 (ต่อ)

	ประสบการณ์	\bar{X}	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16 ปีขึ้นไป
ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น	1-5 ปี	4.226	-	.1817	.4929	1.307**
				(.520)	(.120)	(.000)
ทดสอบด้วยค่าสถิติ	6-10 ปี	4.044	-		.311	1.125**
					(.651)	(.000)
Dunnett's T3	11-15 ปี	3.733			-	.814*
						(.011)
	16 ปีขึ้นไป	2.918				-
ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคุ้มค่า	1-5 ปี	4.160	-	.049	.394	1.241**
				(.998)	(.219)	(.000)
ทดสอบด้วยค่าสถิติ	6-10 ปี	4.111	-		.344	1.192
					(.438)	(.000)**
Dunnett's T3	11-15 ปี	3.766			-	.847**
						(.003)
	16 ปีขึ้นไป	2.918				-
ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ Function	1-5 ปี	3.720	-	-.035	.520	1.341**
				(1.000)	(.055)	(.000)
การใช้งานโปรแกรม ACL	6-10 ปี	3.755	-		.555*	1.377**
					(.053)	(.000)
Dunnett's T3	11-15 ปี	3.200			-	.821**
						(.005)
	16 ปีขึ้นไป	2.378				

ตาราง 20 (ต่อ)

	ประสบการณ์	\bar{X}	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16 ปีขึ้นไป
ความพึงพอใจที่มีผลต่อ	1-5 ปี	4.178	-	.071	.451	1.270**
การใช้โปรแกรมช่วย				(.948)	(.077)	(.000)
ตรวจสอบบัญชี ACL	6-10 ปี	4.106		-	.380	1.198**
โดยรวม					(.234)	(.000)
ทดสอบด้วยค่าสถิติ	11-15 ปี	3.726			-	.818**
Dunnnett's T3						(.002)
	16 ปีขึ้นไป	2.908				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 20 ในส่วนของผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรม ACL ในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรม ACL, ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวัง, ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น, ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคุ้มค่า, ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ Function การใช้งานโปรแกรม ACL และความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้ โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวม ระหว่างผู้สอบบัญชีที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 1-5 ปี, 6-10 ปี และ 11-15 ปี กับผู้สอบบัญชีที่ประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป มีค่า sig จากการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยสถิติ Dunnnett's T3 เท่ากับ 0.00, 0.013, .011, .003, .005, และ 0.020 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 จึงสรุปได้ว่าผู้สอบบัญชีที่ประสบการณ์ในการทำงานในช่วง 1-5 ปี, 6-10 ปี และ 11-15 ปี มีความพึงพอใจในการใช้โปรแกรม ACL ในด้านต่างๆ ซึ่งได้แก่ ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรม ACL, ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวัง, ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น, ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคุ้มค่า, ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ Function การใช้งานโปรแกรม ACL และความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้ โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวม แตกต่างจากผู้สอบบัญชีที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.01 โดยผู้สอบบัญชีที่ประสบการณ์ในการทำงานในช่วง 1-5 ปี, 6-10 ปี และ 11-15 ปี มีความพึงพอใจในการใช้โปรแกรม ACL มากกว่าผู้สอบบัญชีที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป เท่ากับ 1.284, 1.215, .804, 1.177, 1.082, .804, 1.307, 1.125, .814, 1.341, 1.377, .821, 1.270, 1.198 และ .818 ตามลำดับ ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

1.5 ลักษณะ ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้สอบบัญชีด้านตำแหน่งหน้าที่ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีโดยรวมแตกต่างกัน

H_0 : ผู้สอบบัญชีที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้สอบบัญชีที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีโดยรวม แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบ ด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่ง จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ย อย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ย คู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 21 แสดงการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีจำแนกตาม ตำแหน่งหน้าที่ของผู้สอบบัญชี โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ

ตัวแปรตามที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL	9.862**	3	276	.000
ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวัง	8.525**	3	276	.000
ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น	4.180**	3	276	.006
ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคุ้มค่า	5.218**	3	276	.002
ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ Function การใช้งานโปรแกรม ACL	2.290*	3	276	.049
ความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวม	9.690**	3	276	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 21 จะเห็นได้ว่าค่า Sig จากการทดสอบความ Levene's test ของความแปรปรวนของความพึงพอใจในแต่ละด้านมีค่าเท่ากับ 0.00, .000, .006, .002, .049 และ .000 ซึ่งต่ำกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ผู้สอบบัญชีทุกกลุ่มที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกันมีความแปรปรวนของความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงต้องใช้ค่าสถิติ Brown Forsythe เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจระหว่างผู้สอบบัญชีกลุ่มตำแหน่งหน้าที่ต่างๆ โดยหากผลการทดสอบมีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานรองที่ว่า ผู้สอบบัญชีทุกกลุ่มที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน และต้องทำการทดสอบการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อด้วยค่าสถิติ Dunnett's T3 ต่อไป ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรม ACL ระหว่างผู้สอบบัญชีกลุ่มช่วงประสบการณ์ในการทำงานต่างๆ ด้วยค่าสถิติ Brown Forsythe เป็นดังตาราง 22

ตาราง 22 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรม ACL ของผู้สอบบัญชีกลุ่มช่วงตำแหน่งหน้าที่ที่ต่างกัน

ความพึงพอใจในการใช้โปรแกรม ACL	Brown – Forsythe	Statistic	df1	df2	Sig
ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL	ระหว่างกลุ่ม	34.753**	3	133.083	.000
ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวัง	ระหว่างกลุ่ม	24.889**	3	134.700	.000
ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น	ระหว่างกลุ่ม	23.861**	3	146.899	.000
ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคุ้มค่า	ระหว่างกลุ่ม	26.858**	3	151.321	.000
ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ Function งานโปรแกรม ACL	ระหว่างกลุ่ม	32.895**	3	154.442	.000
ความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	41.603**	3	128.101	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 22 จะเห็นได้ว่าค่า Sig จากการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้โปรแกรม ACL ในทุกด้านระหว่างผู้สอบบัญชีที่มีตำแหน่งหน้าที่ที่ต่างกัน มีค่าเท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ผู้สอบบัญชีกลุ่มที่มีตำแหน่งหน้าที่ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้โปรแกรม ACL ในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงทำการ

ทดสอบด้วยค่าสถิติ Dunnett's T3 เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ระหว่างผู้สอบบัญชีกลุ่มที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน โดยผลการทดสอบเป็นดังตาราง 23

ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการใช้โปรแกรม ACL ในทุกด้านระหว่างผู้สอบบัญชีที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน เป็นรายคู่ (Dunnett's T3)

	ตำแหน่ง หน้าที่	\bar{X}	Audit Assistant	Audit Senior	Assistant Manager	Senior Manager
ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL ทดสอบด้วยค่าสถิติ Dunnett's T3	Audit	4.487	-	.032	.300	1.213**
	Assistant			(1.000)	(.148)	(.000)
	Senior	4.455		-	.267	1.180**
ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวัง ทดสอบด้วยค่าสถิติ Dunnett's T3	Assistant Manager	4.187			-	.913**
	Senior Manager	3.274				(.000)
	Audit					-
ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวัง ทดสอบด้วยค่าสถิติ Dunnett's T3	Audit	4.341	-	.014	.154	1.027**
	Assistant			(1.00)	(.851)	(.000)
	Senior	4.326		-	.139	1.013**
ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL ทดสอบด้วยค่าสถิติ Dunnett's T3	Assistant Manager	4.187			-	.873**
	Senior Manager	3.313				(.000)
	Audit				(.847)	(.000)

ตาราง 23 (ต่อ)

	ตำแหน่ง หน้าที่	\bar{X}	Audit Assistant	Audit Senior	Assistant Manager	Senior Manager
ความพึงพอใจต่อการ ใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับโปรแกรม ช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น	Audit Assistant	4.170	-	-.034	.202	1.072**
ทดสอบด้วยค่าสถิติ Dunnett's T3	Audit Senior	4.205		-	.236	1.107**
	Assistant Manager	3.968			(.418)	(.000)
	Senior Manager	3.098			-	.870**
						(.000)
ความพึงพอใจต่อการ ใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความ คุ้มค่า	Audit Assistant	4.243	-	.096	.275	1.165**
ทดสอบด้วยค่าสถิติ Dunnett's T3	Audit Senior	4.147		-.962	(.332)	(.000)
	Assistant Manager	3.968			.178	1.069**
	Senior Manager	3.078			(.609)	(.000)
					-	.890**
						(.000)

ตาราง 23 (ต่อ)

	ตำแหน่ง หน้าที่	\bar{X}	Audit Assistant	Audit Senior	Assistant Manager	Senior Manager
ความพึงพอใจต่อความ เพียงพอของ Function การใช้งานโปรแกรม	Audit	3.804	-	.093	.179	1.314**
	Assistant			(.978)	(.889)	(.000)
	ACL	Audit	3.711	-	.086	1.221**
ทดสอบด้วยค่าสถิติ Dunnett's T3	Senior	(.991)				
	Assistant Manager	3.625			-	1.134**
						(.000)
	Senior Manager	2.490				-
ความพึงพอใจที่มีผล ต่อการใช้โปรแกรม ช่วยตรวจสอบบัญชี	Audit	4.209	-	.040	.222	1.158**
	Assistant			(.998)	(.306)	(.000)
ACL โดยรวม ทดสอบด้วยค่าสถิติ Dunnett's T3	Audit	4.169	-	.181	.370	1.118**
	Senior					
		Assistant Manager	3.987			-
						(.000)
	Senior Manager	3.051				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 23 ในส่วนของผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรม ACL ในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรม ACL, ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวัง, ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น, ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคุ้มค่า, ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ Function การใช้งานโปรแกรม ACL และ ความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้ โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวม ระหว่างผู้สอบบัญชีที่มีตำแหน่งหน้าที่ Audit Assistant, Audit Senior และ Assistant Manager กับผู้สอบบัญชีที่มีตำแหน่งหน้าที่ Senior Manager มีค่า sig จากการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยสถิติ Dunnett's T3 เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่าผู้สอบบัญชีที่มีตำแหน่งหน้าที่ Audit Assistant, Audit Senior และ Assistant Manager มีความพึงพอใจในการใช้โปรแกรม ACL ในด้านต่างๆ ซึ่ง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรม ACL, ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวัง, ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น, ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคุ้มค่า, ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ Function การใช้งานโปรแกรม ACL และ ความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวม แตกต่างจากผู้สอบบัญชีที่มีตำแหน่งหน้าที่ Senior Manager อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้สอบบัญชีที่มีตำแหน่งหน้าที่ Audit Assistant, Audit Senior และ Assistant Manager มีความพึงพอใจในการใช้โปรแกรม ACL มากกว่าผู้สอบบัญชีที่มีตำแหน่งหน้าที่ Senior Manager เท่ากับ 1.213, 1.180, .913, 1.027, 1.013, .873, 1.072, 1.107, .870, 1.165, 1.069, .890, 1.314, 1.221, 1.134, 1.158, 1.118 และ .936 ตามลำดับ ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ทศนคติของผู้สอบบัญชีต่อโปรแกรมช่วยในการตรวจสอบบัญชี ACL มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี

2.1 ทศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับของผู้สอบบัญชีต่อโปรแกรม ACL มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้งานของโปรแกรม ACL

H_0 : ทศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับของผู้สอบบัญชีต่อโปรแกรม ACL ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้งานของโปรแกรม ACL

H_1 : ทศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับของผู้สอบบัญชีต่อโปรแกรม ACL มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้งานของโปรแกรม ACL

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 24 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL กับความพึงพอใจต่อการใช้งานของโปรแกรม ACL

ทัศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL	r (Sig) ความสัมพันธ์	ความพึงพอใจในการใช้โปรแกรม ACL					
		ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรม ACL	ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวัง	ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคุ้มค่า	ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคุ้มค่า	ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ Function การใช้โปรแกรม ACL	ความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวม
ทัศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL โดยรวม	r (Sig) ความสัมพันธ์	.217** (.000) มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ	.119* (.047) มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก	.203** (.001) มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ	.325** (.000) มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ	.280** (.000) มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ	.269** (.000) มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL กับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรม ACL โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ทัศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL โดยรวมมีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าทัศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรม ACL อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ (r) .217 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือเมื่อผู้สอบบัญชีมี

ทัศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL ดีขึ้นก็จะมี ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการ ใช้งานของโปรแกรม ACL เพิ่มขึ้นเล็กน้อย

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับจาก โปรแกรม ACL กับความพึงพอใจต่อการใช้งานของโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวัง โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ทัศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL โดยรวมมีค่า Probability (p) เท่ากับ .047 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ทัศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อ การใช้งานของโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมี ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์เท่ากับ (r) .119 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก กล่าวคือเมื่อผู้สอบบัญชีมีทัศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL ดีขึ้นก็จะมี ความพึงพอใจ เมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อโปรแกรม ACL เพิ่มขึ้นเล็กน้อยเมื่อเทียบกับความคาดหวัง

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับจาก โปรแกรม ACL กับความพึงพอใจต่อการใช้งานของโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วย ตรวจสอบบัญชีอื่น โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ทัศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL โดยรวมมีค่า Probability (p) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ทัศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อ การใช้งานของโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์เท่ากับ (r) .203 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันใน ระดับต่ำ กล่าวคือเมื่อผู้สอบบัญชีมีทัศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL ดีขึ้นก็จะมี ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น เพิ่มขึ้น เล็กน้อยเมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับจาก โปรแกรม ACL กับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าต่อการใช้งานของโปรแกรม ACL โดยใช้สถิติ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ทัศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL โดยรวมมีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ทัศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อ ความคุ้มค่าต่อการใช้งานของโปรแกรม ACL อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า

สัมประสิทธิ์สหพันธ์เท่ากับ $(r) .325$ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อผู้สอบบัญชีมีทัศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL ดีขึ้นก็就会有ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าต่อการใช้งานของโปรแกรม ACL เพิ่มขึ้นเล็กน้อย

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL กับความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ Function การใช้งานของโปรแกรม ACL โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ทัศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL โดยรวมมีค่า Probability (p) เท่ากับ $.000$ ซึ่งน้อยกว่า $.01$ นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าทัศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ Function การใช้งานของโปรแกรม ACL อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.01$ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์เท่ากับ $(r) .280$ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือเมื่อผู้สอบบัญชีมีทัศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL ดีก็就会有ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ Function การใช้งานของโปรแกรม ACL เพิ่มขึ้นเล็กน้อย

2.2 ทัศนคติด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรม ACL

H_0 : ทัศนคติด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรม ACL

H_1 : ทัศนคติด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรม ACL

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า $.05$ ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 25 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL กับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรม ACL

ทัศนคติด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL	r (Sig) ความสัมพันธ์	ความพึงพอใจในการใช้โปรแกรม ACL					
		ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรม ACL	ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวัง	ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น	ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคุ้มค่า	ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ Function การใช้งานโปรแกรม ACL	ความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวม
ทัศนคติด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL โดยรวม	r (Sig) ความสัมพันธ์	.094 (.016) มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก	.054 (.037) มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก	.197** (.001) มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก	.234** (.000) มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ	.255** (.000) มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ	.197** (.001) มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรม ACL กับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรม ACL โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ทัศนคติด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL โดยรวมมีค่า Probability (p) เท่ากับ .016 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความทัศนคติด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรม ACL อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ (r) .094 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำมาก กล่าวคือเมื่อผู้สอบบัญชีมีทัศนคติด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL ดีขึ้นก็จะมี ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรม ACL เพิ่มขึ้นเล็กน้อย

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรม ACL กับความพึงพอใจต่อการใช้งานของโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวัง โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ทัศนคติด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL โดยรวมมีค่า Probability (p) เท่ากับ .037 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความทัศนคติด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้งานของโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์เท่ากับ (r) .054 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำมาก กล่าวคือเมื่อผู้สอบบัญชีมีทัศนคติด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL ดีขึ้นก็จะมีความพึงพอใจต่อการใช้งานของโปรแกรม ACL เพิ่มขึ้นเล็กน้อยเมื่อเทียบกับความคาดหวัง

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรม ACL กับความพึงพอใจต่อการใช้งานของโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบอื่น โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ทัศนคติด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL โดยรวมมีค่า Probability (p) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความทัศนคติด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้งานของโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์เท่ากับ (r) .197 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำ กล่าวคือเมื่อผู้สอบบัญชีมีทัศนคติด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL ดีขึ้นก็จะมีความพึงพอใจต่อการใช้งานของโปรแกรม ACL เพิ่มขึ้นเล็กน้อย เมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบอื่น

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรม ACL กับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าต่อการใช้งานโปรแกรม ACL โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ทัศนคติด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL โดยรวมมีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความทัศนคติด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าต่อการใช้งานโปรแกรม ACL อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์เท่ากับ (r) .234 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำ กล่าวคือเมื่อผู้สอบบัญชีมีทัศนคติด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL ดีขึ้นก็จะมีความพึงพอใจเมื่อเทียบกับความคุ้มค่าต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เพิ่มขึ้นเล็กน้อย

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรม ACL กับความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ Function การใช้งานโปรแกรม ACL โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ทัศนคติด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL โดยรวมมีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความทัศนคติด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ Function การใช้งานโปรแกรม ACL อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ (r) .255 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อผู้สอบบัญชีมีทัศนคติด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL ดีขึ้นก็จะมี ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ Function การใช้งานโปรแกรม ACL เพิ่มขึ้นเล็กน้อย

สมมติฐานที่ 3 ผู้สอบบัญชีที่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรม ACL ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีแตกต่างกัน

H_0 : ผู้สอบบัญชีที่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้ โปรแกรม ACL ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้สอบบัญชีที่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้ โปรแกรม ACL ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prod.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 26 แสดงการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีกับความรูู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรม ACL โดยใช้สถิติ t-test ทดสอบ

ความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL	ค่าความแปรปรวน	Leven's test for Equality of Variances	
		F	Sig.
ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL	เท่ากัน ไม่เท่ากัน	.211	.647
ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวัง	เท่ากัน ไม่เท่ากัน	2.366	.125
ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น	เท่ากัน ไม่เท่ากัน	1.893	.170
ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคุ้มค่า	เท่ากัน ไม่เท่ากัน	1.829	.177
ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ Function การใช้งานโปรแกรม ACL	เท่ากัน ไม่เท่ากัน	1.121	.291
ความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวม	เท่ากัน ไม่เท่ากัน	5.618	.058

การวัดความรูู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL ของผู้สอบบัญชี พบว่าคะแนนสูงสุดของการวัดความรูู้คือ 12 คะแนน และคะแนนต่ำสุดคือ 7 คะแนน โดยสามารถนำความรูู้ความเข้าใจทั้งหมดมาจัดกลุ่มแบ่งตามระดับความรูู้ความเข้าใจได้ 2 กลุ่ม

- มีความรูู้ความเข้าใจอยู่ในระดับดี (9-12 คะแนน) จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 23.93
- มีความรูู้ความเข้าใจอยู่ในระดับดีมาก (10-12 คะแนน) จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ

76.07

จากตาราง 26 ผลการทดสอบความความแปรปรวน ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชี โดยจำแนกตามความรูู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรม ACL จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's test for Equality of Variances ในข้อความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งาน , ด้านความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น , ความพึงพอใจต่อการใช้งาน

โปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวัง , ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคุ้มค่า, ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ Function การใช้งานโปรแกรม ACL และความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ .647, .125, .170, .177, .291 และ .058 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนเท่ากัน จึงใช้ Equal Variances assumed ดังนั้น สำหรับค่า t-test for Equality of Means โดยพิจารณาผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

ตาราง 27 แสดงการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของ โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยใช้สถิติ t-test

ความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรม ACL	ความรู้ความเข้าใจ	X	t-test for Equality of Means			Sig. (2tailed)
			S.D.	Df	t	
ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL	7-9 คะแนน	3.940	.951	278	-3.043**	.003
	10-12 คะแนน	4.300	.809			
ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวัง	7-9 คะแนน	3.910	.965	278	-2.481*	.014
	10-12 คะแนน	4.197	.776			
ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น	7-9 คะแนน	3.865	.967	278	-1.104	.271
	10-12 คะแนน	4.004	.876			
ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคุ้มค่า	7-9 คะแนน	3.761	.889	278	-1.958	.051
	10-12 คะแนน	4.004	.887			
ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ Function การใช้งานโปรแกรม ACL	7-9 คะแนน	3.403	.954	278	-.925	.356
	10-12 คะแนน	3.521	.898			
ความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวม	7-9 คะแนน	3.776	.848	278	-2.188*	.030
	10-12 คะแนน	4.005	.715			

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรม ACL, ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวัง และความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรม ACL พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .003, .014 และ .030 ซึ่ง น้อยกว่า 0.05 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้สอบบัญชีที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรม ACL ที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรม ACL, ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวัง และความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้ โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวม ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น , ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคุ้มค่า และความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ Function การใช้งานโปรแกรม ACL จำแนกตามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรม ACL พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .271, .051 และ .356 ซึ่ง มากกว่า 0.05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้สอบบัญชีที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรม ACL ที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น , ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคุ้มค่า และความเพียงพอของ Function การใช้งานโปรแกรม ACL ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ทักษะการใช้งานโปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี

H_0 : ทักษะการใช้งานโปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี

H_1 : ทักษะการใช้งานโปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

(Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05

ตาราง 28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ทักษะการใช้งานโปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL กับความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี

ทักษะการใช้งานโปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL	ความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม ACL มาใช้			
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. คำสั่ง Count	.489**	.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ	เดียวกัน
2. คำสั่ง Total	.535**	.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ	เดียวกัน
3. คำสั่ง Statistical	.482**	.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ	เดียวกัน
4. คำสั่ง Age	.569**	.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ	เดียวกัน
5. คำสั่ง Summarize	.591**	.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ	เดียวกัน
6. คำสั่ง Gap/Duplicate	.416**	.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ	เดียวกัน
7. คำสั่ง Extract/Export	.491**	.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ	เดียวกัน
ทักษะการใช้งานโปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL โดยรวม	.582**	.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ	เดียวกัน

จากตาราง 28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความสัมพันธ์ระหว่าง ทักษะการใช้งานโปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL กับความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีพบว่า ทักษะการใช้งานโปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL โดยรวมมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่ง น้อยกว่า 0.05 นั่น คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะการใช้งานโปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าคำสั่งในการใช้งานโปรแกรม ACL ซึ่งประกอบด้วย คำสั่ง Count, คำสั่ง Total, คำสั่ง Age, คำสั่ง Statistical, คำสั่ง Gap/Duplicate และคำสั่ง Extract/Export มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 หมายความว่า ทักษะการใช้งานในคำสั่งต่างของโปรแกรม ACL ซึ่งประกอบด้วย คำสั่ง Count, คำสั่ง Total, คำสั่ง Age, คำสั่ง Statistical, คำสั่ง Gap/Duplicate และคำสั่ง Extract/Export มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 29 สรุปการทดสอบสมมติฐาน

ข้อ	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
1.	ผู้สอบบัญชีที่มีลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่งหน้าที่ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีแตกต่างกัน		
1.1	ลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้สอบบัญชีด้าน เพศ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีโดยรวม แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent T-test
1.2	ลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้สอบบัญชีด้าน อายุ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One-Way ANOVA
1.3	ลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้สอบบัญชีด้าน ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent t-Test
1.4	ลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้สอบบัญชีด้าน ประสบการณ์ทำงาน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One-Way ANOVA
1.5	ลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้สอบบัญชีด้าน ตำแหน่งหน้าที่ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One-Way ANOVA
2.	ทัศนคติของผู้สอบบัญชีต่อโปรแกรมช่วยในการตรวจสอบบัญชี ACL มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี		
2.1	ทัศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับของผู้สอบบัญชีต่อโปรแกรม ACL มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรม ACL	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation

ตาราง 29 (ต่อ)

ข้อ	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
	2.2 ทศนคติด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรม ACL	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.	ผู้สอบบัญชีที่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้ โปรแกรม ACL โดยรวมที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent t-Test
	ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent t-Test
	ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวัง	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent t-Test
	ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent t-Test
	ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคุ้มค่า	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent t-Test
	ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของ Function การใช้งานโปรแกรม ACL	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent t-Test
4.	ทักษะการใช้งานโปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Peason Correlation

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่โดยทั่วไปได้นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลธุรกิจ ตลอดจนรายงานผลการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อให้การดำเนินธุรกิจขององค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยมีการจัดเก็บข้อมูลในลักษณะของแฟ้มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และมีปริมาณรายการข้อมูลธุรกิจ (Business Transactions) ที่มีความซับซ้อนและมีจำนวนข้อมูลมาก และงานตรวจสอบบัญชีก็เป็นงานสำคัญที่ทุกธุรกิจจะต้องดำเนินการเพื่อให้ได้งบการเงินที่มีความน่าเชื่อถือ ทั้งนี้เพื่อให้ข้อมูลทางการเงินที่ปรากฏในรายงานงบการเงินขององค์กรมีความถูกต้องเชื่อถือได้ของรายการข้อมูลทางธุรกิจและทันต่อเวลาในการปฏิบัติงานตรวจสอบซึ่งมีระยะเวลาค่อนข้างจำกัดในการตรวจสอบแต่ละบริษัท ดังนั้นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่สามารถช่วยผู้สอบบัญชีในสอบทานความถูกต้องของข้อมูลทางการเงิน จึงเข้ามามีบทบาทอย่างมีสาระสำคัญในปัจจุบัน

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

เพื่อศึกษาด้านประชากรศาสตร์ของผู้สอบบัญชี ในด้านต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี และศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ ความรู้ความเข้าใจและทักษะการใช้โปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL ของผู้สอบบัญชี กับความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี

ความสำคัญของการวิจัย

เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ในการพัฒนาปรับปรุง โปรแกรมช่วยในการตรวจสอบบัญชี ACL ที่ใช้อยู่เดิมให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้สอบบัญชี และวางแผนกลยุทธ์สำหรับการนำโปรแกรมสำเร็จรูปชนิดอื่นๆ เข้ามาช่วยงานตรวจสอบบัญชี ซึ่งจะประโยชน์สำหรับผู้บริหารของบริษัทแห่งนี้

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี ในบริษัทตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่ง ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาค้นคว้าและทำวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและทำวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ตรวจสอบบัญชีในบริษัทตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่งที่ใช้โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL ซึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 873 คน (ที่มา: ข้อมูลจากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 30 เมษายน 2553)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ คือ ผู้ตรวจสอบบัญชีในบริษัทตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่งที่ใช้โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL ซึ่งผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973: 725) ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ทราบขนาดของประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5%

จากการคำนวณพบว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) เท่ากับ 275 คน ผู้วิจัยได้ทำเก็บตัวอย่างเพิ่มอีก 5 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นจากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม รวมแล้วได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 280 คน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม Audit Command Language (ACL) มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี ในบริษัทตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่ง โดยลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถามเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นแบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple choices) และให้เลือกตอบข้อที่เหมาะสมที่สุดจำนวน 5 ข้อ ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งบริษัทแห่งนี้มีพนักงานที่มีอายุน้อยสุดอยู่ที่ 21 ปี และอายุสูงสุดอยู่ที่ 51 ปี (ที่มา: ข้อมูลจากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 30 เมษายน 2553)

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 4 ประสบการณ์ทำงาน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งบริษัทแห่งนี้มีพนักงานที่ประสบการณ์น้อยสุดอยู่ที่ 1 ปี และ

ประสบการณ์สูงสุดอยู่ที่ 25 ปี (ที่มา: ข้อมูลจากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 30 เมษายน 2553)

ข้อที่ 5 ตำแหน่งหน้าที่ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามลำดับ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติของผู้สอบบัญชีต่อการใช้โปรแกรม ACL

สำหรับคำถาม ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ทัศนคติของผู้สอบบัญชีต่อการใช้โปรแกรม ACL ในการตรวจสอบบัญชี เป็นคำถามแบบใช้มาตรวัดแบบ Likert scale โดยการใช้ข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรม ACL

สำหรับคำถามส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมช่วยในการตรวจสอบบัญชี ACL ซึ่งคำถามเป็นลักษณะตัวเลือกให้เลือกตอบ ใช่ , ไม่ใช่ เป็นคำถามแบบใช้มาตรวัดข้อมูลประเภทนามลำดับ (Nominal Scale) จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 4 ทักษะการใช้งานโปรแกรม ACL

สำหรับคำถาม ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ทักษะการใช้งานโปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL เป็นคำถามแบบใช้มาตรวัดแบบความหมายที่ตรงกันข้าม (Linkert Scale) และให้เลือกตอบเพียงตัวเลือกเดียวใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) จำนวน 14 ข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้โปรแกรม ACL

สำหรับคำถาม ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมช่วยในการตรวจสอบบัญชี ACL ของผู้สอบบัญชี เป็นคำถามแบบใช้มาตรวัดแบบความหมายที่ตรงกันข้าม (Semantic Differential Scale) และให้เลือกตอบเพียงตัวเลือกเดียวใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 6 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้โปรแกรม ACL

สำหรับคำถาม ส่วนที่ 6 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้โปรแกรม ACL ซึ่งคำถามเป็นลักษณะปลายเปิด

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

1. ตรวจสอบจำนวน และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทุกฉบับ
2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง
3. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบ สอบถาม
4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว นำมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส สำหรับประมวลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ประมวลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
5. นำข้อมูลมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences) For Windows และทำการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา จะใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการอธิบายลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์การฝึกอบรม version ของโปรแกรม ACL ที่ใช้ ทักษะคดีด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL ทักษะคดีด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรม ACL ทักษะการใช้และความถี่ในการใช้งานโปรแกรม ACL ความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี และแนวโน้มในการใช้งานโปรแกรม ACL ต่อไปในอนาคตของผู้สอบบัญชี
2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ในการทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดย
 - 2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent Sample t-test Statistic) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ
 - 2.2 สถิติ t-test และ One way ANOVA (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 และข้อที่ 3
 - 2.3 การวิเคราะห์เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 และข้อ 4

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม Audit Command Language (ACL) มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี ในบริษัทตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่งซึ่งได้ผลการศึกษาค้นคว้าและอุปสรรคในการปฏิบัติ งาน และข้อเสนอแนะที่ได้เพื่อนำไปพิจารณาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม Audit Command Language (ACL) มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี ในบริษัทตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่งหน้าที่ พบว่า

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 280 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 65.71 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ปี จำนวน 161 คนคิดเป็นร้อยละ 61.10 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 84.30 มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และมีตำแหน่งหน้าที่เป็น Audit Senior จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 55.70

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้สอบบัญชีที่มีต่อการใช้โปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 280 คน พบว่าผู้สอบบัญชีมีทัศนคติต่อการใช้โปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL ข้อที่ผู้สอบบัญชีมีทัศนคติในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL อยู่ในระดับดีมากได้แก่ ทัศนคติเรื่อง โปรแกรม ACL มีประโยชน์และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตรวจสอบบัญชี และช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการประมวลผลข้อมูล ข้อที่มีทัศนคติอยู่ในระดับดีได้แก่ ทัศนคติเรื่อง ช่วยลดระยะเวลาในการตรวจสอบ และช่วยเสริมสร้างภาพพจน์ที่ดีในการสอบบัญชี และ ข้อที่มีทัศนคติ อยู่ในระดับปานกลางคือ ทัศนคติเรื่อง โปรแกรม ACL ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายขององค์กร

ข้อที่ผู้สอบบัญชีมีทัศนคติในด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL อยู่ในระดับดีมากได้แก่ ทัศนคติ มีความสามารถในการประมวลผลข้อมูลที่มีจำนวนมากได้ ข้อที่มีทัศนคติอยู่ในระดับดีได้แก่ ทัศนคติเรื่อง ความสามารถในการประมวลผลที่รวดเร็ว , หลักฐานที่ได้จากการตรวจสอบจากโปรแกรม ACL มีความถูกต้องแม่นยำ และโปรแกรม ACL สามารถทำงานได้ถูกต้องแม่นยำกว่ามนุษย์ และข้อที่ผู้สอบบัญชีมีทัศนคติในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL อยู่ในระดับปานกลางคือข้อที่โปรแกรม ACL สามารถใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน

ตอนที่ 3 ข้อมูลความรู้และความเข้าใจในการใช้โปรแกรม ACL ของผู้สอบบัญชีในบริษัทแห่งหนึ่ง

ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้สอบบัญชีส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม ACL อยู่ในระดับดีมากจำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 76.07 และมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับดีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 23.93

ตอนที่ 4 ทักษะการใช้งานโปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้สอบบัญชีมีทักษะการใช้งานโปรแกรม ACL ทุกคำสั่งอยู่ในระดับดีได้แก่ ใช้คำสั่ง Extract, คำสั่ง Export, คำสั่ง Total, คำสั่ง Age, คำสั่ง Count, คำสั่ง Summarize, คำสั่ง Duplicate, คำสั่ง Age, คำสั่ง Count, คำสั่ง Summarize, คำสั่ง Gap, คำสั่ง Statistical

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีต่อการใช้งานโปรแกรม ACL มาช่วยในการปฏิบัติงานสอบบัญชี

ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้สอบบัญชีมีความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้สอบบัญชีมีความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL ในระดับพึงพอใจมาก ในข้อ ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้ โปรแกรม ACL และมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจในข้อ ความคุ้มค่า, ความพึงพอใจเมื่อเทียบกับความคาดหวัง, ความเพียงพอของ Function และความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบสมมติฐานซึ่งมี 4 ข้อโดยใช้สถิติเชิงอนุมานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้สอบบัญชีที่มีลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่งหน้าที่ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีโดยรวม แตกต่างกัน

1.1 เพศ

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้ โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวม จำแนกตามเพศ พบว่า เพศที่ต่างกันของผู้สอบบัญชีมีความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวมไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 อายุ

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างพบว่าผู้สอบบัญชีที่มีอายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือผู้สอบบัญชีที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี และ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อการนำโปรแกรม ACL เข้ามาช่วยในการตรวจสอบบัญชี มากกว่าผู้สอบบัญชีที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างพบว่าระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวมไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4 ประสบการณ์ทำงาน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างพบว่าผู้สอบบัญชีที่มีประสบการณ์ทำงานที่ต่างกันมีความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือผู้สอบบัญชีที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1-5 ปี, 6-10 ปี และ 11-15 ปี มีความพึงพอใจต่อการนำโปรแกรม ACL เข้ามาช่วยในการตรวจสอบบัญชี มากกว่าผู้สอบบัญชีที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป

1.5 ตำแหน่งหน้าที่

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างผู้สอบบัญชีที่มีตำแหน่งหน้าที่ ที่ต่างกันมีความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือผู้สอบบัญชีที่มีตำแหน่งหน้าที่ระดับ Audit Assistance , Audit Senior และ Assistance Manager มีความพึงพอใจต่อการนำโปรแกรม ACL เข้ามาช่วยในการตรวจสอบบัญชี มากกว่าผู้สอบบัญชีที่มีตำแหน่งหน้าที่ระดับ Senior Manager

สมมติฐานที่ 2 ทศนคติของผู้สอบบัญชีต่อโปรแกรมช่วยในการตรวจสอบบัญชี ACL มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี

2.1 ทศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าทศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรม ACL อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์เท่ากับ (r) .217 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันใน ระดับต่ำ กล่าวคือเมื่อผู้สอบบัญชีมีทศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL ดีขึ้นก็จะมี ความพึงพอใจต่อการใช้งานของโปรแกรม ACL เพิ่มขึ้นเล็กน้อย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

2.2 ทศนคติด้านประสิทธิภาพที่ได้รับจากโปรแกรม ACL

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าทศนคติด้านประสิทธิภาพที่ได้รับจากโปรแกรม ACL โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรม ACL อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์เท่ากับ (r) .217 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือเมื่อผู้สอบบัญชีมีทศนคติด้านประสิทธิภาพที่ได้รับจากโปรแกรม ACL ดีขึ้นก็จะมี ความพึงพอใจต่อการใช้งานของโปรแกรม ACL เพิ่มขึ้นเล็กน้อย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 3 ผู้สอบบัญชีที่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้ โปรแกรม ACL โดยรวมที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวัง และความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้ โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรม ACL พบว่า ผู้สอบบัญชีที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรม ACL ที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวัง และความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้ โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL โดยรวม ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น, เมื่อเทียบกับความคุ้มค่า และความเพียงพอของ Function การใช้งานโปรแกรม ACL จำแนกตามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรม ACL มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ทักษะการใช้งานโปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความสัมพันธ์ระหว่าง ทักษะการใช้งานโปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL กับความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีพบว่า ทักษะการใช้งานในคำสั่งต่างของโปรแกรม ACL ซึ่งประกอบด้วย คำสั่ง Count, คำสั่ง Total, คำสั่ง Age, คำสั่ง Statistical, คำสั่ง Gap/Duplicate และคำสั่ง Extract/Export มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม Audit Command Language (ACL) มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี ในบริษัทตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่ง สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคล มีดังนี้

เพศ พบว่า ผู้สอบบัญชีเพศหญิงเป็นผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้สอบบัญชีในบริษัทตรวจสอบบัญชีดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง

อายุ พบว่า ผู้สอบบัญชีส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี เนื่องจากอาชีพผู้สอบบัญชี (Auditor) เป็นอาชีพที่ค่อนข้างมีอัตราการเข้า-ออกงาน (Turn over) ค่อนข้างสูง เนื่องจากเป็นงานที่หนักและมีความเครียดค่อนข้างสูง ประกอบกับหากผู้สอบบัญชีคนใดเก็บชั่วโมงฝึกหัดในการปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชีครบ 3,000 ชั่วโมงภายในระยะเวลา 3 ปีแล้วนั้นก็มักจะลาออกไปเปิดสำนักงานบัญชีของตนเอง ดังนั้นผู้สอบบัญชีในปัจจุบันของบริษัทส่วนใหญ่จึงมีอายุไม่สูงนัก

ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่งหน้าที่พบว่าผู้สอบบัญชีส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1-5 ปี ตำแหน่ง Audit Senior ซึ่งเป็นเหตุสืบเนื่องจากการที่บริษัทมีอัตราการเข้า-ออกงานสูง ดังที่กล่าวมาแล้วในข้างต้น

ซึ่งผลการศึกษาที่พบข้างต้นมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของนางสาวกุลธิดา โกฏิวิเชียร ที่ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาการตรวจบัญชีสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้สอบบัญชีส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี

2. ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของผู้สอบบัญชีด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม

ACL

พบว่าผู้สอบบัญชีส่วนมากจะมีทัศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโปรแกรม ACL อยู่ในระดับดี เนื่องจากข้อมูลส่วนใหญ่ที่ได้รับจากบริษัทลูกค้าจะเป็นข้อมูลดิบที่มีจำนวนมาก ซึ่งกระบวนการที่สำคัญในการตรวจสอบบัญชีคือการตรวจสอบที่มาที่ไป (Verify data) และผลรวมของข้อมูลที่เป็นตัวเลขจำนวนมากเหล่านี้ให้ได้ภายในระยะเวลาที่สั้นที่สุด ดังนั้นเมื่อมีการนำโปรแกรม ACL เข้ามาใช้ในบริษัทตรวจสอบบัญชีดังกล่าวทำให้การกระบวนการตรวจสอบใช้เวลาสั้นลง และหลีกเลี่ยงความผิดพลาดโดยผู้ตรวจสอบเอง (Human error) ลงได้มาก ดังนั้นผู้สอบบัญชีส่วนใหญ่จึงมีทัศนคติอยู่ในระดับดีต่อโปรแกรม ACL

3. ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของผู้สอบบัญชีด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL

พบว่าผู้สอบบัญชีส่วนมากจะมีทัศนคติด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL อยู่ในระดับดี เนื่องจากโปรแกรม ACL มีความสามารถในการประมวลผลข้อมูลจำนวนมากในรูปแบบต่างๆ ได้อย่างแม่นยำครบถ้วน และผลลัพธ์ที่ได้จะมีความถูกต้องเสมอ เช่นการสรุปยอดรวมของแต่ละ Account code, การคำนวณค่าเสื่อมราคาของรายการสินทรัพย์นับพันรายการ, การหารายการข้อมูลที่ซ้ำซ้อนหรือขาดหาย หากมีการกำหนดเงื่อนไขในการ run โปรแกรมที่ถูกต้องและเหมาะสม

4. ผลการวิเคราะห์ความรู้และความเข้าใจในการใช้โปรแกรม ACL ของผู้สอบบัญชีในบริษัท

พบว่าผู้สอบบัญชีส่วนใหญ่มีความรู้และความเข้าใจในการใช้งานโปรแกรม ACL ในระดับความรู้เบื้องต้นทั่วไปในระดับดีมาก เนื่องจากผู้สอบบัญชีแต่ละคนจะได้เรียนรู้เกี่ยวกับการใช้งานและประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL ในเบื้องต้นจากรุ่นพี่ในบริษัท ซึ่งจะเป็นเพียงการแนะนำให้รู้จักประสิทธิภาพและ Function การใช้งานต่างๆเพียงคร่าวๆเท่านั้น ทำให้ผู้สอบบัญชีส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในส่วนนี้ แต่อย่างไรก็ตามในส่วนของคุณความรู้ด้านเทคนิคและการประยุกต์ใช้ยังคงขึ้นอยู่กับตัวผู้สอบบัญชีแต่ละท่านที่จะสามารถเรียนรู้และฝึกปฏิบัติได้ต่างกัน

5. ผลการวิเคราะห์ทักษะการใช้งานโปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL

พบว่าผู้สอบบัญชีส่วนใหญ่เคยผ่านการใช้งานโปรแกรม ACL ใน Function ต่างๆมาแล้ว ทั้งนี้ เนื่องจากการทำการตรวจสอบในแต่ละบริษัทของลูกค้า ข้อมูลแต่ละอย่างที่ความต้องการจะต้องใช้การประมวลผลในหลายรูปแบบตามความเหมาะสมของข้อมูลนั้นๆ เพื่อให้ได้ความมั่นใจในความถูกต้องของตัวเลขที่จะนำมาเสนอในงบการเงิน แต่อย่างไรก็ตามก็ยังมีปัญหาในการกำหนดเงื่อนไขในการประมวลผลข้อมูลหากเป็นรูปแบบรายงานใหม่ หรือไม่มี script ของเดิมอยู่

6. ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีต่อการใช้งานโปรแกรม ACL มาช่วยในการปฏิบัติงานสอบบัญชี

พบว่าผู้สอบบัญชีส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL อยู่ในระดับพึงพอใจ เท่านั้น เนื่องจากถึงแม้ว่าผู้สอบบัญชีส่วนใหญ่จะมีความรู้ความเข้าใจในเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรม ACL และเคยผ่านการใช้งาน function ต่างๆ มาแล้ว แต่อย่างไรก็ตามในด้านของความรู้ทางด้านเทคนิคที่สำคัญและความเข้าใจใน Logical ในการเขียนและออกแบบ script ยังมีน้อยทำให้ผู้สอบบัญชีส่วนใหญ่ยังประสบปัญหาในการใช้งานโปรแกรม ACL อยู่บ้าง

สมมติฐานที่ 1 ผู้สอบบัญชีที่มีลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่งหน้าที่ ที่แตกต่างกัน มี ความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี แตกต่างกัน

พบว่าผู้สอบบัญชีที่มีอายุระหว่าง 21-40 ปีจะมีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีมากกว่าผู้สอบบัญชีที่มีอายุสูงกว่า 40 ปีขึ้นไป เนื่องจากโปรแกรม ACL นับได้ว่าเป็นเทคโนโลยีที่เพิ่งถูกพัฒนาขึ้นมาไม่นานนัก ดังนั้นผู้สอบบัญชีที่มีอายุตั้งแต่ปี 40 ขึ้นไป ซึ่งส่วนใหญ่มักจะไม่มีทักษะในเชิงด้านเทคนิครวมถึงการใช้งานโปรแกรมต่างๆ ด้วย นอกจากนี้ ผู้สอบบัญชีที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่จะอยู่ในตำแหน่งระดับบริหาร จึงไม่ค่อยมีความจำเป็นต้องใช้งานโปรแกรม ACL ในการปฏิบัติงานมากนัก ซึ่งต่างจากผู้สอบบัญชีที่มีอายุระหว่าง 21-40 ปี ที่ส่วนใหญ่จะมีตำแหน่งอยู่ในระดับปฏิบัติการ จึงมีความจำเป็นต้องใช้งานโปรแกรม

ACL อยู่เป็นประจำ จึงรับรู้และทราบถึงประโยชน์และประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL อันนำไปสู่ความพึงพอใจได้มากกว่าผู้สอบบัญชีที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

นอกจากนี้ยังพบว่าผู้สอบบัญชีที่มีตำแหน่ง Audit Assitant, Audit senior และ Manager จะมีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีมากกว่าผู้สอบบัญชีที่มีตำแหน่งตั้งแต่ Senior Manager ขึ้นไป เนื่องจากผู้สอบบัญชีที่มีตำแหน่งตั้งแต่ Senior Manger ขึ้นไปจะมีหน้าที่ในระดับบริหารซึ่งมักจะไม่ค่อยได้มีโอกาสในการใช้งานโปรแกรม ACL มากนัก ดังนั้นจึงทำให้ผู้สอบบัญชีในตำแหน่งดังกล่าวมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรม ACL น้อยกว่าผู้สอบบัญชีในระดับปฏิบัติการที่ต้องใช้งานโปรแกรม ACL อยู่เป็นประจำ

และพบว่าผู้สอบบัญชีที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 1-15 ปีจะมีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีมากกว่าผู้สอบบัญชีที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป เนื่องจากผู้สอบบัญชีที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่จะดำรงตำแหน่งอยู่ในระดับ Senior Manager ซึ่งเป็นไปตามเหตุผลที่กล่าวมาแล้วในข้างต้น

สมมติฐานที่ 2 ทักษะคิดของผู้สอบบัญชีต่อโปรแกรมช่วยในการตรวจสอบบัญชี ACL มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี

พบว่าผู้สอบบัญชีมีทัศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับ และทัศนคติด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL ใช้ในการตรวจสอบบัญชี เนื่องจากเมื่อนำโปรแกรม ACL มาใช้จะสามารถช่วยลดระยะเวลา ลดงาน และช่วยให้การประมวลผลข้อมูลสามารถทำได้ง่ายและรวดเร็ว ทำให้ผู้สอบบัญชีเกิดทัศนคติที่ดีในเชิงบวกกับประโยชน์และประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL เมื่อเกิดทัศนคติที่ดีเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจต่อการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีก็จะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิรัช สุภจินต์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาการนำโปรแกรมช่วยในการตรวจสอบบัญชี ACL มาใช้ช่วยในการตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ในพื้นที่สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 7

สมมติฐานที่ 3 ความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรม ACL ของผู้สอบบัญชีที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีที่แตกต่างกัน

พบว่าผู้สอบบัญชีส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรม ACL แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีไม่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้สอบบัญชีทุกคนเมื่อเข้ามาทำงานที่บริษัทดังกล่าว ต่างจะได้ เรียนรู้เกี่ยวกับการใช้งานและประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL ในเบื้องต้นจากรุ่นพี่ในบริษัท ไม่ว่าจะผู้สอบบัญชีคนดังกล่าวจะมีความรู้ความเข้าใจในระดับใด ต่างก็จะรับรู้และมีความพึงพอใจในประสิทธิภาพการทำงานของโปรแกรม ACL ซึ่งมีประสิทธิภาพดีกว่าการปฏิบัติของคนด้วยมือเปล่า ความสอดคล้องกับผลการศึกษาของปนัดดา ใจมั่น (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การนำโปรแกรมระบบตรวจสอบสหกรณ์ มาใช้การตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ที่ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีใช้ในพื้นที่สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 7

สมมติฐานที่ 4 ทักษะการใช้งานโปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี

พบว่าผู้สอบบัญชีที่มีทักษะในการใช้งานโปรแกรม ACL ใน function ต่างๆ เพิ่มขึ้นก็จะมีความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีเพิ่มขึ้นตามไปด้วย เนื่องจากเมื่อมีทักษะในการใช้งานใน function ต่างๆ ได้มากขึ้น สามารถเขียน script ได้ก็จะสามารถประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลได้มากขึ้น ช่วยให้กระตือรือร้นในการทำงานมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นตามมาด้วย ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิรัช สุภจินต์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาการนำโปรแกรมช่วยในการตรวจสอบบัญชี ACL มาใช้ช่วยในการตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ในพื้นที่สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 7

บทสรุป

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีต่อการใช้งานโปรแกรม ACL มาช่วยในการปฏิบัติงานสอบบัญชีในบริษัทตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่ง โดยศึกษาถึงการความพึงพอใจในการนำโปรแกรม ACL มาใช้ช่วยตรวจสอบบัญชีโดยมีปัจจัยที่มีผล ได้แก่ ทักษะการใช้งานครุภัณฑ์ ด้านความรู้ ความสามารถของผู้สอบบัญชี ด้านโปรแกรม ACL และด้านคอมพิวเตอร์ พบว่าผู้สอบบัญชีให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยทุกด้าน โดยปัจจัยด้านคอมพิวเตอร์ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับความเพียงพอของ Function การใช้งานอื่นๆ ด้านความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชี ให้ความสำคัญเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจและทักษะในการใช้คำสั่งต่างๆ ด้านโปรแกรม ACL ให้ความสำคัญเกี่ยวกับเมนูตรวจสอบเป็นภาษาไทยง่ายต่อการใช้งาน

ผู้สอบบัญชีมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการนำโปรแกรม ACL มาใช้ช่วยตรวจสอบบัญชี เนื่องจากสามารถทำให้การตรวจสอบบัญชีมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งยังช่วยลดระยะเวลาในการตรวจสอบลงได้ เป็นที่น่าเชื่อถือของผู้รับบริการ ถ้าผู้สอบบัญชีนั้นต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญและประสบการณ์ในการใช้โปรแกรม ACL อย่างเพียงพอ แต่ผู้สอบบัญชีที่ใช้โปรแกรมนี้ในปัจจุบันส่วนใหญ่ขาดความชำนาญด้านนี้ สมควรที่บริษัทควรจัดอบรมให้ผู้สอบบัญชีถึงการใช้คำสั่ง การแก้ไขคำสั่งของการใช้ โปรแกรม ACL เมื่อมี ข้อผิดพลาดเพื่อให้แก้ไขเฉพาะหน้าได้ เพื่อให้การปฏิบัติงานในการสอบบัญชีของบริษัทแห่งนี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือมากขึ้น

ปัญหาโปรแกรม ACL มาใช้ช่วยตรวจสอบบัญชี โดยศึกษาปัญหาสามารถแบ่งออกเป็นปัญหา 2 ด้าน คือ ปัญหาเกี่ยวกับไม่มีความสามารถในการเขียนคำสั่งตรวจสอบ (Script) ที่มีเงื่อนไขที่ซับซ้อนได้ ปัญหาที่สองคือปัญหาเกี่ยวกับการยุ่งยากในการนำข้อมูล (Import file) เข้าโปรแกรม ACL ซึ่งก่อนนำเข้าผู้สอบบัญชีจะต้องจัดรูปแบบ file ให้เหมือนกันทุก file ก่อนจึงสามารถนำเข้า file ได้ซึ่งต้องใช้เวลาค่อนข้างนาน

ซึ่งผลการศึกษาที่พบข้างต้นมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของนางสาวกุลธิดา โททวิเชียร ที่ทำการศึกษารื่อง ปัญหาการตรวจบัญชีสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้สอบบัญชีจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชีด้วย รวมทั้งอาจจำเป็นต้องนำ คอมพิวเตอร์มาช่วยในการตรวจสอบบัญชีด้วย ดังนั้นเพื่อรองรับสภาพที่เปลี่ยนแปลงไปผู้สอบบัญชี ต้องมีความรู้ในหลักการและวิธีการตรวจสอบบัญชีระบบงาน และระบบข้อมูลบนคอมพิวเตอร์ เพื่อ สามารถประเมินความเสี่ยงในระบบงาน ประเมินประสิทธิภาพการควบคุมภายในของระบบ คอมพิวเตอร์รวมทั้งสามารถกำหนดวิธีการเวลา และขอบเขตในการตรวจสอบได้อย่างเหมาะสมที่สุด

และมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิรัช สุภจินต์ ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาการ นำโปรแกรมช่วยในการตรวจสอบบัญชี ACL มาใช้ช่วยในการตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ในพื้นที่ สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 7 พบว่า การใช้โปรแกรมช่วยในการตรวจสอบบัญชี ACL มาใช้ช่วย ตรวจสอบบัญชีมีข้อดี คือ ทำให้การตรวจสอบบัญชีมีประสิทธิภาพมาก ช่วยลดระยะเวลาในการ ตรวจสอบลงได้ ข้อจำกัดของโปรแกรมคือเมนูต่าง ๆ และการใส่เงื่อนไขในการตรวจสอบต้องใช้ ภาษาอังกฤษทั้งหมด ผู้สอบบัญชีส่วนใหญ่ขาดความชำนาญด้านนี้ และมีปัญหาด้านข้อมูลที่ได้รับ จากสหกรณ์โดยส่วนใหญ่ไม่สมบูรณ์และมีจำนวนสหกรณ์ที่สามารถใช้โปรแกรมตรวจสอบทั้งระบบ ให้ตรวจสอบจำนวนน้อย กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ควรจัดอบรมให้กับพนักงานของสหกรณ์และผู้สอบ บัญชีและพัฒนาความรู้ด้านคำสั่งภาษาอังกฤษให้กับผู้สอบบัญชี และการจัดทำคำสั่งสำเร็จรูปไว้ใช้ ตรวจสอบข้อมูลในเบื้องต้นของสหกรณ์ครบทุกด้าน เพื่อให้การปฏิบัติงานในการสอบบัญชีของ สหกรณ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีต่อการใช้งานโปรแกรม ACL มาช่วยในการปฏิบัติงานสอบบัญชีมีดังนี้

1. บริษัทควรมีการใส่ใจในพฤติกรรมและรูปแบบการใช้งานโปรแกรม ACL และ โปรแกรมช่วยในการสอบบัญชีอื่น ๆ ของผู้สอบบัญชีที่มีอายุและตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพื่อ พิจารณาติดตั้งโปรแกรมดังกล่าวให้เหมาะสมกับการใช้งานกับผู้สอบบัญชีแต่ละคน เช่น ผู้สอบบัญชี ที่มีตำแหน่งหน้าที่ในระดับ Audit Junior จนถึง Audit Senior ควรติดตั้งโปรแกรมช่วยสอบบัญชีใน ระดับปฏิบัติการให้มากกว่าในตำแหน่งหน้าที่อื่น ซึ่งก็คือส่วนผู้สอบบัญชีที่มีตำแหน่งตั้งแต่ Manger ขึ้นไปซึ่งมักจะใช้โปรแกรมช่วยสอบบัญชีในระดับ Overall เพื่อใช้ในการดูภาพรวมและตรวจสอบ ความถูกต้องของกระดาษทำการจากผู้สอบบัญชีในระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้จากผลการศึกษาพบว่า ผู้สอบบัญชีที่ใช้โปรแกรม ACL ส่วนใหญ่จะเป็นผู้สอบบัญชีที่อายุระหว่าง 21-30 ปีและมีตำแหน่ง Audit senior ซึ่งเป็นบุคลากรในตำแหน่งระดับปฏิบัติการทั้งสิ้น

2. บริษัทควรมีการจัดทำและแจกคู่มือการใช้งานโปรแกรม ACL ที่แสดงขั้นตอนการใ้ งานอย่างละเอียดให้กับผู้สอบบัญชีที่เพิ่งเริ่มปฏิบัติงาน วิธีการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น พร้อมทั้งตัว

อย่างการใช้งานในกรณีต่างๆ เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการใช้งานแก่ผู้สอบบัญชี หรือจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อระดมสมองแลกเปลี่ยนประสบการณ์และปัญหาที่พบจากการ ตรวจสอบที่ใช้โปรแกรม ACL เนื่องจากผลการศึกษพบว่าผู้สอบบัญชีส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรม ACL เพียงเบื้องต้น

3. บริษัทควรมีการจัดฝึกอบรมการใช้โปรแกรม ACL อย่างจริงจังแก่ผู้สอบบัญชีทุกคน โดยเฉพาะผู้สอบบัญชีที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไปควรจัดฝึกอบรมตั้งแต่การใช้งานขั้นพื้นฐานให้ ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และคุ้นเคยกับโปรแกรมเสียก่อน และค่อยๆพัฒนาไปสู่การอบรมในขั้นสูงต่อไป ส่วนผู้สอบบัญชีที่มีอายุระหว่าง 21-40 ปีซึ่งเป็นกลุ่มที่ส่วนใหญ่จะมีทักษะการใช้งานใน function พื้นฐานดีอยู่แล้ว ดังนั้นจึงควรจัดฝึกอบรมการใช้งานในขั้นสูงซึ่งมีความซับซ้อนมากกว่า function พื้นฐานทั่วไป เนื่องจากผลการศึกษพบว่าผู้สอบบัญชีที่มีอายุ 21-40 ปีจะมีความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL มากกว่าผู้สอบบัญชีที่มีอายุสูงกว่า 41 ปีขึ้นไป

4. บริษัทควรมีจัด workshop การทดลองใช้โปรแกรม ACL เพื่อให้เกิดความชำนาญ และได้ลองปฏิบัติงานในสถานการณ์จริงอย่างจริงจังแก่ผู้สอบบัญชีทุกคน โดยเฉพาะผู้สอบบัญชีที่มี ประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป และผู้บัญชีที่มีตำแหน่งตั้งแต่ Senior Manager ขึ้นไป เพื่อให้ทั้งผู้สอบบัญชีทั้ง 2 เกิดการเรียนรู้และตระหนักถึงประโยชน์และความสำคัญในการนำ โปรแกรม ACL เข้ามาช่วยในการสอบบัญชี ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดทัศนคติและความพึงพอใจต่อ โปรแกรม ACL มากขึ้น เนื่องจากผลการศึกษพบว่าผู้สอบบัญชีที่ จะมีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1-15 ปีซึ่งส่วนใหญ่จะอยู่ในตำแหน่ง Audit Assistant หรือ Audit Senior จะความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ACL มากกว่าผู้สอบบัญชีที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไปซึ่งส่วนใหญ่จะ ดำรงตำแหน่ง Senior Manager

5. ผู้บริหารควรจัดให้มีพนักงานฝ่ายสารสนเทศ (IT) คอยให้คำแนะนำและช่วยเหลือใน กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดจากการใช้งานโปรแกรม ACL เนื่องจากผลสะท้อนจากผลการศึกษพบว่า ผู้สอบบัญชีส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการโปรแกรม ACL อยู่ในระดับดี แต่ส่วนใหญ่ยัง ขาดทักษะในการใช้งาน function ในระดับที่มีความยุ่งยากและซับซ้อนในการใส่สูตรและเงื่อนไขใน การคำนวณและประมวลผลซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างมากในการตรวจสอบบัญชี

6. ผู้บริหารของบริษัทควมให้ความสำคัญและมุ่งเน้นการเพิ่มศักยภาพในการ ตรวจสอบบัญชี โดยการสรรหาและพัฒนาโปรแกรมช่วยในการตรวจสอบบัญชี ทั้งโปรแกรม ACL ที่มีอยู่เดิมและโปรแกรมช่วยในการตรวจสอบบัญชีอื่นๆ ให้มีความทันสมัยและทันต่อการเปลี่ยนแปลง ของระบบฐานข้อมูลของบริษัทลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ผู้สอบบัญชีทุกคนเกิด การรับรู้ถึงประโยชน์และประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL ซึ่งจะเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สามารถช่วย ลดเวลาในการทำงาน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการประมวลผลที่มีความถูกต้องและแม่นยำ มากกว่าการทำงานปกติ ทั้งนี้เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อโปรแกรมช่วยในการตรวจสอบบัญชี ACL และ โปรแกรมอื่นๆ ทั้งนี้จากผลการศึกษพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อโปรแกรม ACL

กับทัศนคติด้านประโยชน์และด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม ACL มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ แสดงให้เห็นว่าหากผู้สอบบัญชีมีการรับรู้ถึงประโยชน์และประสิทธิภาพที่แท้จริงของโปรแกรม ACL แล้วจะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีและก็จะมีความพึงพอใจต่อการนำโปรแกรม ACL มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีตามไปด้วย

7. ผู้สอบบัญชีแต่ละคนควรทำความเข้าใจและหมั่นฝึกฝนการใช้งานโปรแกรม ACL หรือโปรแกรมช่วยสอบบัญชีอื่น เพื่อให้เกิดความชำนาญและความคุ้นเคยกับ Function ต่างๆ มีการฝึกฝนและพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ทั้งนี้จากผลการศึกษาพบว่าผู้สอบบัญชีส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีเบื้องต้นเกี่ยวกับโปรแกรม ACL อยู่ในระดับดี ซึ่งส่วนใหญ่ยังขาดประสบการณ์และทักษะในการใช้งานในส่วนของ Function ที่มีความซับซ้อนอย่างแท้จริง

อย่างไรก็ตามบริษัทควรมีระบบระบบการติดตามการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีที่ใช้โปรแกรม ACL ช่วยในการตรวจสอบบัญชี ไม่ว่าจะในรูปแบบรายงานการประมวลผลและกระดาษทำการ มีการเปรียบเทียบระยะเวลาการตรวจสอบบัญชีประจำปีของบริษัทเป็นปัจจุบันกับปีก่อนและมีการสนใจ โดยให้มีรางวัลสำหรับผู้สอบบัญชีที่ใช้โปรแกรม ACL ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อสร้างแรงกระตุ้นแก่ผู้สอบบัญชีที่มีการใช้เทคโนโลยีในการตรวจสอบบัญชีที่ใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผลข้อมูล ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสอบบัญชีและภาพงานที่ดีของผู้สอบบัญชีต่อบริษัท

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

เนื่องจากโปรแกรมช่วยในการตรวจสอบบัญชีที่ใช้ในการตรวจสอบเป็นโปรแกรม เพื่อใช้สำหรับการฝึกปฏิบัติเท่านั้น ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงคำสั่งบางอย่างได้ ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไปควรใช้โปรแกรมช่วยในการตรวจสอบบัญชี ACL ที่ใช้ปฏิบัติงานจริงกับข้อมูลจริงของบริษัทแห่งหนึ่ง เป็นกรณีศึกษาเพื่อทราบข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น

ข้อจำกัดของการศึกษา

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ ได้จำกัดขอบเขตประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามเฉพาะผู้สอบบัญชีในบริษัทตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่งเท่านั้น ทำให้อาจไม่ครอบคลุมข้อมูลโดยแท้จริงของผู้สอบบัญชีทั้งหมด ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป หากต้องใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามควรมีการขยายขอบเขตของประชากรไปยังผู้สอบบัญชีทั่วประเทศ



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). *ทัศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัท คูเวต ปีโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.(2549). *โปรแกรมมาตรฐานเพื่อตรวจสอบสำหรับสหกรณ์การเกษตร*. เอกสารประกอบการอบรม
- กุลทลี เวชสาร (2540). *การวิจัยการตลาด*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แจจุपालงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- เกรียงศักดิ์ ชุตระกุล. (2547). *ปัจจัยที่มีต่อพฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา. www.dek-d.com*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2545). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุपालงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยโรจน์ เขิตตระกูลยิ่ง. (2547). *ความรู้ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes: กรณีศึกษา ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เทพนม เมืองแมน.(2529). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- นิพันธ์ เห็นโชคชัย และศิลาพร ศรีจันเพชร. (2550). *การสอบบัญชี*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทีพีเอ็น เพรส.
- บุญเลิศ อิงคเวทย์ และคณะ. (2545). *การใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำและตรวจสอบบัญชี หน่วยที่ 8-15*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประจิต หาว์ตร. (2550). *การใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำและตรวจสอบบัญชี*. กรุงเทพฯ: บริษัท พี.เอ.ลีฟวิ่ง.
- ปริญญา ลักษิตานนท์. (2544). *จิตวิทยาและพฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: จหก. เจริญบุญการพิมพ์.
- ปนัดดา ใจมั่น. (2552). *การนำโปรแกรมระบบตรวจสอบสหกรณ์เชิงลึก (CATs) มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ที่ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีในพื้นที่สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 7*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มณีวรรณ ฉัตรอุทัย. (2539). *เอกสารประกอบการสอนวิชาพฤติกรรมองค์การ*. เอกสารอัดสำเนา.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2543). *คู่มือการวิจัย การวิจัยเชิงปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- วิมล จิโรจพันธ์ และอุดม เขยแก้ววงศ์. (2538). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรินติ้ง เฮาส์.
- วิรัช สุภจินต์. (2550). *การนำโปรแกรมช่วยในการตรวจสอบบัญชี ACL มาใช้ช่วยในการตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ในพื้นที่สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 7*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด*. กรุงเทพฯ: ดวงกมล สมัย.
- สมยศ นาวิกาน. (2521). *การบริหารแบบมีส่วนร่วม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สภาวิชาชีพบัญชี. (2549). *การใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำและตรวจสอบบัญชี*. กรุงเทพฯ: บริษัท พี.เอ.ลีฟวิ่ง
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: บริษัท ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2550). *คู่มือการใช้โปรแกรม ACL (Audit Command Language)*. กรมตรวจบัญชีสหกรณ์
- หลุย จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาสัมพันธ์ พิมพ์ครั้งที่ 2*. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาส์น
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2541). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- .(2539). *พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับปรับปรุงแก้ไขครั้งที่ 5*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อุษณีย์ คันธิยงค์ (2548). *ความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจของพนักงานในการใช้ระบบจัดซื้อ เอส เอ พี (SAP) ที่มีผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงาน กรณีศึกษา กลุ่มธุรกิจสัตว์ปีกและสุกรของบริษัทในเครือซีพีเอฟ*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- Bloom, Thomas B. (1956). *Handbook on Formative and Evaluator of Student Learning*.
New York: McGraw-Hill Book Company
- Cronbach, L.J. (1951). *Coefficient alpha and the internal structure of tests*. Psychometrika.
- DeFleur. (1996). *Individual Differences Theory*.
- Gannon. (1982). *Expectancy and Equity Theory*.
- Kelman, H.C. (1967). *Humans use of human subjects: The problem of deception in social psychological experiments*. *Psychological Bulletin*. New York: Academic, p.1-11,67.
- Kretch. (1962). *Quality and Intensive*.

Maddvid and Harary.(1996). *Attitude model*.

Maister.(1993). *The First Law of Service*.

Philip Kotler. (1997). *Marketing Management by Kotler, Philip*. Upper saddle river , N.J.:
Prentice Hall.

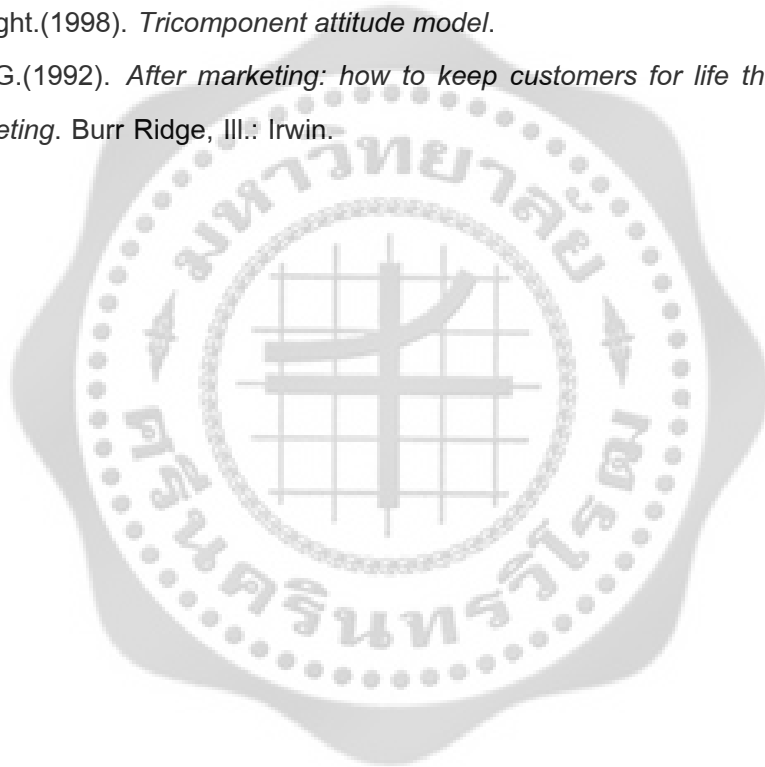
-----.(2000). *Marketing Management. (11th Edition)*. New Jersey, U.S.A.: Pearson
Education, Inc.

Robert A. & Jerald; (1990). *Expectancy Theory*.

Schiffman,Leo G,Kanuk,Leslie Lazar.(1994). *Consumer behavior. Upper saddle river*,
N.J.: Prentice-Hall International Inc.

Shaw and Right.(1998). *Tricomponent attitude model*.

Vavra,Terry G.(1992). *After marketing: how to keep customers for life through relationship
marketing*. Burr Ridge, Ill.: Irwin.







ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม Audit Command Language มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีในบริษัทตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่ง

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม Audit Command Language มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีในบริษัทตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่ง โดยแบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ทักษะการใช้โปรแกรม ACL

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรม ACL

ส่วนที่ 4 ทักษะการใช้งานและความถี่ในการใช้โปรแกรม ACL

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้โปรแกรม ACL

ส่วนที่ 6 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้โปรแกรม ACL

ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านผู้สอบบัญชีทุกท่าน ในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์แก่การวิจัยเท่านั้น มิได้มีจุดประสงค์เพื่อประโยชน์ทางธุรกิจใดๆทั้งสิ้น ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้ จะถือเป็นความลับ ผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบจากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใด และนำข้อมูลที่ได้รับไปวิเคราะห์และนำเสนอการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น

ขอขอบพระคุณผู้สอบบัญชีทุกท่านเป็นอย่างสูงในความร่วมมืออันดี

แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน [] หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

[] 1.1 ชาย [] 1.2 หญิง

2. อายุ

[] 2.1 21 – 30 ปี [] 2.2 31 – 40 ปี

[] 2.3 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

[] 3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี [] 3.2 ปริญญาตรี [] 3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ทำงาน

[] 4.1 1-5 ปี [] 4.2 6-10 ปี

[] 4.3 11-15 ปี [] 4.4 16 ปีขึ้นไป

5. ตำแหน่งหน้าที่

[] 5.1 Audit Assistance [] 5.2 Audit Senior

[] 5.3 Assistance Manager [] 5.4 Senior Manager

ส่วนที่ 2 ทศนคติของผู้สอบบัญชีที่มีต่อการใช้โปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ให้เลือกตอบเพียงตัวเลือกเดียวลงในช่องว่าง

ทศนคติของผู้สอบบัญชีที่มีต่อการใช้โปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL		ระดับความคิดเห็น				
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		1	2	3	4	5
ด้านประโยชน์ที่ได้รับของ ACL						
1.	ท่านคิดว่าโปรแกรม ACL มีประโยชน์และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตรวจสอบบัญชี					
2.	ท่านคิดว่าโปรแกรม ACL ช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการประมวลผลข้อมูลที่มีจำนวนมาก					
3.	ท่านคิดว่าโปรแกรม ACL ช่วยลดระยะเวลาในการตรวจสอบ					
4.	ท่านคิดว่าโปรแกรม ACL ช่วยเสริมสร้างภาพพจน์ที่ดีในการสอบบัญชี					
5.	ท่านคิดว่าโปรแกรม ACL ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายขององค์กร					

ทัศนคติของผู้สอบบัญชีที่มีต่อการใช้โปรแกรม ช่วยสอบบัญชี ACL		ระดับความคิดเห็น				
		ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
		1	2	3	4	5
ด้านประสิทธิภาพของ ACL						
1.	ท่านคิดว่าโปรแกรม ACL มีความสามารถ ในการ <u>ประมวลผลที่รวดเร็ว</u>					
2.	ท่านคิดว่าโปรแกรม ACL มีความสามารถ ในการ <u>ประมวลผลข้อมูลที่มีจำนวนมากได้</u>					
3.	ท่านคิดว่าหลักฐานที่ได้จากการตรวจสอบ จากโปรแกรม ACL มีความ <u>ถูกต้องแม่นยำ</u> <u>และน่าเชื่อถือ</u>					
4.	ท่านคิดว่าโปรแกรม ACL สามารถ <u>ใช้งาน</u> <u>ได้ง่าย ไม่ซับซ้อน</u>					
5.	ท่านคิดว่าโปรแกรม ACL สามารถทำงาน ได้ <u>ถูกต้องแม่นยำกว่ามนุษย์</u>					

ส่วนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL

ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในงานสอบบัญชี

1. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ในแต่ละข้อ

ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการนำโปรแกรมช่วยในการสอบบัญชีมาใช้ในงานสอบบัญชี		ใช่	ไม่ใช่
1.	เทคนิคการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในงานสอบบัญชี คือ การนำเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในกระบวนการตรวจสอบ		
2.	ขั้นตอนการใช้เทคนิคในการตรวจสอบ ประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ คือ การวางแผน การควบคุมความผิดพลาดภัย การจัดทำกระดาษทำการ รวบรวมหลักฐาน และจัดทำรายงาน		
3.	โปรแกรม ACL สามารถอ่านข้อมูลได้เฉพาะเครื่องเมนเฟรมเท่านั้น		
4.	โปรแกรม ACL สามารถคัดเลือกข้อมูล (Selection Function) ตามเงื่อนไขที่ผู้สอบบัญชีต้องการตรวจสอบ		
5.	สามารถนำข้อมูลส่งออกในรูปแบบ Microsoft Excel เท่านั้น เพื่อนำไปจัดทำรายงาน (Report)		
6.	โปรแกรม ACL สามารถพยากรณ์ (Forecast) แนวโน้มในอนาคตได้		
7.	โปรแกรม ACL สามารถใช้ วิเคราะห์และสุ่มตัวอย่างทางสถิติ (Statistical and Sampling Function) เพื่อใช้ในการตรวจสอบ		
8.	โปรแกรม ACL สามารถคำนวณยอดรวม และสร้างสูตรคำนวณได้		
9.	Batches file คือ บันทึกคำสั่ง (Scripts) หลายคำสั่งในรูปแบบของ Text File		
10.	Scripts หมายถึง กลุ่มของคำสั่งที่ ACL จัดเก็บไว้หลังจากการประมวลผลแต่ละขั้นตอนของแต่ละ Project		
11.	กลุ่มของคำสั่ง (Scripts) ในแต่ละงานซึ่งไม่สามารถแก้ไขได้		
12.	โปรแกรม ACL สามารถแบ่งข้อมูลออกเป็นอันตรภาคชั้น (Statistical and Sampling Function) เพื่อใช้ในการตรวจสอบ		

ส่วนที่ 4 ทักษะการใช้งานโปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL

1. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ในแต่ละข้อ

ทักษะการใช้งานโปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL		ระดับความคิดเห็น				
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		1	2	3	4	5
คำสั่ง Count						
1.	ท่านสามารถใช้คำสั่ง Count ในการนับจำนวนรายการทั้งหมด					
2.	ท่านสามารถใช้คำสั่ง Count ในการนับจำนวนรายการแบบมีเงื่อนไข					
คำสั่ง Total						
1.	ท่านสามารถใช้คำสั่ง Total ในการรวมจำนวนของเขตข้อมูล (Field) ที่เป็นตัวเลขแบบไม่มีเงื่อนไข					
2.	ท่านสามารถคำสั่ง Total ในการรวมจำนวนของเขตข้อมูล (Field) ที่เป็นตัวเลขแบบมีเงื่อนไข					
คำสั่ง Statistical						
1.	ท่านสามารถใช้คำสั่ง Statistical ในการจัดชั้นข้อมูลที่เป็นตัวเลข					
2.	ท่านสามารถใช้คำสั่ง Statistical เพื่อหาค่าสูงสุดและต่ำสุดของข้อมูล					
คำสั่ง Age						
1.	ท่านสามารถใช้คำสั่ง Age เพื่อวิเคราะห์อายุของลูกหนี้					
2.	ท่านสามารถใช้คำสั่ง Age เพื่อวิเคราะห์อายุของสินค้าคงเหลือ					

ทักษะการใช้งานโปรแกรมช่วยสอบบัญชี ACL		ระดับความคิดเห็น				
		ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
		1	2	3	4	5
คำสั่ง Summarize						
1.	ท่านสามารถใช้คำสั่ง Summarize เพื่อสรุปยอดรวมตามเกณฑ์ของกลุ่มที่กำหนด เช่น สรุปค่าเสื่อมราคาของสินทรัพย์ถาวร					
2.	ท่านสามารถระบุเงื่อนไขในการใช้คำสั่ง Summarize					
คำสั่ง Gap/Duplicate						
1.	ท่านสามารถใช้คำสั่ง Gap เพื่อหารายการข้อมูลที่ขาดหายไป หรือแสดงช่วงรายการที่ไม่ต่อเนื่อง					
2.	ท่านสามารถใช้คำสั่ง Duplicate เพื่อหารายการข้อมูลที่ซ้ำซ้อนกัน					
คำสั่ง Extract / Export						
1.	ท่านสามารถใช้คำสั่ง Extract สำหรับคัดลอกข้อมูลเพื่อนำไปใช้งานต่อ โดยจะมีการบันทึกข้อมูลไว้ในตารางข้อมูลใหม่ (Table)					
2.	ท่านสามารถใช้คำสั่ง Export เพื่อนำข้อมูลออกไปใช้ในแฟ้มข้อมูลรูปแบบอื่น เช่น คัดลอกข้อมูลไปวางเป็นไฟล์ Microsoft Word เพื่อจัดทำกระดาษทำการ					

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมช่วยในการตรวจสอบบัญชี ACL
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. ท่านมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งาน ของโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี ACL อยู่ในระดับใด

1 2 3 4 5

ไม่พึงพอใจอย่างมาก _____ : _____ : _____ : _____ : _____ พึงพอใจอย่างมาก

2. ท่านมีความคิดอย่างไรกับการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับความคาดหวัง

1 2 3 4 5

ต่ำกว่าความคาดหวัง _____ : _____ : _____ : _____ : _____ สูงกว่าความคาดหวัง

3. ท่านมีความคิดอย่างไรกับการใช้งานโปรแกรม ACL เมื่อเทียบกับโปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีอื่น เช่น Caseware

1 2 3 4 5

ไม่พึงพอใจอย่างมาก _____ : _____ : _____ : _____ : _____ พึงพอใจอย่างมาก

4. โปรดประเมินความคุ้มค่าที่ท่านใช้โปรแกรม ACL มาช่วยในการตรวจสอบ

1 2 3 4 5

ไม่คุ้มค่าเลย _____ : _____ : _____ : _____ : _____ คุ้มค่าอย่างมาก

5. ท่านมีความคิดอย่างไรกับความเพียงพอของ Function การใช้งานโปรแกรม ACL

1 2 3 4 5

ไม่พึงพอใจอย่างมาก _____ : _____ : _____ : _____ : _____ พึงพอใจอย่างมาก

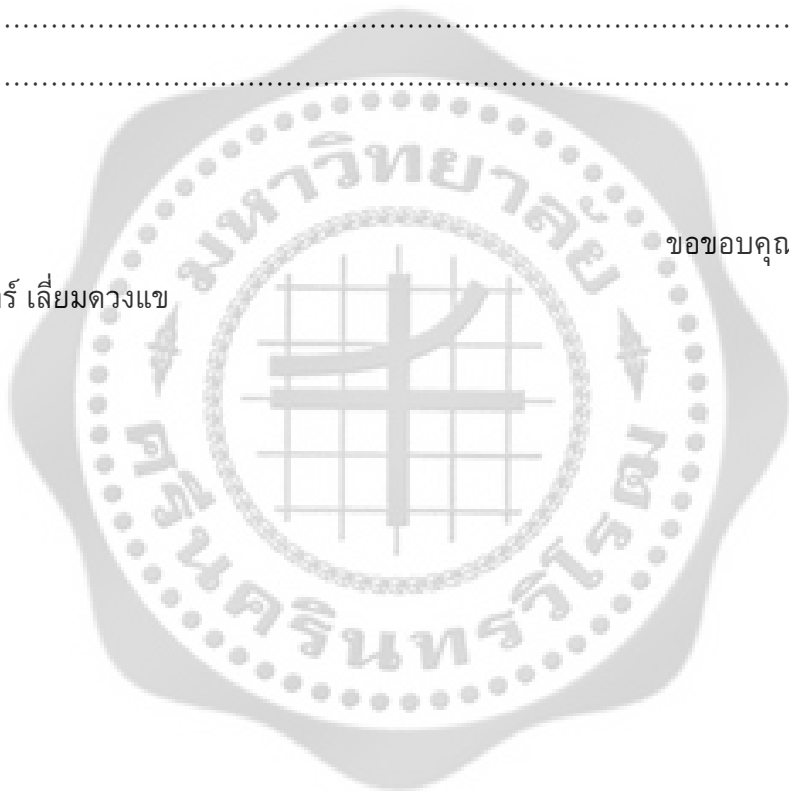
ส่วนที่ 6 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้โปรแกรมช่วยในการตรวจสอบบัญชี ACL

ปัญหา
.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะ
.....
.....

พัชรินทร์ เลี่ยมดวงแข

ขอขอบคุณผู้สอบบัญชีทุกท่าน





ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

1. รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์
 อาจารย์พิเศษโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา
 ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรธุรกิจมหาบัณฑิต
 ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ภาคผนวก ค
หนังสือขอเชิญผู้เชี่ยวชาญ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศบ 0519.12/43 ๒5

วันที่ ๒๘ กันยายน 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวพัชรินทร์ เลี่ยมดวงแข นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สอบบัญชี ในการนำโปรแกรม Audit Command Language (ACL) มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี ในบริษัทตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่ง” โดยมี อาจารย์ ดร.รัชพงษ์ วงศาโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุพาดดา สิริกุดตา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม Audit Command Language (ACL) มาใช้ในการ ตรวจสอบบัญชี ในบริษัทตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวพัชรินทร์ เลี่ยมดวงแข และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวิฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศษ 0519.12/4364

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๘ กันยายน 2553

เรื่อง ขอบเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์

เนื่องด้วย นางสาวพัชรินทร์ เลี่ยมดวงแข นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สอบบัญชี ในการนำโปรแกรม Audit Command Language (ACL) มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี ในบริษัทตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่ง” โดยมี อาจารย์ ดร.รักษัพงศ์ วงศาโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้สอบบัญชี ในการนำโปรแกรม Audit Command Language (ACL) มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี ในบริษัทตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวพัชรินทร์ เลี่ยมดวงแข และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081-763-6071



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล นางสาวพัชรินทร์ เลี่ยมดวงแข

วันเดือนปีเกิด 29 มกราคม 2525

สถานที่เกิด นครปฐม

สถานที่อยู่ปัจจุบัน 155 หมู่ 5 ศาลายา พุทธมณฑล
นครปฐม 73170

ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีอาวุโส
บริษัท สำนักงาน เอ็นส์ที แอนด์ยัง จำกัด

สถานที่ทำงานปัจจุบัน บริษัท สำนักงาน เอ็นส์ที แอนด์ยัง จำกัด
193/136-137 ถนนรัชดาภิเษก คลองเตย กรุงเทพฯ 10110

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2544 มัธยมศึกษาตอนปลาย
จาก โรงเรียนสุวรรณารามวิทยาคม กรุงเทพฯ

พ.ศ. 2548 บัณฑิตบัณฑิต (บช.บ)
จาก วิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2554 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม) สาขาวิชาการจัดการ
จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร