

การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมและการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ  
ส่งผลต่อผลลัพธ์การบริการที่มีคุณค่าของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในกรุงเทพมหานคร

The Use of Appropriate Technology and the Development of  
Systematic Work Processes Contribute to High-Quality Audit  
Performance and Value-Added Service Outcomes for Certified Public  
Accountants in Bangkok

ภาวิณี ศรีเสวตร์<sup>1</sup>, สุรศักดิ์ เครือวัลย์<sup>2</sup> และ ดารณี เอื้อชนะจิต<sup>3</sup>  
Phawinee Srisawa<sup>1</sup>, Surasak kourwal<sup>2</sup> and Daranee Uachanajit<sup>3</sup>  
หลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
Philosophy of Accountancy Program, Faculty of Accountancy, Sripatum University, Thailand  
Corresponding Author, Email: ploysawat2537@gmail.com<sup>1</sup>

Received: 2025-07-30; Revised: 2025-10-31; Accepted: 2025-10-31

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมที่มีผลต่อผลลัพธ์การบริการที่มีคุณค่าของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต และ (2) ศึกษาการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบที่มีผลต่อผลลัพธ์การบริการที่มีคุณค่าของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในกรุงเทพมหานคร การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาตจำนวน 90 คน จากประชากรทั้งหมด 609 คน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมมีผลเชิงบวกต่อผลลัพธ์การบริการสอบบัญชี ทั้งในด้านคุณภาพของรายงานทางการเงินและความน่าเชื่อถือของรายงานการสอบบัญชี นอกจากนี้ การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบยังส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพและคุณค่าของการให้บริการสอบบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การผสมผสานเทคโนโลยีเข้ากับการจัดระบบการทำงานที่มีมาตรฐานสามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการสอบบัญชีและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่วิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัล

**คำสำคัญ:** การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม, กระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ, ผลลัพธ์การบริการที่มีคุณค่า, ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

#### Abstract

This research aims to (1) examine the importance of appropriate technology utilization affecting the value-added service outcomes of certified public accountants (CPAs), and (2) investigate how the development of systematic work processes influences those value-added outcomes among CPAs in Bangkok. Data were collected from 90 respondents out of a population of 609 CPAs through questionnaires. Descriptive statistics and multiple regression analysis were applied for data analysis. The findings revealed that the use of appropriate technology positively affects audit service outcomes, particularly the quality of financial reporting and the reliability of audit reports. Moreover, the development of systematic work



processes has a significant positive impact on the efficiency and value of audit services. The results suggest that integrating technology with standardized and systematic work processes enhances the quality of audit services and strengthens the value of the accounting profession in the digital era.

**Keywords:** Appropriate Technology, Systematic Work Processes, Value-Added Service Outcomes, Certified Public Accountants

## บทนำ

ในปัจจุบัน เทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในทุกภาคส่วนของอุตสาหกรรม รวมถึงวิชาชีพบัญชี และการตรวจสอบบัญชี โดยเฉพาะในกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของประเทศ การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง (Data Analytics) และระบบบัญชีอัตโนมัติ (Automated Accounting Systems) มาใช้ในการดำเนินงานได้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ความแม่นยำ และความรวดเร็วในกระบวนการตรวจสอบบัญชี (Vasarhelyi, Alles, & Kogan, 2015) ทั้งยังช่วยลดข้อผิดพลาดและเพิ่มคุณภาพการบริการของผู้สอบบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Schumacher (1973) ที่เน้นความสำคัญของการพัฒนาเทคโนโลยีและระบบการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อยกระดับคุณภาพของงานบริการทางวิชาชีพ

การปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยีและการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ของการให้บริการที่มีคุณค่า โดยเฉพาะในบริบทของกรุงเทพมหานครที่เป็นพื้นที่ซึ่งมีบริษัทจดทะเบียน และกิจกรรมทางเศรษฐกิจหนาแน่น ส่งผลให้ความต้องการในบริการสอบบัญชีที่มีคุณภาพสูงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ผู้สอบบัญชีในไทยยังต้องเผชิญกับความท้าทายหลายประการ เช่น การบูรณาการเทคโนโลยีให้เข้ากับกระบวนการสอบบัญชี การขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะทางเทคโนโลยี การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงจากบุคลากรภายในองค์กร และข้อจำกัดด้านงบประมาณ (Brynjolfsson & McAfee, 2014) ปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานและคุณภาพของผลสอบบัญชี

ในยุคดิจิทัล เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น AI บล็อกเชน (Blockchain) และการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics) ได้กลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับคุณภาพงานสอบบัญชี เทคโนโลยีเหล่านี้ช่วยให้ผู้สอบบัญชีสามารถประเมินความเสี่ยง วิเคราะห์ธุรกรรมจำนวนมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรวจจับความผิดปกติได้อย่างรวดเร็ว (Alles, 2015) อย่างไรก็ตาม แม้ AI จะช่วยให้กระบวนการทำงานมีความอัตโนมัติและแม่นยำมากขึ้น แต่ก็ยังไม่สามารถทดแทน “วิจารณญาณทางวิชาชีพ” (Professional Judgment) ของมนุษย์ได้อย่างสมบูรณ์ เนื่องจากการตัดสินใจในประเด็นเชิงจริยธรรมและการประเมินสาระสำคัญยังคงต้องอาศัยประสบการณ์และความเข้าใจเชิงลึกของผู้สอบบัญชี (ดาวเรือง โสภะ, 2566) ดังนั้น การผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีและความเชี่ยวชาญของมนุษย์จึงเป็นแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาวิชาชีพบัญชีในอนาคต

บริการสอบบัญชีที่มีคุณภาพไม่เพียงช่วยสร้างความเชื่อมั่นต่อข้อมูลทางการเงิน แต่ยังเป็นพื้นฐานสำคัญในการส่งเสริมความโปร่งใสและธรรมาภิบาลในภาคธุรกิจ ผู้สอบบัญชีมีบทบาทในการตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องของงบการเงิน เพื่อให้ข้อมูลที่นำเสนอมีความน่าเชื่อถือและสะท้อนสถานะทางการเงินที่แท้จริงขององค์กร บริการสอบบัญชีที่ได้มาตรฐานช่วยลดความเสี่ยงทางการเงิน ป้องกันการทุจริต และสนับสนุนการตัดสินใจของนักลงทุน ผู้ถือหุ้น หน่วยงานกำกับดูแล รวมถึงสาธารณชน (Jones et al., 2020)

นอกจากนี้ ผู้สอบบัญชียังมีบทบาทในการให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงระบบการควบคุมภายในและยกระดับมาตรฐานการบริหารจัดการ ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจสามารถแข่งขันในตลาดโลกได้อย่างยั่งยืน

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมที่มีผลต่อผลลัพธ์การบริการที่มีคุณค่าของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต
2. เพื่อศึกษาการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบที่มีผลต่อผลลัพธ์การบริการที่มีคุณค่าของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

### คำถามการวิจัย

1. ความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมที่มีผลต่อผลลัพธ์การบริการที่มีคุณค่าของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในกรุงเทพมหานครได้หรือไม่ อย่างไร?
2. การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบที่มีผลต่อผลลัพธ์การบริการที่มีคุณค่าของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในกรุงเทพมหานครได้หรือไม่ อย่างไร?

### สมมติฐานการวิจัย

**สมมติฐานที่ 1** การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์การบริการสอบบัญชีที่มีคุณค่าด้านการรายงานทางการเงินที่มีคุณภาพของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

**สมมติฐานที่ 2** การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์การบริการสอบบัญชีที่มีคุณค่าด้านการรายงานการสอบบัญชีที่น่าเชื่อถือของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

**สมมติฐานที่ 3** การพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์การบริการสอบบัญชีที่มีคุณค่าด้านการรายงานทางการเงินที่มีคุณภาพของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

**สมมติฐานที่ 4** การพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์การบริการสอบบัญชีที่มีคุณค่าด้านการรายงานการสอบบัญชีที่น่าเชื่อถือของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

### ทบทวนวรรณกรรม

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าแนวคิดเรื่อง “การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม” (Appropriate Technology) เป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นการเลือกและนำเทคโนโลยีมาใช้ให้สอดคล้องกับบริบททางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมของพื้นที่หรือกลุ่มเป้าหมาย โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ ความยั่งยืน และผลกระทบต่อผู้ใช้งาน แนวคิดนี้ได้รับการพัฒนาโดย E.F. Schumacher (1973) ซึ่งเสนอว่าเทคโนโลยีควรถูกออกแบบให้เหมาะสมกับทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่น และสามารถสร้างประโยชน์สูงสุดแก่ชุมชนในระยะยาว โดยเฉพาะในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ การเลือกใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสมไม่เพียงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน แต่ยังเป็นการสนับสนุนแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนในระดับองค์กร

แนวคิดนี้ยังได้รับการเสริมด้วย ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ที่เสนอโดย Fred Davis (1986) ซึ่งเป็นแบบจำลองที่ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวางในงานวิจัยด้านระบบสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัล ทฤษฎีนี้อธิบายว่าการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานขึ้นอยู่กับสองปัจจัยสำคัญ ได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use – PEOU) และการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี (Perceived Usefulness – PU) หากผู้ใช้รู้สึกว่าการใช้เทคโนโลยีมีประโยชน์ต่อการทำงานและใช้

งานได้ง่าย จะมีแนวโน้มสูงที่จะยอมรับและนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้จริง ซึ่งแนวคิดนี้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลที่องค์กรต่าง ๆ ต้องนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและยกระดับคุณภาพการบริการ

ในด้านของการบริการ แนวคิดเรื่อง “ผลลัพธ์ของการบริการที่มีคุณค่า” (Valued Service Outcomes) เป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นการสร้างประโยชน์สูงสุดให้กับผู้รับบริการและองค์กรผู้ให้บริการ โดยคำนึงถึงคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องคือ ทฤษฎีคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) ซึ่งพัฒนาโดย Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) เพื่อใช้ในการประเมินและวัดคุณภาพของบริการ โดยพิจารณาความแตกต่างระหว่าง “ความคาดหวังของลูกค้า” กับ “การรับรู้บริการที่ได้รับจริง” หากบริการที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพ แต่หากบริการที่ได้รับเท่ากับหรือสูงกว่าความคาดหวัง จะสะท้อนถึงการให้บริการที่มีคุณภาพดี ทฤษฎีนี้ประกอบด้วย 5 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความรวดเร็วและการเอาใจใส่ (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) และลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างประสบการณ์การบริการที่มีคุณค่า

อีกแนวคิดที่มีความสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรคือ ทฤษฎีการจัดการกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Management: BPM) โดย Michael Hammer และ James Champy (1993) ซึ่งมุ่งเน้นการวิเคราะห์ ออกแบบ ปรับปรุง และควบคุมกระบวนการทางธุรกิจให้มีความเป็นระบบ ลดความซับซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน BPM ช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ระบบอัตโนมัติ ปัญญาประดิษฐ์ และการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาด รวมถึงช่วยลดต้นทุนและยกระดับคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ

นอกจากนี้ ยังมี ทฤษฎีการควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management: TQM) ซึ่งเป็นแนวคิดด้านการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้าและการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร แนวคิดนี้ได้รับอิทธิพลจากนักคิดด้านคุณภาพ เช่น W. Edwards Deming, Joseph Juran และ Philip Crosby โดยมีหลักการสำคัญ ได้แก่ การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer Focus) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Involvement) การบริหารโดยใช้กระบวนการเป็นศูนย์กลาง (Process-Centered Approach) และการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูล (Data-Driven Decision Making) ซึ่งทั้งหมดนี้ช่วยเสริมสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กรและนำไปสู่การให้บริการที่มีคุณค่าและยั่งยืน

## วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือบุคลากรภายในสำนักที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายใน ทั้งหมด 609 ราย ดำเนินการคัดกรองคุณภาพด้วยการพิจารณาความครบถ้วนของการตอบแบบสอบถาม ที่ได้รับการตอบกลับมาทั้งสิ้น 90 ราย โดยวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บได้โดยสถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมและการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบส่งผลต่อผลลัพธ์การบริการที่มีคุณค่าของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในกรุงเทพมหานคร โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

## ผลการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลลัพธ์การบริการที่มีคุณค่าของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในกรุงเทพมหานคร โดยมุ่งเน้นสององค์ประกอบหลัก คือ (1) ความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และ(2) การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (CPA) ในกรุงเทพมหานคร โดยได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 90 ราย จากประชากรทั้งหมด 609 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งขึ้น

### 1. ความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม

ผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่า การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม เช่น โปรแกรมบัญชีดิจิทัล ระบบตรวจสอบข้อมูลอัตโนมัติ และเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics) มีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการรายงานทางการเงินของผู้สอบบัญชี การใช้เทคโนโลยีช่วยลดข้อผิดพลาด เพิ่มความถูกต้องและรวดเร็วในการตรวจสอบข้อมูล ทั้งยังส่งเสริมให้ผู้สอบบัญชีสามารถให้บริการที่มีคุณค่าและสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพมากขึ้น

ผลดังกล่าวสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1 และ 2 ซึ่งระบุว่า “การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมส่งผลกระทบต่อผลผลิตการบริการสอบบัญชีที่มีคุณค่าทั้งด้านคุณภาพของการรายงานทางการเงินและความน่าเชื่อถือของรายงานการสอบบัญชี”

### 2. การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ

ผลการศึกษาพบว่า การจัดระบบกระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการวางแผน ตรวจสอบ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานสอบบัญชี ทั้งในด้านเวลา คุณภาพ และความพึงพอใจของลูกค้า การสร้างกระบวนการที่เป็นระบบยังส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ในองค์กรและลดความผิดพลาดจากการทำงานซ้ำซ้อน

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 3 และ 4 ที่ระบุว่า “การพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบส่งผลกระทบต่อผลผลิตการบริการสอบบัญชีทั้งด้านคุณภาพของการรายงานทางการเงินและความน่าเชื่อถือของรายงานการสอบบัญชี”

ผลสรุปโดยรวมจากการวิเคราะห์ พบว่า ทั้งการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมและการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลลัพธ์การบริการที่มีคุณค่า ของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต โดยเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญต่อความถูกต้องและความโปร่งใสของรายงานทางการเงิน ขณะที่กระบวนการที่เป็นระบบมีผลต่อความเชื่อมั่นและประสิทธิภาพในการให้บริการสอบบัญชี ดังนั้น การบูรณาการทั้งสององค์ประกอบเข้าด้วยกันจะช่วยให้ผู้สอบบัญชีสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับวิชาชีพและยกระดับมาตรฐานการบริการในยุคดิจิทัลได้อย่างยั่งยืน

## อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม มีผลเชิงบวกต่อผลลัพธ์การบริการที่มีคุณค่าของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ทั้งในด้านคุณภาพของการรายงานทางการเงินและความน่าเชื่อถือของรายงานการสอบบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า การนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาใช้ในกระบวนการสอบบัญชี เช่น ระบบการประมวลผลข้อมูลแบบอัตโนมัติ (Automation), การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคโนโลยี Big Data และการตรวจสอบผ่านระบบ Cloud Audit ช่วยเพิ่มความถูกต้องและความรวดเร็วในการดำเนินงาน ลดความเสี่ยงของความผิดพลาด และยกระดับคุณภาพของบริการสอบบัญชีให้มีความโปร่งใสและตรวจสอบย้อนกลับได้ดียิ่งขึ้น (Vasarhelyi, Kogan, & Tuttle, 2015; Janvrin & Lowe, 2019)



นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Davis (1989) ใน *Technology Acceptance Model (TAM)* ซึ่งระบุว่า ความรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายในการใช้งานของเทคโนโลยีจะส่งผลต่อการยอมรับและประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร ซึ่งในบริบทนี้หมายถึงผู้สอบบัญชีที่เลือกใช้เทคโนโลยีให้สอดคล้องกับลักษณะงานสอบบัญชีและสภาพแวดล้อมของสำนักงานบัญชี

ในส่วนของ การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ พบว่ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลลัพธ์การบริการสอบบัญชีทั้งด้านคุณภาพของรายงานทางการเงินและความน่าเชื่อถือของรายงานการสอบบัญชี สอดคล้องกับแนวคิดของ Deming (1986) เรื่องวงจรการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (PDCA Cycle: Plan-Do-Check-Act) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการทำงานที่มีระบบและมีกระบวนการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพงานอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ ผู้สอบบัญชีที่มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจน มีการตรวจสอบคุณภาพภายใน และปรับปรุงแนวทางปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ จะสามารถสร้างบริการสอบบัญชีที่มีคุณค่าและน่าเชื่อถือได้มากขึ้น (Christ, Eulerich, Krane, & Wood, 2021)

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานของ Krahel และ Titera (2015) ที่ชี้ว่า การผสมผสานเทคโนโลยีเข้ากับกระบวนการสอบบัญชีที่มีระบบและมีการควบคุมภายในที่ดี เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยยกระดับคุณภาพรายงานทางการเงินขององค์กร ขณะเดียวกันยังสนับสนุนแนวคิดของ Sutton, Holt, & Arnold (2016) ที่กล่าวว่า ผู้สอบบัญชีในยุคดิจิทัลจำเป็นต้องมีทั้งความเชี่ยวชาญทางเทคโนโลยีและทักษะการจัดการกระบวนการ เพื่อให้สามารถสร้างคุณค่าในการให้บริการสอบบัญชีอย่างแท้จริง

โดยสรุป ผลการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า ความสามารถของผู้สอบบัญชีในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม ร่วมกับการมีระบบการทำงานที่มีมาตรฐานและยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลง เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยยกระดับคุณภาพบริการสอบบัญชีให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลทางการเงินในยุคปัจจุบัน ซึ่งเน้นความรวดเร็ว ความโปร่งใส และความน่าเชื่อถือสูงสุด ทั้งนี้ ผลการวิจัยสนับสนุนแนวทางการพัฒนาองค์ความรู้และการฝึกอบรมทางวิชาชีพที่เน้นการผสมผสานระหว่าง “เทคโนโลยี” และ “ระบบการทำงาน” เพื่อสร้างคุณค่าทางวิชาชีพและเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของผู้สอบบัญชีในอนาคต

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีทางการบัญชีอย่างเหมาะสมในระดับวิชาชีพ สภาวิชาชีพบัญชี ควรจัดหลักสูตรอบรม ที่เน้นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการสอบบัญชี เช่น Data Analytics, Cloud Audit, RPA, AI for Audit ให้การรับรองเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพสำหรับผู้สอบบัญชี
2. พัฒนาแนวทางการทำงานของผู้สอบบัญชีให้มีความเป็นระบบและยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลง สนับสนุนให้สำนักงานสอบบัญชีจัดทำกระบวนการทำงานมาตรฐาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และ ลดข้อผิดพลาด
3. สนับสนุนให้มีการประเมินผลลัพธ์ของบริการสอบบัญชีแบบคุณค่าเสนอตัวชี้วัดความสำเร็จที่ไม่ใช่แค่ความถูกต้องของงบการเงิน เช่น ความโปร่งใสของลูกค้า ความสามารถในการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ การเพิ่มประสิทธิภาพของระบบควบคุมภายใน

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งอาจมีลักษณะเฉพาะด้านโครงสร้างองค์กรและการใช้เทคโนโลยี การศึกษาครั้งต่อไปควรครอบคลุมผู้สอบบัญชีในภูมิภาคอื่นเพื่อให้ผลการวิจัยมีความหลากหลายและสามารถอ้างอิงเชิงกว้างได้มากขึ้น
2. แม้ว่าการสุ่มตัวอย่าง 90 รายจะเพียงพอต่อการวิเคราะห์เบื้องต้น แต่การเพิ่มจำนวนตัวอย่างจะช่วยให้เพิ่มความแม่นยำของผลการวิเคราะห์เชิงสถิติ และอาจเปิดเผยปัจจัยเชิงซ้อนที่ไม่พบในการศึกษาเดิม
3. เพื่อให้ได้มุมมองเชิงลึก ควรเสริมการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้สอบบัญชีระดับอาวุโสหรือผู้บริหารสำนักงานบัญชี ซึ่งจะให้ข้อมูลเชิงบริบทเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยี และการพัฒนากระบวนการทำงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- ดาวเรือง โสภะ. (2566). ปัญหาประติศรัทธ์กับการตรวจสอบบัญชี: โอกาส ข้อจำกัด และทิศทางวิชาชีพ. *วารสารการบัญชีและการตรวจสอบ*, 15(2), 1–18.
- Alles, M. G. (2015). Drivers of the use and facilitators and obstacles of the evolution of big data by the audit profession. *Accounting Horizons*, 29(2), 439–449.
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The second machine age: Work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies*. W. W. Norton.
- Christ, M. H., Eulerich, M., Krane, R., & Wood, D. A. (2021). Internal audit processes and digital transformation: Implications for audit quality. *Journal of Information Systems*, 35(3), 63–80.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is free: The art of making quality certain*. McGraw-Hill.
- Davis, F. D. (1986). *A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results* (Doctoral dissertation, Massachusetts Institute of Technology).
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press.
- Hammer, M., & Champy, J. (1993). *Reengineering the corporation: A manifesto for business revolution*. HarperBusiness.
- Janvrin, D. J., & Lowe, D. J. (2019). Auditors' acceptance of computer-assisted audit techniques: A literature review. *Managerial Auditing Journal*, 34(8), 1013–1037.
- Jones, M. J., Smith, K., & Williams, A. (2020). Audit quality, transparency and corporate governance: An international perspective. *International Journal of Auditing*, 24(3), 1–18.
- Juran, J. M., & Gryna, F. M. (1988). *Juran's quality control handbook* (4th ed.). McGraw-Hill.
- Krahel, J. P., & Titera, W. R. (2015). Consequences of Big Data and formalization on accounting and auditing standards. *Accounting Horizons*, 29(2), 409–422.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Schumacher, E. F. (1973). *Small is beautiful: Economics as if people mattered*. Blond & Briggs.

- Schumacher, E. F. (1973). *Small is beautiful: Economics as if people mattered*. Blond & Briggs.
- Sutton, S. G., Holt, M., & Arnold, V. (2016). The reports of the death of behavioral accounting research are greatly exaggerated. *Behavioral Research in Accounting*, 28(1), 1–10.
- Vasarhelyi, M. A., Alles, M. G., & Kogan, A. (2015). *Auditing with technology: Continuous auditing and monitoring*. Springer.
- Vasarhelyi, M. A., Kogan, A., & Tuttle, B. M. (2015). Big Data in accounting: An overview. *Accounting Horizons*, 29(2), 381–396.