

ปัจจัยที่คาดหวังและปัจจัยในการเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชี: มุมมองของนักธุรกิจ
ชาวต่างชาติในเขตจังหวัดจันทบุรี

จันทร์เพ็ญ เพื่อนรักย์

15 ต.ค. 2549

207902

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

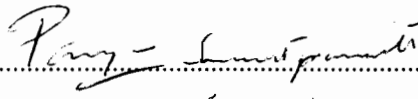
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

ตุลาคม 2548

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

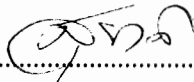
อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ จันทรเพ็ญ เพ็ญรักษ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาบัญชี ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร. ปัญญา สัมฤทธิ์ประดิษฐ์)

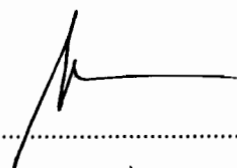
คณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์


.....ประธาน
(ดร. ปัญญา สัมฤทธิ์ประดิษฐ์)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ สุธาติ เหล่าปรีดา)


.....กรรมการ
(ดร. ศิลปชัย ปวิณพงษ์พัฒน์)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาบัญชี ของมหาวิทยาลัยบูรพา


.....คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จีรัท นกรรจ์แดง)
วันที่...๒๐...เดือน...๗...พ.ศ. ๕๕...

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ ด้วยความกรุณาให้คำแนะนำและช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ท่านอาจารย์ ดร.ปัญญา สัมฤทธิ์ประดิษฐ์ อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่ได้ตลอดเวลาอันมีค่ายิ่งในการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ตลอดจนคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้แนวความคิดอันก่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่งในการวิจัย นอกจากนี้ผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณผู้ให้คำปรึกษางานนิพนธ์และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดทำงานวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งบุคคลที่มีได้กล่าวนามไว้ ซึ่งมีส่วนช่วยเหลือให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

สุดท้ายนี้ ขอขอบความดีและประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในครั้งนี้ แก่บิดา มารดา ลูกสาว อาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชา และผู้มีพระคุณทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้

จันทร์เพ็ญ เพื่อนรัก

46920913: สาขาวิชา: การบัญชี; บข.ม. (การบัญชีมหาบัณฑิต)

คำสำคัญ: การเลือกใช้บริการ/ สำนักงานสอบบัญชี/ นักธุรกิจชาวต่างชาติ/ จังหวัดภูเก็ต

จันทร์เพ็ญ เพื่อนรักษ์: ปัจจัยที่คาดหวังและปัจจัยในการเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชี: มุมมองของนักธุรกิจชาวต่างชาติในเขตจังหวัดภูเก็ต (EXPECTED FACTORS AND ACTUAL IN SELECTING AN AUDIT AGENCY: THE VIEWPOINT OF FOREIGN BUSINESSMEN IN PHUKET) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ปัญญา สัมฤทธิ์ประดิษฐ์, บข.ด., 54 หน้า. ปี พ.ศ. 2548.

การศึกษาเชิงสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อปัจจัยที่คาดหวังและปัจจัยในการเลือกใช้บริการ และอิทธิพลของขนาดของกิจการในการเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของนักธุรกิจชาวต่างชาติในเขตจังหวัดภูเก็ต โดยพิจารณาเป็น 3 ประเด็นคือ คุณสมบัติของสำนักงานสอบบัญชี คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานสอบบัญชี จริยธรรมในการให้บริการของสำนักงานสอบบัญชี การศึกษาใช้ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้แบบสอบถามที่ตอบโดยกลุ่มตัวอย่างประชากรที่เป็นนักธุรกิจชาวต่างชาติในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ตจำนวน 62 ตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ ความถี่ ร้อยละและทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยด้วยค่าสถิติ t ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการศึกษาพบว่านักธุรกิจชาวต่างชาติส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีตามที่สำนักงานบัญชีแนะนำ สำหรับปัจจัยที่คาดหวังที่สำคัญที่สุดของนักธุรกิจชาวต่างชาติในการเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชี คือ ความน่าเชื่อถือของสำนักงานสอบบัญชีและการมีคุณภาพการบริการที่ดี โดยการวิเคราะห์ด้านคุณสมบัติของสำนักงานสอบบัญชี ด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านจรรยาบรรณของสำนักงานสอบบัญชี ปรากฏว่าทั้ง 3 ด้านเป็นปัจจัยในการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก และด้านคุณสมบัติ ปัจจัยที่คาดหวังในการเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีมากที่สุดคือการสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ การมีความรู้ด้านกฎหมาย ด้านภาษีอากร ด้านคุณภาพในการให้บริการ ปัจจัยที่เลือกใ้มากที่สุดคือ ความระมัดระวังในการให้บริการกับการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว สำหรับด้านจริยธรรมปัจจัยที่เลือกใ้มากที่สุดคือ การมีความรับผิดชอบต่อผู้ให้บริการ และการเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้า

ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสรุปว่า นักธุรกิจชาวต่างชาติไม่มีความแตกต่างในการเลือกใช้บริการจากสำนักงานสอบบัญชีทั้งด้านคุณภาพ ด้านคุณสมบัติและจริยธรรม และขนาดของธุรกิจไม่มีผลต่อการพิจารณาเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชี

46920913: MAJOR: ACCOUNTING; M.ACC. (ACCOUNTING)

KEYWORDS: SELECTING/ AUDIT AGENCY FIRM/ FOREIGN BUSINESSMEN/
PHUKET PROVINCE

CHANPHEN PEUNRUK: EXPECTED FACTORS AND ACTUAL IN SELECTING
AN AUDIT AGENCY: THE VIEWPOINT OF FOREIGN BUSINESSMEN IN PHUKET.

ADVISOR: PANYA SUMRITPRADIT, Ph.D. (Accountancy), 54 P. 2005.

This survey research aims to study expected factors and actual factors the foreign businessmen used in selecting an audit agency and the firm size effect on the selection of an audit agency in 3 aspects, the qualification of audit agencies, the quality of service of audit agencies, and the ethics in servicing clients of audit agencies. The primary data was obtained from questionnaires replied by 62 foreign businessmen in Phuket. The analysis was based on frequency, percentage and mean difference t-test at significant level 0.05

The results yield that foreign businessmen actually select an audit firm according to the accounting firm's recommendation. The most important expected factors, applied in selecting an audit firm, are the reliability of audit agencies and the high quality of audit agencies. The overall analysis of 3 aspects shows that, the qualification of audit agencies, the quality of service of audit agencies and the ethics in servicing clients of audit agencies, show that all aspects possess the high level. The communications skills in foreign language and knowledge in business law and taxation are the highest expected factors among the factors in the qualification of audit agencies. The care of servicing clients and the quick response in finding solutions are the highest expected factors among the factors in the quality of service of audit agencies. The high responsibility for clients and the client information confidentiality concern are the highest expected factors among the factors in the ethics in servicing clients of audit agencies.

The mean difference t-test results can be summarized that foreign businessmen from Asia do not apply different in selecting an audit agency in all aspects; the qualification of audit agencies, the quality of service of audit and the ethics in servicing clients of audit agencies. The firm size does not affect the factors applied in selecting an audit agency.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
คำจำกัดความ	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
สมมติฐานในการวิจัย	5
วิธีดำเนินการวิจัย.....	5
ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
ข้อจำกัดของการวิจัย.....	6
2. รายงานเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
มาตรฐานการสอบบัญชี	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณสมบัติตามหลักการแห่งวิชาชีพสอบบัญชี.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจ.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับบัญชีระหว่างประเทศ (Internation Accounting).....	11
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
3. วิธีการดำเนินงานวิจัย	17
ขอบเขตของการวิจัย.....	17
ลักษณะของประชากรและการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง.....	17
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	18
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	20

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	20
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	23
สรุปผลการวิจัย	23
5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	41
สรุปผลการวิจัย	41
ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	43
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา.....	43
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	44
บรรณานุกรม	45
ภาคผนวก	48
ประวัติย่อของผู้วิจัย	54

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 อัตราการตอบแบบสอบถามกลับของนักธุรกิจชาวต่างชาติในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต..	23
2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง	24
3 ปัจจัยในการเลือกใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีเดิม	28
4 แสดงค่าเฉลี่ย และ t-test ของระดับปัจจัยในการเลือกใช้สำนักงานสอบบัญชีด้าน คุณสมบัติของสำนักงานสอบบัญชีในมุมมองของนักธุรกิจชาวต่างชาติ	29
5 แสดงค่าเฉลี่ย และ t-test ของระดับปัจจัยในการเลือกใช้สำนักงานสอบบัญชี ด้านคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานสอบบัญชีในมุมมองของนักธุรกิจ ชาวต่างชาติ	30
6 แสดงค่าเฉลี่ย และ t-test ของระดับปัจจัยในการเลือกใช้สำนักงานสอบบัญชี ด้านจรรยาบรรณในการให้บริการของสำนักงานสอบบัญชีในมุมมองของนักธุรกิจ ชาวต่างชาติ	32
7 เปรียบเทียบผลการพิจารณาเลือกใช้บริการจากสำนักงานสอบบัญชีระหว่าง นักธุรกิจชาวเอเชียและชาวยุโรป.....	34
8 แสดงค่าเฉลี่ย และ t-test ของระดับปัจจัยในการเลือกใช้สำนักงานสอบบัญชีด้าน คุณสมบัติของสำนักงานสอบบัญชีแยกตามขนาดของธุรกิจ.....	35
9 แสดงค่าเฉลี่ย และ t-test ของระดับปัจจัยในการเลือกใช้สำนักงานสอบบัญชี ด้านคุณภาพของสำนักงานสอบบัญชีแยกตามขนาดของธุรกิจ.....	36
10 แสดงค่าเฉลี่ย และ t-test ของระดับปัจจัยในการเลือกใช้สำนักงานสอบบัญชี ด้านจรรยาบรรณในการให้บริการของสำนักงานสอบบัญชีแยกตามขนาดของ ธุรกิจ.....	37
11 เปรียบเทียบผลการพิจารณาเลือกใช้บริการจากสำนักงานสอบบัญชีระหว่างธุรกิจ ขนาดเล็กและธุรกิจขนาดใหญ่.....	39

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University