

การศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการสอบบัญชีในด้านการปฏิบัติงานของทีมงานสอบบัญชี
ของสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่: กรณีศึกษา บริษัทร่วมลงทุน ระหว่างไทยกับต่างชาติ
ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดระยอง และเป็นบริษัทนอกตลาดหลักทรัพย์

อังคณา สะตะรัตน์

16 ธ.ค. 2549

207916

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

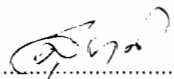
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

ตุลาคม 2548

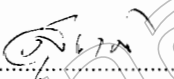
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ อังคณา สะตะรัตน์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาบัญชี ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

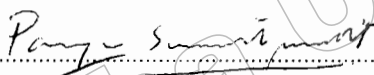
อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์

..........อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ สุชาติ เหล่าปรีดา)

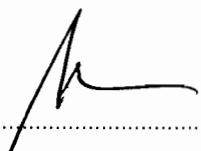
คณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์

..........ประธาน
(รองศาสตราจารย์ สุชาติ เหล่าปรีดา)

..........กรรมการ
(ดร. ศิลปชัย ปวีณพงษ์พัฒน์)

..........กรรมการ
(ดร. ปัญญา สัมฤทธิ์ประดิษฐ์)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาบัญชี ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..........คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จีรัท นกรรจ์แดง)
วันที่/.. เดือน/.. พ.ศ. 48

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงได้ดี เนื่องจากได้รับความกรุณา ความเอาใจใส่ในการให้คำปรึกษา และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ จนกระทั่งสำเร็จเป็นงานวิจัยที่สมบูรณ์ จากท่านอาจารย์สุชาติ เหล่าปรีดา อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ ตลอดจนคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดงานวิจัย ครั้งนี้ นอกจากนี้ผู้จัดทำขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดงานวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งบุคคลที่มีได้กล่าวนามไว้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณมารดา น้องสาว ที่ให้การส่งเสริม สนับสนุน ตลอดจนพี่และน้อง ๆ ที่ทำงานที่เป็นกำลังใจและคอยให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี จนทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

อังคณา สะตะรัตน์

46921228: สาขาวิชา: การบัญชี; บข.ม. (บัญชีมหาบัณฑิต)

คำสำคัญ: ทักษะคิด/ การปฏิบัติงานของทีมงานสอบบัญชี

อังคณา สะตะรัตน์: การศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการสอบบัญชีในด้านการปฏิบัติงานของทีมงานสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่: กรณีศึกษาบริษัทร่วมลงทุนระหว่างไทยกับต่างชาติที่ตั้งอยู่ในจังหวัดระยอง และเป็นบริษัทนอกตลาดหลักทรัพย์ (THE ATTITUDE OF CLIENTS TO THE PERFORMANCE OF THE AUDIT TEAM IN A BIG FIRM AUDIT: THIS IS A CASE STUDY OF AN ASSOCIATED THAI AND FOREIGN COMPANY LOCATED IN RAYONG PROVINCE WHICH IS NOT IN THE LISTED COMPANY ON THE SET) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: สุชาติ เหล่าปรีดา, บข.ม., 66 หน้า. ปี พ.ศ.2548.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจทัศนคติของผู้ใช้บริการสอบบัญชีในด้านการปฏิบัติงานของทีมงานสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ และศึกษาปัจจัยที่เป็นปัญหาของทีมงานสอบบัญชี ซึ่งลูกค้าแต่ละรายอาจจะมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของทีมงานสอบบัญชีในมุมมองที่แตกต่างกันออกไป ปัจจุบันสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่มีปริมาณลูกค้าเพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งส่งผลให้ทีมงานสอบบัญชีต้องรับผิดชอบต่อกลุ่มลูกค้ามากขึ้นและต้องทำงานด้วยความเร่งรีบเพื่อให้ทันกับความต้องการของลูกค้า จากสาเหตุดังกล่าวอาจจะส่งผลให้ประสิทธิภาพของทีมงานสอบบัญชีลดน้อยลงและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในปัจจุบันต่าง ๆ ได้ ในการศึกษาได้ใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิดซึ่งมีจำนวนแบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 147 ฉบับ สถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่ Chi-Square Test โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาทัศนคติส่วนใหญ่พบว่า การปฏิบัติงานของทีมงานสอบบัญชีในด้านความรู้ความสามารถ โดยเฉพาะประสิทธิภาพการทำงานของทีมงานยังมีน้อย ยังขาดการประสานงานในทีมงานเนื่องจากการเปลี่ยนทีมงานตรวจสอบบ่อย การให้คำแนะนำและความรู้ใหม่ๆ เกี่ยวกับวิชาชีพแก่ลูกค้าในแต่ละสำนักงานสอบบัญชีมีความแตกต่างกัน อาจจะเนื่องจากความรู้และประสบการณ์ของทีมงานตรวจสอบบัญชีของแต่ละบริษัทไม่เหมือนกัน ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัยครั้งนี้ สำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่สามารถใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนและทบทวนบทบาทการทำงานของทีมงานตรวจสอบบัญชีให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นการที่สำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่จะมีภาพลักษณ์ที่ดีตามทัศนคติของผู้ใช้บริการสอบบัญชานั้นทีมงานสอบบัญชีจะต้องมีจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพอย่างครบถ้วน มีความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีความเข้าใจในธุรกิจที่ตนตรวจสอบ นอกจากนี้จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสามารถให้คำแนะนำกับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

46921228: MAJOR: ACCOUNTING; M.ACC. (ACCOUNTING)

KEYWORDS: ATTITUDE/ PERFORMANCE OF THE AUDIT TEAM

ANGKANA SATARAT: THE ATTITUDED OF CLIENTS TO THE PERFORMANCE OF THE AUDIT TEAM IN A BIG FIRM AUDIT: THIS IS A CASE STUDY OF AN ASSOCIATED THAI AND FOREIGN COMPANY LOCATED IN RAYONG PROVINCE WHICH IS NOT IN THE LISTED COMPANY ON THE SET. INDEPENDENT STUDY ADVISOR: SUCHAT LOAPREEDA, B.M. 66 P. 2005.

The objective of this study is to explore the attitude of clients to the performance of the Audit team in a big firm audit and search for factors that caused problems. Each client will have Different attitudes to the audit team. A big firm audit' clients are increasing currently, and that has brought considerable pressure on audit teams to speed up their work in order to meet their clients' Needs. Consequently there is the danger of a reduction in efficiency and accuracy. Closed-end Questionnaires were used to collect data 147 responses were selected. The statistics were then used. To test the hypothesis in the Chi-Square Test and it revealed, the statistically significant level of .05.

The results suggest that the attitude of clients to audit team performance in both knowledge and competency is quite low. Because the audit team lacked experience. There was also a Lack of team coordination, due to the frequent changing of team members. Also, because there was often a considerable difference in the ability and knowledge of audit teams, they frequently received conflicting advice.

The advantage of this study is that it's findings can be used by a big firm audit to support and review the performance of audit teams in order that they be more accurate and effective in the future.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	2
สมมติฐานในการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของทีมงานสอบบัญชี.....	6
ขอบเขตการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
2 แนวคิดและทฤษฎี.....	9
พระราชบัญญัติ วิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547.....	9
หมวด 7 จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี.....	9
มารยาทของผู้สอบบัญชี.....	9
มาตรฐานการสอบบัญชี รหัส 310.....	10
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการสอบบัญชี.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	12
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	14
กลุ่มประชากร.....	14
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	14

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	15
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	16
4 ผลการวิจัย.....	17
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	17
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล.....	18
ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท.....	18
ส่วนที่ 3 ทักษะของผู้ใช้บริการในด้านการปฏิบัติงานของทีมงานสอบบัญชี.....	19
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	22
5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ.....	41
สรุปผลการวิจัย.....	41
ข้อเสนอแนะ.....	43
สรุปข้อบกพร่องการปฏิบัติงานของทีมงานสอบบัญชี.....	43
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต.....	44
บรรณานุกรม.....	45
ภาคผนวก.....	47
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	48
ภาคผนวก ข ตารางผลการวิจัย.....	54
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	66

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	55
2 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท.....	56
3 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามทัศนคติของผู้ใช้บริการ ในด้านการปฏิบัติงานของทีมงานสอบบัญชี.....	58
4 ผลการทดสอบสมมติฐาน ระหว่างข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ลักษณะของธุรกิจกับการปฏิบัติงานของทีมงานสอบบัญชี.....	62
5 ผลการทดสอบสมมติฐาน ระหว่างข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม สำนักงานสอบบัญชีที่ใช้บริการกับทัศนคติของผู้ใช้บริการในด้านการปฏิบัติงานของ ทีมงานสอบบัญชี.....	62
6 ผลการทดสอบสมมติฐาน ระหว่างข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม การถูกประเมินอากรหรือเสียเบี้ยปรับ กับทัศนคติของผู้ใช้บริการ ในด้านการปฏิบัติงาน ของทีมงานสอบบัญชี.....	63
7 ผลการทดสอบสมมติฐาน ระหว่างข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ระยะเวลาในการใช้บริการกับสำนักงานตรวจสอบบัญชี กับทัศนคติของผู้ใช้บริการ ในด้านการการปฏิบัติงานของทีมงานสอบบัญชี.....	63
8 ผลการทดสอบสมมติฐาน ระหว่างข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม รายได้ต่อปีของบริษัทกับการปฏิบัติงานของทีมงานสอบบัญชี.....	64
9 ผลการทดสอบสมมติฐาน ระหว่างข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม มูลค่าทรัพย์สินรวม (ขนาดของธุรกิจ) กับการปฏิบัติงานของทีมงานสอบบัญชี.....	64
10 ผลการทดสอบสมมติฐาน ระหว่างข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีกับการปฏิบัติงานของทีมงานสอบบัญชี.....	65

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University