

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

เนื่องจากรัฐบาลได้มีการส่งเสริมการลงทุนและชักชวนให้ชาวต่างชาติเข้ามาลงทุนในประเทศไทยด้วยเงื่อนไขพิเศษต่างๆที่จะเป็นแรงจูงใจให้ชาวต่างชาติมาลงทุนทำให้ทุกๆปีจะมีชาวต่างชาติเข้ามาลงทุนอยู่สม่ำเสมอประกอบกับรัฐบาลส่งเสริมให้ภาคตะวันออกเป็นศูนย์เศรษฐกิจการลงทุน โดยหนึ่งในจังหวัดที่ชาวต่างชาติให้ความสนใจเข้ามาลงทุนคือจังหวัดระยอง จังหวัดระยองเป็นเมืองอุตสาหกรรมหลักของประเทศไทยมีท่าเรือน้ำลึกมาบตาพุดมีวัตถุดิบที่สำคัญคือก๊าซธรรมชาติจากอ่าวไทยโดยวางท่อจากอ่าวไทยมาขึ้นฝั่งที่ตำบลมาบตาพุดก่อให้เกิดโรงแยกก๊าซและกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเคมีขึ้นต้นและต่อเนื่องอีกทั้งก๊าซธรรมชาติสามารถนำมาใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ เช่น โรงไฟฟ้า อุตสาหกรรมเหล็ก อุตสาหกรรมปูน อุตสาหกรรมเคมี เป็นผลให้เกิดอุตสาหกรรมขึ้นต่อเนื่องจำนวนมาก

รัฐบาลเล็งเห็นถึงความเติบโตภาคอุตสาหกรรมจึงส่งเสริมให้พัฒนาพื้นที่เพื่อรองรับการเจริญเติบโตดังกล่าวโดยจัดพื้นที่สำหรับโรงงานอุตสาหกรรมโดยเฉพาะเพื่อสะดวกต่อการใช้สาธารณูปการร่วมกันและการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมสามารถทำได้เป็นระบบ

สภาพทางเศรษฐกิจของเป็นจังหวัดที่สภาพทางเศรษฐกิจได้จากข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติพบว่า ผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัดปี พ.ศ. 2546 มีมูลค่า 19,281 ล้านบาทเป็นส่วนใหญ่โดยเฉพาะอุตสาหกรรมปิโตรเลียมและปิโตรเคมีมีมูลค่าผลิตภัณฑ์เฉลี่ยต่อหัวเท่ากับ 604,064 บาท/คน/ปี เป็นลำดับที่ 1 ของประเทศ (สำนักงานสถิติจังหวัดระยอง, 2547)

อัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจจังหวัดระยองขยายตัวจากร้อยละ 11 ในปี พ.ศ.2545 เป็นร้อยละ 13 ในปี 2546 เนื่องมาจากการส่งเสริมให้มีการลงทุนทางด้านอุตสาหกรรม

โครงสร้างทางเศรษฐกิจจังหวัดระยอง(ปี พ.ศ.2546) สาขาอุตสาหกรรมเป็นสาขาการผลิตของจังหวัด มีสัดส่วนร้อยละ 48.43 ของมูลค่ารวมผลิตภัณฑ์จังหวัด (GPP) รองลงมาคือสาขาเหมืองแร่และย่อยหิน ร้อยละ 31.56 สาขาไฟฟ้าและประปา มีสัดส่วนร้อยละ 5.99 เนื่องมาจากการขยายระบบสาธารณูปโภคเพื่อรองรับแหล่งอุตสาหกรรมของจังหวัด ส่วนสาขาเกษตรกรรม มีสัดส่วนร้อยละ 3.21

การพัฒนาจังหวัดตามโครงการ อีสเทิร์น ซีบอร์ด นอกจากนี้ยังมีแหล่งท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก จึงมีบุคคลต่าง ๆ เข้ามาและท่องเที่ยวในจังหวัดเป็นจำนวนมาก ทำให้มีการประกอบธุรกิจการค้าอย่างกว้างขวาง

สรุปภาพรวมการลงทุนในภาคตะวันออกไตรมาสที่ 3 ของปี พ.ศ.2547 (1 ม.ค. – 30 ก.ย.2547) มีโครงการที่ได้รับอนุมัติการส่งเสริมการลงทุนจำนวน 311 โครงการ เพิ่มขึ้นจากปีก่อน คิดเป็นร้อยละ 30.67 มูลค่าเงินลงทุนไตรมาสที่ 3 ของปี พ.ศ.2547 เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าร้อยละ 51.56 และที่มีการจ้างแรงงานที่เพิ่มขึ้นจากปีก่อนร้อยละ 61.31 ในจำนวน 311 โครงการ เป็นโครงการที่มีผู้ถือหุ้นไทยทั้งสิ้น 73 โครงการ, ผู้ถือหุ้นต่างชาติทั้งสิ้น 123 โครงการ และร่วมทุนไทยและต่างชาติ 115 โครงการ (สำนักงานส่งเสริมการลงทุน, 2547)

บริษัทร่วมลงทุนเหล่านี้ต้องการให้การเงินมีความโปร่งใส และเป็นที่น่าเชื่อถือ ต่อผู้ที่ต้องการใช้ข้อมูลในงบการเงิน เช่นผู้ถือหุ้น ธนาคารและเจ้าหนี้ และเป็นภาพลักษณ์ของบริษัทว่าได้ผ่านการตรวจสอบจากสำนักงานที่ได้มาตรฐานและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับในสากล นอกจากนี้บริษัทร่วมลงทุนเหล่านี้ยังต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่จะสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการสอบบัญชีขนาดใหญ่

ในทุก ๆ ปี จะมีบริษัทร่วมลงทุนระหว่างไทยกับต่างชาติเพิ่มขึ้น จากสาเหตุดังกล่าวจึงทำให้ปริมาณลูกค้าของสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่เพิ่มขึ้น ในขณะที่สำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ยังมีเท่าเดิม ซึ่งอาจจะส่งผลให้การตรวจสอบบัญชีเป็นไปด้วยความเร่งรีบเพื่อให้ทันกับความต้องการของลูกค้าเนื่องจากส่วนใหญ่รอบระยะเวลาบัญชีของผู้ใช้บริการจะตรงกันคือ 31 ธันวาคมของทุกปี จากสาเหตุดังกล่าวอาจจะส่งผลให้คุณภาพงานสอบบัญชีลดน้อยลงและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในปัจจัยต่าง ๆ ได้

ดังนั้นผู้จัดทำจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงทัศนคติของผู้ที่เคยใช้บริการสอบบัญชีจากสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ เพื่อให้เห็นปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ เพื่อจะได้ปรับปรุงการทำงานของทีมงานตรวจสอบ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการสอบบัญชีในด้านการปฏิบัติงานของทีมงานสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นปัญหาของทีมงานสอบบัญชี

H_0 : รายได้เฉลี่ยต่อปีของบริษัทที่แตกต่างกันทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อการปฏิบัติของทีมงานสอบสวนฯ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้เฉลี่ยต่อปีของบริษัทที่แตกต่างกันทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อการปฏิบัติของทีมงานสอบบัญชีแตกต่างกัน

6. มูลค่าสินทรัพย์รวมของบริษัทที่แตกต่างกันทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อการปฏิบัติของทีมงานสอบบัญชีแตกต่างกัน

H_0 : มูลค่าสินทรัพย์รวมของบริษัทที่แตกต่างกันทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อการปฏิบัติของทีมงานสอบบัญชีไม่แตกต่างกัน

H_1 : มูลค่าสินทรัพย์รวมของบริษัทที่แตกต่างกันทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อการปฏิบัติของทีมงานสอบบัญชีแตกต่างกัน

7. ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีที่แตกต่างกันทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อการปฏิบัติของทีมงานสอบบัญชีแตกต่างกัน

H_0 : ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีที่แตกต่างกันทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อการปฏิบัติของทีมงานสอบบัญชีไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีที่แตกต่างกันทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อการปฏิบัติของทีมงานสอบบัญชีแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรต้น

ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท

- ลักษณะของธุรกิจ
- สำนักงานสอบบัญชีที่ใช้บริการ
- การถูกประเมินอากรหรือ เสียเบี้ยปรับ
- ระยะเวลาในการใช้บริการกับสำนักงาน ตรวจสอบบัญชี
- รายได้เฉลี่ยต่อปีของบริษัท
- มูลค่าสินทรัพย์รวมของบริษัท
- ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี

ตัวแปรตาม

ทัศนคติของผู้ให้บริการในด้านการ

ปฏิบัติของทีมงานสอบบัญชี

- ด้านการปฏิบัติงานตามมาตรฐานทางวิชาชีพ
- ด้านความรู้ความสามารถของทีมงานสอบบัญชี
- ด้านการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน
- ด้านการทันต่อเวลาในการปฏิบัติงานตรวจสอบ
- ด้านการให้คำแนะนำและความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับวิชาชีพแก่ลูกค้า
- ด้านการติดต่อสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ระหว่างทีมงานกับลูกค้า

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

กระบวนการในการสอบบัญชีจะต้องมีขั้นตอนของการวางแผนงานสอบบัญชี นอกจากนี้ผู้สอบบัญชีและทีมงานสอบบัญชีจะต้องมีจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีตามพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ.2547 ดังนั้นจึงทำให้ผู้วิจัยกำหนดปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของทีมงานสอบบัญชีเพื่อตั้งเป็นคำถามดังนี้

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของทีมงานสอบบัญชี

1. ด้านการปฏิบัติงานตามมาตรฐานทางวิชาชีพ

- 1.1 ทีมงานสอบบัญชีปฏิบัติงานตรวจสอบอย่างละเอียดถี่ถ้วน
- 1.2 ทีมงานสอบบัญชีปฏิบัติงานสอบบัญชีตามมาตรฐานการสอบบัญชีอย่างเคร่งครัด
- 1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างทีมงานสอบบัญชีกับลูกค้า

2. ด้านความรู้ความสามารถของทีมงานสอบบัญชี

- 2.1 ทีมงานสอบบัญชีมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจของบริษัทเป็นอย่างดี
- 2.2 ทีมงานสอบบัญชีมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับบริษัทเป็นอย่างดี
- 2.3 ทีมงานสอบบัญชีใช้วิจารณญาณในการสังเกตและสงสัยเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพอย่างเต็มที่

3. ด้านการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน

- 3.1 ทีมงานสอบบัญชีใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ช่วยในการปฏิบัติงานตรวจสอบและสื่อสารกับลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว

4. ด้านการทันต่อเวลาในการปฏิบัติงานตรวจสอบ

- 4.1 ทีมงานสอบบัญชีปฏิบัติงานตรวจสอบเสร็จตามที่ตกลงไว้
- 4.2 ทีมงานสอบบัญชีใช้เวลาคุ้มค่า ณ สถานที่ของลูกค้าในระหว่างทำการตรวจสอบบัญชี

5. ด้านการให้คำแนะนำและความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับวิชาชีพแก่บริษัทผู้รับการตรวจสอบ

- 5.1 ทีมงานสอบบัญชีให้คำแนะนำในด้านมาตรฐานการบัญชี ระบบบัญชี ระบบการควบคุมภายใน และวิธีปฏิบัติทางบัญชีได้อย่างถูกต้อง
- 5.2 ทีมงานสอบบัญชีมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงการเปลี่ยนแปลง และความรู้ใหม่ ๆ ในเรื่องของมาตรฐานบัญชี หลักการบัญชีและภาษี

6. ด้านการติดต่อสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ระหว่างทีมงานสอบบัญชีกับลูกค้า

- 6.1 ทีมงานสอบบัญชีมีการชี้แจงเบื้องต้นกับผู้บริหารหลังจากตรวจสอบเสร็จ

6.2 เมื่อลูกค้ามีปัญหาเรื่องบัญชีหรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบัญชีสามารถติดต่อกับทีมงานได้ตลอดเวลา

6.3 การประสานงานของทีมงานตรวจสอบเก่ากับทีมงานตรวจสอบใหม่กรณีนี้ยังคงเป็นสำนักงานสอบบัญชีเดิม

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการสอบบัญชีในด้านการปฏิบัติงานของทีมงานสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ กรณีศึกษาบริษัทร่วมทุนระหว่างไทยกับต่างชาติ ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดระยอง และเป็นบริษัทนอกตลาดหลักทรัพย์บุคคลที่ได้รับการเลือกให้เป็นผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับผิดชอบทางด้านบัญชี.

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สะท้อนให้เห็นปัญหาจากผู้ให้บริการสอบบัญชีจากสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่
2. เพื่อให้สำนักงานสอบบัญชีใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของทีมงานสอบบัญชี
3. เพื่อรักษาระดับลูกค้าและให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ทัศนคติหรือเจตคติ (Attitude) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของทัศนคติหมายถึง ความรู้สึกส่วนที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เป็นคำสมาสระหว่างคำว่า “ทัศนะ” ซึ่งแปลว่า ความเห็น กับคำว่า “คติ” ซึ่งแปลว่า แบบอย่างหรือลักษณะ เมื่อรวมกันเข้าจึงแปลว่า ลักษณะของความเห็น

2. คนต่างคำความหมายคำว่า

2.1 บุคคลธรรมดาซึ่งไม่มีสัญชาติไทย

2.2 นิติบุคคลซึ่งไม่ได้จดทะเบียนในประเทศไทย

2.3 นิติบุคคลซึ่งจดทะเบียนในประเทศไทย และมีลักษณะดังต่อไปนี้

2.3.1 นิติบุคคลซึ่งมีหุ้นอันเป็นทุนตั้งแต่กึ่งหนึ่งของนิติบุคคลนั้น ถือโดยบุคคลตาม (2.1) หรือ (2.2) หรือนิติบุคคลซึ่งมีบุคคลตาม (2.1) หรือ (2.2) ลงทุนมีมูลค่าตั้งแต่กึ่งหนึ่งของทุนทั้งหมดในนิติบุคคลนั้น (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2542)

3. สำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ ได้แก่

3.1 บริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิภาค ไทย สอบบัญชี จำกัด

3.2 บริษัท ไพร์ซวอเตอร์เฮาส์ คูเปอร์ส เอปียเอส จำกัด

3.3 บริษัท สำนักงาน เอิร์ธ แอนด์ ยัง จำกัด

3.4 บริษัท ดีลอยท์ ทูช ไร้มัทสุ ไทยยศ จำกัด