

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

ของธุรกิจในจังหวัดสมุทรสาคร

ผู้เขียน

นางสาวลดาพรรณ ชรรรมชาติ

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์บุญสวาท พฤทธิกันนท์

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยในการเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของธุรกิจจังหวัดสมุทรสาคร และปัญหาในการใช้บริการของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของธุรกิจจังหวัดสมุทรสาคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ บริษัทจำกัดในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 159 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจไม่เกิน 5 ปี มีทุนจดทะเบียนและชำระแล้วจำนวนเงินไม่เกิน 5 ล้านบาท มีรายได้เฉลี่ยต่อปีไม่เกิน 5 ล้านบาท และมีจำนวนพนักงานไม่เกิน 50 คน จัดทำบัญชีและงบการเงินโดยมีพนักงานบัญชีของบริษัท ใช้บริการตรวจสอบบัญชีจากสำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานครและส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการตรวจสอบบัญชีโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในระดับมาก และมีการจัดหาบริการจากสำนักงานสอบบัญชีโดยผู้ประกอบการอื่นแนะนำ

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของธุรกิจจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า บริษัทจำกัดที่ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ปัจจัยด้านบุคคล ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา และด้านการจัดจำหน่าย

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความสำคัญซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือการรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ

ปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีความสำคัญซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือความคุ้มค่าของอัตราค่าบริการ

ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่มีความสำคัญซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือความสะดวกในการติดต่อ

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีความสำคัญซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือความกระตือรือร้นและยินดีในการให้ความช่วยเหลือ

ปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีความสำคัญซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือทีมงานมีความรู้ด้านภาษีอากรอย่างดี

ปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีความสำคัญซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือคุณภาพของผลการตรวจสอบ

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่มีความสำคัญซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือการตรวจสอบและรายงานผลอย่างสม่ำเสมอ

ปัญหาในการใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของธุรกิจในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่าบริษัทจำกัดที่ตอบแบบสอบถามพบปัญหาเรื่องการส่งมอบรายงานการตรวจสอบล่าช้ามากที่สุด รองลงมาคือไม่สามารถให้คำปรึกษาได้เมื่อต้องการคำแนะนำ

จากการศึกษาพบว่า บริษัทจำกัดที่ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดต่อการรักษาข้อมูลลูกค้าเป็นความลับ

การศึกษามีข้อเสนอแนะว่าผู้สอบบัญชีรับอนุญาตควรพัฒนาความรู้ด้านภาษีอากร นอกเหนือจากความรู้ด้านบัญชีและการตรวจสอบบัญชี ควรมีการปรับปรุงขั้นตอนการตรวจสอบ เพื่อให้สามารถนำส่งงบการเงินอย่างรวดเร็ว ควรมีการเข้าตรวจสอบบัญชีอย่างต่อเนื่องและควรมีการรายงานผลต่อผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ

<b>Independent Study Title</b>	Factors Affecting Business Corporation Selection of Certified Public Accountant Services in Samut Sakhon Province
<b>Author</b>	Miss Ladawan Thammachat
<b>Degree</b>	Master of Business Administration
<b>Independent Study Advisor</b>	Assoc. Prof. Boonsawart Prugsiganont

### ABSTRACT

The objective of this independent study was to study factors affecting business owners' selection of Certified Public Accountant services and problems in using Certified Public Accountant services in Samut Sakhon Province. The samples of this study were 159 limited companies located in Samut Sakhon Province. The data was analyzed by using descriptive statistics.

The results found that most limited companies participating in this study were manufacturing firms, less than 5 years of operation. Their registered and paid-up capital were less than Baht 5 million, and their average annual revenue were less than 5 millions, their employees were less than 50 persons. All the accounting entries and financial statements are made by their own staffs. They used the Certified Public Accountant services from auditing offices in Bangkok. Most of them rated a high level of importance to services provided by Certified Public Accountant and chose the auditing office services recommended by other entrepreneurs.

In regards to the study findings on factors affecting business owners' selection of Certified Public Accountant services in Samut Sakhon Province, it was found that the respondents rated the service marketing mix factors as high importance as follows: people, product, physical evidence, promotion, process, price and place respectively.

The sub-factor rated the highest level in its highest importance of the product factor was to keep customer information highly confidential.

The sub-factor rated the highest level in its high importance of the price factor was the worthwhile service rates.

The sub-factor rated the highest level in its high importance of the place factor was convenient contact.

The sub-factor rated the highest level in its high importance of the promotion factor was staffs' enthusiast and willingness to provide the services.

The sub-factor rated the highest level in its high importance of the people factor was strong tax knowledge of the staffs.

The sub-factor rated the highest level in its high importance of the physical evidence factor was quality of the auditing results.

The sub-factor rated the highest level in its high importance of the process factor was consistent auditing and reporting.

The most frequently found problem in using Certified Public Accountant services was the delay in submitting the auditing reports, followed by the problem of being unable to advise when asked.

The study found that the respondents rated importance at the highest to the Certified Public Accountant's ability to keep the customer information confidential.

The study proposes that the Certified Public Accountants should continually develop their tax knowledge in the areas other than accounting and auditing, should improve their auditing processes to speedily submit the auditing reports, should perform continuous audits and should report regularly all the findings to the management of respondents' business.