

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการสอบบัญชีของ  
สำนักงานเจษฎา ซีพีเอ

ผู้เขียน

นายเจษฎา เลี่ยมประวัตติ

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์อรรช มณีสงฆ์

## บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ โดยศึกษาจากลูกค้านิติบุคคลทั้งหมดของสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ ซึ่งเป็นห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล บริษัทจำกัด มูลนิธิ สมาคมและองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร วิธีการศึกษาโดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากลูกค้าทั้งหมด จำนวน 202 ราย รวบรวมข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์หาลักษณะ และค่าเฉลี่ย รวมทั้งการวิเคราะห์เปรียบเทียบ นอกจากนี้ผู้ศึกษายังได้รวบรวมข้อมูลจากหนังสือเอกสาร และการค้นคว้าแบบอิสระที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นธุรกิจซื้อขายสินค้าอุปโภคและบริโภค ดำรงตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบัญชี และหัวหน้าแผนกบัญชีของธุรกิจ สามารถตัดสินใจได้เองในการเลือกใช้สำนักงานสอบบัญชี ไม่คิดที่จะเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน เป็นธุรกิจขนาดเล็กที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ 1- 5 ปี โดยเป็นธุรกิจที่ตั้งอยู่ในจังหวัดพะเยามากที่สุด รองลงมาคือจังหวัดเชียงราย

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีอยู่ในระดับมาก ได้แก่ คุณภาพในการให้บริการสอบบัญชีเป็นอันดับแรก รองลงไปคือ ประสิทธิภาพในการให้บริการ และการให้บริการที่มีความแตกต่างจากสำนักงานสอบบัญชีอื่น

เมื่อประเมินจุดแข็งของสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ ได้แก่ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง มีความสุภาพ ได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจต่อการบริหารธุรกิจ สามารถให้คำปรึกษาปัญหาทางด้านบัญชี ภาษีอากรและด้านอื่น ๆ แก่ธุรกิจ แก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ จุดอ่อนได้แก่ สถานที่ตั้งของสำนักงานมีความ

สะดวกในการติดต่อ ผู้ให้บริการได้ศึกษาถึงระบบการควบคุมภายในของธุรกิจมาก่อนการ  
ดำเนินการสอบบัญชี และทีมงานตรวจสอบบัญชีสามารถสร้างความมั่นใจในการตรวจสอบให้  
ลูกค้า

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งนี้ แม้ลูกค้าจะมีความพึงพอใจในบริการสอบบัญชีของ  
สำนักงานเจษฎา ซีพีโอ ในระดับมาก สำนักงานควรพิจารณาปรับปรุง ได้แก่ ระยะเวลาในการ  
ให้บริการ ความถูกต้อง รวดเร็ว และความสม่ำเสมอในการให้บริการ และสถานที่ตั้งของ  
สำนักงาน โดยเพิ่มการศึกษาถึงระบบการควบคุมภายในของธุรกิจมาก่อนการดำเนินการตรวจสอบ  
มีการอบรมทีมงานตรวจสอบให้มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ รวมถึงเทคนิคในการสอบ  
บัญชีเพิ่มขึ้น ควรทบทวนแผนการปฏิบัติงาน แนวทางการสอบบัญชีที่มีอยู่ว่าจะสามารถปรับปรุง  
ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพิ่มการให้บริการด้านการปรึกษาด้านบัญชี ภาษีอากรและอื่น ๆ ให้มี  
บริการที่มีความหลากหลาย ให้สามารถสนองความต้องการของลูกค้าให้มากขึ้น รวมถึงอาจ  
พิจารณารับบุคลากรด้านสอบบัญชีเพิ่มขึ้น ถ้าบุคลากรที่มีอยู่ไม่เพียงพอ

นอกจากนี้ควรรักษาจุดแข็งของสำนักงาน เพื่อคงระดับความพึงพอใจของธุรกิจอย่าง  
สม่ำเสมอต่อไป จะทำให้สำนักงานมีความยั่งยืนในอนาคต

**Independent Study Title**      Customers Satisfaction Towards Audit Service of Jesada  
CPA Office

**Author**                                Mr. Jesada Liamprawat

**Degree**                                Master of Business Administration

**Independent Study Advisor**    Associate Professor Orachon Maneesong

### **ABSTRACT**

The purpose of this independent study was to study customer satisfaction towards audit service of Jesada CPA office .The data was from all Jesada CPA's customers who were limited partnerships , companies limited , foundations , associates and non – profit organizations . The data was collected by using questionnaire distributed to 202 customers and from relevant textbooks and independent studies , then was analyzed using percentage , mean and comparison statistics .

The data showed that the most business were consumer goods firm and persons who answered the questionnaire the most worked in accounting or were head of accounting of their business .They were able to make decision on selecting audit service and did not feel that that they should change the audit agency . Their business was small , which capital of not more than 5 millions baht and most businesses were in Phayao and Chiang Rai , respectively .

The results of the study showed that the customers were satisfied with Jesada CPA's service at the high level in terms of service quality , service efficiency and competitive differentiation .

From this study it could be concluded that the strength of Jesada CPA were as follows : human relationship ; courtesy ; usefully business advices ; useful insights in accounting , tax and other business areas ; and good problem – solving skills .

Although customer satisfied was at the high level , The researcher recommends the followings to strengthen Jesada CPA's business : faster service , accuracy and regularity of service , and better location . These could be done by studying business's internal control before starting auditing ; training staff to improve knowledge , ability , expertise , and skills ; reviewing current audit plan for improvement ; adding consulting services on accounting , tax and other relevant topics ; offering diverse services to answer customer need ; as well as considering recruiting new staff if needed .

Moreover, it is important to preserve the strength of the agency and the level of customer satisfaction . This will ensure the agency's future stability .