



รายงานวิจัย

เรื่อง

แนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการการให้บริการ

ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต

Guidelines for the Development of Service Management

Processes of the Quality Accounting Firm in Phuket

โดย

นฤมล สิริทิตะเดช

การวิจัยครั้งนี้ได้รับเงินทุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ชื่องานวิจัย: แนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชี
คุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต
ชื่อผู้วิจัย: นฤมล สิทธิเดช
ปีที่ทำการวิจัยแล้วเสร็จ: 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ศึกษากระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชี
คุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต 2) เปรียบเทียบกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ
ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามคุณลักษณะของสำนักงานบัญชี 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการ
จัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต ใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์
เป็นเครื่องมือในการวิจัย เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพจังหวัดภูเก็ต
ทั้งหมด 11 แห่ง จำนวน 73 คน ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลด้วยผู้วิจัยเอง และการสัมภาษณ์เชิงลึกของ
สำนักงานบัญชีคุณภาพ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test
และการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงลึกจากการสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) กระบวนการจัดการการ
ให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านการ
ปฏิบัติการของสำนักงาน ด้านจรรยาบรรณ ด้านลูกค้าสัมพันธ์ และด้านการติดตามตรวจสอบและ
จัดส่งเอกสาร ตามลำดับ 2) กระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัด
ภูเก็ต จำแนกตามคุณลักษณะของสำนักงานบัญชี พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
ในทุกๆด้าน 3. แนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ใน
จังหวัดภูเก็ต พบว่า ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม มุ่งเน้นสำนักงานบัญชีมีอุปกรณ์เทคโนโลยีมาบูรณา
การในการทำบัญชี มีโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อให้การทำระบบบัญชีง่ายและตอบสนองความต้องการได้
รวดเร็วและง่ายยิ่งขึ้น ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ มีการบริการจากใจจริงและ
ควรมีแก้ไขปัญหาเหตุการณ์เฉพาะหน้าอย่างถูกต้องและที่สำคัญคือความปลอดภัยของข้อมูลของ
ผู้ให้บริการที่ต้องมีการเก็บข้อมูลให้ดีที่สุดเพื่อรักษาจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ และด้านความ
สะดวกรวดเร็ว เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมเข้ามาช่วยในการดำเนินงานสามารถทำให้การปฏิบัติงาน
เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้องสม่ำเสมอ

คำสำคัญ: กระบวนการจัดการ, การให้บริการ, สำนักงานบัญชีคุณภาพ

Research Title: Guidelines for the Development of Service Management Processes of the Quality Accounting Firm in Phuket

Researcher: Nalumon Sittidate

Year: 2019

Abstract

The objectives of this research were to study 1) to study the service management process of the quality accounting firm in Phuket 2) Comparison of service management processes of quality accounting firms in Phuket Classified according to the characteristics of the accounting firm. 3) Study the guidelines for the development of service management processes of the quality accounting firms in Phuket. Use questionnaires and interviews as research tools. Collect data from the sample There are 11 quality, totaling 73 people and in-depth interviews with quality accounting firms. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and in-depth content analysis of the interviews. The results found that 1. Service Management Process of the Quality Accounting Firm at a high level Sorted from the average, i.e. the operational aspects of the office Ethics Customer Relations and the follow-up, inspection and document delivery, respectively. 2. The service management process of the quality accounting firm in Phuket Classified by the characteristics of the accounting firm It was found that the difference was statistically significant at the .05 level in all aspects. 3. Guidelines for the development of service management processes of the quality accounting firm In Phuket, it was found that technology and innovation Focus on accounting firms with technology equipment to integrate in accounting There are ready-made programs to make the accounting system easier and respond to your needs faster and easier. Responding to the needs of service users Provide service from the heart and should be able to resolve immediate incidents properly and most importantly, the security of the user's data that must be kept as best as possible in order to maintain the code of conduct of the service provider. and convenience and speed Technology or innovation to help in operations can make the operation faster and more accurate.

Keywords: Service Management, Process of the Quality, Accounting Firm.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องนี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือจาก อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่ได้ให้ความกรุณาแนะนำ ตรวจสอบและแก้ไขเนื้อหาตลอดจนให้กำลังใจในการทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต

การวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากไม่ได้รับความร่วมมือและความอนุเคราะห์จากผู้ให้ข้อมูลจากสำนักงานบัญชีคุณภาพจังหวัดภูเก็ต สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (สรอ.) เจ้าหน้าที่สำนักพัฒนาบัญชีธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และผู้อำนวยการกองกำกับบัญชีธุรกิจ ในการให้สัมภาษณ์ พร้อมกับข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและทำให้ได้รับข้อมูลที่สมบูรณ์และครบถ้วน และผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร.อนาวุฒิ ชูทรัพย์ อธิการบดี และอาจารย์สันธยา ชูทรัพย์ รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร และฝ่ายบริหารมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ทุกท่าน ที่ได้ให้โอกาสและสนับสนุนในการทำวิจัยครั้งนี้จนเสร็จสมบูรณ์



นฤมล สิริเดช

มกราคม 2565

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย	3
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.4 สมมติฐานการวิจัย	4
1.5 ขอบเขตการวิจัย	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.7 ประโยชน์ของงานวิจัย.....	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวิชาชีพบัญชี.....	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ.2558....	19
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ..	21
2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	28
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	41
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	41
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	42
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	46

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของสำนักงานบัญชีคุณภาพ.....	48
ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ.....	49
ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงาน บัญชีคุณภาพ.....	52
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน เพื่อวิเคราะห์การเปรียบเทียบกระบวนการจัดการการ ให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามคุณลักษณะของสำนักงานบัญชี ...	56
ตอนที่ 5 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพกับการ ให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต	59
ตอนที่ 6 ข้อมูลการวิเคราะห์ด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ	62
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	63
5.1 สรุปผลการวิจัย	63
5.2 อภิปรายผล	64
5.3 ข้อเสนอแนะ	67
5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้	67
5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	67
บรรณานุกรม.....	68
ภาคผนวก	70
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	71
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	73
ภาคผนวก ค การหาคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย	82
ประวัติผู้วิจัย	85

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ผู้มีหน้าที่จัดทำกลุ่มบัญชี กลุ่มที่ 1 (มาตรา 9(1)-(4)).....	12
2.2 ข้อมูลผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีและคุณสมบัติของผู้ทำบัญชี.....	16
4.1 ค่าความถี่และร้อยละข้อมูลสภาพทั่วไปของสำนักงานบัญชีคุณภาพ	48
4.2 การให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต	50
4.3 การให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม.....	50
4.4 การให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองความต้องการ ของผู้ใช้บริการ..	51
4.5 การให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต ด้านความสะดวกในการให้บริการ ...	52
4.6 กระบวนการให้บริการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต	52
4.7 กระบวนการให้บริการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ตด้าน จรรยาบรรณ.....	53
4.8 กระบวนการให้บริการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ตด้าน ลูกค้าสัมพันธ์.....	54
4.9 กระบวนการให้บริการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ตด้าน การปฏิบัติการของสำนักงาน	55
4.10 กระบวนการให้บริการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ตด้าน การติดตาม ตรวจสอบและจัดส่งเอกสาร	55
4.11 การเปรียบเทียบกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามขนาดของสำนักงานบัญชีคุณภาพ	56
4.12 การเปรียบเทียบกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามรูปแบบของสำนักงานบัญชีคุณภาพ	57
4.13 การเปรียบเทียบกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงาน.....	58
4.14 การเปรียบเทียบกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามวุฒิการศึกษาของหัวหน้างานและผู้ทำบัญชี	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.15 ระหว่างคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพที่กับการให้บริการของสำนักงานบัญชี คุณภาพในจังหวัดภูเก็ตด้านขนาดของสำนักงานบัญชีคุณภาพ.....	59
4.16 ระหว่างคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพที่กับการให้บริการของสำนักงานบัญชี คุณภาพในจังหวัดภูเก็ตด้านรูปแบบของสำนักงานบัญชีคุณภาพ.....	60
4.17 ระหว่างคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพที่กับการให้บริการของสำนักงานบัญชี คุณภาพในจังหวัดภูเก็ตด้านระยะเวลาการดำเนินงาน	60
4.18 ระหว่างคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพที่กับการให้บริการของสำนักงานบัญชี คุณภาพในจังหวัดภูเก็ตด้านวุฒิการศึกษาหัวหน้างานและผู้ทำบัญชี	60



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	40



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วิชาชีพบัญชีหรือสำนักงานบัญชีคุณภาพ ที่ทั่วโลกมีการยกระดับมาตรฐานประการแรก ปัญหาโลกของเรามีมาตรฐานบัญชีแยกเป็น 2 มาตรฐาน คือ มาตรฐานสากล หรือ IFRS (International Financial Reporting Standards) และ มาตรฐานสหรัฐ หรือ U.S GAAP ถึงแม้ว่า มาตรฐานสากลได้ขยายตัวครอบคลุมจำนวนประเทศมากขึ้นเรื่อย ๆ จนล่าสุดมีประเทศที่ใช้มากกว่า 100 ประเทศ แต่การที่ตลาดของสหรัฐอเมริกามีขนาดใหญ่ที่สุดในโลก ทำให้สหรัฐอเมริกาสามารถยึด ฐาน U.S GAAP ของตนเองไว้อย่างเหนียวแน่น และในที่สุดเมื่อปี 2009 สหรัฐอเมริกาได้ประกาศ ยินยอมให้บริษัทที่ทำงานการเงินตามมาตรฐานสากล ไม่จำเป็นต้องทำงานการเงินขึ้นมาใหม่ เฉพาะ สำหรับตลาดสหรัฐและได้ร่วมมือกับองค์กรที่กำหนด IFRS เพื่อปรับปรุง U.S GAAP และ IFRS เข้าหา กัน โดยมีเป้าหมายเดียวกันวิชาชีพบัญชี ถือเป็นหนึ่งในสาขาที่จะก้าวเข้าสู่เสรีในอันดับต้น ๆ จากการ เปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2015 ซึ่งหากเปิดเสรีทางสาขาวิชาชีพแล้ว ต่อไปจะทำให้ตลาด อาชีพต่าง ๆ เกิดการไหลเวียนเคลื่อนย้ายกันอย่างเสรีใน 10 สาขาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่ดูแลนักบัญชีทั่วประเทศ ได้ตื่นตัวในผลกระทบที่จะเกิดขึ้น จึงได้ตั้ง คณะอนุกรรมการการศึกษาและติดตามผลกระทบของเออีซีต่อวิชาชีพบัญชี เพื่อให้ นักบัญชีของไทย ได้ตั้งรับมือปรับตัววิชาชีพบัญชี ถือเป็นวิชาชีพที่มีความสำคัญกับทุกองค์กรธุรกิจ เป็นเสมือนหลังบ้าน ที่คอยสนับสนุนทุกแผนกในองค์กรให้ก้าวไปอย่างมั่นคง เนื่องจากมาตรฐานบัญชีของไทยทุกประเภท เป็นมาตรฐานเดียวกับสากลแต่ต้องพัฒนาในด้านของภาษาให้ชัดเจนยิ่งขึ้นนอกจากนี้จุดเด่นที่สำคัญ ของไทยคือ เรื่องจรรยาบรรณในวิชาชีพ ซึ่งตรงจุดนี้สภาวิชาชีพบัญชีให้ความสำคัญอย่างมาก และ มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ที่สอนบัญชีให้ความสำคัญเน้นส่งเสริมในวิชาการเรียนในนักศึกษาทุกคน ปลูกฝัง ในเรื่องจรรยาบรรณ ความโปร่งใส ยุติธรรม ไม่ให้มองเรื่องผลประโยชน์มากกว่าคุณธรรม ซึ่งจะช่วย ลดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันได้ตรวจสอบอยู่แล้ว ซึ่งปัจจุบันก็จะมีร่องรอยเข้ามา หากพบว่านัก บัญชีรายไหนทำงานการเงินบริษัทส่อไปในทางไม่ถูกต้อง ทางสภาวิชาชีพบัญชีจะมีบทลงโทษ ไล่ตั้งแต่ เบาจนถึงหนัก (Wisetasing, 2013)

แนวทางการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในปัจจุบันได้มีการเข้าสู่กระบวนการของ ประเทศไทย 4.0 โดยเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ เศรษฐกิจที่มุ่งเน้นคุณค่าของสินค้าหรือ เศรษฐกิจขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ซึ่งกลุ่มที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับสำนักงานบัญชี ได้แก่ กลุ่มดิจิทัล เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่อและบังคับอุปกรณ์ต่าง ๆ มาเป็นนวัตกรรม เช่น เทคโนโลยีด้าน

การเงิน อุปกรณ์เชื่อมต่ออุปกรณ์โดยไม่ต้องใช้คน อี-มาร์เก็ตเพลส อี-คอมเมิร์ซ เป็นต้น รวมทั้งการวางอุปกรณ์รับชำระทางอิเล็กทรอนิกส์ และอีกหน่วยงานหนึ่งที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนักการบัญชีอย่างมาก ได้แก่ กรมสรรพากร ได้เคลื่อนตัวเช่นเดียวกันโดยการให้บริการ ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วย 3 ระบบงาน ได้แก่ 1) ระบบ e-Withholding Tax เป็นระบบงานที่เปิดให้ผู้จ่ายเงินได้ ที่จ่ายผ่านธนาคาร 2) ระบบ e-Tax Invoice/e-Receipt เป็นระบบที่คู่ค้าส่งข้อมูลให้กำกับภาษีหรือใบเสร็จรับเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่กันแล้ว ต้องส่งให้กับกรมสรรพากรด้วย 3) ระบบ e-Filing เป็นระบบการชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งให้มีการจัดทำบัญชีในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นสำนักงานบัญชีต้องมีการจัดระบบและกระบวนการเรียนรู้เพื่อให้สามารถรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้ อย่างไรก็ตามคุณสมบัติการเป็นนักบัญชีที่จะเข้าสู่การเป็นนักบัญชีอาเซียนที่สามารถทำงาน ในประเทศสมาชิกของ AEC ได้นั้น ต้องเป็นไปตามข้อตกลงสาขาบริการบัญชีของ ASEAN Mutual recognition Agreement (MRA) ประกอบด้วย 1. สำเร็จศึกษาปริญญาทางบัญชีหรือผ่านทดสอบใน โปรแกรมบัญชีที่ได้รับการยอมรับโดยสภาวิชาชีพบัญชีในประเทศแหล่งกำเนิดหรือประเทศผู้รับว่า เทียบเท่ากับระดับการศึกษาดังกล่าว 2. มีการขึ้นทะเบียนหรือมีใบอนุญาตที่ยังไม่สิ้นผลในปัจจุบัน เพื่อประกอบวิชาชีพในแหล่งกำเนิดและสอดคล้องกับนโยบายภายในประเทศด้านการขึ้นทะเบียน การอนุญาต การรับรองในการประกอบวิชาชีพบัญชี 3. มีประสบการณ์ในด้านที่เกี่ยวข้องไม่น้อยกว่า 3 ปี สละสมได้ภายในระยะเวลา 5 ปี หลังจากมีคุณสมบัติทางการศึกษา 4. ปฏิบัติสอดคล้องตาม นโยบายการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง (CPD) ของประเทศแหล่งกำเนิด 5. ได้รับใบรับรองจาก องค์กรสภาวิชาชีพบัญชีของประเทศแหล่งกำเนิด และไม่มีประวัติการทำผิดอย่างร้ายแรงด้านเทคนิค มาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณระดับท้องถิ่น และระหว่างประเทศไทยการประกอบวิชาชีพ ซึ่งนักบัญชีต้องผ่านการประเมินจากคณะกรรมการดูแล (Monitoring Committee) ในแต่ละประเทศและการดำเนินงานใน AEC นั้นอยู่ภายใต้การดูแลของคณะกรรมการประสานงานด้านอาชีพของอาเซียน (ASEN Chartered Professional Accountant Coordinating Committee: ACPACC) (สภาวิชาชีพบัญชี, 2014)

ทั้งนี้ สำนักงานบัญชีมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอีกในอนาคตตามการเติบโตของธุรกิจอย่างไรก็ตามธุรกิจสำนักงานบัญชีจะสามารถอยู่รอดได้ จำเป็นต้องเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่จะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีตามที่ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก ซึ่งเป็นธุรกิจส่วนใหญ่พยายามที่จะลดต้นทุนการบริหาร โดยเฉพาะการจ้างพนักงานบัญชีที่มีคุณภาพซึ่งมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง เพื่อจัดทำบัญชีของธุรกิจ กลยุทธ์ที่องค์กรธุรกิจเลือกดำเนินการ คือ การว่าจ้างสำนักงานบัญชี ในการจัดทำบัญชีและนำเสนองบการเงิน จึงถือเป็นโอกาสของสำนักงานบัญชีในการที่จะพัฒนาคุณภาพของงาน เพื่อประโยชน์ทางการแข่งขัน ซึ่งสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่จะให้บริการในแต่ละด้านไม่แตกต่างกันมากนัก และเป็นสำนักงานขนาดเล็กถึงขนาดกลาง โดยให้บริการที่ค่อนข้าง

ไม่ทันสมัยทำให้ผู้ประกอบการหลายรายในประเทศไทย หันไปใช้บริการสำนักงานบัญชีใน กรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียง ดังนั้นเมื่อสำนักงานบัญชีมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันและอนาคต การให้บริการของสำนักงานบัญชี จึงต้องตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และหากสำนักงานบัญชีต้องการรักษาฐานลูกค้าและเป็นผู้นำในการให้บริการรวมทั้งสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน สำนักงานบัญชีจำเป็นต้องสร้างควมมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ทันเวลา ประหยัดภาษีและลดความเสี่ยงในการถูกสรรพากรเรียกตรวจสอบ

จังหวัดภูเก็ตถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทยซึ่งมีสถานประกอบการเป็นจำนวนมาก ที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าและต้องจัดทำบัญชี ดังนั้นจึงผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการใช้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ด้านลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพ กระบวนการจัดการที่ส่งผลต่อใช้บริการ เพื่อให้สำนักงานบัญชีมีกระบวนการพัฒนาที่ทันสมัยและทันต่อความต้องการของลูกค้า ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเพื่อเป็นมาตรฐานที่สามารถพัฒนาองค์กรของสำนักงานบัญชีคุณภาพให้เกิดความยอมรับและเพื่อเป็นแบบอย่างให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทำการศึกษามากยิ่งขึ้น

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 กระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต เป็นอย่างไร

1.2.2 สำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต ที่มีคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีต่างกันมีกระบวนการจัดการการให้บริการแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

1.2.3 แนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต ควรเป็นอย่างไร

1.2.4 คุณลักษณะของสำนักงานบัญชีมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการหรือไม่ อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษากระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต

1.3.2 เพื่อเปรียบเทียบกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามคุณลักษณะของสำนักงานบัญชี

1.3.3 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต

1.3.4 เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพกับการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต

1.4 สมมติฐานของการวิจัย

สำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต ที่มีคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีต่างกันมีกระบวนการจัดการการให้บริการแตกต่างกัน

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 **ขอบเขตด้านเนื้อหา** การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method) ประกอบด้วยขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพ และสามารถสรุปตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านคุณลักษณะของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย ขนาดของสำนักงานบัญชีคุณภาพ รูปแบบของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ระยะเวลาการดำเนินงาน วุฒิการศึกษาของหัวหน้างาน วุฒิการศึกษาของผู้ทำบัญชี และด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ประกอบด้วย เทคโนโลยีและนวัตกรรม การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และความสะดวกต่อการให้บริการ

ตัวแปรตาม ได้แก่ กระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ประกอบด้วย ด้านจรรยาบรรณ ด้านลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการปฏิบัติการของสำนักงาน และด้านการติดตาม ตรวจสอบและจัดส่งเอกสาร

1.5.2 **ขอบเขตด้านประชากร** ประชากรที่ศึกษาได้แก่ สำนักงานบัญชีคุณภาพจังหวัดภูเก็ต จำนวน 11 แห่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562) จำนวน 73 คน

1.5.3 **ขอบเขตระยะเวลา** เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2563 ถึง 28 กุมภาพันธ์ 2564

1.5.4 **ขอบเขตด้านพื้นที่** พื้นที่ศึกษาวิจัย ได้แก่ สำนักงานบัญชีคุณภาพจังหวัดภูเก็ต

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 สำนักงานบัญชี หมายถึง สำนักงานที่ให้บริการด้านการทำบัญชี ซึ่งสำนักงานบัญชีอาจจัดตั้งในรูปแบบบุคคลธรรมดา คณะบุคคล หรือนิติบุคคลก็ได้ โดยสำนักงานหรือผู้ที่เป็นหุ้นส่วน หรือเป็นกรรมการแล้วแต่กรณี ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านการให้บริการรับทำบัญชีในสำนักงานอย่างน้อย 1 คน ต้องมีวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชี ปฏิบัติงานเต็มเวลาและแจ้งการเป็นผู้ทำบัญชีต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ไว้แล้ว และมีผู้ช่วยทำบัญชีที่มีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชีอย่างน้อย 1 คน ปฏิบัติงานเต็มเวลา

1.6.2 การให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ หมายถึง กระบวนการ กระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้รับความพึงพอใจตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย เทคโนโลยีและนวัตกรรม การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และความสะดวกต่อการให้บริการ รายละเอียดของนิยามศัพท์เฉพาะของการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพแต่ละด้านเป็นดังนี้

ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม หมายถึง การนำความก้าวหน้าของวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี ทั้งวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องจักรกลไกและเทคนิควิธีการต่าง ๆ มาใช้ประกอบการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพเพื่อให้การพัฒนาเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ หมายถึง การให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพที่เกิดจากความพึงพอใจ ความรวดเร็วและดำเนินการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

ด้านความสะดวกต่อการให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติตามกระบวนการและความง่ายต่อการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.6.3 กระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้นในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย

ด้านจรรยาบรรณ หมายถึง มาตรฐานของคุณค่า แห่งความดีงาม ของการกระทำหนึ่ง ๆ หรือพฤติกรรมโดยรวมของผู้ประกอบวิชาชีพของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

ด้านลูกค้าสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมใดๆ ที่นำมาสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในตัวสินค้าและบริการให้กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง การรักษาลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีในตราสินค้าและสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อองค์กร โดยให้ได้รับประโยชน์ทั้งสองฝ่าย ทั้งต่อตัวลูกค้าและองค์กรอย่างต่อเนื่องเป็นระยะยาวนาน

ด้านการปฏิบัติการของสำนักงาน หมายถึง ข้อระเบียบของการปฏิบัติสำนักงานที่ทำให้เกิดความสะดวกต่อการให้บริการที่อยู่รอบและขอบเขตของสำนักงานที่กำหนดไว้

ด้านการติดตาม หมายถึง เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลการปฏิบัติงานตามแผนที่มีการกำหนดไว้แล้ว เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจ แก้ไข ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนหรือกำหนดวิธีการดำเนินงานให้เกิดผลดียิ่งขึ้น

1.6.4 ตรวจสอบและจัดส่งเอกสาร หมายถึง การตรวจสอบเอกสารเพื่อความถูกต้องและจัดส่งเอกสารให้กับลูกค้า

1.7 ประโยชน์ของงานวิจัย

1.7.1 ทำให้ทราบถึงกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต เป็นอย่างไร

1.7.2 ทำให้ทราบถึงการเปรียบเทียบกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามคุณลักษณะของสำนักงานบัญชี

1.7.3 เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษางานวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต” มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษากระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต 2. เพื่อเปรียบเทียบกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามคุณลักษณะของสำนักงานบัญชี และ 3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวิชาชีพบัญชี
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ.2558
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ
- 2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวิชาชีพบัญชี

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีและพระราชบัญญัติการกำหนดวิชาชีพบัญชี ซึ่งมีผู้ให้แนวคิดและทฤษฎีดังนี้

สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ คือสถาบันทางวิชาชีพที่ทำการกำหนดปรับเปลี่ยนเกี่ยวกับมาตรฐานทางวิชาชีพ และมีหน้าที่ในการขึ้นทะเบียนทางวิชาชีพออกพักใช้และเพิกถอนใบประกอบวิชาชีพ อีกทั้งยังมีอำนาจหน้าที่ในการรับรองคุณวุฒิหรือปริญญาทางการศึกษา ตลอดจนมีหน้าที่ในการจัดการอบรมและรับรองหลักสูตรเกี่ยวกับวิชาชีพ รวมถึงเป็นศูนย์กลางในการให้ความรู้เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับวิชาชีพ โดยผู้จัดทำบัญชีและผู้สอบบัญชีจะต้องมีการดำเนินงานภายใต้กฎหมาย และมาตรฐานทางวิชาชีพ ของแต่ละประเทศ ซึ่งเมื่อมีการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทำให้แต่ละประเทศมีการปรับมาตรฐานวิชาชีพให้สอดคล้องกับมาตรฐานระหว่างประเทศ ทั้งนี้เพื่อเป็นกรอบมาตรฐานเกี่ยวกับการยอมรับการเปิดเสรีในการเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพบัญชีต่อไป

ข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัตินักวิชาชีพ

ข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัตินักวิชาชีพ หรือ ASEAN Mutual Recognition Arrangement: MRA กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ (2555) ให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อตกลงไว้

ว่าเป็นข้อตกลงเกี่ยวกับผู้ประกอบการ โดยมีการกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับคุณสมบัติเฉพาะด้านทั้งในส่วนที่เป็นระดับการศึกษา ประสบการณ์และการแสดงให้เห็นถึงความสามารถเกี่ยวกับการทำงานในแต่ละสาขาอาชีพ ทั้งนี้เป็นกรอบแนวทางในการเจรจาเพื่อสนับสนุนการเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนและลดช่องว่างในความแตกต่างของบุคลากร

ข้อตกลงดังกล่าวนี้ได้ผ่านการลงนามร่วมกันของผู้นำทั้ง 10 ประเทศ โดยในปัจจุบันได้มีการลงนามยอมรับร่วมใน 8 สาขาอาชีพแล้วดังนี้ข้อตกลงยอมรับร่วมสาขาวิชาชีพแพทยวิชาชีพ ทันตแพทย์สาขาวิชาชีพพยาบาล สาขาวิชาชีพวิศวกรรม สาขาวิชาชีพสถาปัตยกรรม สาขาวิชาชีพสำรวจ สาขาวิชาชีพท่องเที่ยวและสาขาวิชาชีพบัญชี

กรอบข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติวิชาชีพบัญชีอาเซียน

กรอบข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติวิชาชีพบัญชีอาเซียน หรือ ASEAN Framework Mutual Recognition Arrangement Framework of Accountancy Services เป็นการกำหนดกรอบข้อตกลงสำหรับสาขาวิชาชีพบัญชีของประเทศสมาชิกโดยได้กำหนดกรอบในแต่ละด้านไว้ดังนี้ คุณสมบัติทางการศึกษาจะต้องมีคุณวุฒิตามที่ประเทศของตนกำหนดและต้องผ่านการประเมินและได้รับหนังสือรับรองจากหน่วยงาน หรือคณะกรรมการจากประเทศที่เข้าไปประกอบอาชีพ คุณสมบัติเกี่ยวกับใบประกอบวิชาชีพต้องจัดทำตามกฎระเบียบภายในประเทศ และให้บริการสำหรับการขออนุญาตใบประกอบวิชาชีพของนักบัญชีจากประเทศอื่น คุณสมบัติด้านประสบการณ์การทำงานจะต้องเป็นไปตามที่ประเทศผู้รับกำหนดไว้และต้องสร้างความมั่นใจว่ามีศักยภาพในการทำงานและมีความรู้ตามกฎระเบียบของประเทศที่ตนจะไปทำงาน คุณสมบัติเกี่ยวกับมาตรฐานทางวิชาชีพในแต่ละประเทศควรมีการปรับเปลี่ยนการใช้มาตรฐานวิชาชีพให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลเพื่อให้คุณสมบัติเกี่ยวกับวิชาชีพเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี (Concepts of qualification of the accountants in the Accounting Firms)

ในแม่บทของการศึกษาสากล (International Education) “ศักยภาพ” ของผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีหมายถึง ความรู้ทักษะ ค่านิยม ทักษะคิดและจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ โดยผู้ประกอบการวิชาชีพต้องสามารถแสดงให้เห็นว่าตนเองมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังต่อไปนี้ (International Education for Professional Accountants: IES)

1. ความรู้ในวิชาชีพบัญชี (IES 2) ประกอบด้วย

1.1 ความรู้ด้านบัญชีและการเงิน ครอบคลุมการรายงานทางการเงิน การจัดทำงบประมาณการ ภาษีอากร กฎหมายธุรกิจและกฎหมายพาณิชย์และการตรวจสอบบัญชี

1.2 ความรู้ด้านองค์กรและธุรกิจ ครอบคลุมความรู้ด้านเศรษฐศาสตร์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ตลาด ทางการเงิน พฤติกรรมองค์กร การจัดการและการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์การตลาดและธุรกิจระหว่าง ประเทศ

1.3 ความรู้และสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ครอบคลุมความรู้พื้นฐานในการใช้ คอมพิวเตอร์ความรู้ทางการควบคุมเทคโนโลยีสารสนเทศ และความสามารถในการออกแบบระบบ สารสนเทศ

2. ทักษะในวิชาชีพบัญชี (IES 3) ประกอบด้วย

2.1 ทักษะทางปัญญา ครอบคลุมเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ การนำไปใช้การวิเคราะห์การ สังเคราะห์และการประเมิน โดยสามารถอธิบายหลักและทฤษฎีทางบัญชีแปลความหมายข้อมูลทาง บัญชีเลือกใช้วิธีที่เหมาะสมในการแก้ปัญหาทางบัญชีมีวิจารณญาณในการวิเคราะห์หาเหตุผลและสรุปผล

2.2 ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน ครอบคลุมเกี่ยวกับ ความชำนาญทางตัวเลข ความสามารถในการวัดผล ความสามารถในการรายงานผล ความสามารถในการปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎเกณฑ์ข้อบังคับ

2.3 ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ครอบคลุมเกี่ยวกับการจัดการตนเอง ความคิดริเริ่ม ความสามารถในการจัดการทรัพยากร ความสามารถในการจัดการงานให้เสร็จทันเวลา ความสามารถ ในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ของการทำงานและความระมัดระวังในการปฏิบัติงาน

2.4 ทักษะทางการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร ครอบคลุมเกี่ยวกับความสามารถใน การทำงานร่วมกับผู้อื่น การมีมนุษยสัมพันธ์ความสามารถในการประสานงาน เจริญหาข้อตกลง ความสามารถในการพูดและเขียนได้ตรงประเด็น ความสามารถในการฟัง และอ่านอย่างมีประสิทธิภาพ

2.5 ทักษะทางองค์การและการจัดการธุรกิจ ครอบคลุมเกี่ยวกับความสามารถในการวางแผน เชิงกลยุทธ์การจัดแบ่งหน้าที่และภาวะผู้นำ

3. ค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพบัญชี (IES 4) ครอบคลุมเกี่ยวกับการปฏิบัติตามหลักพื้นฐานของจรรยาบรรณในเรื่องความซื่อสัตย์ซิด ความสามารถทางวิชาชีพ ความใส่ใจและการรักษาความลับ การทำตามมาตรฐานวิชาการเชิงปฏิบัติ ความอิสระ ความระมัดระวังสงสัยเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ การทำหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ และ ความรับผิดชอบต่อสังคม (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2550)

สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ

สมาคมการค้านี้จัดตั้งตามพระราชบัญญัติสมาคมการค้า พ.ศ.2509 และอยู่ในการควบคุมดูแลของสำนักงานทะเบียนสมาคมการค้าประจำจังหวัดกรุงเทพมหานครซึ่งมีชื่อว่า “สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ” เรียกชื่อย่อภาษาไทยว่า “สำนักงานบัญชีคุณภาพ” เขียนชื่อเป็น อักษรย่อภาษาอังกฤษว่า ”Association of Certified Thai Accounting Practices” เรียกชื่อย่อภาษาอังกฤษว่า “ACTAP” คำว่า “สมาคม” หมายความว่า “สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ” วัตถุประสงค์ของสมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ มีดังต่อไปนี้

1. เพื่อส่งเสริม พัฒนา สนับสนุน และยกระดับมาตรฐาน การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับด้านบัญชีให้เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือจาก ภาครัฐและเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ
 2. ส่งเสริมความร่วมมือ ประสานงาน ความเข้าใจอันดีสร้างมิตรภาพเชื่อมโยงในการแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์และข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในกลุ่มสมาชิก รวมทั้งให้ความร่วมมือกับหน่วยงานราชการ และองค์กรระหว่างประเทศในด้านวิชาการและงานด้านมาตรฐานต่าง ๆ
 3. เพื่อกำหนดหลักการ มาตรการ แนวทาง และมาตรฐาน วิธีการตรวจสอบ ทดสอบ และวิเคราะห์ตลอดจนการดำรงไว้ซึ่งมาตรฐาน จรรยาบรรณของผู้ประกอบธุรกิจด้านนี้
 4. ส่งเสริม สนับสนุน ให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือในการเผยแพร่ข่าวสาร ข้อมูล และ สถิติ ต่างๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์จากภายในประเทศ และต่างประเทศ เพื่อให้ประโยชน์สูงสุดต่อสมาชิก
 5. ส่งเสริม สนับสนุน วางแผนการพัฒนา บุคลากรในวิชาชีพ โดยการจัดให้มีวัตถุประสงค์ การฝึกอบรมสัมมนาทั้งด้านวิชาการ และเทคนิคในภาคปฏิบัติโดยผู้เชี่ยวชาญจากภายใน และต่างประเทศ
 6. ประนีประนอมข้อพิพาทระหว่างสมาชิกหรือระหว่างสมาชิกกับบุคคลภายนอกในการประกอบวิสาหกิจ
 7. ให้ความอนุเคราะห์แก่สมาชิกในด้านสวัสดิการ เท่าที่ไม่เป็นการต้องห้าม ตามมาตรา 22 แห่งพระราชบัญญัติสมาคมการค้า พ.ศ.2509
 8. เพื่อส่งเสริมการสนับสนุนกิจการสาธารณประโยชน์
 9. ไม่ดำเนินการเกี่ยวข้องกับการเมืองแต่อย่างใด สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ แบ่งประเภทสมาชิกออกเป็น 2 ประเภท คือ สมาชิกสามัญ ได้แก่ บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่ประกอบวิสาหกิจ ประเภทเกี่ยวกับธุรกิจ
- สำนักงานบัญชีที่ได้รับคัดเลือกให้เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพตามระเบียบของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ และ สมาชิกกิตติมศักดิ์ได้แก่ บุคคลหรือนิติบุคคล ซึ่งคณะกรรมการ เห็นว่าเป็นผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้ที่ มีอุปการคุณแก่สมาคม ซึ่งคณะกรรมการมีมติให้เข้าเป็นสมาชิก และผู้นั้นตอบรับคำเชิญ

พระราชบัญญัติการกำหนดวิชาชีพบัญชี

พระราชบัญญัติการบัญชีพ.ศ.2543 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 สิงหาคม พ.ศ.2543 ซึ่งจะมีผลทำให้กฎหมายบัญชีหรือประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 285 ถูกยกเลิกไปในพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้มีการกำหนดแบ่งแยกหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคคลที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้องในการจัดทำบัญชีของธุรกิจไว้ 2 ฝ่าย คือ ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีกับผู้ทำบัญชีเพื่อให้บุคคลทั้ง 2 ฝ่าย ได้มีหน้าที่และความรับผิดชอบที่ช่วยทำให้การจัดทำบัญชีของธุรกิจถูกต้อง ส่งผลให้ข้อมูลในงบการเงินเชื่อถือได้ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจได้ (กรมพัฒนาธุรกิจ. 2560) ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีหมายความว่า ผู้มีหน้าที่จัดให้มีการทำบัญชีตามพระราชบัญญัติ การบัญชีพ.ศ.2543 (มาตรา 4) ซึ่งประกอบด้วย (มาตรา 8)

กลุ่มที่ 1 (มาตรา 8 วรรค 1)

1. ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน ซึ่งได้แก่ ห้างหุ้นส่วนจำกัดและห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล
2. บริษัทจำกัด
3. บริษัทมหาชนจำกัด
4. นิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทย
5. กิจกรรมร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร ในกรณีที่ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีประกอบธุรกิจเป็นประจำในสถานที่หลายแห่งแยกจากกัน ซึ่ง หมายถึง สถานที่ประกอบกิจการที่แยกออกไปจากสำนักงานใหญ่โดยมีที่ตั้งถาวร ซึ่งมีพนักงานประจำและมีการดำเนินกิจการที่จะก่อให้เกิดรายได้เช่น โรงแรม ธนาคารพาณิชย์ เป็นต้น ให้ผู้มีหน้าที่ รับผิดชอบในการจัดการธุรกิจ ณ สถานที่นั้นเป็นผู้มีหน้าที่ทำบัญชี (มาตรา 8 วรรค 2)

ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีดังกล่าวข้างต้น จะดำเนินการโดยผู้ที่กระทำการแทน นิติบุคคลหรือธุรกิจ หมายถึง บุคคลดังต่อไปนี้

1. หุ่นส่วนผู้จัดการ ของห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน
2. กรรมการบริษัท ของบริษัทจดทะเบียน บริษัทมหาชนจำกัด
3. ผู้กระทำการแทนที่ได้รับแต่งตั้งจากนิติบุคคลต่างประเทศ ของนิติบุคคลต่างประเทศที่เข้า มาประกอบธุรกิจในไทย
4. ผู้กระทำการแทนที่ได้รับแต่งตั้ง ของกิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร
5. ผู้จัดการ ของสถานที่ประกอบธุรกิจเป็นประจำ

กลุ่มที่ 2 (มาตรา 8 วรรค 4)

บุคคลธรรมดาหรือห้างหุ้นส่วนที่มีได้จดทะเบียนที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทย เมื่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์โดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีออกประกาศกระทรวงพาณิชย์ กำหนดให้เป็นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีได้แก่

1. บุคคลธรรมดาหรือห้างหุ้นส่วนที่มีได้จดทะเบียนที่ประกอบธุรกิจเป็นผู้ผลิต ผู้จำหน่าย ผู้มีไว้เพื่อจำหน่าย ผู้นำเข้ามาในราชอาณาจักร หรือผู้ส่งออกนอกราชอาณาจักร ซึ่งสินค้า ประเภทแถบ เสียงเพลง แถบวีดีทัศน์และแผ่นซีดี (ประกาศกระทรวงพาณิชย์เรื่อง กำหนดให้บุคคล ธรรมดาหรือ ห้างหุ้นส่วนที่มีได้จดทะเบียน เป็นผู้ที่มีหน้าที่จัดทำบัญชีพ.ศ.2544)

2. บุคคลธรรมดาหรือห้างหุ้นส่วนที่มีได้จดทะเบียนที่ประกอบธุรกิจ โรงงานแปรรูป สภาพ แกะสลัก และการทำหัตถกรรมจากงาช้าง การค้าปลีก การค้าส่ง งาช้าง และผลิตภัณฑ์จาก งาช้าง (ประกาศกระทรวงพาณิชย์เรื่อง กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับงาช้างเป็นผู้มีหน้าที่จัดทำ บัญชี พ.ศ.2551)

หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีคือ ต้องจัดให้มีการทำบัญชีสำหรับการ ประกอบธุรกิจของตน โดยมีรายละเอียด หลักเกณฑ์และวิธีการตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้ (มาตรา 8 วรรค 1) โดยหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีมีดังนี้

1. จัดให้มีการทำบัญชีนับแต่วันเริ่มทำบัญชี

ตารางที่ 2.1 ผู้มีหน้าที่จัดทำกลุ่มบัญชี กลุ่มที่ 1 (มาตรา 9(1)-(4))

ประเภทนิติบุคคล	วันเริ่มทำบัญชี
- ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน - บริษัทจำกัด - บริษัทมหาชนจำกัด	นับแต่วันที่ได้รับการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ตามกฎหมาย
-นิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่ ประกอบธุรกิจในประเทศไทย	นับแต่วันที่ได้เริ่มต้นประกอบธุรกิจในประเทศ ไทย
-กิจการร่วมการค้าตามประมวลรัษฎากร	นับแต่วันที่ได้เริ่มต้นประกอบกิจการ
-สถานที่ประกอบธุรกิจเป็นประจำ	นับแต่วันที่เริ่มต้นประกอบกิจการ

ที่มา: กรมพัฒนาธุรกิจการค้า 2560

ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีกลุ่มที่ 2 (มาตรา 8 วรรค 6) บุคคลธรรมดาหรือห้างหุ้นส่วนที่มีได้จดทะเบียนตามประกาศกระทรวงพาณิชย์ให้เริ่มทำบัญชีนับแต่วันที่เริ่มต้นประกอบกิจการ (ตาม ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า)

2. จัดให้มีการทำบัญชีให้ครบถ้วนและถูกต้อง โดยมีหลักเกณฑ์และวิธีการตามที่กฎหมายกำหนด อธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้ประกาศกำหนดในเรื่องต่อไปนี้ (มาตรา 7 (1)-(4))

2.1 ชนิดของบัญชีที่ต้องจัดทำ

- บัญชีรายวัน
- บัญชีแยกประเภท
- บัญชีสินค้า
- บัญชีรายวัน บัญชีแยกประเภทอื่น และบัญชีแยกประเภทย่อยตามความจำเป็นแก่การทำบัญชีของธุรกิจ

กรณีบุคคลธรรมดาหรือห้างหุ้นส่วนที่มีได้จดทะเบียนที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทยตาม ประกาศกระทรวงพาณิชย์ต้องจัดทำบัญชีสินค้าเท่านั้น (ตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า)

2.2 ข้อความและรายการที่ต้องมีในบัญชี

2.3 ระยะเวลาที่ต้องลงรายการในบัญชี

- บัญชีรายวัน ต้องลงรายการในบัญชีภายใน 15 วัน นับแต่วันที่รายการนั้นเกิดขึ้น
- บัญชีแยกประเภท ต้องผ่านรายการจากบัญชีรายวันภายใน 15 วัน นับแต่วันสิ้นเดือนของเดือนที่รายการนั้นเกิดขึ้น
- บัญชีสินค้า ต้องลงรายการในบัญชีภายใน 15 วัน นับแต่วันสิ้นเดือนที่รายการนั้น เกิดขึ้น กรณีที่บัญชีเป็นแยกประเภทและบัญชีสินค้า ซึ่งต้องมีการลงรายการยอดคงเหลือต้องลง รายการยอดคงเหลือให้แล้วเสร็จภายใน 60 วันนับแต่วันปิดบัญชี

2.4 เอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชี

- เอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีที่จัดทำขึ้นโดยบุคคลภายนอก
- เอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีที่จัดทำขึ้นโดยผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีเพื่อออกให้แก่ บุคคลภายนอก
- เอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีที่จัดทำขึ้นโดยผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีเพื่อใช้ในกิจการตนเอง (อ่านรายละเอียดเพิ่มเติม ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง กำหนดชนิดของบัญชีที่ต้องจัดทำข้อความและรายการที่ต้องมีในบัญชีระยะเวลาที่ต้องรายการในบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ ประกอบการลงบัญชีพ.ศ.2544 แก้ไข ฉบับที่ 2 พ.ศ.2442)

3. ต้องปิดบัญชีครั้งแรกภายใน 12 เดือน นับแต่วันเริ่มทำบัญชีและปิดบัญชีในรอบ 12 เดือน นับแต่วันปิดบัญชีครั้งก่อน (มาตรา 10) ทั้งนี้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีจะปิดบัญชีโดยมีรอบปีบัญชีน้อยกว่า 12 เดือน ได้เพียง 2 กรณีเท่านั้น กล่าวคือ

กรณีที่ 1 เป็นรอบปีบัญชีปีแรก ซึ่งมีรอบปีบัญชีน้อยกว่า 12 เดือน

กรณีที่ 2 รอบปีบัญชีที่ได้รับอนุญาตเปลี่ยนรอบปีบัญชีจากสารวัตรใหญ่บัญชีหรือสารวัตร บัญชีแล้ว

4. ต้องจัดทำงบการเงินและยื่นงบการเงิน (เฉพาะผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีตามกลุ่มที่ 1)

4.1 กำหนดระยะเวลาของการยื่นงบการเงินต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (มาตรา 11 วรรค 1)

4.1.1 ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน นิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ และกิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร ต้องยื่นงบการเงินต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ภายใน 5 เดือน นับแต่วันปิดบัญชี

4.1.2 บริษัทจำกัด และบริษัทมหาชนจำกัด ให้ยื่นงบการเงินต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ภายใน 1 เดือนนับแต่วันที่งบการเงินนั้นได้รับอนุมัติในที่ประชุมใหญ่

4.2 การยื่นงบการเงินให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการยื่นงบการเงินที่อธิบดีกรมพัฒนา ธุรกิจการค้าประกาศกำหนด (มาตรา 11 วรรค 2) และงบการเงินต้องมีรายการย่อตามที่อธิบดีกรม พัฒนาธุรกิจการค้าประกาศกำหนดโดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์กำหนด (มาตรา 11 วรรค 3)

4.3 งบการเงินต้องได้รับการตรวจสอบและแสดงความเห็นโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (มาตรา 11 วรรค 4) เว้นแต่ งบการเงินของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีซึ่งเป็นห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนที่มีทุกรายการต่อไปนี้เป็นที่ ไม่เกิน 5 ล้านบาท และสินทรัพย์รวม ไม่เกิน 30 ล้านบาท และรายได้รวม ไม่ เกิน 30 ล้านบาท

ได้รับยกเว้นไม่ต้องได้รับการตรวจสอบและแสดงความเห็นโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (กฎกระทรวงว่าด้วยการยกเว้นไม่ต้องจัดให้งบการเงินได้รับการตรวจสอบและแสดงความเห็นโดย ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต พ.ศ.2544)

5. จัดให้มีผู้ทำบัญชีซึ่งมีคุณสมบัติและเงื่อนไขของการเป็นผู้ทำบัญชีตามอธิการกรมพัฒนา ธุรกิจการค้ากำหนดตามมาตรฐาน 7 (6) และมีหน้าที่ควบคุมดูแลผู้บัญชีให้จัดทำบัญชีให้ตรงต่อความเป็นจริงและถูกต้องตามพระราชบัญญัตินี้ (มาตรา 19 วรรค 1) เว้นแต่ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาจะเป็นผู้ทำบัญชีสำหรับกิจการของตนเองก็ได้ (มาตรา 18 วรรค 2)

6. ส่งมอบเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีให้แก่ผู้ทำบัญชีให้ครบถ้วนถูกต้อง เช่น ใบเสร็จรับเงิน ใบส่งของ หรือเอกสารใด ๆ ที่ใช้เป็นหลักฐานในการลงรายการในบัญชีเพื่อให้บัญชีที่จัดทำขึ้นสามารถแสดงผลการดำเนินงาน ฐานะการเงิน หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงินที่เป็นอยู่ตามความเป็นจริงและตามมาตรฐานการบัญชี (มาตรา 12)

7. เก็บรักษาบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีไว้ ณ สถานที่ทำการหรือ สถานที่ที่ใช้ผลิตหรือเก็บสินค้าประจำหรือสถานที่ที่ใช้เป็นที่ทำงานประจำ เว้นแต่จะได้รับอนุญาต จาก สारว้ตรใหญ่บัญชีหรือสารว้ตรบัญชีให้เก็บไว้ ณ สถานที่อื่นได้ (มาตรา 13) และต้องเก็บรักษา บัญชี และเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีไว้เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 5 ปีนับแต่วันที่ปิดบัญชี (มาตรา 14)

8. เมื่อบัญชีหรือเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีสูญหายหรือเสียหาย ต้องแจ้งสารว้ตรใหญ่บัญชีหรือสารว้ตรบัญชีภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ทราบหรือควรทราบถึงการสูญหายหรือเสียหาย นั้น (มาตรา 15)

ผู้ทำบัญชี

ผู้ทำบัญชีหมายความว่า ผู้รับผิดชอบในการทำบัญชีของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีไม่ว่าจะได้กระทำในฐานะเป็นลูกจ้างของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีหรือไม่ก็ตาม (มาตรา 4)

ซึ่งผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องจัดให้มีผู้ทำบัญชีซึ่งเป็นผู้มีคุณสมบัติตามที่อธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากำหนดมาตรา 7 (6) โดยความเห็นชอบจากรัฐมนตรีเพื่อจัดทำบัญชีตามพระราชบัญญัตินี้ (มาตรา 19)

คุณสมบัติและเงื่อนไขของการเป็นผู้ทำบัญชีตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง กำหนดคุณสมบัติและเงื่อนไขของการเป็นผู้ทำบัญชีพ.ศ.2557 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2559 มีดังนี้

คุณสมบัติของผู้ทำบัญชี

- 1) มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร
- 2) มีความรู้ภาษาไทยเพียงพอที่จะทำหน้าที่เป็นผู้ทำบัญชีได้
- 3) มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามที่จะประกอบวิชาชีพเป็นผู้ทำบัญชีตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพบัญชี
- 4) ไม่เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกเนื่องจากกระทำความผิดตามฐานความผิดหรือ กฎหมายที่กำหนดในมาตรา 39 (3) แห่งพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชีพ.ศ.2547 เว้นแต่ต้องคำพิพากษาหรือพ้นโทษมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี
- 5) มีคุณวุฒิการศึกษา ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.2 ข้อมูลผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีและคุณสมบัติของผู้ทำบัญชี

ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี	คุณสมบัติของผู้ทำบัญชี
<p>กลุ่มที่ 1</p> <p>ผู้ทำบัญชีของห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนและบริษัท จำกัดที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย ซึ่ง ณ วันปิด บัญชีในรอบปีที่ผ่านมาทุกรายการต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - หุ้นจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท และ - สินทรัพย์รวมไม่เกิน 30 ล้านบาท และ - รายได้รวมไม่เกิน 30 ล้านบาท 	<p>ไม่ต่ำกว่าอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ทางการบัญชีหรือเทียบเท่าจากสถาบันการศึกษา ซึ่งคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ) หรือกระทรวงศึกษาธิการเทียบว่าไม่ต่ำกว่าอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ทางการบัญชี</p>
<p>กลุ่มที่ 2</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนและบริษัทจำกัดซึ่ง ณ วันปิดบัญชีในรอบปีบัญชีที่ผ่านมา มี หุ้นจดทะเบียนสินทรัพย์รวมหรือรายได้รวมรายการใดรายการหนึ่งเกินกว่าที่กำหนดไว้ในกลุ่มที่ 1 2. บริษัทมหาชนจำกัด 3. นิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ ที่ ประกอบธุรกิจในประเทศไทย 4. กิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร 	<p>ไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชีหรือเทียบเท่า หรือได้รับประกาศนียบัตรหรือวุฒิอื่น เทียบเท่าปริญญาตรีสาขาวิชาการบัญชีที่สภาวิชาชีพบัญชีรับรอง</p>
<p>ในกรณีที่เป็นการเริ่มทำบัญชีรอบปีบัญชีแรกของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีคุณวุฒิการศึกษาของผู้ทำบัญชีให้พิจารณาโดยใช้เกณฑ์หุ้นจดทะเบียนตามที่กำหนดไว้ในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 แล้วแต่กรณี</p>	
<p>ในกรณีที่หุ้นจดทะเบียนสินทรัพย์รวม หรือรายได้รวมของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีตามกลุ่มที่ 1 เปลี่ยนแปลงไปจนทำให้ผู้ทำบัญชีของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีไม่มีคุณสมบัติของการเป็นผู้ทำบัญชีของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีนั้นต่อไป ให้ผู้นั้นสามารถเป็นผู้ทำบัญชีของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีดังกล่าวต่อไปได้เป็นเวลา 2 ปีนับแต่วันสิ้นรอบปีบัญชีที่มีการเปลี่ยนแปลง</p>	

เงื่อนไขของการเป็นผู้ทำบัญชี

1. ต้องเป็นสมาชิกสภาวิชาชีพบัญชีหรือขึ้นทะเบียนไว้กับสภาวิชาชีพตามพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ.2547
2. แจ้งรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการทำบัญชีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ e - Accountant) ที่เว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (www.dbdd.go.th) พร้อมด้วยสำเนาหลักฐาน

ภายใน 30 วันนับแต่วันเริ่มทำบัญชี ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกรายการที่แจ้งไว้ต้องแจ้งทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e Accountant) ที่เว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (www.dbd.go.th) พร้อมด้วยสำเนาหลักฐานภายใน 30 วัน นับแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิก ต้องยื่นยันรายชื่อผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีที่รับทำบัญชีและสถานภาพการเป็นสมาชิกหรือขึ้น ทะเบียนไว้กับวิชาชีพบัญชีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ e-Accountant) ที่เว็บไซต์กรมพัฒนา ธุรกิจการค้า (www.dbd.go.th) พร้อมด้วยสำเนาหลักฐานภายใน 30 วันนับแต่วันสิ้นปีปฏิทินของทุก ปีปฏิทิน

3. ต้องเข้ารับการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพบัญชีไม่น้อยกว่า 12 ชั่วโมงต่อปีปฏิทิน เว้นแต่ผู้ทำบัญชีที่แจ้งการเป็นผู้ทำบัญชีสำหรับปีแรกและมีระยะเวลาที่เหลือหลังการแจ้งในปีนั้นน้อยกว่า 6 เดือนให้เริ่มพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพบัญชีในปีถัดไป จำนวนชั่วโมงการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพบัญชีต้องมีเนื้อหาที่เกี่ยวกับการบัญชีไม่ น้อยกว่า 6 ชั่วโมง

การพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพบัญชีได้แก่การเข้าร่วมกิจกรรม ดังต่อไปนี้

1. การอบรมหรือสัมมนา ทั้งนี้ให้รวมถึงการอบรมหรือสัมมนาในรูปแบบสื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-learning)

2. การเป็นวิทยากร ผู้บรรยาย ผู้ดำเนินการสัมมนาในกิจกรรม

3. การเป็นอาจารย์ในสถาบันการศึกษาของรัฐหรือสถาบันการศึกษาของเอกชนตามกฎหมาย ว่า ด้วยสถาบันการศึกษาเอกชน ซึ่งมีการสอนไม่ต่ำกว่าระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นสูง (ปวส.) ทางการบัญชีหรือเทียบเท่า ไม่ว่าจะเป็นการสอนในฐานะอาจารย์ประจำหรืออาจารย์ พิเศษ

4. การสำเร็จศึกษาในคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีไม่ว่าคุณวุฒิใหม่นั้นจะสูงกว่าคุณวุฒิ เดิมหรือไม่ก็ตาม

5. การผ่านการศึกษาเฉพาะรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีจากสถาบันการศึกษาของรัฐ หรือสถาบันการศึกษาของเอกชนตามกฎหมายว่าด้วยสถาบันการศึกษาเอกชน ซึ่งมีการสอนไม่ต่ำกว่า ระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ทางการบัญชีหรือเทียบเท่า

6. กิจกรรมอื่น นอกจากที่ระบุตาม (1) (2) (3) (4) และ (5) ตามที่สภาวิชาชีพบัญชี ประกาศ กำหนด

7. แจ้งรายละเอียดการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพบัญชีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ e-Accountant) ที่เว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (www.dbd.go.th) ได้ทันที หลังการทำกิจกรรมแต่ไม่เกิน 30 วัน นับแต่วันสิ้นปีปฏิทินของทุกปีและต้องเก็บหลักฐานการเข้าร่วมพัฒนา ความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพบัญชีเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 3 ปีนับแต่วันสิ้นสุดของการทำกิจกรรมในแต่ละ ครั้ง

8. ผู้ทำบัญชีใดไม่เข้ารับการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพบัญชีหรือเข้ารับการ พัฒนา ความรู้ไม่ครบตามที่กำหนด แม้ถูกเปรียบเทียบตามกฎหมายแล้วยังต้องพัฒนาความรู้ให้ครบ จำนวน ชั่วโมงตามระยะเวลาที่ขาดหายไป แต่เมื่อรวมกันแล้วไม่เกิน 24 ชั่วโมง ทั้งนี้ไม่นับรวมจำนวน ชั่วโมง ในปีปัจจุบัน

9. ผู้ทำบัญชีโดยยกเลิกการแจ้งรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการทำบัญชีแล้ว และขอ กลับมาแจ้ง รายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการทำบัญชีของผู้ทำบัญชีใหม่ต้องเข้ารับการพัฒนาความรู้ให้ครบ จำนวนชั่วโมง ตามระยะเวลาที่ขาดหายไปก่อนการยกเลิกการแจ้งรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการทำ บัญชีแต่เมื่อ รวมกันแล้วไม่เกิน 24 ชั่วโมง และแจ้งการขอกลับมาแจ้งรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการ ทำบัญชีใหม่ ทางอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ e-Accountant) ที่เว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (www.dbd.go.th)

10. รับทำบัญชีของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีได้ไม่เกิน 100 ราย ต่อปีปฏิทิน ไม่ว่าจะเป็นการรับทำบัญชีใน รอบปีบัญชีและกิจการที่รับทำบัญชีจะมีการประกอบกิจการหรือไม่ก็ตาม

หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ทำบัญชี

1. ต้องจัดทำบัญชีเพื่อให้มีการแสดงผลการดำเนินงาน ฐานะการเงิน หรือการเปลี่ยนแปลง ฐานะการเงินของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีที่เป็นอยู่ตามความเป็นจริงและตามมาตรฐานการบัญชีโดยมี เอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วน (มาตร 20)

2. การลงรายการในบัญชีผู้ทำบัญชีต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้

2.1 ลงรายการเป็นภาษาไทย หากลงรายการเป็นภาษาต่างประเทศให้มีภาษาไทยกำกับ หรือลงรายการเป็นรหัสบัญชีให้มีคู่มือแปลรหัสที่เป็นภาษาไทยไว้

2.2 เขียนด้วยหมึก ดัดพิมพ์ตีพิมพ์หรือทำด้วยวิธีอื่นใดที่ได้ผลในทำนองเดียวกัน

3. อำนาจในการตรวจสอบบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชี กำหนดให้สารวัตร ใหญ่บัญชีและสารวัตรบัญชีมีอำนาจดังนี้

3.1 ตรวจสอบบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีเข้าไปในสถานที่ทำ การหรือสถานที่เก็บรักษาบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีหรือสถานที่รวบรวมหรือ ประมวลข้อมูลของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีในระหว่างการทำงาน

3.2 สั่งเป็นหนังสือให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีหรือผู้ทำบัญชีมาให้ถ้อยคำหรือส่งบัญชี และเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีรวมทั้งเชิญบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำได้

3.3 ยึด आयัดบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบลงบัญชีได้

4. บทกำหนดโทษที่สำคัญ ๆ ผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้จะต้องรับโทษตาม ลักษณะความผิด ซึ่งโทษมีทั้งโทษ ปรับลงจำคุกและในกรณีที่เป็นความผิดต่อเนื่องมีโทษปรับรายวัน จนกว่าจะปฏิบัติให้ถูกต้องเช่น

4.1 ความผิดที่ระวางโทษปรับ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ.2558

จากการที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าลงพื้นที่ตรวจสอบสำนักงานบัญชีคุณภาพทั่วประเทศพร้อมพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชีและผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีของไทยให้พร้อมรับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน (AEC) หลังประเทศเพื่อนบ้านรุกคืบขยายธุรกิจสู่ประเทศไทย ตามข้อตกลงว่าด้วยการค้าบริการของอาเซียนที่ให้ประเทศสมาชิกเปิดเสรีบริการวิชาชีพบัญชีและสามารถถือหุ้นในประเทศสมาชิกได้ 51% และ 70% ในปี 2553 และ 2558 นำร่องลงพื้นที่ตรวจในเขตกรุงเทพมหานครเป็นลำดับแรกหวังผลักดันให้สำนักงานบัญชีและผู้ประกอบวิชาชีพของไทยเป็นผู้นำกลุ่มประเทศอาเซียน ข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติสาขาวิชาชีพบัญชี (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Accountancy Services: MRA) ซึ่งเป็นข้อตกลงระหว่างประเทศอาเซียนในการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเข้าไปให้บริการด้านบัญชีในประเทศอาเซียนอื่นสามารถเข้าไปทำงานในประเทศอาเซียนอื่นได้สะดวกขึ้น ดังนั้น จะเห็นว่าผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีของไทยจะได้รับผลกระทบจาก AEC ไม่ทางตรงก็ทางอ้อม ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีของไทยจึงต้องเตรียมความพร้อมในการปรับตัวเพื่อให้พร้อมรับกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งต้องพิจารณาถึงจุดแข็งที่ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีมีอยู่ เพื่อวางแผนพัฒนาในเชิงรุกได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (สำนักงานพัฒนาบัญชีธุรกิจ ฉบับที่ 62/6, 2557)

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้ออกประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีพ.ศ.2558 ซึ่งสรุปประเด็นสำคัญของประกาศฉบับนี้ได้ดังนี้

คุณสมบัติสำนักงานบัญชีที่จะยื่นขอรับหนังสือรับรอง

1. ประกอบกิจการด้านการจัดทำบัญชีมาเวลาเป็นเวลานานไม่น้อยกว่า 1 ปี
2. รับทำบัญชีของผู้มีหน้าที่จัดบัญชีตามมาตรา 8 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543 โดยแบ่งตามขนาดดังนี้
 - ขนาดเล็ก ตั้งแต่ 15-29 ราย
 - ขนาดกลาง ตั้งแต่ 30-49 ราย
 - ขนาดใหญ่ตั้งแต่ 50 รายขึ้นไป
3. มีหัวหน้าสำนักงานที่
 - ปฏิบัติงานเต็มเวลา
 - มีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชีหรือเทียบเท่าหรือได้รับประกาศนียบัตร หรือวุฒิอื่นเทียบเท่าปริญญาตรีสาขาวิชาการบัญชีที่สภาวิชาชีพรับรอง
 - มีประสบการณ์ด้านการทำบัญชีมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี

- ต้องแจ้งการเป็นผู้ทำบัญชีต่อกรมไว้แล้ว ตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเรื่อง กำหนดคุณสมบัติและเงื่อนไขของการเป็นผู้ทำบัญชี พ.ศ.2557

4. มีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่

- ปฏิบัติงานเต็มเวลา
- มีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชีหรือเทียบเท่าหรือได้รับ ประกาศนียบัตร หรือวุฒิอื่นเทียบเท่าปริญญาตรีสาขาวิชาการบัญชีที่สภาวิชาชีพรับรอง อย่างน้อย 1 คน

5. มีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร

6. ในกรณีที่สำนักงานบัญชีจัดตั้งในรูปคณะบุคคลหรือนิติบุคคล ผู้เป็นเจ้าของ ผู้เป็นหุ้นส่วน หรือกรรมการ ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านการให้บริการรับทำบัญชีต้องมีคุณสมบัติตามเหมือน หัวหน้าสำนักงานตามที่กล่าวมาข้างต้นด้วย

ขั้นตอนการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีดังนี้

1. แจ้งรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการขอรับรองคุณภาพตามแบบคำขอหนังสือรับรองคุณภาพ บัญชี (แบบ ร.สบ.1) พร้อมด้วยหลักฐานตามที่ระบุไว้ในแบบ ร.สบ.1 และยื่นต่อสำนักงานบัญชีธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

2. เข้ารับและผ่านการตรวจประเมินคุณภาพตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีโดยผู้ตรวจประเมินจากหน่วยงานที่กรมกำหนด ดังนี้

- สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (สรอ.) หรือ
- หน่วยงานอื่นที่กรมให้ความเห็นชอบ ทั้งนี้สำหรับสำนักงานบัญชีเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการตรวจประเมินทุกครั้งตามอัตราที่ หน่วยงานผู้ตรวจประเมินเรียกเก็บ

3. ได้รับความเห็นชอบจากรมให้เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ

สิทธิประโยชน์ที่สำนักงานบัญชีซึ่งผ่านการประเมินคุณภาพจะได้รับ

1. สำนักงานบัญชีจะได้รับหนังสือรับรอง ซึ่งมีกำหนดอายุ 3 ปี นับจากวันที่ออกหนังสือรับรอง

2. กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจะเผยแพร่ชื่อและที่อยู่ของสำนักงานบัญชีดังกล่าวให้สาธารณชนทราบ โดยผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นต้น

3. การที่สำนักงานบัญชีได้รับรองคุณภาพเท่ากับเป็นการรับรองเบื้องต้นแล้วว่า สำนักงานบัญชีนี้นี้มีมาตรฐานการทำงานที่ดีสร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นแก่ผู้ที่สนใจจะใช้บริการ ซึ่งอาจมีผลให้ได้รับงานเพิ่มขึ้น

จากแนวคิดข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่ใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการกำกับ และ พัฒนาสำนักงานบัญชีให้มีการจำทำบัญชีแก่ผู้ประกอบการธุรกิจและของตนเองให้เป็นไปตาม

กฎหมาย และมาตรฐานการบัญชีรวมทั้งเพื่อพัฒนาและยกระดับสำนักงานบัญชีให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ มีผู้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎี ดังนี้

Bartol and Martin (1991: 6) ได้ให้ความหมายการบริหารว่าเป็น กระบวนการที่ทำให้เป้าหมายขององค์กรประสบผลสำเร็จ โดยการวางแผน การจัดการองค์การ การใช้ภาวะผู้นำและการควบคุม

Stoner and Freeman (1992:3) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง กระบวนการวางแผน การจัดการองค์การ ภาวะผู้นำ การควบคุมการทำงานของสมาชิกขององค์การ และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

Straub and Attner (1985: 86-91) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหน้าที่ของผู้บริหารได้ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) เป็นยุทธศาสตร์หรือแผนปฏิบัติเพื่อนำไปสู่แนวทางในการแสวงหาวิธีการที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์การ มีการวางแผนเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่เฉพาะเจาะจงกำหนดจุดศูนย์กลางของการบริหารและการปฏิบัติงาน

2. การจัดองค์การ (Organizing) เป็นการจัดแบ่งงานขององค์การเพื่อที่จะทำให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดและสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ขององค์การเป็นการปฏิบัติงานโดยผ่านสายการบังคับบัญชา

3. การจัดบุคคลเข้าทำงาน (Staffing) เป็นการวางแผนทรัพยากรบุคคลในเรื่องเกี่ยวกับการทำงานและประเภทของตำแหน่งที่ต้องใช้ในการทำงาน กำหนดความต้องการกำลังคนของแต่ละงานและคุณสมบัติของแต่ละตำแหน่งซึ่งรวมถึงค่าตอบแทน ตลอดจนให้การดูแลและให้การพัฒนา

4. การอำนวยการ (Directing) เป็นการบริหารให้องค์การสามารถดำเนินงานไปตาม วัตถุประสงค์การอำนวยการ ต้องการทักษะในการสื่อสารการรับรู้ การจูงใจ และมีคุณสมบัติในการเป็นผู้นำ

5. การควบคุม (Controlling) เป็นระบบเพื่อกำหนดมาตรฐานและเปรียบเทียบความก้าวหน้าในการดำเนินงานของพนักงานให้เป็นไปตามแผนและที่คาดหวังไว้

บราวน์ (Brown, 1998) ได้แบ่งองค์ประกอบที่สนับสนุนทางการบริหารไว้ 8 ด้าน ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง กระบวนการระบุปัญหาขององค์การความ

ต้องการ ของชุมชนและทรัพยากรการกำหนดลำดับความสำคัญ ของวัตถุประสงค์และการกำหนดแนวทางสำหรับการบริหารเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนี้

2. การบริหารงานบุคคล (Personnel management) หมายถึงการดำเนินงานเกี่ยวกับการคัดเลือกการบรรจุการกำหนดหน้าที่รวมถึงการให้ค่าจ้างและค่าตอบแทนตลอดจนสิทธิต่าง ๆ

3. การฝึกอบรม (Training) หมายถึง กระบวนการพัฒนาความรู้ทักษะและความสามารถของผู้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

4. การนิเทศติดตาม (Supervision) หมายถึง การแนะนำ การสนับสนุน การช่วยเหลือให้การปฏิบัติงานตามหน้าที่การดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ

5. การจัดสิ่งสนับสนุน (Logistics management) หมายถึง การจัดการการเก็บรักษาและการสนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงาน

6. การจัดการงบประมาณ (Financial management) หมายถึงการจัดการเกี่ยวกับการเงินการบัญชีแผนปฏิบัติการและแผนงาน

7. การจัดการข้อมูลข่าวสาร (Information management) หมายถึง การรวบรวมรายงาน และการใช้ข้อมูลเพื่อเป็นตัวบ่งชี้มาตรฐานและความสำเร็จของการดำเนินงาน

8. การจัดองค์กรชุมชน (Communication + organization) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็น การวางแผน การจัดกิจกรรมในการดำเนินการ

การบริหารจัดการ (Management) เป็นคำนามที่แสดงออกถึงการกระทำหรือการปฏิบัติการบางอย่าง ที่เรียกว่า บริหารจัดการนั้นเป็นหน้าที่ของนักบริหาร ความหมายของการบริหารจัดการก็เช่นเดียวกับคำต่าง ๆ ในทางสังคมศาสตร์จำนวนมากที่ไม่มีคำนิยามที่เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป ดังนั้นเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายของการบริหารมากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงขอนำความหมายของการบริหารจัดการจากผู้ที่มีคำนิยามไว้หลายท่าน ทั้งนักวิชาการในไทยและต่างประเทศ ดังต่อไปนี้

นพพงษ์ บุญจิตราดุล (2551: 13) ได้ให้ความหมายของการบริหาร ไว้ว่า การบริหาร หมายถึง การกระทำต่าง ๆ ที่มีผู้กระทำตั้งแต่สองคนขึ้นไป ร่วมมือกันทำเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยใช้กระบวนการทำอย่างมีระเบียบ ทรัพยากร และเทคนิคต่าง ๆ ที่เหมาะสม

วิโรจน์ สารรัตน์ (2557) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง กระบวนการการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพโดยอาศัยหน้าที่ในการบริหาร ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling)

ศิริ ถีอาสนา (2557: 8) ได้ให้ความหมายของการบริหารว่า เป็นกิจกรรมของกลุ่มตั้งแต่สองคนขึ้นไป ร่วมมือกันจัดการทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อให้ได้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันใช้ทั้งศาสตร์และ

ศิลป์ จัดการกระบวนการบริหารหรือหน้าที่การบริหาร ประกอบด้วย การวางแผน การจัดการองค์การ การจัดคณะทำงาน การอำนวยการ การประสานงาน การรายงาน และการงบประมาณ

วิเชียร วิทยาอุดม (2558) ได้กล่าวว่า กระบวนการจัดการให้บรรลุเป้าหมาย ผู้บริหารต้องมีความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาการวางแผน การจัดการองค์การ การบริหารบุคคล การอำนวยการและการควบคุม ผู้บริหารเลือกใช้กิจกรรมเหล่านี้โดยผ่านกระบวนการด้านการจัดการสำหรับการเข้าถึงเป้าหมายขององค์การ โดยพื้นฐานแล้วกิจกรรมอันหนึ่งจะขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของกิจกรรมอีกอันหนึ่ง การจัดการองค์การจะอยู่บนพื้นฐานของการวางแผนอย่างดีที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาในระหว่างกระบวนการของการวางแผนและระบบการอำนวยการต้องมีการปรับความเหมาะสม เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงการวางแผนเหล่านี้และมีการออกแบบองค์การที่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้และระบบการควบคุมยังมีความเกี่ยวข้องกับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแบบแผนงานที่อยู่ให้สามารถปฏิบัติงานไปตามโครงสร้างองค์การที่มีอยู่ได้

สรุปได้ว่ากระบวนการจัดการ เป็นกิจกรรมของกลุ่มที่ต้องการให้มีการให้บรรลุเป้าหมาย โดยต้องมีกระบวนการ ได้แก่ การวางแผน การจัดการองค์การ การชี้แนะ และการควบคุม ซึ่งกระบวนการเหล่านี้จะนำไปสู่การปฏิบัติงานโดยประสบผลสำเร็จและเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

บทบาทและหน้าที่ทางการจัดการองค์การ

การจัดการองค์การมีบทบาทสำคัญในการใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารองค์การได้นำทรัพยากรที่มีอยู่มาบริหารองค์การได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ในการกำหนดภารกิจของบุคลากรในองค์การหากภารกิจเหล่านี้ได้ถูกกำหนดมาเป็นอย่างดีแล้ว การจัดการจะมีบทบาทในการเป็นส่วนช่วยสนับสนุนให้ภารกิจของบุคลากรแต่ละคนในองค์การนำไปสู่การบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การได้

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2556) โดยการกำหนดภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพได้นั้นองค์การต้องเข้าใจถึงหน้าที่ในการทำงานของแต่ละส่วนในองค์การเพื่อให้เกิดการจัดสรรคนในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หน้าที่ทางการจัดการองค์การหลักการจัดการถือเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารโครงการจะต้องศึกษาและนำไปใช้ประโยชน์ให้มากที่สุดในการจัดการองค์การ เพราะผู้บริหารมีหน้าที่ในการบริหารงานให้บรรลุตามเป้าหมาย รวมถึงมีส่วนรับผิดชอบความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการทำงานของบุคลากรในองค์การ โดยแนวทางในการจัดการองค์การนั้น

ฟาโย (Fayol, 1949) ได้เสนอแนวคิด ทฤษฎีทางด้านการจัดการเชิงบริหารสำหรับผู้บริหาร โดยผู้บริหารต้องมีทักษะในการบริหารแบ่งออกเป็น 3 ด้านด้วยกัน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะของผู้บริหาร ด้านหลักการบริหาร 14 ข้อ และด้านหน้าที่ การบริหารงาน 5 ประการ โดยหน้าที่การบริหารงานนี้ใช้ชื่อว่า POCCC ประกอบด้วย

1. การวางแผน (Planning) การวางแผนเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องกำหนดเป้าหมายให้แก่องค์การโดยทำการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะมีผลกระทบต่อองค์การและ

กำหนดขึ้นเป็นแผนการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางของการทำงานไปสู่เป้าหมายขององค์การในอนาคต

2. การจัดองค์การ (Organizing) การจัดองค์การเป็นการกำหนดโครงสร้างการทำงานให้แก่องค์การ โดยมีการกำหนด บทบาทหน้าที่การทำงานของบุคลากรในองค์การอย่างเหมาะสม ในอันที่จะช่วยให้งานขององค์การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

3. การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) เป็นหน้าที่ในการ สั่งงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตามที่วางไว้โดยการสั่งการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บังคับบัญชาต้องมีความเข้าใจศักยภาพของพนักงานเพื่อให้สั่งการได้เหมาะสมกับศักยภาพของ บุคลากร ซึ่งกระทำให้สำเร็จผลด้วยดีโดยที่ผู้บริหารจะต้องกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดีจะต้องเข้าใจ คนงานของตน

4. การประสานงาน (Coordinating) เป็นหน้าที่ของผู้บริหารในการประสานการทำงานของบุคลากร เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันของบุคลากรแต่ละฝ่ายให้ไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน

5. การควบคุม (Controlling) เป็นหน้าที่ของผู้บริหารในการกำกับ ควบคุมการทำงาน เพื่อให้เป็นไป ตามแผนการทำงานอันนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2555) องค์ประกอบและกระบวนการจัดการของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี

1. องค์ประกอบและกระบวนการจัดการของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี

1.1 ระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีประกอบด้วย นโยบายและกระบวนการของแต่ละปัจจัยสำคัญ ซึ่งประกอบด้วย

1.1.1 ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี

1.1.2 ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

1.1.3 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

1.1.4 การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

1.1.5 การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

1.1.6 การติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี

1.1.7 การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

1.2 นโยบายคุณภาพและกระบวนการต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรและให้เหมาะสมกับสำนักงานบัญชีและสื่อสารให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานบัญชีอย่างทั่วถึง

2. ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี

2.1 ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงหลักฐานความมุ่งมั่นในการพัฒนาและการนำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีไปปฏิบัติรวมทั้งการปรับปรุงประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง

2.1.1 สื่อสารภายในสำนักงานบัญชีถึงความสำคัญในการดำเนินตามมาตรฐาน การบัญชีในด้านการจัดทำบัญชีและจรรยาบรรณ ความต้องการของลูกค้า กฎระเบียบ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี

2.1.2 กำหนดนโยบายคุณภาพ

2.1.3 จัดทำแผนธุรกิจ

2.1.4 ติดตาม ตรวจสอบ

2.1.5 จัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอ

2.2 การให้ความสำคัญแก่ลูกค้าผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่าความต้องการของลูกค้าได้ถูกนำมาพิจารณาและกระทำให้บรรลุผลโดยมุ่งหวังในอันที่จะส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้าและต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีมาตรฐานการบัญชีและจรรยาบรรณ

2.3 นโยบายคุณภาพ ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่านโยบายคุณภาพ

2.3.1 เหมาะสมกับจุดประสงค์ของสำนักงานบัญชี

2.3.2 มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายมาตรฐานการบัญชีและจรรยาบรรณและปรับปรุงประสิทธิผลของระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

2.3.3 เป็นกรอบในการจัดทำแผนธุรกิจ

2.3.4 ได้มีการสื่อสารและเป็นที่ยอมรับในสำนักงานบัญชี

2.3.5 ได้มีการทบทวนให้เหมาะสมตลอดเวลา

2.4 การวางธุรกิจ สำนักงานบัญชีต้องกำหนดและจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษร

2.5 ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่และการสื่อสาร

2.5.1 ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่าได้มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่เป็นลายลักษณ์อักษรและได้สื่อสารให้ทราบโดยทั่วถึงทั้งสำนักงานบัญชี

2.5.2 การสื่อสารภายใน ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่ามีการสื่อสารในสำนักงานบัญชีด้วยวิธีการที่เหมาะสมและคำนึงถึงประสิทธิผลของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี

2.5.3 การทบทวนการบริหาร ผู้บริหารระดับสูงต้องมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอและต้องมีการเก็บบันทึกผลการทบทวน

2.6 การให้ความร่วมมือกับภาครัฐสำนักงานบัญชีต้องร่วมมือกับภาครัฐในด้านการกำกับดูแลและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า

3. ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี หัวหน้าสำนักงานบัญชีหรือผู้ที่เป็นหุ้นส่วนหรือกรรมการ แล้วแต่กรณีต้องกำกับดูแล ให้บุคลากรในสำนักงานบัญชีปฏิบัติตามข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ 19) เรื่อง จรรยาบรรณของ ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีพ.ศ.2553 ซึ่งประกอบด้วย

- 3.1 ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต
- 3.2 ความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
- 3.3 การรักษาความลับ
- 3.4 ความรับผิดชอบต่อผู้บริการ
- 3.5 ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วนบุคคลหรือนิติบุคคล ที่ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้
- 3.6 ความรับผิดชอบต่อเพื่อร่วมวิชาชีพและจรรยาบรรณทั่วไป รวมทั้งต้องปฏิบัติตามข้อบังคับและข้อกำหนดแห่งจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพที่ สภาวิชาชีพบัญชีกำหนดเพิ่มเติมในภายหลัง

4. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

- 4.1 สำนักงานบัญชีต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียม
- 4.2 สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำสัญญาที่ชัดเจนและได้รับการยอมรับจากลูกค้า
- 4.3 สำนักงานบัญชีต้องกำหนดระยะเวลาจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน
- 4.4 สำนักงานบัญชีต้องออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้าทุกครั้ง
- 4.5 ในกรณีที่ลูกค้ามอบหมายให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้กระทำการใด ๆ แทน เช่น การนำส่งภาษีของลูกค้า การนำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคม เป็นต้น สำนักงานบัญชีต้องนำส่งและดำเนินการให้ครบถ้วนตามที่ลูกค้ามอบหมาย
- 4.6 การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำหลักฐานการส่งมอบและรับมอบทรัพย์สิน รวมถึงการดูแลรักษา การจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้า ทั้งนี้ต้องไม่นำทรัพย์สินของลูกค้ามาต่อรองเพื่อประโยชน์ของสำนักงานบัญชีเช่น การยึดบัญชีและเอกสารของลูกค้าไว้โดยไม่ส่งคืน

5. การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

- 5.1 เครื่องมืออุปกรณ์ สำนักงานบัญชีต้องจัดหาและบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีการจัดระเบียบในสถานที่ทำงานเพื่อก่อให้เกิดสภาพการทำงานที่ปลอดภัย มีระเบียบเรียบร้อย อันจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตที่สูงขึ้น เช่น การทำ 5 ส. เป็นต้น

5.2 ทรัพยากรบุคคล

5.2.1 บุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องมีความรู้ความสามารถตามตำแหน่งหน้าที่งาน ทั้งนี้รวมถึงบุคลากรจากภายนอกสำนักงานบัญชีที่เข้ามาปฏิบัติงานกับสำนักงานบัญชีด้วย

5.2.2 ผู้ทำบัญชีต้องมีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543 และพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ.2547

5.2.3 บุคลากรที่บรรจุใหม่หรือโยกย้ายตำแหน่งงานต้องได้รับการชี้แจงหรืออบรม การปฏิบัติงานของตำแหน่งนั้น ๆ ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน รวมทั้งสำนักงานบัญชีต้องจัดให้มีการดูแลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด เพื่อติดตามการทำงานของบุคลากรในความรับผิดชอบให้มีความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ

5.2.4 บุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามความสมควรและเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย

5.2.5 บุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องได้รับการสื่อสาร และเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีจากสำนักงานบัญชีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า กฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

5.2.6 ในกรณีที่ผู้ใช้ทำบัญชีภายนอกสำนักงานบัญชีสำนักงานบัญชีต้องมีมาตรการในการควบคุมผู้ทำบัญชีนั้นให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการบัญชีและจรรยาบรรณ

6. การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

6.1 สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

6.2 สำนักงานบัญชีต้องมีคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและปฏิบัติตามคู่มือนั้น

6.3 สำนักงานบัญชีต้องมีชี้แจงบุคลากรให้เข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของงาน และมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามความจำเป็นเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์

6.4 สำนักงานบัญชีต้องจัดให้มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน และคอยแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับงานนั้น

6.5 สำนักงานบัญชีต้องมีการแต่งตั้งและมอบหมายให้ผู้ที่ทำหน้าที่การทบทวนผลงาน รวมทั้งนำไปปรับปรุงแก้ไข ก่อนส่งมอบให้ลูกค้า

7. การติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี

7.1 สำนักงานบัญชีต้องมีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตามช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนธุรกิจและข้อกำหนดของกฎหมาย โดยการตรวจสอบนี้จะกระทำโดยตนเองหรือบุคคลภายนอกก็ได้

7.2 หากพบปัญหาจากการติดตาม ตรวจสอบ สำ28พนักงานบัญชีต้องดำ28เนินการวิเคราะห์หาสาเหตุและกำ28หนดแนวทางแก้ไขเพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้น

7.3 สำ28พนักงานบัญชีต้องมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า ซึ่งรวมถึงการวิเคราะห์หาสาเหตุการปฏิบัติการแก้ไขและแจ้งกลับไปยังลูกค้า

7.4 สำ28พนักงานบัญชีต้องบันทึกผลการดำเนินการตามข้อ 7.1-7.3 และต้องเก็บรักษาไว้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม

8. การจัดทำเอกสารของสำนักงานบัญชี

8.1 สำนักงานบัญชีต้องมีวิธีการในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้ เป็นปัจจุบัน

8.2 สำ28พนักงานบัญชีต้องจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือ เสื่อมสภาพ และกำ28หนดระยะเวลาจัดเก็บตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

8.3 ในกรณีที่มีการเก็บข้อมูลในรูปของอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีการสำ28รองข้อมูลตามรอบระยะเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้จัดให้มีโครงการรับรองคุณภาพของสำ28พนักงานบัญชีตามประกาศ

หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ.2558 และข้อกำหนดการรับรอง คุณภาพของสำนักงานบัญชีซึ่งประกอบด้วย

1. ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี
2. ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี
3. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของ สำนักงานบัญชี
4. การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี
5. การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี
6. การติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี

7. การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชีโดยปัจจัย เหล่านี้จะช่วยให้สำนักงานบัญชีมีแนวทางในการพัฒนาการให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพต่อไปในอนาคต

2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ชูชัย สมितिไกร (2554: 373) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์เชิงนามธรรมซึ่งผู้ให้บริการได้เสนอขาย โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นทางการ กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคุมไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้ การบริการมีลักษณะเฉพาะที่สำคัญ 4 ประการ คือ การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้การผลิตและการบริโภคไม่สามารถแยกจากกันได้ การบริการมีความแตกต่างหลากหลาย และการบริการไม่สามารถ

เก็บไว้ได้นักวิชาการจำแนกประเภทของการบริการตามระดับของการมีปฏิสัมพันธ์ในการบริการออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ การบริการที่ลูกค้ามีส่วนร่วม ทั้งกระบวนการการบริการที่เน้นทรัพย์สินของการบริการที่เน้นการใช้สมอง และการบริการที่เน้นการประมวลข้อมูล

ยุพาวรรณ วรณวณิช (2554: 9) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย ที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน โดยกิจกรรมที่เกิดขึ้นนั้นจะมีสินค้าเป็นองค์ประกอบร่วมด้วยหรือไม่ก็ได้

สามารถ ยิ่งคำแหง (2553, หน้า 15) กล่าวว่า การให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพอใจอยากที่จะมาใช้บริการอีก ควรดำเนินการ ดังนี้

1. พนักงานต้องแต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน
3. พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็วมีความกระตือรือร้น
4. ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม
5. การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ
6. สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักรับลูกค้า
7. หมั่นออกเยี่ยมลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
8. สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อกันติดปากต่อปากซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลที่สุด
9. การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา
10. ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

ศากุน บุญอิต (2553: 32) กล่าวว่า การบริการคือกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรีเปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็วให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

Kotler (2010) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใดๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ไม่ได้ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมีเป้าหมาย และความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้

Kotler and Keller (2006) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติการของคณะบุคคลหนึ่งที่สามารถนำเสนอไปยังบุคคลอื่น โดยถือว่าเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ รวมทั้งไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของได้ซึ่งกระบวนการผลิตอาจไม่จำเป็นต้องผูกมัดกับตัวผลิตภัณฑ์การ

บริการว่าเป็นการกระทำหรือการปฏิบัติซึ่งฝ่ายหนึ่งนำเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่งเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะหรือตัวตนจึงไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์การเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆ การผลิตบริการอาจผูกติดหรือไม่ผูกติดกับตัวสินค้าก็ได้

การบริการ หมายถึง การให้บริการเป็นการปฏิบัติอย่างดีที่สุดเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมทางจิตใจเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังการบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร

การพัฒนาและคุณภาพการบริการ

1. การพัฒนาการพัฒนา (Development) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงตามแผนที่มีการกำหนดทิศทาง (Planned or Directed Change) และรายละเอียดไว้ล่วงหน้าว่าจะพัฒนาอะไรพัฒนาอย่างไร เมื่อใด ใครจะเป็นผู้พัฒนา ทั้งนี้เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของคน ซึ่งหมายความรวมถึงการได้รับความเสมอภาคและความยุติธรรมในสังคม (Social Justice) ด้วย ดังนั้น คนจึงเป็นเป้าหมายสุดท้ายของการพัฒนา เพราะเป็นทั้งผู้ถูกพัฒนาและรับผลของการพัฒนา

2. การบริการ การบริการ (Services) หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินงานของบุคคลหรือ องค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและผลจากการกระทำนั้นก่อให้เกิดความพึงพอใจ การบริการที่ดีจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้อื่นได้ตรงตามที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้พร้อมทั้ง ทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกที่ดีและในขณะเดียวกันก็รู้สึกประทับใจในสิ่งที่รับไปพร้อม ๆ กันด้วย การให้บริการมีลักษณะ 5 ประการ คือ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความพอเพียงความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า

บริการประชาชน (Public Service) หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประโยชน์มากที่สุดโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล คือ เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และไม่เป็นการเลือกปฏิบัติทุกคนจะได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันด้วยหลักเกณฑ์เดียวกัน การบริการประชาชนแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการ

1. ในด้านความปลอดภัย

2. ในด้านความสะดวก ในการดำเนินชีวิต

3. การพัฒนาบริการ การพัฒนาบริการ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงตามแผนหรือมีการกำหนดทิศทางซึ่ง พฤติกรรม หรือกิจกรรม หรือการกระทำในทางที่มีคุณภาพที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง

4. คุณภาพ คุณภาพ (Quality) หมายถึง ระดับความเป็นเลิศ (Degree of Excellence) ในคุณลักษณะ โดยรวมของผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ปราศจากข้อบกพร่องและตอบสนองความต้องการเป็นที่พึงพอใจ ของลูกค้าหรือผู้รับบริการและเกิดประโยชน์ตามความต้องการของลูกค้า โดยปฏิบัติตามมาตรฐานทาง เทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาชีพ ซึ่งต้องมีมิติต่าง ๆ ในด้านความรู้ ความสามารถของผู้ให้บริการ ความเหมาะสมของการให้บริการ มีประสิทธิผล ประสิทธิภาพ มีความปลอดภัย มีการเข้าถึงบริการหรือมี บริการเมื่อจำเป็น รวมถึงการมีความเท่าเทียมและความต่อเนื่อง ในการรับบริการ หรือกล่าวอีกนัย หนึ่งคุณภาพคือความพอใจของลูกค้า

5. คุณภาพบริการ คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง ระดับความสามารถของผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ในการบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้ มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่อง (Zero Defect) และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าชั้นที่พึงพอใจ (Satisfaction) องค์ประกอบหลักที่กำหนดความพึงพอใจกับของลูกค้าผู้รับบริการต่อการ ให้บริการ

ลักษณะของการบริการ

การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ ซึ่งมีผลต่อการออกแบบการดำเนินงานทางการตลาดดังต่อไปนี้

Kotler (2010) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือรู้สึกได้ก่อนการซื้อ และไม่สามารถคาดเดาผลที่จะเกิดขึ้นได้ตั้งนั้น เพื่อลดความเสี่ยงผู้ซื้อจะมองหาสัญญาณที่บ่งบอกถึง คุณภาพของการบริการโดยพิจารณาจากสถานที่ตัวบุคคล เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ ในการติดต่อสื่อสาร และราคา ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างสิ่งเหล่านี้ขึ้นมาเพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้ซื้อ

ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกันนั่นคือไม่มีตัวสินค้าที่สามารถเก็บรักษาทำการจำหน่ายและบริโภคทีหลังได้ผู้ให้บริการหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้เพียงหนึ่งรายทำให้เกิดปัญหาเรื่องข้อจำกัดด้านเวลาขึ้น ซึ่งกลยุทธ์ที่จะแก้ปัญหาดังกล่าวนั้นผู้ให้บริการอาจทำการขยายกลุ่มผู้ใช้บริการให้มีขนาดใหญ่ขึ้นและกำหนดมาตรฐานเวลาการให้บริการให้รวดเร็วซึ่งจะทำให้สามารถบริการลูกค้าได้มากขึ้น

ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการให้บริการมีความไม่แน่นอนสูงขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ตัวผู้ให้บริการ ช่วงเวลาที่ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการ ดังนั้นธุรกิจที่เป็นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องควบคุมคุณภาพของการบริการ ซึ่งสามารถทำได้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การคัดเลือก และการอบรมการให้บริการแก่พนักงาน
2. กำหนดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบของธุรกิจ
3. การตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า จากการสอบถามความคิดเห็น การเปิด

ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การให้บริการนั้นไม่สามารถเก็บได้เหมือนกับสินค้าอื่น ซึ่งจะเกิดปัญหาขึ้นเมื่อความต้องการไม่แน่นอนทำให้เกิดเหตุการณ์การให้บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้าเกิดขึ้น ดังนั้นธุรกิจที่ให้บริการจะต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อที่จะปรับความต้องการซื้อและการให้บริการให้มีความสอดคล้องกัน เช่น การนำเอากลยุทธ์การตั้งราคาที่แตกต่างกัน เพื่อให้เกิดความต้องการซื้ออย่างสม่ำเสมอ หรือการจ้างพนักงานเพิ่มชั่วคราวในช่วงเวลาที่มีจำนวนลูกค้ามากกว่าปกติ เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น

การบริการที่ดีจะช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในที่สุดดังนั้นความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2556: 14-16) ดังนี้

ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริหารบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการเป็นผู้ที่มีบทบาท สำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการบริการโดยเฉพาะผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า เนื่องจากเป็นบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการหรือลูกค้าโดยตรงเริ่มตั้งแต่การต้อนรับผู้ที่เข้ามา ติดต่อจนกระทั่งการอำลาบุคคลนั้นเมื่อบริการต่าง ๆ สิ้นสุดลงการทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ 28 (Service Mind) อย่างเต็มเปี่ยมและรู้จักเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพอันนำไปสู่การเป็นนักบริการระดับมืออาชีพ ดังนี้

1.1 ทำให้เกิดการรับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้องโดยมุ่งเน้นที่ตัวลูกค้า หรือผู้บริโภคเป็นศูนย์กลางของการบริการด้วยการกระทำเพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และทำให้ลูกค้ามาใช้บริการพึงพอใจเป็นสำคัญ

1.2 ทำให้เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

1.3 ทำให้ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการบริการที่ผู้ปฏิบัติงานบริการพึงปฏิบัติซึ่งเป็นภาพลักษณ์เบื้องต้น ของการบริการ โดยเฉพาะจะต้องคำนึงถึงบุคลิกภาพและการแสดงออกด้วยไมตรีจิตที่สามารถทำให้ผู้รับบริการประทับใจและจิตใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นลูกค้าประจำ

1.4 ทำให้รู้จักวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและคุณลักษณะของการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการรวมทั้งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งเกิดตลอดเวลาและจำเป็นต้องอาศัยการฝึกฝนทักษะในการแก้ปัญหาเพื่อมิให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ

2. ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ปัจจุบันผู้ประกอบการที่ผลิต สินค้าและบริการต่างก็ตระหนักถึงความสำคัญของการบริการมากขึ้นและหันมาให้บริการเป็นกลยุทธ์ การแข่งขันทางการตลาดที่นับวันจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นการทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะ

ช่วยให้ผู้บริหารการบริการสามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้ดังนี้

2.1 ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นอันดับแรกและรู้จักสำรวจความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช้วางแผนและการปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

2.2 การทำให้เห็นความสำคัญของบุคลากรหรือปฏิบัติงานบริการซึ่งมีบทบาทสำคัญที่จะดึงผู้บริโภคให้มาเป็นลูกค้าประจำ ขององค์กรด้วยการสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาศักยภาพในการบริการอย่างทั่วถึงทั้งในด้านความรู้และทักษะการบริการที่มีคุณภาพ

2.3 ทำให้เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่าง ๆ ที่สามารถใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพโดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ การสร้างเอกลักษณ์ในการบริการที่ประทับใจ การบริหารองค์กรที่มีประสิทธิภาพและการใช้เทคโนโลยีการบริการที่ทันสมัย

2.4 ทำให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและกำหนดทิศทางของการบริการที่ตลาดต้องการได้

ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

ถึงแม้ธุรกิจบริการจะให้ความสำคัญอย่างมากกับลูกค้าหรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการต่าง ๆ และพยายามทุกวิถีทางที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าดั่งนั้น ลูกค้าจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้บทบาทและขอบเขตความเป็นไปได้ของการใช้บริการที่เหมาะสมด้วยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจกระบวนการบริการและสามารถคาดหวังการบริการที่จะได้รับอย่างมีเหตุผลตามข้อจำกัดของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

1. ทำให้เกิดการรับรู้และเข้าใจลักษณะของงานบริการว่าเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้มารับบริการอยู่ตลอดเวลาอันส่งผลให้การบริการบางครั้งอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้ซึ่งผู้ใช้บริการจำเป็นต้องคาดหวังการบริการในระดับที่มีความเป็นไปได้ตามลักษณะของงานบริการต่าง

2. ทำให้ตระหนักถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของตัวผู้ใช้บริการในฐานะที่ผู้ที่แสดง เจตนาในการรับบริการควรมีมารยาทที่ดีและใช้คำพูดที่ชัดเจนเข้าใจง่ายในการระบุความต้องการการบริการเมื่อผู้ใช้บริการเข้าใจและเสนอการบริการที่ถูกต้องผู้รับบริการก็จะทำให้เกิดความรู้สึกและทัศนคติที่มีต่อการบริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2558: 50) อธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการโดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องที่ยากเนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบากจึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมิน

หรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด

Gronroos (1984) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการและคุณภาพการให้บริการจะมีอย่างน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการกล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and Skill) เป็น การพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะ ในงานบริการซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and Behavior) ผู้รับบริการจะเกิด ความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างเร่งด่วน

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and Flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการและเวลาที่ให้บริการจากผู้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and Trustworthiness) ผู้รับบริการจะ ทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้วซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติและผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์ นั้นๆ ได้ทัน ท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสมซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and Credibility) ผู้รับบริการจะ เชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2555: 15-17) ได้กล่าวว่า แนวคิดการให้บริการให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการ ต้องเริ่มจากการมีทัศนคติที่ดีในการบริการ หากทุกคนมีจิตสำนึกในการให้บริการและถือว่าทุกคนในบริษัท มีความรับผิดชอบร่วมกัน ทุกคนล้วนเป็นทูตในความสัมพันธ์กับลูกค้าความผิดพลาดบกพร่องในหน้าที่บกพร่องในการบริการ จะมีผลต่อลูกค้าและเป็นการบ่อนทำลายชื่อเสียงของธุรกิจ ในที่สุด ฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องคิดให้ได้เสมอว่า

1. กฎลูกค้าต้องถูกเสมอ
2. กฎผู้ให้บริการเป็นพระเอกไม่ได้เป็นแค่ตัวพระรอง

3. กฎงานบริการเป็นงานผู้ให้
4. กฎงานบริการเป็นงานฝึกระดับจิตใจ
5. กฎร้งานบริการต้องทำใจและอดทน
6. กฎบริการเอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรา
7. กฎยอมรับความแตกต่างของลูกค้า
8. กฎบริการลูกค้าเสมือนญาติของตนเอง
9. กฎบริการเสมือนเป็นเจ้าของกิจการ

แนวความคิดในการให้บริการเพื่อให้การบริการบรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการบริการนั้น ผู้ให้บริการจะต้องยึดถือลูกค้าเป็นหลักว่าถูกต้องเสมอการบริการเป็นผู้ให้จะต้องมีจิตใจอดทน เอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรายอมรับลูกค้า เป็นเสมือนญาติของเราเองและบริการลูกค้าเปรียบเสมือนเราเป็นเจ้าของกิจการเสียเอง

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการ

นิติพล ภูตะโชติ (2551) ได้กล่าวถึง หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการไว้ดังนี้

การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่ายธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ด้านทำเลที่ตั้งสถานที่ติดต่อเวลาขั้นตอนของการให้บริการที่รวดเร็วเพื่อไม่ให้นักค้าต้องเสียเวลารอนานเพราะอาจทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเบื่อและเปลี่ยนไปใช้บริการจากที่อื่น

ความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction) คือ เป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการหาก ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Expectation) เกิดขึ้นจากความแตกต่างของลักษณะลูกค้าแต่ละรายซึ่งลูกค้าอาจมีความคาดหวังต่อการบริการที่แตกต่างกันออกไปดังนั้นลูกค้าย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่แตกต่างกัน

การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการบอกให้ลูกค้าได้รับทราบถึงรายละเอียดของสินค้าและบริการต่าง ๆ โดยการใช้ภาษาเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย

ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ความพร้อมเป็นประสิทธิภาพของการให้บริการซึ่ง จะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการนั้น ๆ

ความรู้ของผู้ให้บริการ (Knowledge and competence) ความรู้ความสามารถและความชำนาญของผู้ให้บริการจะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้

คุณค่าของการให้บริการ (Value) คุณค่าของงานบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการ กล่าวคือลูกค้าจะเกิดความรู้สึกประทับใจและไม่เสียดายที่จะจ่ายเงินค่าบริการเมื่อลูกค้าได้รับการบริการตรงตามที่คาดหวัง

ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง ความมีน้ำใจของพนักงานความจริงใจและรู้สึกยินดีที่จะต้อนรับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่จะได้รับ

ความสนใจในลูกค้า (Interest) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อลูกค้านั้นเป็นสิ่งจำเป็น ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครต้องดูแลเอาใจใส่เขาอย่าทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณทอดทิ้งไม่ได้รับการเอาใจใส่จากพนักงาน

ความเชื่อถือได้ (Credibility) หมายถึง การที่ธุรกิจผู้ให้บริการมีการบริการที่ดีมีการได้รับรางวัลหรือการบอกต่อจากลูกค้าที่เคยมาใช้บริการสร้างความน่าเชื่อถือโดยการบริการตามมาตรฐานที่สม่ำเสมอจะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและมั่นใจในบริการ

ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการอย่างถูกต้องสม่ำเสมอ เท่าเทียมกับลูกค้ารายอื่น ๆ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าจะเกิดความไว้วางใจเมื่อกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

การตอบสนองลูกค้า (Response) หมายถึง การให้บริการตอบสนองทันทีเมื่อลูกค้าต้องการใช้ บริการหรือเมื่อเกิดปัญหาที่สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็วปัญหาต่าง ๆ ได้รับการแก้ไขอย่าง ถูกต้อง

ความปลอดภัย (Security) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการไม่เสี่ยงไม่เกิดปัญหาต่างๆ ตามมาภายหลังไม่ผิดพลาดจากการทำงานของพนักงานให้บริการ

การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) ผู้ให้บริการจะต้องทราบว่าลูกค้าต้องการอะไรดังนั้นต้องค้นหาสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นมาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ถ้าผู้ให้บริการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการมาตอบสนองเขาได้ก็หมายถึง ความมีประสิทธิภาพของบริการสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจากงานบริการ

เครื่องมือการวัดคุณภาพการบริการ

Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013) คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็น สิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานสภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่าง ๆ ป้ายประกาศ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน ทำเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ว่ามี ความตั้งใจในการให้บริการและลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้า งานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้องเหมาะสมและมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการและสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติและแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปาริชาติ มณีมัย (2561) ศึกษาคุณภาพและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตามแนวปฏิบัติด้านการควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชีขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากสำนักงานบัญชีขนาดกลางและขนาดย่อมทั่วประเทศ จำนวน 365 ตัวอย่าง ผลการศึกษา พบว่าสำนักงานบัญชีไทยมีผลการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติด้านการควบคุมคุณภาพโดยรวมทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณ 2) ด้านการจัดการเอกสาร 3) ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า 4) ด้านการปฏิบัติงาน 5) ด้านการจัดการทรัพยากร 6) ด้านการติดตามตรวจสอบ และ 7) ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติด้านการควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชีประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ อายุ และระดับการศึกษาของหัวหน้าสำนักงาน โดยระดับการศึกษาจะส่งผลในเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ในขณะที่อายุของหัวหน้าสำนักงานส่งผลในเชิงลบ 2) ปัจจัยด้านทรัพยากรขององค์กร ได้แก่ด้านทรัพยากรทางการเงิน ฐานลูกค้า และบริการของสำนักงานบัญชีซึ่ง

เป็นปัจจัยที่ส่งผลในเชิงบวกต่อการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติในการควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชีและ 3) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ ทัศนคติของลูกค้าต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชีสภาวะการแข่งขัน ในอุตสาหกรรม กฎหมายและระเบียบข้อบังคับ ตลอดจนการเปิดเสรีทาง 78 เศรษฐกิจ ล้วนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการส่งเสริมให้เกิดคุณภาพในการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติด้านการควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชี

อมรา ตีรศรีวัฒน์ (2560) ศึกษาความพร้อมและความต้องการของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีไทยในการก้าวสู่การประกอบอาชีพในอาเซียน: ปัญหาและการแก้ไขเพื่อการเตรียมความพร้อมวารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีปีที่ 6 ฉบับที่ 2 ประจำเดือนกรกฎาคม-ธันวาคม 2560 งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพร้อมและความต้องการของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีไทยในการก้าว สู่การประกอบอาชีพในประเทศสมาชิกของอาเซียน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีไทยที่ทำงานในสำนักงานบัญชีระดับนานาชาติและสำนักงานบัญชีคุณภาพระดับชาติของไทย จำนวน 390 คน ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยการจัดลำดับความสำคัญด้านความพร้อม การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นโดยใช้ค่าดัชนี PNI และความต้องการของเหตุผลในการตัดสินใจผู้มีความพร้อม และต้องการที่จะก้าวสู่การประกอบวิชาชีพในประเทศ ASEAN ด้วยแรงจูงใจด้านค่าตอบแทนทางการเงินที่คาดหวังเพิ่มขึ้นมีประสบการณ์ในระดับสากล ส่งผลต่อประวัติการทำงานที่ดีขึ้น มีเครือข่ายความสัมพันธ์กับผู้ร่วมวิชาชีพ และผลพลอยได้การเดินทางท่องเที่ยวในต่างแดนส่วนเหตุผลของผู้ที่พร้อมแต่ไม่ต้องการไปทำงาน คือ ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว ความเสี่ยงด้านความมั่นคงด้านความปลอดภัย ด้านกฎระเบียบการประกอบวิชาชีพในประเทศผู้รับ ด้านสังคม และการเมือง ในขณะที่ผู้ที่ไม่มีความพร้อมแต่มีความต้องการจะไปประกอบวิชาชีพใน ASEAN เนื่องด้วยขาดสมรรถภาพด้านความรู้ภาษาอังกฤษเป็นลำดับสำคัญที่สุด ขาดทักษะในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษและภาษาท้องถิ่น ขาดคุณสมบัติอันพึงประสงค์ตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในบริการวิชาชีพบัญชีและกฎระเบียบของประเทศผู้รับ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีไทยที่มีความพร้อมและมีศักยภาพที่จะก้าวสู่ AEC มากที่สุดคือ ผู้ทำบัญชีเนื่องจากความเข้มงวดและกฎข้อบังคับในการประกอบวิชาชีพทั้งในประเทศถิ่นกำเนิดและประเทศผู้รับมีน้อยกว่าสาขาอาชีพอื่น

Carlos Araya Leandro (2016) ได้ศึกษาเรื่อง การรวมกันของประเทศในแถบอเมริกา กลางกับมาตรฐานการบัญชีระหว่างประเทศ ระบุว่า ในช่วง 2-3 ทศวรรษที่ผ่านมา ประเทศในอเมริกากลางกำลังพยายามอย่างมากเพื่อที่จะทำให้รัฐบาลของประเทศตนเองมีกฎหมายเกี่ยวกับการจัดการทางการเงินและระบบข้อมูลทางการเงินทันสมัยขึ้น ดังนั้น ประเทศเหล่านี้จึงมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มคุณภาพข้อมูลทางการเงินของประชาชนเพื่อและปรับปรุงกระบวนการตัดสินใจให้ดียิ่งขึ้น โดย

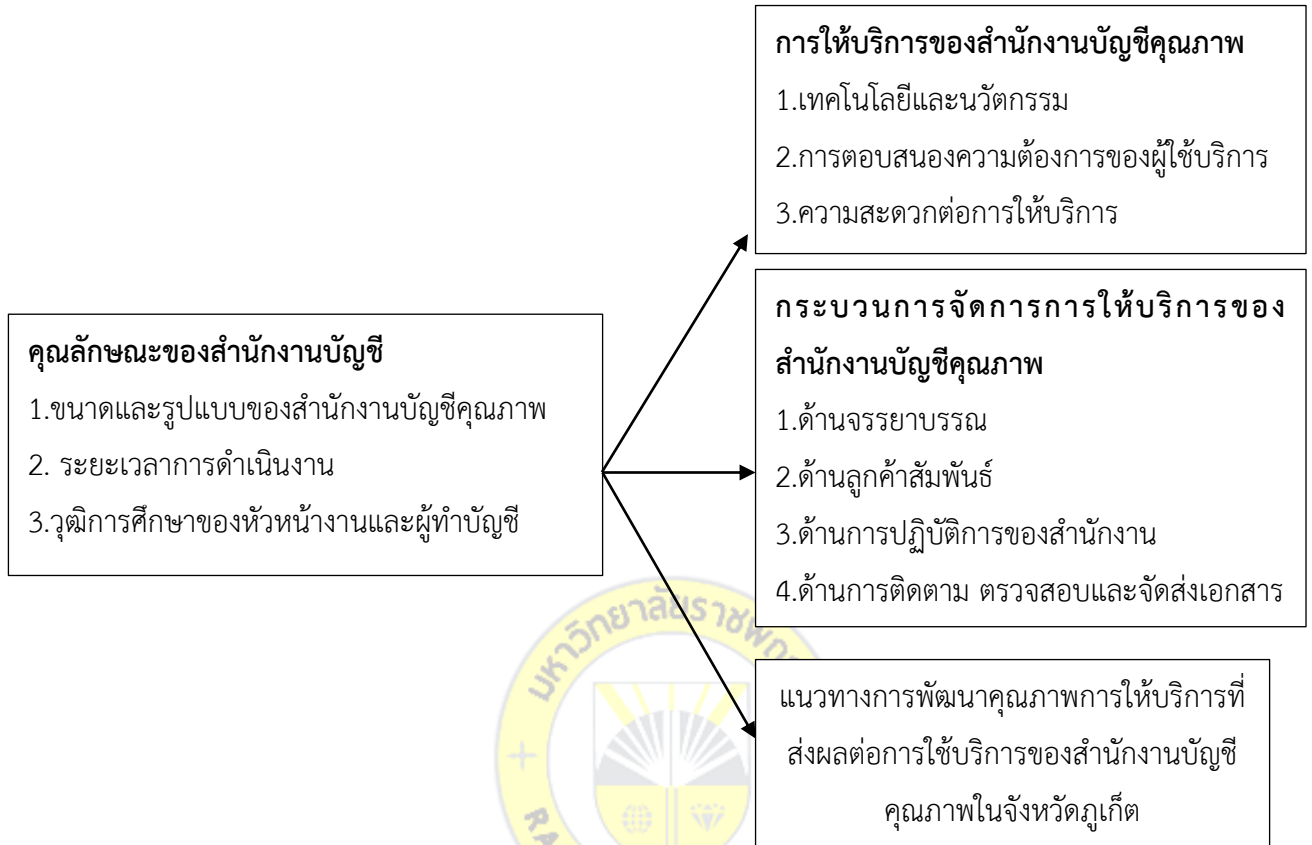
การลดระดับความทุจริตและแจ้งให้ประชาชนได้รับทราบ สำหรับการวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 2 ข้อ คือ

1. เพื่อประเมินระดับความคล้ายคลึงกันของข้อมูลทางการเงินที่กำลังพัฒนาขึ้นมา โดยรัฐบาลกลางอเมริกามีข้อเสนอแนะการจัดตั้งขึ้นโดยใช้หลักเกณฑ์พื้นฐานจากมาตรฐานการบัญชีภาครัฐระหว่างประเทศ

2. เพื่อวิเคราะห์ความพยายามและยุทธศาสตร์การดำเนินการตามกฎหมาย เพื่อตรวจสอบความแตกต่างในข้อมูลที่มีงบการเงินประจำปีโดยหน่วยงานของรัฐแห่งชาติและ หลักเกณฑ์พื้นฐานจากมาตรฐานการบัญชีภาครัฐระหว่างประเทศที่กำหนดไว้และวิเคราะห์เนื้อหา แบบอนุมาณรวมทั้งเราสามารถพูดได้ว่าคุณภาพของงบการเงินประจำปีที่น่าเสนอโดยประเทศในอเมริกากลาง เมื่อเทียบกับข้อเสนอแนะของหลักเกณฑ์พื้นฐานจากมาตรฐานการบัญชีภาครัฐระหว่างประเทศไม่เพียงพอ ดังนั้น เพื่อที่จะดำเนินการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญก็ยังคงเป็นสิ่งที่จำเป็นในการสร้างกลยุทธ์ใหม่สำหรับการดำเนินงาน

Alexsander Sulik Groeoka (2017) ได้ศึกษาเรื่อง บทบาทของสำนักงานบริการบัญชีในการสร้างข้อมูลการบัญชีในประเทศโปแลนด์กล่าวว่า ตั้งแต่ประเทศโปแลนด์มีการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองและเศรษฐกิจ มีการเปลี่ยนแปลงมากมายสังเกตเห็นได้จากองค์กรและประสิทธิภาพของบริการทางบัญชีและเห็นว่าสำนักงานบริการบัญชีเฉพาะมักจะแทนที่ด้วยแผนกบัญชีแบบดั้งเดิมอันเป็นผลมาจากการประกอบธุรกิจที่ระบอบเอาไว้ตั้งแต่ ปี พ.ศ.2557 ภายใต้นโยบายการผ่อนปรนกฎระเบียบของโปแลนด์ฉบับใหม่ที่มีผลบังคับใช้ในการยกเลิกข้อผูกพันในการรับรองผู้เชี่ยวชาญที่ให้บริการทางบัญชีอีกทั้งการเปลี่ยนแปลงทางด้านกฎหมายส่งผลให้มีสำนักงานบริการบัญชีประเภทต่าง ๆ เพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก จุดมุ่งหมายของการวิจัยในครั้งนี้เพื่อประเมินและจัดทำการประเมินเกี่ยวกับโอกาสที่เป็นไปได้ของตลาดการบริการทางบัญชีในประเทศโปแลนด์ในขอบเขตอาเซียน การวิจัยในครั้งนี้จะนำไปสู่การศึกษาทิศทางการเปลี่ยนแปลงการบัญชีในแต่ละประเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในด้านคุณภาพของข้อมูลที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกประเทศ

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษากระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัด 2. เพื่อเปรียบเทียบกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามคุณลักษณะของสำนักงานบัญชี 3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยแบบผสมวิธี (Mix method) ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ในการศึกษาคั้งนี้ คือ หัวหน้าสำนักงานบัญชี หรือหุ้นส่วนผู้จัดการหรือกรรมการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ซึ่งมีจำนวนสำนักงานบัญชีคุณภาพจังหวัดภูเก็ตทั้งหมด 11 แห่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562) จำนวน 73 คน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ผู้ศึกษาเก็บกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งหมด 11 แห่ง จำนวน 73 คน เก็บจากประชากรทั้งหมดเต็มจำนวน

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีจำนวน 7 ท่าน ได้แก่

1. สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (สรอ.) จำนวน 3 ท่าน
2. เจ้าหน้าที่สำนักพัฒนาบัญชีธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 3 ท่าน
3. ผู้อำนวยการกองกำกับบัญชีธุรกิจ จำนวน 1 ท่าน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

ผู้วิจัยทำการศึกษาค้นคว้า เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาเพื่อให้เข้าใจถึงเนื้อหาที่สอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์จากหัวหน้าสำนักงานบัญชีคุณภาพและผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของข้อความคำถามจากประเด็นและขอบข่ายที่จะศึกษา สร้างแบบสอบถามตามขอบเขตที่กำหนดนำเสนอแบบสอบถามให้ที่ปรึกษางานวิจัยเพื่อพิจารณาความถูกต้อง เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาและให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงแก้ไขตรวจสอบความตรงของเนื้อหา อีกทั้งให้คำแนะนำในการปรับปรุงข้อความและความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามตามขอบเขตที่กำหนด นำเสนอแบบสอบถามให้ที่ปรึกษางานวิจัยพิจารณาความถูกต้องเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาและให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขตรวจสอบความตรงของเนื้อหา อีกทั้งให้คำแนะนำในการปรับปรุงข้อความและความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

การสร้างแบบสัมภาษณ์เพื่อยืนยันผล เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและเป็นการยืนยันผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ใช้กับบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีคุณภาพ โดยมีสาระเนื้อหาตรงกับวัตถุประสงค์และครอบคลุมกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อสอบถามผู้ที่มีประสบการณ์ตรงและเกี่ยวข้องกับสำนักงานบัญชีคุณภาพ

3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยแบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้ วิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับ คุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ และกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามวัดข้อมูลสภาพทั่วไปของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ประกอบด้วย ขนาดของสำนักงาน รูปแบบของสำนักงาน ระยะเวลาการดำเนินงาน วุฒิการศึกษาของหัวหน้างานและผู้ทำบัญชี โดยคำถามเป็นการเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต ประกอบด้วย ด้าน เทคโนโลยีและนวัตกรรม ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งเป็นการแสดงความคิดเห็นการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ มีเกณฑ์คะแนน ดังนี้

5 คะแนน	ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
4 คะแนน	ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
3 คะแนน	ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
2 คะแนน	ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
1 คะแนน	ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต ประกอบด้วย ด้านจรรยาบรรณ ด้านลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการปฏิบัติการของสำนักงาน ด้านการติดตามตรวจสอบและจัดส่งเอกสาร ซึ่งเป็นการแสดงความคิดเห็นการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ มีเกณฑ์คะแนน ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของระดับความคิดเห็นโดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555) การแปลความหมายโดยการกำหนดเกณฑ์การประเมินความคิดเห็น 5 ระดับตามแนวคิด ของเบสท์ (Best) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.49	หมายความว่า ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.50–2.49	หมายความว่า ระดับความคิดเห็น น้อย
ค่าเฉลี่ย 2.50–3.49	หมายความว่า ระดับความคิดเห็น ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.50–4.49	หมายความว่า ระดับความคิดเห็น มาก
ค่าเฉลี่ย 4.50–5.00	หมายความว่า ระดับความคิดเห็น มากที่สุด

ส่วนที่ 4 แนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการการให้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต

การทดสอบเครื่องมือ การทดสอบเครื่องมือ เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย จึงมี การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากที่ปรึกษางานวิจัยที่ปรับปรุงและมีการแก้ไขตามข้อเสนอแนะเรียบร้อยแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ จำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและประเมินโดยใช้ ดัชนีความสอดคล้องระหว่าง

ข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index: IOC) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543) และรวมถึงนิยามหรือวัตถุประสงค์ โดยพิจารณาใน 3 ประเด็น คือ เหมาะสม ไม่เหมาะสม และไม่แน่ใจ ซึ่งการพิจารณาข้อคำถามนั้น ๆ ว่าวัดได้ตรงหรือสอดคล้องกับนิยามหรือไม่ โดยมี ช่องว่างให้กรอกค่าเสนอทั้งในรายข้อ รายด้าน และรวมทั้งฉบับ ใช้วิธีการกำหนดเป็นคะแนนดังนี้

คะแนน	+1	ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์	ให้
คะแนน	0	ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์	ให้คะแนน
	-1	ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	แล้วนำผลคะแนนที่

ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

ค่าดัชนีความสอดคล้อง

คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

ผู้ผู้เชี่ยวชาญ

ค่าดัชนี IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีความเที่ยงตรงใช้ได้ และหากค่าดัชนี IOC ต่ำกว่า 0.5 ต้องปรับปรุงแก้ไข ซึ่งผู้วิจัยต้องดำเนินการแก้ไขหรือตัดออก (สุรพงษ์ คงสัตย์ และ อธิชาติ ธรรมวงศ์, 2551) ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบหรือผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบจำนวน 3 ท่าน ดังนี้

1. อาจารย์สายสมร สังข์เมฆ ผู้ประสานงานหลักสูตรสาขาวิชาการบัญชีมหาวิทยาลัยราชภัฏและผู้ทำบัญชีภาษีอากร
2. อาจารย์เสาวลักษณ์ ไชยพันธ์ อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาการบัญชีมหาวิทยาลัยราชภัฏและผู้ทำบัญชีอิสระ
3. อาจารย์โสภภาพรรณ ไชยพัฒน์ อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาการบัญชีมหาวิทยาลัยราชภัฏและผู้ทำบัญชีอิสระ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิและมีการแก้ไขเรียบร้อยแล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 30 ชุด โดยไปทดลองสอบถามเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม แล้วนำแบบสอบถามที่ได้มาหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยเกณฑ์ต้องไม่ต่ำกว่า 0.70 จะพบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภายในปัจจัย 3 กลุ่ม (สุวิมล ติरणานนท์, 2550)

ผู้วิจัยจะทำการปรับปรุงแบบสอบถาม จากนั้นนำไปเก็บข้อมูลจากที่เป็นประชากรเป้าหมายเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยต่อไป

ผลการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ จากการนำข้อมูลจำนวน 30 ชุด มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค

(Cronbach's Alpha Coefficient) เป็นสถิติวิเคราะห์ โดยมีสูตรการคำนวณดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548) คือ

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[\frac{1-S_i^2}{S_x^2} \right]$$

เมื่อ	α	=	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	k	=	จำนวนข้อแบบสอบถาม
	S_i	=	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	S_x	=	ค่าแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

วิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) โดยมี 4 ส่วนดังนี้

- 1.ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต
- 2.ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพที่มีลักษณะของการนำนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการให้บริการ
- 3.ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ตที่สามารถนำกระบวนการต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้และมีศักยภาพมากยิ่งขึ้น
- 4.ท่านมีแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการการให้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิจัยเชิงปริมาณ ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงปริมาณด้วยวิธีการใช้แบบสอบถาม โดยเก็บ รวบรวมข้อมูลด้วยผู้วิจัยเอง ได้ทำการศึกษาและทำความเข้าใจในเนื้อหาของแบบสอบถามเป็นอย่างดี รูปแบบคำถามในแบบสอบถามเป็นแบบคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) แบบคำถามที่ผู้ตอบเลือกได้หลายคำตอบ (Multiple response) และคำถามปลายเปิด (Open ended Questions) เพื่อให้อิสระกับผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

วิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกของสำนักงานบัญชีคุณภาพรูปแบบการ สัมภาษณ์ แบบเจาะลึก มีการกำหนดประเด็นโครงสร้างข้อคำถามที่ต้องการทำการสัมภาษณ์ เป็นการใชแบบ สัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview)

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ทำการ คัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ และประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (เชิง ปริมาณ) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าสถิติดังต่อไปนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) ใช้วิเคราะห์เกี่ยวกับคุณลักษณะทั่วไป ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์การ ให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ กระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

3. การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงาน บัญชีคุณภาพ จำแนกตามคุณลักษณะทั่วไปของสำนักงานบัญชีคุณภาพโดยใช้สถิติ วิเคราะห์คือ ค่า t- test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ หลังจากสัมภาษณ์โดยสัมภาษณ์เจาะลึก ผู้วิจัยจึงนำผลการ สัมภาษณ์ดังกล่าวมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีวิเคราะห์ เนื้อหา (content analysis) กล่าวคือ ได้นำผล การสัมภาษณ์เชิงลึกมาสรุปรวบรวม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 73 แห่งในจังหวัดภูเก็ต ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยเสนอผลการวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยนำเสนอข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของสำนักงานบัญชีคุณภาพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency)

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน เพื่อวิเคราะห์การเปรียบเทียบกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามคุณลักษณะของสำนักงานบัญชี ใช้สถิติ วิเคราะห์คือ ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม

ตอนที่ 5 เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพกับการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต โดยใช้สถิติ Chi-Square

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ตอนที่ 6 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ หลังจากสัมภาษณ์โดยสัมภาษณ์เจาะลึก ผู้วิจัยจึงนำผลการ สัมภาษณ์ดังกล่าวมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีวิเคราะห์ เนื้อหา (content analysis) กล่าวคือ ได้นำผล การสัมภาษณ์เชิงลึกมาสรุปรวบรวม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยนำเสนอข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire)

ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของสำนักงานบัญชีคุณภาพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency)

ตารางที่ 4.1 ค่าความถี่และร้อยละข้อมูลสภาพทั่วไปของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

ข้อมูลสภาพทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ขนาดของสำนักงานบัญชีคุณภาพ		
1) ขนาดเล็ก ตั้งแต่ 15-29 ราย	11	24.32
2) ขนาดกลาง ตั้งแต่ 30-49 ราย	34	32.92
3) ขนาดใหญ่ ตั้งแต่ 50 รายขึ้นไป	28	32.76
รวม	73	100
รูปแบบของสำนักงานบัญชีคุณภาพ		
1) ห้างหุ้นส่วนจำกัดและห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	17	29.55
2) บริษัทจำกัด	40	56.27
3) บริษัทมหาชนจำกัด	1	1.31
4) นิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทย	13	11.18
5) บุคคลธรรมดาหรือห้างหุ้นส่วนที่ได้จดทะเบียนที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทย	2	1.59
รวม	73	100.0
ระยะเวลาการดำเนินงาน		
1-5 ปี	7	9.11
6-10 ปี	32	49.09
11- 15 ปี	27	31.60
16-20 ปี	5	6.34
มากกว่า 20 ปี	2	4.86
รวม	73	100.00

ตารางที่ 4.1 ค่าความถี่และร้อยละข้อมูลสภาพทั่วไปของสำนักงานบัญชีคุณภาพ (ต่อ)

ข้อมูลสภาพทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
วุฒิการศึกษาของหัวหน้างานและผู้ทำบัญชี		
ปริญญาตรี	16	21.02
ปริญญาโท	43	62.18
ปริญญาเอก	14	16.80
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลสภาพทั่วไปด้านขนาดของสำนักงานบัญชีคุณภาพ พบว่า ขนาดกลาง ตั้งแต่ 30-49 รายมากที่สุด จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.92 รองลงมา ขนาดใหญ่ ตั้งแต่ 50 รายขึ้นไป จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.76 และขนาดเล็ก ตั้งแต่ 15-29 ราย จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.32 ด้านรูปแบบของสำนักงานบัญชีคุณภาพ พบว่า บริษัทจำกัดมากที่สุดจำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.27 รองลงมา ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซึ่งได้แก่ ห้างหุ้นส่วนจำกัดและห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.55 นิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทย จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.18 บุคคลธรรมดาหรือห้างหุ้นส่วนที่ได้จดทะเบียนที่ประกอบธุรกิจ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.59 และ บริษัทมหาชนจำกัด จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.31 ด้านระยะเวลาการดำเนินงาน พบว่า 6-10 ปี จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.09 รองลงมา 11-15 ปี จำนวน 31.60 คิดเป็นร้อยละ 31.60 ระยะเวลา 1-5 ปี จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.11 ระยะเวลา 16-20 ปี จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.34 และมากกว่า 20 ปี จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.86 และด้านวุฒิการศึกษาของหัวหน้างานและผู้ทำบัญชี พบว่า ปริญญาโทมากที่สุด จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.18 รองลงมา ปริญญาตรี จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.02 และปริญญาเอก จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.80

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากตารางที่ 4.2-ตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.2 การให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต

การให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพใน จังหวัดภูเก็ต	\bar{X}	SD	แปลความหมาย	ลำดับ
เทคโนโลยีและนวัตกรรม	3.85	0.57	มาก	3
การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.12	0.64	มาก	1
ความสะดวกในการให้บริการ	3.97	0.45	มาก	2
รวม	4.02	0.61	มาก	

จากตารางที่ 4.2 การให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.02$, $SD=0.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.12$, $SD=0.64$) รองลงมา ความสะดวกในการให้บริการ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.97$, $SD=0.45$) และเทคโนโลยีและนวัตกรรม ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.85$, $SD=0.57$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 การให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม

ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม	\bar{X}	SD	แปลความหมาย	ลำดับ
1. การให้บริการที่ทันสมัยมีความหลากหลาย	4.09	0.57	มาก	1
2. มีการแนะนำระบบเทคโนโลยีในการ ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	3.76	0.62	มาก	4
3. ระบบมีคุณภาพต่อการให้บริการ	3.80	0.70	มาก	3
4. ระบบมีการควบคุมและมีความถูกต้อง แม่นยำ	3.83	0.53	มาก	2
รวม	3.85	0.57	มาก	

จากตารางที่ 4.3 การให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม พบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.85$, $SD=0.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ การให้บริการที่ทันสมัยมีความหลากหลาย ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.09$, $SD=0.57$) รองลงมา ระบบมีการควบคุมและมีความถูกต้องแม่นยำ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.83$, $SD=0.53$) ระบบมีคุณภาพต่อการให้บริการ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.80$, $SD=0.70$)

และมีการแนะนำระบบเทคโนโลยีในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.76$, $SD=0.62$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 การให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	\bar{X}	SD	แปลความหมาย	ลำดับ
1. มีช่องทางการติดต่อที่เพียงพอต่อความต้องการ	3.96	0.79	มาก	4
2. มีความน่าเชื่อถือและมีมาตรฐานที่แน่นอน	4.11	0.59	มาก	2
3. มีความชัดเจนต่อการให้บริการไม่ซับซ้อนหรือหลายขั้นตอน	4.23	0.44	มาก	1
4. สามารถแก้ปัญหาอย่างทันทันถ่วงที	4.01	0.73	มาก	3
รวม	4.12	0.64	มาก	

จากตารางที่ 4.4 การให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ พบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.12$, $SD=0.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ มีความชัดเจนต่อการให้บริการไม่ซับซ้อนหรือหลายขั้นตอน ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.23$, $SD=0.44$) รองลงมา มีความน่าเชื่อถือและมีมาตรฐานที่แน่นอน ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$, $SD=0.59$) สามารถแก้ปัญหาอย่างทันทันถ่วงที ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.01$, $SD=0.73$) และมีช่องทางการติดต่อที่เพียงพอต่อความต้องการ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$, $SD=0.79$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 การให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต ด้านความสะดวกในการให้บริการ

ด้านความสะดวกในการให้บริการ	\bar{X}	SD	แปลความหมาย	ลำดับ
1. มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.04	0.47	มาก	2
2. มีระยะเวลาในการให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม	3.85	0.38	มาก	4
3. ตอบความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างตรงไปตรงมาและมีความชัดเจน	3.88	0.40	มาก	3
4. มีช่องทางให้บริการตามความเหมาะสม	4.18	0.59	มาก	1
รวม	3.97	0.45	มาก	

จากตารางที่ 4.5 การให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต ด้านความสะดวกในการให้บริการ พบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.97$, $SD=0.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ มีช่องทางให้บริการตามความเหมาะสม ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$, $SD=0.59$) รองลงมา มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$, $SD=0.47$) ตอบความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างตรงไปตรงมาและมีความชัดเจน ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.88$, $SD=0.40$) และมีระยะเวลาในการให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.85$, $SD=0.38$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากตารางที่ 4.6-ตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.6 กระบวนการให้บริการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต

กระบวนการให้บริการจัดการ	\bar{X}	SD	แปลความหมาย	ลำดับ
ด้านจรรยาบรรณ	4.18	0.63	มาก	2
ด้านลูกค้าสัมพันธ์	4.03	0.54	มาก	3
ด้านการปฏิบัติการของสำนักงาน	4.27	0.77	มาก	1
ด้านการติดตาม ตรวจสอบและจัดส่งเอกสาร	3.99	0.23	มาก	4
รวม	4.17	0.48	มาก	

จากตารางที่ 4.6 กระบวนการให้บริการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.17$, $SD=0.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านการปฏิบัติการของสำนักงาน ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.27$, $SD=0.77$) รองลงมา ด้านจรรยาบรรณ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$, $SD=0.63$) ด้านลูกค้าสัมพันธ์ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.03$, $SD=0.54$) และด้านการติดตามตรวจสอบและจัดส่งเอกสาร ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.99$, $SD=0.23$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 กระบวนการให้บริการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต ด้านจรรยาบรรณ

ด้านจรรยาบรรณ	\bar{X}	SD	แปลความหมาย	ลำดับ
1.มีความโปร่งใสและความซื่อสัตย์ เที่ยงตรงต่อการให้บริการ	3.94	0.61	มาก	3
2.รักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการ	4.15	0.59	มาก	2
3.มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การให้บริการทั้งต่อหน้าและลับหลังการให้บริการ	3.83	0.42	มาก	4
4.มีจรรยาบรรณวิชาชีพตลอดการให้บริการ	4.22	0.69	มาก	1
รวม	4.18	0.63	มาก	

จากตารางที่ 4.7 กระบวนการให้บริการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต ด้านจรรยาบรรณ พบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$, $SD=0.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ มีจรรยาบรรณวิชาชีพตลอดการให้บริการ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.22$, $SD=0.69$) รองลงมา รักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.15$, $SD=0.59$) มีความโปร่งใสและความซื่อสัตย์ เที่ยงตรงต่อการให้บริการ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.94$, $SD=0.61$) และมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การให้บริการทั้งต่อหน้าและลับหลังการให้บริการ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.83$, $SD=0.42$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 กระบวนการให้บริการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต
ด้านลูกค้าสัมพันธ์

ด้านลูกค้าสัมพันธ์	\bar{X}	SD	แปลความหมาย	ลำดับ
1.มีการใช้ถ้อยคำสุภาพและตอบโต้ด้วยความชัดเจน	3.78	0.68	มาก	4
2.มีการประชาสัมพันธ์ที่เป็นจริงต่อการให้บริการ	3.84	0.63	มาก	3
3.มีเครือข่ายการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการในหลาย ๆ ด้าน	4.06	0.32	มาก	1
4. มีการใช้สื่อทั้งตัวบุคคลและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย	3.99	0.47	มาก	2
รวม	4.03	0.54	มาก	

จากตารางที่ 4.8 กระบวนการให้บริการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต ด้านลูกค้าสัมพันธ์ พบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.03$, $SD=0.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ มีเครือข่ายการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการในหลายๆ ด้าน ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.06$, $SD=0.32$) รองลงมา มีการใช้สื่อทั้งตัวบุคคลและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.99$, $SD=0.47$) มีการประชาสัมพันธ์ที่เป็นจริงต่อการให้บริการ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.84$, $SD=0.63$) และมีการใช้ถ้อยคำสุภาพและตอบโต้ด้วยความชัดเจน ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.78$, $SD=0.68$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 กระบวนการให้บริการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต
ด้านการปฏิบัติการของสำนักงาน

ด้านการปฏิบัติการของสำนักงาน	\bar{X}	SD	แปลความหมาย	ลำดับ
1. มีการจัดทำบัญชีที่ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	4.05	0.72	มาก	3
2. มีการชี้แจงบุคลากรให้เข้าถึงวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน	4.31	0.37	มาก	1

ตารางที่ 4.9 กระบวนการให้บริการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต
ด้านการปฏิบัติการของสำนักงาน (ต่อ)

ด้านการปฏิบัติการของสำนักงาน	\bar{X}	SD	แปลความหมาย	ลำดับ
3. มีการแต่งตั้งและมอบหมายงานที่เหมาะสมกับบุคคล	3.96	0.63	มาก	4
4. มีการฝึกอบรมและทดสอบก่อนการปฏิบัติงาน	4.17	0.54	มาก	2
รวม	4.27	0.77	มาก	

จากตารางที่ 4.9 กระบวนการให้บริการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต ด้านการปฏิบัติการของสำนักงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.27$, $SD=0.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ มีมีการชี้แจงบุคลากรให้เข้าใจวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.31$, $SD=0.37$) รองลงมา มีการฝึกอบรมและทดสอบก่อนการปฏิบัติงานระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.17$, $SD=0.54$) การจัดทำบัญชีที่ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.05$, $SD=0.72$) และมีการแต่งตั้งและมอบหมายงานที่เหมาะสมกับบุคคล ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$, $SD=0.63$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 กระบวนการให้บริการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต
ด้านการติดตาม ตรวจสอบและจัดส่งเอกสาร

ด้านการปฏิบัติการของสำนักงาน	\bar{X}	SD	แปลความหมาย	ลำดับ
1. มีการตรวจสอบเอกสารตามกฎหมายกำหนด	3.96	0.33	มาก	2
2. เมื่อมีปัญหาติดตามแจ้งข้อมูลให้กับลูกค้าอย่างถูกต้องและกำหนดแนวทางการแก้ไข	3.74	0.42	มาก	4
3. มีการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้าอย่างยุติธรรม	3.83	0.41	มาก	3
4. มีการจัดเก็บข้อมูลลูกค้าและป้องกันความเสียหายอย่างถูกต้องตามกฎหมายกำหนด	4.05	0.29	มาก	1
รวม	3.99	0.23	มาก	

จากตารางที่ 4.10 กระบวนการให้บริการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต ด้านการติดตาม ตรวจสอบและจัดส่งเอกสาร พบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.99$, $SD=0.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ มีการจัดเก็บข้อมูลลูกค้าและป้องกันความเสียหายอย่างถูกต้อง ตามกฎหมายกำหนด ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.05$, $SD=0.29$) รองลงมา มีการตรวจสอบเอกสารตามกฎหมายกำหนด ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$, $SD=0.33$) มีการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้าอย่างยุติธรรม ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.83$, $SD=0.41$) และเมื่อมีปัญหาติดตามแจ้งข้อมูลให้กับลูกค้าอย่างถูกต้องและกำหนดแนวทางการแก้ไข ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.74$, $SD=0.42$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน เพื่อวิเคราะห์การเปรียบเทียบกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีใช้สถิติ วิเคราะห์คือ ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม ตารางที่ 4.11-ตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามขนาดของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

กระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ	ขนาดเล็ก ตั้งแต่ 15-29ราย		ขนาดกลาง ตั้งแต่30-49 ราย		ขนาดใหญ่ ตั้งแต่50ขึ้นไป		F	Sig.
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
	1.ด้านจรรยาบรรณ	2.52	1.11	2.64	0.78	3.24		
2. ด้านลูกค้าสัมพันธ์	1.74	0.73	1.90	0.67	2.38	0.69	16.06	0.00*
3.ด้านการปฏิบัติการของสำนักงาน	2.35	0.79	2.36	0.67	2.52	0.50	1.06	0.34
4.ด้านการติดตาม ตรวจสอบและจัดส่งเอกสาร	1.54	0.58	1.09	0.31	1.00	0.00	55.61	0.00*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์กระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต ที่มีขนาดของสำนักงานบัญชีคุณภาพต่างกัน มีกระบวนการจัดการการให้บริการ โดยภาพรวมต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านจรรยาบรรณ ด้านลูกค้าสัมพันธ์และด้านการติดตาม ตรวจสอบและจัดเอกสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามรูปแบบของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

กระบวนการจัดการการ ให้บริการของสำนักงานบัญชี คุณภาพ	ห้างหุ้นส่วน จำกัด		บริษัทจำกัด		บริษัทจำกัด มหาชน		นิติบุคคล ต่างประเทศ		บุคคลธรรมดา หรือห้าง หุ้นส่วนที่ได้จัด ทะเบียน		F	Sig
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
	1.ด้านจรรยาบรรณ	2.52	0.87	2.81	0.85	2.43	0.62	1.34	0.61	2.95		
2. ด้านลูกค้าสัมพันธ์	2.18	0.39	1.67	0.83	2.16	0.55	2.03	0.18	1.79	0.79	7.96	0.00*
3.ด้านการปฏิบัติการ ของสำนักงาน	2.45	0.58	2.11	0.75	2.11	0.72	2.32	0.77	2.63	0.60	12.40	0.00*
4.ด้านการติดตาม ตรวจสอบและจัด	1.04	0.21	1.40	0.55	1.08	0.27	1.93	0.37	1.26	0.50	22.96	0.00*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์กระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต ที่มีรูปแบบของสำนักงานบัญชีคุณภาพต่างกัน มีกระบวนการจัดการการให้บริการ โดยภาพรวมต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านจรรยาบรรณ ด้านลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการปฏิบัติการของสำนักงานและด้านการติดตาม ตรวจสอบและจัดเอกสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงาน

กระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ	1-5ปี		6-10ปี		11-15ปี		16-20ปี		มากกว่า 20 ปี		F	Sig
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1.ด้านจรรยาบรรณ	2.37	0.75	2.99	0.72	2.97	0.54	2.09	0.56	2.88	1.02	23.41	0.00*
2. ด้านลูกค้าสัมพันธ์	2.52	0.40	1.64	0.41	2.45	0.31	2.19	0.72	2.00	0.77	9.63	0.00*
3.ด้านการปฏิบัติการของสำนักงาน	2.69	0.62	2.26	0.92	2.36	0.87	2.47	0.61	2.74	0.81	15.30	0.00*
4.ด้านการติดตาม ตรวจสอบ และจัด	1.33	0.71	1.94	0.62	1.09	0.43	1.86	0.40	1.50	0.43	21.08	0.00*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์กระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต ที่มีระยะเวลาการดำเนินงานต่างกัน มีกระบวนการจัดการการให้บริการ โดยภาพรวมต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านจรรยาบรรณ ด้านลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการปฏิบัติการของสำนักงานและด้านการติดตาม ตรวจสอบและจัดเอกสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามวุฒิการศึกษาของหัวหน้างานและผู้ทำบัญชี

กระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ	ปริญญาตรี		ปริญญาโท		ปริญญาเอก		F	Sig
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1.ด้านจรรยาบรรณ	2.54	1.11	2.64	0.78	3.24	0.71	11.33	0.00*
2. ด้านลูกค้าสัมพันธ์	1.84	0.73	1.63	0.86	2.28	0.75	17.09	0.00*
3.ด้านการปฏิบัติการของสำนักงาน	2.35	0.79	2.36	0.67	2.52	0.50	1.06	0.34
4.ด้านการติดตาม ตรวจสอบและจัด	1.58	0.59	1.09	0.33	1.00	0.00	55.62	0.00*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์กระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต ที่มีวุฒิการศึกษาของหัวหน้างานและผู้ทำบัญชีต่างกัน มีกระบวนการจัดการการให้บริการ โดยภาพรวมต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านจรรยาบรรณ ด้านลูกค้า

สัมพันธ์ ด้านการปฏิบัติการของสำนักงานและด้านการติดตาม ตรวจสอบและจัดเอกสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 5 เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพกับการ ให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต โดยใช้สถิติ Chi-Square จากตารางที่ 4.15- ตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพกับการให้บริการของ สำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต ด้านขนาดของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

การให้บริการของ สำนักงานบัญชีคุณภาพ	ขนาดของสำนักงานบัญชีคุณภาพ			รวม
	ขนาดเล็ก ตั้งแต่ 15-29 ราย	ขนาดกลาง ตั้งแต่ 30-49 ราย	ขนาดใหญ่ ตั้งแต่ 50 ราย ขึ้นไป	
การตัดสินใจในระดับปาน กลาง	0 0.00%	2 0.50%	1 0.3%	3 0.8%
การตัดสินใจในระดับมาก	125 31.3%	174 43.5%	82 20.5%	381 95.3%
การตัดสินใจในระดับมาก ที่สุด	5 1.3%	7 1.8%	4 1.0%	16 4.0%
รวม	130 32.5%	183 45.8%	87 21.8%	400 100.0%

Chi-Square=1.56 Sig=0.44

จากตารางที่ 4.15 การทดสอบความสัมพันธ์ด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ กับคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ด้านขนาดของสำนักงานบัญชีคุณภาพ พบว่า Chi-Square=1.56 Sig=0.44 แสดงว่าด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพไม่มีความสัมพันธ์กับ คุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ด้านขนาดของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพกับการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต ด้านรูปแบบของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

การให้บริการของ สำนักงานบัญชีคุณภาพ	รูปแบบของสำนักงานบัญชีคุณภาพ				รวม
	ห้างหุ้นส่วนจด ทะเบียน	บริษัท จำกัด	บริษัท มหาชนจำกัด	นิติบุคคล	
การตัดสินใจในระดับ	0	2	1	0	3
ปานกลาง	0.00%	0.50%	0.25%	0.00%	0.75%
การตัดสินใจในระดับ	53	108	136	84	381
มาก	13.25%	27.00%	34.00%	21.00%	95.25%
การตัดสินใจในระดับ	1	6	4	5	16
มากที่สุด	.25%	1.50%	1.00%	1.25%	4.00%
รวม	54	116	141	89	400
	13.50%	29.00%	35.25%	22.25%	100.0%

Chi-Square=4.75 Sig=0.58

จากตารางที่ 4.16 การทดสอบความสัมพันธ์คุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ด้านรูปแบบของสำนักงานบัญชีคุณภาพ พบว่า Chi-Square=4.75 Sig=0.58 แสดงว่าด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพไม่มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ด้านรูปแบบของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

ตารางที่ 4.17 ระหว่างคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพกับการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต ด้านระยะเวลาการดำเนินงาน

การให้บริการของ สำนักงานบัญชี คุณภาพ	ระยะเวลาการดำเนินงาน				รวม
	1-5 ปี	6-10 ปี	11- 15 ปี	16-20 ปี	
การตัดสินใจในระดับ	1	0	0	2	3
ปานกลาง	0.3%	0.00%	0.0%	0.5%	0.8%
การตัดสินใจในระดับ	76	136	135	34	381
มาก	19.0%	34.0%	33.8%	8.5%	95.3%
การตัดสินใจในระดับ	4	3	8	1	16
มากที่สุด	1.0%	0.8%	2.0%	0.3%	4.0%

ตารางที่ 4.17 ระหว่างคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพกับการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต ด้านระยะเวลาการดำเนินงาน (ต่อ)

การให้บริการของ สำนักงานบัญชี คุณภาพ	ระยะเวลาการดำเนินงาน				รวม
	1-5 ปี	6-10 ปี	11- 15 ปี	16-20 ปี	
รวม	81 20.3%	139 34.8%	143 35.8%	37 9.3%	400 100.0%

Chi-Square=15.65 Sig=0.50

จากตารางที่ 4.17 การทดสอบความสัมพันธ์ของคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน พบว่า Chi-Square=15.65 Sig=0.55 แสดงว่าด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพไม่มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน

ตารางที่ 4.18 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพกับการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต ด้านวุฒิการศึกษาของหัวหน้างานและผู้ทำบัญชี

การให้บริการของ สำนักงานบัญชีคุณภาพ	วุฒิการศึกษาของหัวหน้างานและผู้ทำบัญชี			รวม
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
การตัดสินใจในระดับปานกลาง	3 0.8%	0 0.00%	0 0.0%	3 0.8%
การตัดสินใจในระดับมาก	276 69.0%	97 24.3%	8 2.0%	381 95.3%
การตัดสินใจในระดับมากที่สุด	14 3.5%	1 0.3%	1 0.3%	16 4.0%
รวม	293 73.3%	98 24.5%	9 2.3%	400 100.0%

Chi-Square=5.06 Sig=0.55

จากตารางที่ 4.18 การทดสอบความสัมพันธ์ของคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ด้านวุฒิการศึกษาของหัวหน้างานและผู้ทำบัญชี พบว่า Chi-Square=5.06 Sig=0.55 แสดงว่าด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพไม่มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ด้านวุฒิการศึกษาของหัวหน้างานและผู้ทำบัญชี

ส่วนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ตอนที่ 6 วิเคราะห์ข้อมูลด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

1. ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม

สำนักงานบัญชีใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการส่งเสริมการปฏิบัติงานให้เพียงพอและเหมาะสมกับการดำเนินงาน โดยมีโปรแกรมสำเร็จรูปหรือโปรแกรมการจัดเก็บข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีโปรแกรมที่สามารถรองรับกับกระบวนการทำงาน เช่น ทางหน่วยงานราชการ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือกรมสรรพากร เพื่อการจัดเก็บหรือการประมวลผลข้อมูลได้ถูกต้อง สามารถใช้เทคโนโลยีมาบูรณาการในการทำบัญชีเพื่อให้การทำระบบบัญชีง่ายและตอบสนองความต้องการได้รวดเร็วและง่ายยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังเหมาะสมกับแต่ละประเภทของธุรกิจที่ใช้ในการดำเนินการ

2. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

สำนักงานงานบัญชีมีมาตรฐานโดยใช้กรอบกฎหมายที่มีประสิทธิภาพในการบังคับใช้ที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมแล้วในความน่าเชื่อถือที่ยึดเป็นเกณฑ์การปฏิบัติ และมีการบริการที่ครอบคลุมในทุกด้านที่สามารถให้คำปรึกษาต่าง ๆ เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินงานได้อย่างเติบโตและเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงของนโยบายต่าง ๆ ในอนาคต แต่อย่างไรก็ตามการบริการแต่ละสถานที่ย่อมมีความหลากหลาย ฉะนั้นบุคลากรควรมีการบริการจากใจจริงและควรมีแก้ไขปัญหาเหตุการณ์เฉพาะหน้าอย่างถูกต้องและที่สำคัญคือความปลอดภัยของข้อมูลของผู้ใช้บริการที่ต้องมีการเก็บข้อมูลให้ดีที่สุดเพื่อรักษาจริยบรรณของผู้ให้บริการ

3. ด้านความสะดวกรวดเร็ว

สำนักงานบัญชีควรมีการบริการที่สะดวกรวดเร็วเนื่องจากบุคลากรเป็นคนที่มีความสามารถและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ทางด้านการดำเนินการด้านการจดทะเบียน การจัดส่งงบการเงิน การจัดส่งบัญชีและเอกสาร ประกอบการค่าบัญชีสำนักงานบัญชีควรมีการตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ก่อนนำมาส่งเอกสารต่อเจ้าหน้าที่เพื่อระยะเวลาในการจัดการให้แล้วเสร็จของทั้งสองฝ่าย แต่อย่างไรก็ตามการใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมเข้ามาช่วยในการดำเนินงานสามารถทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้องสม่ำเสมอ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต 1) เพื่อศึกษาคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต 2) เพื่อศึกษาการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต 3) เพื่อศึกษากระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต 4) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต

5.1 สรุปผลการวิจัย

ด้านข้อมูลสภาพทั่วไปของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

ด้านขนาดของสำนักงานบัญชีคุณภาพ พบว่า ขนาดกลาง ตั้งแต่ 30-49 รายมากที่สุด จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.9 ด้านรูปแบบของสำนักงานบัญชีคุณภาพ พบว่า บริษัทจำกัดมากที่สุด จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.27 ด้านระยะเวลาการดำเนินงาน พบว่า 6-10 ปี จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.09 และวุฒิการศึกษาของหัวหน้างานและผู้ทำบัญชี พบว่า ปริญญาโทมากที่สุด จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.18

ด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

ด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต (โดยรวม) พบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.02$, $SD=0.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.12$, $SD=0.64$) รองลงมา ความสะดวกในการให้บริการ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.97$, $SD=0.45$) และเทคโนโลยีและนวัตกรรม ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.85$, $SD=0.57$) ตามลำดับ

ด้านกระบวนการให้บริการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

กระบวนการให้บริการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต (โดยรวม) พบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.17$, $SD=0.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านการปฏิบัติการของสำนักงาน ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.27$, $SD=0.77$) รองลงมา ด้านจรรยาบรรณ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$, $SD=0.63$) ด้านลูกค้าสัมพันธ์ ระดับความ

คิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.03$, $SD=0.54$) และด้านการติดตามตรวจสอบและจัดส่งเอกสาร ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.99$, $SD=0.23$) ตามลำดับ

สรุปผลสมมติฐานการวิจัย

การเปรียบเทียบกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามขนาดของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์กระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต ทุกด้านต่างก็มีกระบวนการจัดการการให้บริการโดยภาพรวมต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านจรรยาบรรณ ด้านลูกค้าสัมพันธ์และด้านการติดตาม ตรวจสอบและจัดส่งเอกสาร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพกับการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต

การทดสอบความสัมพันธ์ด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพกับคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ทุกด้านพบว่า การให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพไม่มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

5.2 อภิปรายผล

ด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต (โดยรวม) พบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.02$, $SD=0.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.12$, $SD=0.64$) รองลงมา ความสะดวกในการให้บริการ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.97$, $SD=0.45$) และเทคโนโลยีและนวัตกรรม ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.85$, $SD=0.57$) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ตรีเพชร ภู้าเมือง (2556) กล่าวว่า ความเป็นเลิศในงานบริการการพัฒนาบุคลากรมีความจำเป็นต่อวิชาชีพการ บริการ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของบุคคลหน่วยงานหรือองค์กร ดังนั้นการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นจากตัว บุคคล โดยอาศัยทักษะ ประสพการณ์เทคนิคต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และ อยากกลับมาใช้บริการอีก มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ในดำเนินงาน 143 ทางการตลาด และการขาย และงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือ ผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ“ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็ เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด และตอบสนองความต้องการของลูกค้า ได้มากที่สุด และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความได้เปรียบในการให้บริการกับ

กระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยมีค่า Sig. (2-Tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความได้เปรียบในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงาน บัญชีคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .516 ซึ่ง แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความสัมพันธ์กับกระบวนการจัดการ การให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสัมพันธ์จาก มากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .520 ด้านความสะดวกรวดเร็ว มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .488 และด้าน เทคโนโลยีและนวัตกรรม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .179 ตามลำดับ

ด้านกระบวนการให้บริการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต (โดยรวม) พบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.17$, $SD=0.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านการปฏิบัติการของสำนักงาน ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.27$, $SD=0.77$) รองลงมา ด้านจรรยาบรรณ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$, $SD=0.63$) ด้านลูกค้าสัมพันธ์ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.03$, $SD=0.54$) และด้านการติดตามตรวจสอบและจัดส่งเอกสาร ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.99$, $SD=0.23$) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาติ มณีมัย. (2018) ศึกษาคุณภาพและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย ผลการศึกษา พบว่าสำนักงานบัญชีไทยมีผลการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติด้านการควบคุมคุณภาพโดยรวมทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณ 2) ด้านการจัดการเอกสาร 3) ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า 4) ด้านการปฏิบัติงาน 5) ด้านการจัดการทรัพยากร 6) ด้านการติดตามตรวจสอบ และ 7) ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร

สมมติฐานการเปรียบเทียบกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามขนาดของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ผลการวิเคราะห์ พบว่า กระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต ทุกด้านต่างก็มีกระบวนการจัดการการให้บริการโดยภาพรวมต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านจรรยาบรรณ ด้านลูกค้าสัมพันธ์และด้านการติดตาม ตรวจสอบและจัดเอกสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาติ มณีมัย (2561) ศึกษาคุณภาพและปัจจัยที่ส่งผลต่อ

คุณภาพการปฏิบัติงานของ สำนักงานบัญชีขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการ ปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตามแนวปฏิบัติด้านการควบคุมคุณภาพของ สำนักงานบัญชีขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจาก สำนักงานบัญชีขนาดกลางและขนาดย่อมทั่วประเทศ จำนวน 365 ตัวอย่าง ผลการศึกษา พบว่า สำนักงานบัญชีไทยมีผลการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติด้านการควบคุมคุณภาพโดยรวมทุก องค์ประกอบอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านข้อกำหนดทาง จรรยาบรรณ 2) ด้านการจัดการเอกสาร 3) ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า 4) ด้านการ ปฏิบัติงาน 5) ด้านการจัดการทรัพยากร 6) ด้านการติดตามตรวจสอบ และ 7) ด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริหาร นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติด้านการ ควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชีประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ อายุ และ ระดับการศึกษาของหัวหน้าสำนักงาน โดยระดับการศึกษาจะส่งผลในเชิงบวกต่อคุณภาพการ ปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ในขณะที่อายุของหัวหน้าสำนักงานส่งผลในเชิงลบ 2) ปัจจัยด้าน ทรัพยากรขององค์กร ได้แก่ด้านทรัพยากรทางการเงิน ฐานลูกค้า และบริการของสำนักงานบัญชีซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลในเชิงบวกต่อการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติในการควบคุมคุณภาพของสำนักงาน บัญชีและ 3) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ ทัศนคติของลูกค้าต่อคุณภาพของสำนักงาน บัญชีสภาวะการแข่งขัน ในอุตสาหกรรม กฎหมายและระเบียบข้อบังคับ ตลอดจนการเปิดเสรีทาง เศรษฐกิจ ล้วนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการส่งเสริมให้เกิดคุณภาพในการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติ ด้านการควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชี

ข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม

สำนักงานบัญชีใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการส่งเสริมการปฏิบัติงานให้เพียงพอและเหมาะสมกับการดำเนินงาน โดยมีโปรแกรมสำเร็จรูปหรือโปรแกรมการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการจัดเก็บหรือการประมวลผลข้อมูลได้ถูกต้อง สามารถใช้เทคโนโลยีมาบูรณาการในการทำบัญชีเพื่อให้การทำระบบบัญชีง่ายและตอบสนองความต้องการได้รวดเร็วและง่ายยิ่งขึ้นนอกจากนี้ยังเหมาะสมกับแต่ละประเภทของธุรกิจที่ใช้ในการดำเนินการ

2. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

สำนักงานบัญชีมีมาตรฐานโดยใช้กรอบกฎหมายที่มีประสิทธิภาพในการบังคับใช้ที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมแล้วในความน่าเชื่อถือที่ยึดเป็นเกณฑ์การปฏิบัติ และมีการบริการที่ครอบคลุมในทุกด้านที่สามารถให้คำปรึกษาต่าง ๆ เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินงานได้อย่างเติบโตและเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงของนโยบายต่าง ๆ ในอนาคต แต่อย่างไรก็ตามการบริการแต่ละสถานที่ย่อมมีความหลากหลาย ฉะนั้นบุคลากรควรมีการบริการจากใจจริงและควรมีแก้ไขปัญหาเหตุการณ์เฉพาะหน้า

อย่างถูกต้องและที่สำคัญคือความปลอดภัยของข้อมูลของผู้ใช้บริการที่ต้องมีการเก็บข้อมูลให้ดีที่สุด เพื่อรักษาจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ

3. ด้านความสะดวกรวดเร็ว

สำนักงานบัญชีควรมีการบริการที่สะดวกรวดเร็วเนื่องจากบุคลากรเป็นคนที่มีความสามารถ และเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ทางด้านการดำเนินการด้านการจดทะเบียน การจัดส่งงบการเงิน การจัดส่งบัญชีและเอกสาร ประกอบการค่าบัญชีสำนักงานบัญชีควรมีการตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ก่อนนำมาส่งเอกสารต่อเจ้าหน้าที่เพื่อรอระยะเวลาในการจัดการให้แล้วเสร็จของทั้งสองฝ่าย แต่อย่างไรก็ตามการใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมเข้ามาช่วยในการดำเนินงานสามารถทำให้การปฏิบัติงาน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้องสม่ำเสมอ

5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 จากการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ สำนักงานบัญชีคุณภาพยังให้ความร่วมมือไม่เท่าที่ควร ขาดการสื่อสารที่เป็นรูปธรรม ควรมีการ Focus Group เพิ่มขึ้น

5.3.1.2 บุคลากรในสำนักงานบัญชีควรมีแบบแผนการปฏิบัติงานในการดำเนินงานตามความเหมาะสมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ดียิ่งขึ้น

5.3.1.3 การเสริมสร้างนวัตกรรมและเทคโนโลยีเข้ามาผสมผสานในการดำเนินงานที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรเพิ่มข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียด และเข้าถึงความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

5.3.2.2 ควรเพิ่มการศึกษาเกี่ยวกับเหตุผลที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

5.3.2.3 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ เพื่อหาปัจจัยเชิงสาเหตุในการปฏิบัติงาน

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2562). กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับช่างเป็นผู้
ที่มีหน้าที่จัดทำบัญชี พ.ศ.2555.
_____. (2560). กฎกระทรวงว่าด้วยการยกเว้นไม่ต้องจัดให้งบการเงินได้รับการตรวจสอบและ
แสดงความเห็นโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต พ.ศ.2544.
- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ.(2555). ธุรกิจบริการ: วิชาชีพบัญชี. ค้นเมื่อวันที่เมื่อ 25 มิถุนายน
2556, ค้นเมื่อวันที่จาก www.dth.go.th/filesupload/aec/images/acc29-05-55.pdf
จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2555). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ เอกสารการสอนธุรกิจการ
บริการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชูชัย สมितिไกร. (2554). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกโรงแรมที่จังหวัด
หนองคาย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2556). การจัดการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์กร. กรุงเทพมหานคร:
ทริปเพิ้ล กรุ๊ป.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2551). ไม้ด้อยบริหาร. เชียงใหม่: ออเรนจ์ กรุ๊ป ดีไซน์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7.
กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ.
- ยุพาวรรณ วรณวาณิชย์. (2554). การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2555). ภาวะผู้นำ: ทฤษฎีและนันทศาสตร์ร่วมสมัยปัจจุบัน. กรุงเทพฯ: ทิพย์
วิสุทธิ์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2556). องค์กรและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 6. นนทบุรี: ชวน
พิมพ์.
- ศากุน บุญอิต. (2553). การบริหารการบริการ: กลยุทธ์และการปฏิบัติการ. กรุงเทพฯ: มิสเตอร์
ก้อปปี.
- สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2557). กรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน พ.ศ.
2557. ค้นเมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม 2558, จาก <http://www.fap.or.th>

- สำนักงานพัฒนาบัญชี. (2557). **กรมพัฒนาธุรกิจลงพื้นที่ตรวจสำนักงานบัญชีคุณภาพทั่วประเทศ เตรียมพร้อมธุรกิจบัญชีรับผลกระทบจาก AEC.** ฉบับที่ 62/6 ตุลาคม 2557. ค้นเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2558, http://www.dbd.go.th/ewt_news.php?nid=984&filename=index.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2558). **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ยูพีซี แอลบีคส์.
- อมรา ตีระศรีวัฒน์. (2560). **ศึกษาความพร้อมและความต้องการของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีไทยในการก้าวสู่การประกอบอาชีพในอาเซียน: ปัญหาและการแก้ไขเพื่อการเตรียมความพร้อม.** วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ. สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีปีที่ 6 ฉบับที่ 2 ประจำเดือน กรกฎาคม-ธันวาคม 2560.
- Bartol, K. M., & Martin, D. C. (1997). **Management.** 2nd ed. New York: McGraw-Hill.
- Brown, B.R. (1998). **An Analysis of The Perceived Effectiveness of School-based management by school and Community Stakeholder.** Doctoral Dissertation, Graduate school, Northern Illinois University.
- Cronbach, L.J. (1990). **Essentials of psychological testing.** 5th ed. New York: Harper Collins Publishers. (pp.202-204)
- Fayol, Henri. (1949). **General and Industrial Management.** London: Sir Isaac Pitman & Sons.
- Gronroos, Christian. **A service quality model and its marketing implications, European.** Journal of Marketing 18, 4 (2008) 36-44.
- Kotler, P. (2010). **Marketing management.** The Millennium ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). **A Conceptual Model of 41-50.**
- Straub, J. T. & Attner, R. F. (1985). **Introduction to business.** 2nd ed. Boston: Kent.
- Stoner, J.A. & Freeman, K.E. (1992). **Management.** 5th ed. London: Prentice-Hall International.
- Wisetasang. (2013). **Accounting for Small and Medium-Sized Businesses in Pasicharoen Bangkok.** Bangkok: Suan Sunandha Rajabhat University.



ภาคผนวก



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

- | | |
|-------------------------------|--|
| 1. อาจารย์สายสมร สังข์เมฆ | <p>ผู้ประสานสาขาวิชาการบัญชี
 คณะบริหารธุรกิจ
 มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ศูนย์ฯ ภูเก็ต
 ผู้ทำบัญชีภาษีอากร</p> |
| 2. อาจารย์เสาวลักษณ์ ไชยนันท์ | <p>อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาการบัญชี
 คณะบริหารธุรกิจ
 มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ศูนย์ฯ ภูเก็ต
 ผู้ทำบัญชีอิสระ</p> |
| 3. อาจารย์โสภภาพรรณ ไชยพัฒน์ | <p>อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาการบัญชี
 คณะบริหารธุรกิจ
 มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ศูนย์ฯ ภูเก็ต
 ผู้ทำบัญชีอิสระ</p> |





ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา เรื่อง แนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เหมาะสมและนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอความอนุเคราะห์จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตอบตามความเป็นจริง เพราะข้อมูลที่เป็นจริงของท่านจะมีคุณค่ายิ่งทำให้ทราบข้อเท็จจริงอันจะนำไปสู่การพัฒนาและผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานขององค์กรที่ดีอีกต่อไป

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต

ส่วนที่ 4 แนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการการให้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต



ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. ขนาดของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

- 1.ขนาดเล็ก ตั้งแต่ 15-29 ราย
- 2.ขนาดกลาง ตั้งแต่ 30-49 ราย
- 3. ขนาดใหญ่ ตั้งแต่ 50 รายขึ้นไป

2. รูปแบบของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

- 1. ห้างหุ้นส่วนจำกัดหรือบริษัท ซึ่งได้แก่ ห้างหุ้นส่วนจำกัดและห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล
- 2. บริษัทจำกัด
- 3. บริษัทมหาชนจำกัด
- 4. นิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทย
- 5. กิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร
- 6. บุคคลธรรมดาหรือห้างหุ้นส่วนที่ได้จดทะเบียนที่ประกอบธุรกิจ
- 7. บุคคลธรรมดาหรือห้างหุ้นส่วนที่มีได้จดทะเบียนที่ประกอบธุรกิจ

3. ระยะเวลาการดำเนินงาน

- 1. 1-5 ปี
- 2. 6-10 ปี
- 3. 11- 15 ปี
- 4. 16-20 ปี
- 5. มากกว่า 20 ปี

4. วุฒิการศึกษาของหัวหน้างานและผู้ทำบัญชี

- 1.ปริญญาตรี
- 2.ปริญญาโท
- 3.ปริญญาเอก

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต

คำชี้แจง: โปรดอ่านข้อความอย่างละเอียดและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

โดยใช้เกณฑ์พิจารณาแต่ละระดับ ดังนี้

ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด	5	คะแนน
ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	4	คะแนน
ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง	3	คะแนน
ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย	2	คะแนน
ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด	1	คะแนน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน บัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
เทคโนโลยีและนวัตกรรม					
1. การให้บริการที่ทันสมัยมีความหลากหลาย					
2. มีการแนะนำระบบเทคโนโลยีในการให้บริการอย่าง สม่ำเสมอ					
3. ระบบมีคุณภาพต่อการให้บริการ					
4. ระบบมีการควบคุมและมีความถูกต้องแม่นยำ					
การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ					
5. มีช่องทางการติดต่อที่เพียงพอต่อความต้องการ					
6. มีความน่าเชื่อถือและมีมาตรฐานที่แน่นอน					
7. มีความชัดเจนต่อการให้บริการไม่ซับซ้อนหรือหลาย ขั้นตอน					
8. สามารถแก้ปัญหาอย่างทันท่วงที					
ความสะดวกในการให้บริการ					
9. มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ					
10. มีระยะเวลาในการให้บริการอย่างเพียงพอและ					

เหมาะสม					
---------	--	--	--	--	--

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน บัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
11. ตอบความต้องการของผู้ใช้บริการอย่าง ตรงไปตรงมาและมีความชัดเจน					
12. มีช่องทางที่ให้บริการตามความเหมาะสม					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชี คุณภาพในจังหวัดภูเก็ต

คำชี้แจง: โปรดอ่านข้อความอย่างละเอียดและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่าน

มากที่สุด โดยใช้เกณฑ์พิจารณาแต่ละระดับ ดังนี้

ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด	5	คะแนน
ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	4	คะแนน
ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง	3	คะแนน
ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย	2	คะแนน
ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด	1	คะแนน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการการ ให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านจรรยาบรรณ					
13. มีความโปร่งใสและความซื่อสัตย์ เทียบตรงต่อการ ให้บริการ					
14. รักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการ					
15. มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การให้บริการทั้งต่อหน้า และลับหลังการให้บริการ					

16. มีจรรยาบรรณวิชาชีพตลอดการให้บริการ					
--	--	--	--	--	--

ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านลูกค้าสัมพันธ์					
17. มีการใช้ถ้อยคำสุภาพและตอบโต้อย่างมีความชัดเจน					
18. มีการประชาสัมพันธ์ที่เป็นจริงต่อการให้บริการ					
19. มีเครือข่ายการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการในหลายๆ ด้าน					
20. มีการใช้สื่อทั้งตัวบุคคลและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย					
ด้านการปฏิบัติการของสำนักงาน					
21. มีการจัดทำบัญชีที่ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด					
22. มีการชี้แจงบุคลากรให้เข้าถึงวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน					
23. มีการแต่งตั้งและมอบหมายงานที่เหมาะสมกับบุคคล					
24. มีการฝึกอบรมและทดสอบก่อนการปฏิบัติงาน					
ด้านการติดตาม ตรวจสอบและจัดส่งเอกสาร					
25. มีการตรวจสอบเอกสารตามกฎหมายกำหนด					
26. เมื่อมีปัญหาติดตามแจ้งข้อมูลให้กับลูกค้าอย่างถูกต้องและกำหนดแนวทางการแก้ไข					
27. มีการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้าอย่างยุติธรรม					
28. มีการจัดเก็บข้อมูลลูกค้าและป้องกันความเสียหายอย่างถูกต้องตามกฎหมายกำหนด					

ส่วนที่ 4 ท่านมีแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการการให้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพใน
จังหวัดภูเก็ต

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



แบบสัมภาษณ์

เรียน ท่านผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา เรื่อง แนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เหมาะสมและนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอความอนุเคราะห์จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตอบตามความเป็นจริง เพราะข้อมูลที่เป็นจริงของท่านจะมีคุณค่ายิ่งทำให้ทราบข้อเท็จจริงอันจะนำไปสู่การพัฒนาและผลการศึกษาที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานขององค์กรที่ดีอีกต่อไป

ข้อมูลในการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องมีทั้งหมด 3 ตอน ได้แก่

1. ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต
2. ข้อมูลเกี่ยวกับการกระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต
3. ท่านมีแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการการให้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต

ชื่อ-สกุล.....ตำแหน่ง.....

หน่วยงาน/สถานที่.....

1.ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพที่มีลักษณะของการนำนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการให้บริการ

1.1 ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม

.....

.....

.....

1.2 ด้านการตอบสนองความต้องการต่อการให้บริการ

.....

.....

.....

1.3 ด้านความสะดวกในการให้บริการ

.....

.....

.....

2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชี
คุณภาพในจังหวัดภูเก็ตที่สามารถนำกระบวนการต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้และมีศักยภาพมากยิ่งขึ้น

2.1 ด้านจรรยาบรรณ

.....

.....

2.2 ด้านลูกค้าสัมพันธ์

.....

.....

2.3 ด้านการปฏิบัติการของสำนักงาน

.....

.....

2.4 ด้านการติดตาม ตรวจสอบและจัดส่งเอกสาร

.....

.....

3. ท่านมีแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการการให้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัด
ภูเก็ต

.....

.....



การตรวจสอบค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยการหาค่า IOC

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			IOC	แปลผล
	1	2	3		
เทคโนโลยีและนวัตกรรม					
1) การให้บริการที่ทันสมัยมีความหลากหลาย	1	1	1	1	นำไปใช้ได้
2) มีการแนะนำระบบเทคโนโลยีในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	1	นำไปใช้ได้
3) ระบบมีคุณภาพต่อการให้บริการ	1	1	1	1	นำไปใช้ได้
4) ระบบมีการควบคุมและมีความถูกต้องแม่นยำ	1	1	1	1	นำไปใช้ได้
การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ					
1) มีช่องทางการติดต่อที่เพียงพอต่อความต้องการ	1	1	1	1	นำไปใช้ได้
2) มีความน่าเชื่อถือและมีมาตรฐานที่แน่นอน	1	1	1	1	นำไปใช้ได้
3) มีความชัดเจนต่อการให้บริการไม่ซับซ้อนหรือหลายขั้นตอน	1	1	1	1	นำไปใช้ได้
4) สามารถแก้ปัญหาอย่างทันท่วงที	1	0	1	0.67	นำไปใช้ได้
ความสะดวกในการให้บริการ					
1) มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	1	1	1	1	นำไปใช้ได้
2) มีระยะเวลาในการให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม	1	1	1	1	นำไปใช้ได้
3) ตอบความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างตรงไปตรงมาและมีความชัดเจน	1	1	1	1	นำไปใช้ได้
4) มีช่องทางที่ให้บริการตามความเหมาะสม	1	1	1	1	นำไปใช้ได้

ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			IOC	แปลผล
	1	2	3		
ด้านจรรยาบรรณ					
1) มีความโปร่งใสและความซื่อสัตย์ เทียบตรงต่อการให้บริการ	1	1	1	1	นำไปใช้ได้
2) รักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการ	1	1	1	1	นำไปใช้ได้
3) มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การให้บริการทั้งต่อหน้าและลับหลัง การให้บริการ	1	1	1	1	นำไปใช้ได้
4) มีจรรยาบรรณวิชาชีพตลอดการให้บริการ	1	1	1	1	นำไปใช้ได้
ด้านลูกค้าสัมพันธ์					
1) มีการใช้ถ้อยคำสุภาพและตอบโต้อย่างมีความชัดเจน	1	1	1	1	นำไปใช้ได้
2) มีการประชาสัมพันธ์ที่เป็นจริงต่อการให้บริการ	1	1	1	1	นำไปใช้ได้
3) มีเครือข่ายการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการในหลายๆ ด้าน	1	0	1	0.67	นำไปใช้ได้
4) มีการใช้สื่อทั้งตัวบุคคลและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย	1	1	1	1	นำไปใช้ได้
ด้านการปฏิบัติการของสำนักงาน					
1) มีการจัดทำบัญชีที่ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	1	0	1	0.67	นำไปใช้ได้
2) มีการชี้แจงบุคลากรให้เข้าถึงวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน	1	1	1	1	นำไปใช้ได้
3) มีการแต่งตั้งและมอบหมายงานที่เหมาะสมกับบุคคล	1	1	1	1	นำไปใช้ได้
4) มีการฝึกอบรมและทดสอบก่อนการปฏิบัติงาน	1	1	1	1	นำไปใช้ได้
ด้านการติดตาม ตรวจสอบและจัดส่งเอกสาร					
1) มีการตรวจสอบเอกสารตามกฎหมายกำหนด	1	1	1	1	นำไปใช้ได้
2) เมื่อมีปัญหาติดตามแจ้งข้อมูลให้กับลูกค้าอย่างถูกต้องและ กำหนดแนวทางการแก้ไข	1	1	1	1	นำไปใช้ได้
3) มีการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้าอย่างยุติธรรม	1	1	1	1	นำไปใช้ได้
4) มีการจัดเก็บข้อมูลลูกค้าและป้องกันความเสียหายอย่างถูกต้อง ตามกฎหมายกำหนด	1	0	1	0.67	นำไปใช้ได้

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวนฤมล สิทธิเดช
วัน เดือน ปีเกิด	24 มีนาคม 2530 จังหวัดภูเก็ต
ประวัติการศึกษา	มหาวิทยาลัยทักษิณ บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ บัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ
ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน	อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ
ประสบการณ์ทำงาน	อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ศูนย์ฯ ภูเก็ต ตั้งแต่ ปี 2554-ปัจจุบัน

