บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี จังหวัดสมุทรปราการ ในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี จังหวัดสมุทรปราการ และเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรูปแบบธุรกิจของสำนักงานบัญชี ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 197 ราย โดยเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 132 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน F-test และ LSD (Least Significant Difference) และการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์เป็นเชิงเนื้อหา (Content analysis) จากการจดบันทึกและข้อมูลจากเทปบันทึกเสียงที่ถอดเป็นบทสนทนา ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลรูปแบบธุรกิจของสำนักงานบัญชี จังหวัดสมุทรปราการ

รูปแบบธุรกิจของสำนักงานบัญชี จังหวัดสมุทรปราการส่วนใหญ่มีรูปแบบเป็นบริษัทจำกัด ร้อยละ 72.70 ห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้อยละ 15.90 ห้างหุ้นส่วนสามัญ ร้อยละ 8.30 และเจ้าของคนเดียว ร้อยละ 3.00

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี จังหวัดสมุทรปราการ

ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีมีการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี โดยภาพรวมพบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี ในภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.76-3.08) จำนวน 2 ข้อ คือ

1) สื่อสารหรือแจ้งให้พนักงานทราบ

2) แผนธุรกิจที่ประกอบด้วยแผนการดำเนินงาน แผนการเงิน แผนด้านบุคลากร หรือแผนด้านอื่นๆ โดยให้มี KPI (ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ) และเป้าหมายที่ชัดเจนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของสำนักงานบัญชี

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ในภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.19)

ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ในภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.14) จำนวน 1 ข้อ คือ

1) หลักเกณฑ์การคิดค่าธรรมเนียม

ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ในภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.98-4.17) จำนวน 3 ข้อ คือ

1) ทะเบียนประวัติของพนักงาน
2) สัญญาจ้างพนักงาน
3) แผนการพัฒนาพนักงานและหลักฐานการฝึกอบรมของพนักงาน

ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ในภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.08) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.95) จำนวน 1 ข้อ คือ

1) หลักฐานการตรวจสอบรายงานหรือผลงานต่างๆ ของลูกค้า โดยผู้ที่มีหน้าที่หรือได้รับมอบหมายตรวจสอบก่อนมีการส่งมอบให้ลูกค้า

ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี ในภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.11) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.29-3.36) จำนวน 2 ข้อ คือ

1) ระบบการรับเรื่องร้องเรียนและการจัดการเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า
2) กำหนดหัวข้อการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชีไว้ในวาระการประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหารพร้อมทั้งจัดทำรายงานการประชุม

ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ในภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.11) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.85) จำนวน 1 ข้อ คือ

1) ระบบการจัดเก็บตำรา กฎหมาย เอกสารที่เป็นความรู้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง Soft files ต่างๆ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี จังหวัดสมุทรปราการ แยกตามรูปแบบธุรกิจ ดังนี้

รูปแบบธุรกิจเจ้าของคนเดียว ในภาพรวม มีการปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.42) จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.25-2.50) จำนวน 6 ข้อ คือ

1) จัดทำสัญญาจ้างการรับทำบัญชีระหว่างสำนักงานบัญชีกับลูกค้า/การออกใบเสร็จรับเงินค่าบริการ มีระบบการจัดเก็บรักษาเอกสารและ File งานของลูกค้าเพื่อป้องกันการสูญหาย

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

2) หลักฐานหรือบันทึกการบำรุงรักษาอุปกรณ์

3) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ทำงาน เช่น การจัดทำ 5ส.

4) สื่อสารหรือแจ้งให้พนักงานทราบ

5) คู่มือการปฏิบัติงาน

6) ระบบการจัดเก็บตำรา กฎหมาย เอกสารที่เป็นความรู้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง Soft files ต่างๆ

รูปแบบธุรกิจห้างหุ้นส่วนสามัญ ในภาพรวม มีการปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.61) จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.36-2.64) จำนวน 8 ข้อ คือ

1) จัดทำสัญญาจ้างการรับทำบัญชีระหว่างสำนักงานบัญชีกับลูกค้า/การออกใบเสร็จรับเงินค่าบริการ มีระบบการจัดเก็บรักษาเอกสารและ File งานของลูกค้าเพื่อป้องกันการสูญหาย

2) สื่อสารหรือแจ้งให้พนักงานทราบ

3) สื่อสารให้พนักงานรับทราบและปฏิบัติให้เป็นรูปธรรม เช่น การเซ็นสัญญารักษาความลับของลูกค้า

4) หลักฐานหรือบันทึกการบำรุงรักษาอุปกรณ์

5) ระบบการจัดเก็บตำรา กฎหมาย เอกสารที่เป็นความรู้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง Soft files ต่างๆ

6) ระบบการรับเรื่องร้องเรียนและการจัดการเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า

7) แผนธุรกิจที่ประกอบด้วยแผนการดำเนินงาน แผนการเงิน แผนด้านบุคลากร หรือแผนด้านอื่นๆ โดยให้มี KPI (ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ) และเป้าหมายที่ชัดเจนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของสำนักงานบัญชี

8) คู่มือการปฏิบัติงาน

รูปแบบธุรกิจห้างหุ้นส่วนจำกัด ในภาพรวม มีการปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.19-3.75) จำนวน 5 ด้าน คือ

1) ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

2) ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

3) ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

4) ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

5) ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.05-3.52) จำนวน 9 ข้อ คือ

1) หลักเกณฑ์การคิดค่าธรรมเนียม

2) สัญญาจ้างพนักงาน

3) ทะเบียนประวัติของพนักงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

4) หลักฐานการตรวจสอบรายงานหรือผลงานต่างๆ ของลูกค้า โดยผู้ที่มีหน้าที่ หรือได้รับมอบหมายก่อนมีการส่งมอบให้ลูกค้า

5) จัดทำสัญญาจ้างการรับทำบัญชีระหว่างสำนักงานบัญชีกับลูกค้า/การออกใบเสร็จรับเงินค่าบริการ มีระบบการจัดเก็บรักษาเอกสารและ File งานของลูกค้าเพื่อป้องกันการสูญหาย

6) การตรวจสอบภายใน (Audit checklist, บันทึกสิ่งที่ตรวจสอบ, รายงานผลการตรวจสอบ, การแก้ไขข้อบกพร่อง)

7) แผนการพัฒนาพนักงานและหลักฐานการฝึกอบรมของพนักงาน

8) คู่มือการปฏิบัติงาน

9) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ทำงาน เช่น การจัดทำ 5ส.

รูปแบบธุรกิจบริษัทจำกัด ในภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.21-3.70) จำนวน 5 ด้าน คือ

1) ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

2) ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

3) ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

4) ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

5) ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.17-3.50) จำนวน 10 ข้อ คือ

1) หลักเกณฑ์การคิดค่าธรรมเนียม

2) ทะเบียนประวัติของพนักงาน

3) ระบบการจัดเก็บตำรา กฎหมาย เอกสารที่เป็นความรู้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง Soft files ต่างๆ

4) สัญญาจ้างพนักงาน

5) แผนการพัฒนาพนักงานและหลักฐานการฝึกอบรมของพนักงาน

6) หลักฐานการตรวจสอบรายงานหรือผลงานต่างๆ ของลูกค้า โดยผู้ที่มีหน้าที่ หรือได้รับมอบหมายก่อนมีการส่งมอบให้ลูกค้า

7) การตรวจสอบภายใน (Audit checklist, บันทึกสิ่งที่ตรวจสอบ, รายงานผลการตรวจสอบ, การแก้ไขข้อบกพร่อง)

8) กำหนดหัวข้อการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชีไว้ในวาระการประชุมการทบทวนของฝ่ายบริหารพร้อมทั้งจัดทำรายงานการประชุม

9) แผนการดูแลรักษาอุปกรณ์สำนักงานโดยเฉพาะคอมพิวเตอร์และโปรแกรมทางบัญชี

10) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ทำงาน เช่น การจัดทำ 5ส. ($\bar{X}$ = 3.50)

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรูปแบบธุรกิจ

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรูปแบบธุรกิจ พบว่า

สำนักงานบัญชีที่มีรูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน มีการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ในภาพรวมแตกต่างกัน โดยรูปแบบธุรกิจบริษัทจำกัดและห้างหุ้นส่วนจำกัดมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และรูปแบบธุรกิจห้างหุ้นส่วนสามัญและเจ้าของคนเดียว มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี และด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกรูปแบบธุรกิจ ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี รูปแบบธุรกิจห้างหุ้นส่วนจำกัดและบริษัทจำกัด มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรูปแบบธุรกิจเจ้าของคนเดียวและห้างหุ้นส่วนสามัญมีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี รูปแบบธุรกิจห้างหุ้นส่วนสามัญ ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัด มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรูปแบบเจ้าของคนเดียว มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย และ ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี รูปแบบธุรกิจห้างหุ้นส่วนสามัญ ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัด มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ส่วนรูปแบบเจ้าของคนเดียว มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรูปแบบธุรกิจ และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรูปแบบธุรกิจ เป็นรายคู่ พบว่า

ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี รูปแบบธุรกิจเจ้าของคนเดียวมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับห้างหุ้นส่วนจำกัดและบริษัทจำกัด ซึ่งรูปแบบธุรกิจบริษัทมีระดับการปฏิบัติมากที่สุด ส่วนรูปแบบธุรกิจเจ้าของคนเดียวมีระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด

ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี พบว่า รูปแบบธุรกิจห้างหุ้นส่วนสามัญมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัดมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับบริษัทจำกัด ซึ่งรูปแบบธุรกิจบริษัทจำกัดมีระดับการปฏิบัติมากที่สุด ส่วนรูปแบบธุรกิจห้างหุ้นส่วนจำกัดมีระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด

ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี พบว่า รูปแบบธุรกิจเจ้าของคนเดียวมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับห้างหุ้นส่วนจำกัดและบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนสามัญมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับห้างหุ้นส่วนจำกัดและบริษัทจำกัด ซึ่งรูปแบบธุรกิจห้างหุ้นส่วนจำกัดมีระดับการปฏิบัติมากที่สุด ส่วนรูปแบบธุรกิจเจ้าของคนเดียวมีระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด

ด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี พบว่า รูปแบบธุรกิจเจ้าของคนเดียวมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับห้างหุ้นส่วนสามัญ ห้างหุ้นส่วนจำกัดและบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับห้าง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

หุ้นส่วนจำกัดและบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัดมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับบริษัทจำกัด

ห้างหุ้นส่วนสามัญ มีระดับการปฏิบัติน้อยกว่า ห้างหุ้นส่วนจำกัดและบริษัทจำกัด

ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีระดับการปฏิบัติน้อยกว่า บริษัทจำกัด

ซึ่งรูปแบบธุรกิจบริษัทจำกัดมีระดับการปฏิบัติมากที่สุด ส่วนรูปแบบธุรกิจเจ้าของคนเดียวมีระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด

ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี พบว่า รูปแบบธุรกิจเจ้าของคนเดียวมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับห้างหุ้นส่วนสามัญ และมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับห้างหุ้นส่วนจำกัดและบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัดมีการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับบริษัทจำกัด

ห้างหุ้นส่วนสามัญ มีระดับการปฏิบัติน้อยกว่า บริษัทจำกัด

ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีระดับการปฏิบัติน้อยกว่า บริษัทจำกัด

ซึ่งรูปแบบธุรกิจบริษัทจำกัดมีระดับการปฏิบัติมากที่สุด ส่วนรูปแบบธุรกิจเจ้าของคนเดียวมีระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด

4. ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี จังหวัดสมุทรปราการ โดยแยกเป็นหมวดหมู่ สามารถสรุปผลในภาพรวม โดยแบ่งเป็น 7 ด้าน ดังนี้

4.1 ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี พบว่า ผู้บริหารสำนักงานบัญชีคือจุดเริ่มต้นที่สำคัญในการที่จะเข้าร่วมโครงการสำนักงานบัญชีคุณภาพ เพราะว่าผู้บริหารมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำหนดนโยบายคุณภาพ แผนการดำเนินงาน วัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ และต้องใส่ใจติดตามผลการดำเนินงาน รวมถึงการถ่ายทอดนโยบายและแผนการดำเนินงานดังกล่าวให้กับพนักงานภายในบริษัทได้ทราบอย่างชัดเจน เพื่อทุกคนจะให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และประสบความสำเร็จทั้งองค์กร

4.2 ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี พบว่า ผู้บริหารควรเน้นย้ำกับพนักงานในเรื่องข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน และวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป ตั้งแต่เริ่มแรกตอนรับเข้าทำงาน และพนักงานจะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด โดยจะต้องได้รับการตรวจสอบอย่างละเอียดจากผู้ได้รับมอบหมายก่อนที่จะส่งมอบงานให้ลูกค้า รวมถึงการจัดทำเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน และทางบริษัทก็ได้มีการกำชับกับพนักงานในเรื่องการรักษาความลับของลูกค้าซึ่งถือเป็นเรื่องที่สำคัญมาก ห้ามเผยแพร่ข้อมูลของลูกค้าให้บุคคลภายนอกได้ทราบอย่างเด็ดขาด

4.3 ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าสำนักงาน พบว่า สำนักงานบัญชีควรจะมีหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียมที่เป็นมาตรฐานกับลูกค้าทุกรายเหมือนกัน ส่วนในเรื่องการทำสัญญาจ้างการรับทำบัญชีนั้นสำนักงานบัญชีที่มีขนาดเล็กส่วนใหญ่ยังไม่ได้จัดทำ หากมูลค่างานบริการไม่ได้สูงก็ไม่ได้จำเป็นที่จะต้องทำสัญญาทุกครั้งเสมอไป เพราะว่ามีลูกค้ารายย่อยที่มีมูลค่างาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

บริการไม่สูงเป็นจำนวนมาก แต่สำนักงานบัญชีที่มีขนาดใหญ่มีความเห็นว่าควรจะต้องจัดทำเพื่อเป็นหลักฐานในการจ้างงาน หากเกิดปัญหาในการทำงานก็สามารถนำมาเป็นหลักฐานได้

4.4 ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี พบว่า สำนักงานบัญชีควรจะมีการจัดทำแผนการดูแลรักษาอุปกรณ์สำนักงานบัญชี โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์และโปรแกรม Software ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานทุกวัน ตามอายุการใช้งาน รวมถึงระบบการสำรองข้อมูลที่จำเป็นอย่างมากเพื่อป้องกันข้อมูลเสียหาย รวมไปถึงการจัดหาทรัพยากรบุคคล หรือที่เรียกว่า พนักงานบัญชี เพื่อมาปฏิบัติงานจะต้องรับเฉพาะบุคคลที่มีความรู้ทางด้านบัญชีโดยเฉพาะ และต้องใส่ใจในเรื่องการส่งพนักงานเข้ารับการอบรมตามข้อกำหนดของสภาวิชาชีพบัญชี

4.5 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี พบว่า สำนักงานบัญชีควรจะต้องมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Job description) ไว้อย่างละเอียด เพื่อจะได้ให้พนักงานที่มาปฏิบัติงานได้ทำการศึกษาและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง แต่ปัจจุบันสำนักงานบัญชีที่มีขนาดเล็กส่วนใหญ่ยังไม่ได้มีการจัดทำ แต่มีแผนกการดำเนินงานในอนาคตที่กำลังจะเริ่มดำเนินการจัดทำ ส่วนในเรื่องการปฏิบัติงานนั้นทางสำนักงานบัญชีต้องปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไปอย่างเคร่งครัด รวมถึงจะต้องจัดทำเอกสารหลักฐานการทำบัญชีและหลักฐานการตรวจสอบไว้อย่างละเอียด ครบถ้วน

4.6 ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี พบว่า สำนักงานบัญชีควรจะมีระบบการตรวจสอบภายใน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องระบบการทำงานหรือระบบการจัดเก็บ เพราะการจัดทำงบการเงินเป็นเรื่องที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบเป็นอย่างมากต้องใส่ใจในทุกรายละเอียด รวมถึงวิธีการจัดการรับข้อร้องเรียนของลูกค้าให้เป็นไปอย่างถูกต้องและยุติธรรม ส่วนในเรื่องการจัดทำผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าสำนักงานบัญชีที่มีขนาดเล็กส่วนใหญ่ยังไม่ได้จัดทำ มีความเห็นว่าตอนนี้ยังไม่สามารถทำได้เนื่องจากลูกค้ามีจำนวนมาก และบุคลากรน้อย ยังไม่มีเวลาที่จะมาเก็บข้อมูลในส่วนนี้ แต่สำนักงานบัญชีที่มีขนาดใหญ่มีความเห็นว่าควรจะต้องมีจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับบริการ เพื่อเป็นการเก็บรวบรวมข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของลูกค้านำมาพัฒนาการบริการให้ตรงตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

4.7 ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี พบว่า สำนักงานบัญชีควรจะมีเอกสารหรือหนังสือที่ต้องใช้ร่วมกับการทำงานอยู่ในที่ทำงานด้วย โดยจัดเป็นหมวดหมู่ เพื่อนำมาใช้ศึกษาหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจริง เช่น ประมวลรัษฎากร มาตรฐานการบัญชี กฎหมายธุรกิจ เป็นต้น ในส่วนของการจัดเก็บข้อมูลในการทำบัญชีของลูกค้า ควรจะต้องนำระบบ IT เข้ามาช่วยในการรองรับเป็นอย่างมาก ต้องมีระบบการสำรองข้อมูลทุกวัน โดยได้กำหนดเวลาไว้เป็นอัตโนมัติ ส่วนเอกสารของลูกค้าควรจะต้องมีการวางแผนระบบการจัดเก็บที่ดี หรือจะนำระบบ 5ส. เข้ามาเป็นตัวช่วยในการจัดทำนโยบายในการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี จังหวัดสมุทรปราการ ได้ผลการวิจัยที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า

ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.59) เนื่องจากสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่มีขนาดกลางและขนาดเล็ก ผู้บริหารอาจจะยังไม่ได้ให้ความสำคัญในการจัดทำนโยบายและแผนการดำเนินงานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และสื่อสารให้พนักงานทราบอย่างเป็นรูปธรรม ทำหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดทำของผู้บริหารโดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2558, หน้า 7-12) กล่าวว่า ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชีจะต้องมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาและการนำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีไปปฏิบัติและการปรับปรุงประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง รวมถึงต้องมีการสื่อสารภายในสำนักงานบัญชีถึงความสำคัญในการดำเนินการตามมาตรฐานการบัญชีในด้านการจัดทำบัญชี และจรรยาบรรณ ความต้องการของลูกค้า กฎระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี การกำหนดนโยบายคุณภาพ จัดทำแผนธุรกิจ ติดตาม ตรวจสอบ และจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอ รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง ของ อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์ (2559, หน้า 1) ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี มีประสิทธิภาพเป็นลำดับสุดท้าย ผู้บริหารสำนักงานบัญชีเป็นผู้ที่มีอำนาจสูงสุดในการบริหารงานควรมีการใส่ใจในการกำหนดนโยบายและแผนการดำเนินงาน เพราะหากสำนักงานบัญชีใดได้รับการรับรองก็เท่ากับเป็นการรับรองเบื้องต้นแล้วว่า สำนักงานบัญชีนั้นมีมาตรฐานการทำงานที่ดี สร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นแก่ผู้ที่สนใจจะใช้บริการ

ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.19) เนื่องจากสำนักงานบัญชีต้องจัดหาบุคลากรที่มีคุณวุฒิการศึกษาด้านการบัญชีมาปฏิบัติงาน โดยจะต้องทราบข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีเป็นส่วนหนึ่งในหลักสูตรการศึกษาที่ทุกคนได้เรียน ท่องจำ และต้องนำมาปฏิบัติกับการทำงานจริงอย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี (เอกสารแนบท้าย ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2558) ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กล่าวว่า ตามพระราชบัญญัติการบัญชี 2543 ผู้ทำบัญชี หมายถึง “ผู้รับผิดชอบในการทำบัญชีของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีไม่ว่าจะได้ กระทำในฐานะเป็นลูกจ้างของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีหรือไม่ ซึ่งได้แก่พนักงานบัญชีของบริษัท หรือ ผู้รับจ้างทำบัญชีอิสระหรือสำนักงานรับทำบัญชี” ซึ่งทุกคนต้องยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดรวมไปถึงการปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดเรื่อง ข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ 19) เรื่อง จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553 ของสภาวิชาชีพบัญชี (2553, หน้า 68-70) จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีประกอบไปด้วย 1. ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต 2. ความรู้

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน 3. การรักษาความลับ 4. ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ 5. ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคล ที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้ 6. ความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ และจรรยาบรรณทั่วไปรวมทั้งต้องปฏิบัติตามข้อบังคับและข้อกำหนดแห่งจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่สภาวิชาชีพบัญชีกำหนดเพิ่มเติมในภายหลังด้วย รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมือง และอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ของ ประไพพิศ สวัสดิ์รัมย์ (2559, หน้า 1) ผลการศึกษาวิจัยพบว่า สำนักงานบัญชีทั้งสองอำเภอมีคุณลักษณะตามองค์ประกอบระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีอยู่ในระดับมากคือ ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.74) เนื่องจากสำนักงานบัญชีมีการกำหนดหลักเกณฑ์การคิดค่าธรรมเนียมตามขอบเขตงานบริการไว้อย่างชัดเจน โดยต้องรับผิดชอบทำงานให้สำเร็จตามขอบเขตงานที่ได้ตกลงกันไว้อย่างครบถ้วน และลูกค้าต้องจ่ายชำระค่าบริการให้ครบถ้วนตามเงื่อนไขการชำระเงินที่ตกลงกันไว้ แต่ในส่วนของสัญญาจ้างงานบริการกับลูกค้าส่วนใหญ่สำนักงานบัญชีได้มีการจัดทำไว้เป็นหลักฐานการจ้างงาน แต่มีบางสำนักงานบัญชีที่ยังไม่ได้จัดทำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดส่วนประสมการตลาดธุรกิจบริการ ของ ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์ (2556, หน้า 29-33) กล่าวว่า ด้านราคา การจะพิจารณาราคาจะต้องคำนึงถึงระดับราคา ส่วนลด เงินช่วยเหลือค่านายหน้า และเงื่อนไขการชำระเงิน สินเชื่อการค้า เนื่องจากราคามีส่วนในการทำให้บริการต่างๆ มีความแตกต่างกัน และมีผลต่อผู้บริโภคในการรับรู้ถึงคุณค่าที่ได้รับจากบริการโดยเทียบระหว่างราคา และคุณภาพบริการ และแนวคิดการเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ ของ คำนาย อภิปรัญชาสกุล (2557, หน้า 92-93) กล่าวว่า ผู้ให้บริการต้องมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ในด้านงานทางการตลาด และการขาย และงานบริการการปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง คุณภาพและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ของสำนักงานบัญชีขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย ของ ปาริชาติ มณีมัย และคณะ (2559, หน้า 1) ผลการศึกษาวิจัยพบว่า มาตรฐานคุณภาพด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ส่งผลในเชิงบวกต่อคุณภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.92) เนื่องจากสำนักงานบัญชีมีเกณฑ์ในการกำหนดคุณสมบัติของพนักงานตามข้อกำหนดของสภาวิชาชีพบัญชี มีการจัดทำสัญญาจ้างและจัดทำทะเบียนประวัติของพนักงานอย่างครบถ้วน เพื่อป้องกันหากเกิดการทุจริตจะได้สามารถติดตามได้ รวมถึงการจัดทำแผนการพัฒนาพนักงานและหลักฐานการฝึกอบรมของพนักงานเพื่อเป็นข้อมูลในทำงานว่าพนักงานได้อบรมครบถ้วนตามข้อกำหนดของสภาวิชาชีพบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2558, หน้า 7-12) กล่าวว่า สำนักงานบัญชีต้องจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์และบำรุงรักษาที่จำเป็นในการทำบัญชีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการจัดระเบียบ ในสถานที่ทำงานเพื่อก่อให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ปลอดภัย มีระเบียบเรียบร้อย อันจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตที่สูงขึ้น และบุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องมีความรู้ ความสามารถตามตำแหน่งหน้าที่งาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ทั้งนี้ รวมถึงบุคลากรจากภายนอกสำนักงานบัญชีที่เข้ามาปฏิบัติงานกับสำนักงานบัญชีและต้องมีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง การปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ของ บุญยัง สหเทวสุคนธ์ (2553, หน้า 15) พบว่า ด้านความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยมีความเห็นว่าควรให้พนักงานบัญชีได้มีโอกาสฝึกอบรมในวิชาชีพเพิ่มเติม รวมทั้งผู้ประกอบการซึ่งเป็นลูกค้าของสำนักงานบัญชีก็จะต้องมีความรู้ทางบัญชีและจรรยาบรรณควรจะเข้ารับการอบรมด้วยเช่นกัน หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการเปลี่ยนแปลงต่างๆ และควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลทางด้านบัญชีอยู่เสมอ

ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.08) เนื่องจากสำนักงานบัญชีต้องจัดทำบัญชีและนำเสนองบการเงินได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไปอย่างเคร่งครัดตามที่กฎหมายกำหนด และงบการเงินเป็นข้อมูลที่สำคัญที่ผู้ใช้งบการเงินต้องนำไปใช้ในการวางแผนธุรกิจต่อไป จึงต้องมีความถูกต้องและน่าเชื่อถืออย่างมาก รวมถึงต้องมีการจัดทำหลักฐานการตรวจสอบรายงานของลูกค้า โดยผู้ที่มีหน้าที่หรือได้รับมอบหมายตรวจสอบก่อนมีการส่งมอบให้ลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ ของจิระวัฒน์ อนุวิชชานนท์ (2555, หน้า 265-266) แนวความคิดของ พาราซุรามาน ซีแทมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Ziethaml and Berry, 1985) กล่าวว่า ความเชื่อถือได้ เป็นความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้องตามที่ได้ให้คำมั่นสัญญาไว้และตรงต่อเวลา ลูกค้ามักต้องการการบริการที่เชื่อถือได้ จะต้องไม่มีการเปลี่ยนแปลงราคาโดยที่ไม่ได้แจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า ตรงต่อเวลานัดหมาย รักษากระบวนการแบบมาตรฐาน และไม่เกิดข้อผิดพลาด รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง รูปแบบและปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ของ แสงระวี อยู่ทอง (2556, หน้า 1) ผลการศึกษาวิจัยพบว่า จุดเด่นที่สุดของสำนักงานบัญชีคือ การจัดทำบัญชีและนำเสนองบการเงินได้อย่างถูกต้อง ตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไปและทันตามกำหนดเวลา ไม่ติดปัญหากับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ส่วนกลยุทธ์ในการรักษาลูกค้าคือ เน้นคุณภาพการให้บริการมากที่สุด

ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.11) เนื่องจากสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ยังไม่ได้มีการกำหนดหัวข้อการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชีไว้ในวาระการประชุมเพื่อเป็นการทบทวนของฝ่ายบริหารพร้อมทั้งจัดทำรายงานการประชุม เนื่องจากผู้บริหารคิดว่าทางสำนักงานได้มีการติดตาม ตรวจสอบเป็นปกติอยู่แล้ว จึงไม่ได้นำมากำหนดเป็นหัวข้อเรื่องที่จะต้องประชุมอีก รวมถึงการจัดทำผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งปัจจุบันสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ยังไม่ได้จัดทำหรือให้ความสำคัญตรงนี้ เนื่องจากต้องใช้เวลาบุคลากรในการจัดทำ อาจจะทำให้เพิ่มต้นทุน แต่หากสามารถจัดทำได้ก็จะทำให้ได้ทราบถึงความพึงพอใจหลังการใช้บริการหรือข้อเสนอแนะอื่น โดยนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดเรื่อง ความหมายของคำว่าธุรกิจบริการ ของ เอนกลาภ สุทธินันท์ (2554 อ้างถึงใน จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2556, หน้า 12) กล่าวว่า ธุรกิจบริการหมายถึง การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าโดยการให้ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้องแม่นยำ การแก้ไขปัญหาของลูกค้าอย่างถูกต้องในขณะที่ลูกค้ามาใช้บริการหรือภายหลังจากที่ลูกค้ามารับบริการแล้ว รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ปัญหาการพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชีในจังหวัด

เชียงใหม่ ของ ภูริชญา ตาวิญโน (2555, หน้า 1) พบว่า สำนักงานบัญชีมีปัญหาการพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชีโดยรวมในระดับปานกลาง โดยปัญหาด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชีอยู่ในลำดับที่สอง

ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.11) เนื่องจากสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่มีระบบการจัดเก็บเอกสารของลูกค้าให้มีความปลอดภัยจากการสูญหาย ป้องกันการเกิดความเสียหายเป็นไปตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด และยังมีการจัดเก็บในรูปแบบ Electronic file ต่างๆ รวมถึงการสำรองข้อมูล (Backup) อยู่เสมอ อีกทั้งได้มีการจัดเก็บในแบบ Electronic file ที่เป็นความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยนำวิธีการ 5ส. มาใช้ มีกระบวนการจัดระบบแยกประเภท และจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกในการนำมาใช้เมื่อต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดองค์ประกอบระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2558, หน้า 7-12) กล่าวว่า สำนักงานบัญชีต้องจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพ และกำหนดระยะเวลาจัดเก็บตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และการเก็บข้อมูลในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต้องมีการสำรองข้อมูลตามรอบระยะเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม รวมถึงต้องมีการกำหนดนโยบายคุณภาพและกระบวนการต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรและให้เหมาะสมสำนักงานบัญชี และสื่อสารให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานบัญชีอย่างทั่วถึง รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต่อผลของการเข้าสู่ระบบการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ในเขตกรุงธนเหนือ ของ รัฐพงศ์ กาพย์เกิด (2556, หน้า 1) พบว่า มากที่สุดคือการวัดผล การวิเคราะห์ และการปรับปรุง เช่น ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ทำให้สำนักงานบัญชีมีกระบวนการจัดเก็บข้อมูลที่ดี ซึ่งสามารถป้องกันความเสียหาย สูญเสีย และเสื่อมสภาพได้ และสำนักงานบัญชีมีการเก็บสำรองข้อมูลที่อยู่ในรูปของสื่ออิเล็คทรอนิคส์เมื่อเข้าสู่ระบบการรับรองคุณภาพ

2. ผลการศึกษาการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรูปแบบธุรกิจ พบว่า สำนักงานบัญชีที่มีรูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน มีการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีในภาพรวมแตกต่างกัน โดยรูปแบบธุรกิจบริษัทจำกัดและห้างหุ้นส่วนจำกัดมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และรูปแบบธุรกิจห้างหุ้นส่วนสามัญและเจ้าของคนเดียว มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถอภิปรายผล ดังนี้

รูปแบบธุรกิจเจ้าของคนเดียว ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี และด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง และด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี และด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้เป็นเพราะว่าการประกอบธุรกิจในรูปแบบเจ้าของคนเดียว เป็นลักษณะการประกอบกิจการที่มีบุคคลคนเดียวเป็นเจ้าของหรือลงทุนคนเดียว วางแผน กำหนดนโยบาย และควบคุมการดำเนินงานเองทั้งหมด การดำเนินงานไม่สลับซับซ้อน มีความคล่องตัวสูงในการตัดสินใจดำเนินงาน กิจการมีขนาดเล็กกว่าธุรกิจ

ประเภทอื่น เมื่อกิจการประสบผลสำเร็จมีผลกำไรก็จะได้รับผลประโยชน์เพียงคนเดียว ในขณะเดียวกันก็ยอมรับการเสี่ยงภัยจากการขาดทุนที่เกิดขึ้นเพียงคนเดียวเช่นกัน จึงยังไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการนโยบายคุณภาพของสำนักงานบัญชี (ประกาศเป็นลายลักษณ์อักษรทั่วทั้งองค์กร) รวมถึงการจัดทำแผนงานเกี่ยวกับการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารโดยตรงที่ต้องจัดอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิด องค์ประกอบที่สำคัญของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชี ของ สิงห์ชัย อรุณวุฒิพงศ์ (2559, หน้า 118-121) กล่าวว่า ความรับผิดชอบของผู้นำต่อคุณภาพภายในสำนักงาน ประกอบด้วย การจัดโครงสร้างองค์กร โดยกำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน จัดให้มีนโยบายและวิธีปฏิบัติที่ออกแบบมาเพื่อสนับสนุนวัฒนธรรมภายในองค์กรให้ตระหนักว่าคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงาน และรับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับระบบการควบคุมคุณภาพของสำนักงาน รวมถึงมีการสื่อสารให้กับพนักงานทุกคนในสำนักงานได้ทราบอย่างทั่วถึง รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ความพร้อม ปัญหา และแรงจูงใจในการขอรับหนังสือรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีของสำนักงานบัญชีในจังหวัดขอนแก่นของ วรลักษณ์ พิทักษ์ (2556, หน้า 1-54) ผลการวิจัยพบว่า มีปัญหาการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารมากที่สุด รองลงมาคือการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณ เนื่องจากสำนักงานบัญชีในจังหวัดขอนแก่นส่วนใหญ่เป็นสำนักงานบัญชีที่มีลักษณะการประกอบกิจการเจ้าของคนเดียวประเภทบุคคลธรรมดาจึงมักตัดสินใจและสั่งการด้วยวาจาไม่มีการจัดทำ แผนธุรกิจ จดบันทึกการตัดสินใจและการสั่งการไว้เป็นหลักฐาน อีกทั้งเจ้าของสำนักงานไม่มีเวลา ต้องออกไปพบลูกค้าด้วยตนเอง จึงไม่มีเวลาจัดทำนโยบายคุณภาพและแผนธุรกิจดังกล่าว

รูปแบบธุรกิจห้างหุ้นส่วนสามัญ ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี และด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง และ ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้เป็นเพราะว่าการประกอบธุรกิจในรูปแบบห้างหุ้นส่วนสามัญ เป็นลักษณะการประกอบกิจการที่มีหุ้นส่วนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาลงทุนและเป็นเจ้าของกิจการร่วมกัน ผู้เป็นหุ้นส่วนทุกคนเป็น "หุ้นส่วนไม่จำกัดความรับผิด" หมายถึง ถ้าห้างหุ้นส่วนมีหนี้ที่เกิดขึ้นจากการประกอบกิจการ ทุกคนที่เป็นหุ้นส่วนต้องรับผิดชอบหนี้ทั้งหมด โดยไม่จำกัดจำนวนและหุ้นส่วนแต่ละคนมีอำนาจในการกำหนดนโยบายการบริหารงานจัดการกิจการของห้างหุ้นส่วนทั้งหมดร่วมกัน และห้างหุ้นส่วนสามัญจะจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลหรือไม่ก็ได้ จะมีขนาดใหญ่กว่ารูปแบบธุรกิจเจ้าของคนเดียวแต่ไม่มาก ดังนั้นวิธีการบริหารจัดการงานก็ไม่แตกต่างกันมาก แต่ในลักษณะวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นธุรกิจสำนักงานบัญชีไม่ว่าจะมีรูปแบบธุรกิจแบบไหนก็ต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามหลักการมาตรฐานการบัญชีอย่างเคร่งครัดเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวทฤษฎีองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2558, หน้า 7-12) กล่าวว่า การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ต้องปฏิบัติดังนี้ มีการจัดทำบัญชี ให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด มีคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและ

ปฏิบัติตามคู่มือนั้น มีการชี้แจงบุคลากรให้เข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ ของงาน และมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามความจำเป็นเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน และคอยแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับงานนั้น มีการแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทำการทบทวนผลงานรวมทั้งนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ปัญหาการพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ของ ภูริชญา ตาวิญโน (2555, หน้า 1) ผลการวิจัยพบว่า สำนักงานบัญชีมีปัญหาการพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชีโดยรวมในระดับปานกลาง ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ปัญหาด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สำนักงานบัญชีที่มีลักษณะเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญ/คณะบุคคลมีปัญหาโดยรวมของการพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามลักษณะของสำนักงานบัญชีระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.17)

รูปแบบธุรกิจห้างหุ้นส่วนจำกัด ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี และด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี และด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชีมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะว่าการประกอบธุรกิจในรูปแบบห้างหุ้นส่วนจำกัดเป็นลักษณะการประกอบกิจการที่มีผู้เป็นหุ้นส่วน 2 ประเภท คือประเภทที่ไม่จำกัดความรับผิดชอบและประเภทที่จำกัดความรับผิดชอบ และต้องจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนจำกัดมีสถานภาพเป็นนิติบุคคลจะมีขนาดใหญ่กว่ารูปแบบธุรกิจห้างหุ้นส่วนสามัญ แต่จะมีระบบการบริหารงานที่ดีกว่า มีการวางแผนระบบงาน การบริหารจัดการงานที่เป็นรูปแบบที่ชัดเจน รวมถึงมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียมงานบริการตามปริมาณงานอย่างชัดเจน และเสนอราคาให้ลูกค้าได้ทราบก่อนที่จะตัดสินใจจ้าง รวมถึงการจัดทำสัญญาจ้างการบริการต้องระบุขอบเขตงานบริการ เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการแก่ลูกค้า และป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมการตลาดธุรกิจบริการ ของ สมวรร ธนศรีพนิชชัย (2557, หน้า 4-5) กล่าวว่า ด้านราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของบริการกับราคา (Price) ของบริการนั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น กำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่ต่างกัน และแนวคิดองค์ประกอบของธุรกิจการบริการ ของ ชุติมา คล้ายสังข์ (2557, หน้า 3) กล่าวว่า เกณฑ์การพิจารณาอัตราค่าบริการ และคุณภาพของการบริการประกอบด้วย 1. ให้ความสำคัญที่ราคา 2. ราคาสินค้าเหมาะสมกับคุณภาพ 3. ให้ความสำคัญที่คุณภาพ 4. ราคาตัวแทนจำหน่าย ราคาส่ง และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของจิระวัฒน์ อนุวิชชานนท์ (2555, หน้า 265-266) แนวความคิดของ พาราซุรามาน ซีแทมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Ziethaml and Berry, 1985) กล่าวว่า ความมั่นใจได้ ผู้ให้บริการต้องทำให้ลูกค้ามั่นใจโดยปราศจากความเสี่ยง ตลอดจนแสดงความสามารถที่ทำให้เกิดความเชื่อใจได้ในตัวผู้ให้บริการ ประกอบด้วยความซื่อสัตย์และเชื่อถือได้ ความมั่นคงปลอดภัย ความมั่นใจในขีดความสามารถของผู้ให้บริการ และความสุภาพและเป็นมิตร รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจ

ของนักบัญชีในเรื่องระบบคุณภาพ กับระดับปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ของ ธาริณี ฉิมยาม (2557, หน้า 1 และ 61-64) ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผลการวิจัยพบว่า ระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ในด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า มีความรู้ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการทรัพยากร และการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการเปรียบเทียบการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีจำแนกตามลักษณะของสำนักงานบัญชี พบว่า ลักษณะสำนักงานบัญชีที่แตกต่างกันมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยห้างหุ้นส่วนจำกัดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

รูปแบบธุรกิจบริษัทจำกัด ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี และด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี และด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชีมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะว่าการประกอบธุรกิจในรูปแบบบริษัทจำกัดเป็นการจัดตั้งบริษัทขนาดใหญ่เพื่อประกอบกิจการและนำผลกำไรมาแบ่งปันกันในระหว่างผู้ร่วมลงทุน และเพื่อความน่าเชื่อถือในการประกอบกิจการ รูปแบบการประกอบการลักษณะบริษัทจำกัด จึงได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก “บริษัทจำกัด หมายถึง บริษัทประเภทซึ่งจัดตั้งขึ้นด้วยการแบ่งทุนออกเป็นหุ้น โดยแต่ละหุ้นมีมูลค่าเท่าๆ กัน โดยผู้ถือหุ้นต่างมีความรับผิดชอบที่จำกัด คือ ไม่เกินจำนวนเงินที่ตนส่งใช้ไม่ครบมูลค่าหุ้นที่ตนถือ” ลักษณะโครงสร้างของบริษัทจำกัดตามกฎหมายจะประกอบด้วยผู้ถือหุ้น คณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และพนักงาน โดยผู้บริหารจะมีหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย โครงสร้าง วางแผนระบบงาน กำหนดกลยุทธ์ เพื่อนำมาใช้ในการบริหารงานเป็นอย่างดี ซึ่งปัจจุบันมีสำนักงานบัญชีที่ประกอบธุรกิจในรูปแบบนี้จำนวนมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารสำนักงานบัญชีและพนักงานต้องปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณตามที่สภาวิชาชีพบัญชีกำหนด รวมถึงการรักษาความลับข้อมูลของลูกค้าเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดเรื่อง ข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ 19) เรื่อง จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553 ของสภาวิชาชีพบัญชี (2553, หน้า 68-70) จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีประกอบไปด้วย 1. ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต 2. ความรู้ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน 3. การรักษาความลับ 4. ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ 5. ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคล ที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้ 6. ความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ และจรรยาบรรณทั่วไปรวมทั้งต้องปฏิบัติตามข้อบังคับและข้อกำหนดแห่งจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่สภาวิชาชีพบัญชีกำหนดเพิ่มเติมในภายหลังด้วย รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาสำนักงานบัญชีสู่สำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต ของ วิไล พินโยภรณ์ (2558, หน้า 1) ผลการวิจัยพบว่า สำนักงานบัญชีที่มีรูปแบบการจดทะเบียน และ จำนวนกิจการที่รับทำบัญชีต่างกัน มีความสัมพันธ์กับศักยภาพการเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สำนักงานบัญชีที่

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

จดทะเบียนแบบบริษัทจำกัดมีค่าเฉลี่ยระดับการมีระบบปฏิบัติงานตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.50)

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

สำหรับข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำมาจากผลการวิจัยที่ได้จากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

1. ผู้บริหารสำนักงานบัญชีควรจะมีความมุ่งมั่นในการเข้าร่วมโครงการ “สำนักงานบัญชีคุณภาพ” โดยต้องเริ่มต้นด้วยการกำหนดนโยบายการทำงานที่ชัดเจนและมีเป้าหมาย รวมถึงการนำนโยบายดังกล่าวไปเป็นแผนการในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานอย่าง ถูกต้องตามข้อกำหนดการรับรองสำนักงานบัญชีคุณภาพเพื่อประโยชน์และภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงาน

2. ผู้บริหารสำนักงานบัญชีควรจะมีการสื่อสารถึงนโยบายการปฏิบัติงานให้พนักงานรับทราบและปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน

3. ผู้บริหารสำนักงานบัญชีควรมีการจัดทำสัญญาจ้างการรับทำบัญชีระหว่างสำนักงานบัญชีกับลูกค้า เพื่อเป็นการรักษาสิทธิประโยชน์ต่างๆ ทั้ง 2 ฝ่าย เช่น หลักเกณฑ์การคิดค่าบริการ เงื่อนไขการชำระค่าบริการ การรักษาความลับของลูกค้า เป็นต้น

4. ผู้บริหารสำนักงานบัญชีควรมีการจัดทำแผนการดูแลรักษาอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้ในการจัดทำบัญชี เพื่อคอยตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์สำนักงานที่จะต้องใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอและบำรุงรักษาตามแผนงานนั้น รวมถึงการจัดทำการบันทึกแผนการบำรุงรักษาอุปกรณ์สำนักงานทุกครั้ง

5. ผู้บริหารสำนักงานบัญชีควรกำหนดให้มีระบบการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาที่ลูกค้าพบและกำหนดวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า

6. ผู้บริหารสำนักงานบัญชีควรมีการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าหลังจากที่ได้รับบริการ เพื่อนำผลการสำรวจและข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงระบบการทำงานให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

7. ผู้บริหารสำนักงานบัญชีควรมีการนำนโยบายด้าน 5 ส. มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ทำงาน และการจัดเก็บเอกสาร

8. ผู้บริหารสำนักงานบัญชีควรจะมีการศึกษาข้อกำหนดการรับรองสำนักงานบัญชีคุณภาพอย่างละเอียด และทำการสำรวจความพร้อมของสำนักงาน รวมถึงศึกษาความเป็นไปได้ในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานในทุกด้านก่อนที่จะเข้าร่วมโครงการ “สำนักงานบัญชีคุณภาพ” เนื่องจากหากเริ่มโครงการไปแล้วแต่ทำไม่สำเร็จเพราะติดปัญหาบางประการที่ไม่สามารถแก้ไขได้จริงก็จะทำให้เสียเวลาและเสียค่าใช้จ่าย

9. ควรมีการจัดสัมมนาเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์โครงการสำนักงานบัญชีคุณภาพโดยให้ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีในจังหวัดสมุทรปราการเข้ามาร่วม โดยจะมีเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ความรู้และข้อแนะนำ ตลอดจนการสร้างความรู้ ความเข้าใจต่อผลประโยชน์ที่สำนักงานบัญชีจะได้รับเมื่อผ่านการรับรองคุณภาพ หากสำนักงานบัญชีใดได้รับการรับรองก็เท่ากับเป็นการรับรองเบื้องต้นแล้วว่าสำนักงานบัญชีนี้มีมาตรฐานการทำงานที่ดี สร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นแก่ผู้ที่สนใจจะใช้

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

บริการ นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างการได้เปรียบคู่แข่งขันและเป็นการยกระดับคุณภาพของสำนักงานบัญชีไทยสู่มาตรฐานสากล

10. ควรมีการกำหนดสิทธิประโยชน์ที่ชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อให้สำนักงานบัญชีมีความสนใจในการเข้าร่วมโครงการสำนักงานบัญชีคุณภาพเพิ่มมากขึ้นจากเดิม รวมถึงการให้สำนักงานบัญชีขนาดเล็กสามารถยื่นขอเข้าร่วมโครงการได้ด้วย เช่น การให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีกับสำนักงานบัญชีที่เข้าร่วมโครงการสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นกรณีพิเศษ

11. ควรมีการกำหนดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการขอรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพตามขนาดธุรกิจของสำนักงานบัญชี เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการเข้าร่วมโครงการสำนักงานบัญชีคุณภาพให้กับผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีขนาดเล็ก

12. ควรมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโครงการ“สำนักงานบัญชีคุณภาพ”ในทุกจังหวัด เพื่อสะดวกในการติดต่อ หรือขอคำแนะนำ ในการพัฒนาสำนักงานบัญชีตามโครงการนี้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การทำวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การรักษามาตรฐานการดำเนินงานสำนักงานบัญชีคุณภาพ” เนื่องจากทางสำนักงานบัญชีคุณภาพต้องมีการตรวจสอบคุณภาพในทุกปีและต่อใบอนุญาตทุกๆ 3 ปี ดังนั้น สำนักงานบัญชีจะรักษาคุณภาพการดำเนินงานอย่างไรให้สามารถต่อใบอนุญาตได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงเป็นข้อมูลนำไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาให้แก่สำนักงานบัญชีที่ยังไม่ได้รับการรับรองคุณภาพอีกด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี