

ระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมือง และ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
QUALITY SYSTEM OF ACCOUNTING FIRMS AT MUEANG AND SIRACHA DISTRICT
CHONBUI PROVINCE

ประไพพิศ สวัสดิ์รัมย์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาการบัญชีบริหาร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเภทธุรกิจ ประเภทการให้บริการ และโครงสร้างองค์การของสำนักงานบัญชี รวมถึงศึกษาถึงคุณลักษณะตามองค์ประกอบระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง และ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ทำการศึกษามี 2 กลุ่ม คือ 1. ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการ และ 2. พนักงานบัญชีทุกคนของสำนักงานบัญชี ในเขตอำเภอเมือง และอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวนทั้งสิ้น 41 สำนักงาน รวม 175 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า สำนักงานบัญชีในอำเภอเมืองและอำเภอศรีราชามีการจัดตั้งในรูปของบริษัท และกิจการเจ้าของคนเดียวมากที่สุด ทุกสำนักงานบัญชีทั้งสองอำเภอมีการให้บริการหลักเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีเพื่อเสียภาษีอากร ซึ่งถือว่าเป็นรายได้หลักของธุรกิจ ลักษณะโครงสร้างองค์การของสำนักงานบัญชีเป็นการบอกกล่าวหน้าที่ความรับผิดชอบด้วยวาจา ไม่มีแผนการจัดองค์การและไม่เป็นลายลักษณ์อักษร สำหรับสายการบังคับบัญชาของสำนักงานบัญชีที่มีมากที่สุดคือ ผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้า และพนักงาน และการจัดแบ่งภาระงานสำนักงานบัญชีมีการจัดแบ่งตามกลุ่มลูกค้ามากที่สุด

ผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะตามองค์ประกอบระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีของทั้งสองอำเภอ ผู้บริหารและพนักงานบัญชีมีความเห็นเหมือนกัน พบว่า สำนักงานบัญชีของตนมีคุณลักษณะตามองค์ประกอบระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี และการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี และมีคุณลักษณะตามองค์ประกอบระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี และการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี

คำสำคัญ : ระบบคุณภาพ สำนักงานบัญชี ผู้ทำบัญชี ชลบุรี

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine types of accounting business and services, including organizational structures and characteristics according to quality system of accounting firm in Mueang and Siracha districts of Chonburi province. In the study, questionnaires were used to collect data. The populations were administrators or owner and all accountants from forty-one accounting firms, 175 people. To analyze the data, percentage, means, and standard deviation were used.

The result shows that most of the accounting firms are established in the forms of companies and single proprietorships. All the accounting firms in both districts provide accounting services mainly about tax payment. These services bring main income to the firms. The structures of the accounting firms are informally organized in which job responsibilities are assigned verbally to their officers with no written documents. The command line begins from the administrators down to managers and officers. Workload of accounting firms are divided according to the types of clients.

The result of the study in two districts shows that both the administrators and accountants have agreed on the same points. The factors that brought about excellent characteristics according to quality system of accounting firm are ethics of conduct and management procedures concerning the clients and documents. Moreover, the factors that brought about good characteristics according to quality system of

accounting firm include administrators' responsibilities, resources management, their operation, and their auditing and monitoring procedures.

Keywords: Quality System, Accounting Firm, Accountant, Chonburi

บทนำ

การจัดเก็บรายได้ของภาครัฐจะมีความโปร่งใส และถูกต้องได้นั้น จะต้องมาจากการจัดเก็บรายได้จากผู้ประกอบการที่มีข้อมูลที่โปร่งใสและถูกต้อง ทั้งนี้เพื่อภาครัฐจะมีข้อมูลที่ถูกต้องไปวางแผนพัฒนาประเทศได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยให้สาธารณชนหรือนักลงทุนมีข้อมูลที่เชื่อถือได้ในการตัดสินใจลงทุนอย่างเหมาะสม ผู้ถือหุ้นได้รับความคุ้มครองอย่างแท้จริง ซึ่งช่วยส่งผลให้อนาคตเศรษฐกิจของประเทศโดยรวมดีขึ้น ดังนั้นภาครัฐจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของข้อมูลทางการบัญชีจึงได้กำหนดให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้าเป็นหน่วยงานที่ผลักดันให้ผู้ประกอบการมีข้อมูลทางการเงินบัญชีที่มีคุณภาพโดยจัดทำ “โครงการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี” ขึ้นมา ถือเป็นโครงการภายใต้ยุทธศาสตร์ของกระทรวงพาณิชย์ในการส่งเสริมธรรมาภิบาลภาคเอกชนและสังคมจากภาครัฐ และได้ออกประกาศเรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2550 เพื่อสร้างแรงจูงใจให้สำนักงานบัญชีเร่งปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนให้มีประสิทธิภาพและถือเป็นการยกระดับคุณภาพเกี่ยวกับการให้บริการในการจัดทำบัญชี ทำให้ได้รับความน่าเชื่อถือและการยอมรับจากลูกค้าสถาบันการเงิน ภาครัฐ สังคมและสาธารณชน อีกทั้งเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในธุรกิจกลุ่มเดียวกันให้มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานในระดับสากลต่อไป

สำนักงานบัญชีเป็นธุรกิจที่จะต้องจัดทำข้อมูลทางการเงินบัญชีให้โปร่งใส ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ซึ่งถือว่าเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมและสาธารณชน โดยธุรกิจสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่จะดำเนินงานเกี่ยวกับการรับทำบัญชี การจัดหาผู้สอบบัญชีเพื่อทำการตรวจสอบงบการเงินที่จัดทำขึ้น การติดต่อประสานงานกับกรมสรรพากร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการบัญชีและการภาษีอากร เป็นต้น ปัจจุบันผู้ประกอบการได้ตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูลทางการเงินบัญชีจึงหันมาใส่ใจมาใช้บริการการจัดการด้านการบัญชีและการวางแผนภาษี นั่นคือ จะต้องมีการเงินที่

ถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์ มีการเสียภาษีที่ครบถ้วนและถูกต้อง ทำให้ธุรกิจสำนักงานบัญชีมีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้เกิดการแข่งขันกันทางด้านราคาของการให้บริการ แต่อย่างไรก็ตามสำนักงานบัญชีของไทยถือว่ายังขาดความสามารถในการพัฒนาธุรกิจ เช่น ขาดทักษะในการบริหารจัดการ และด้านการใช้กลยุทธ์ทางการตลาด และขาดระบบการควบคุมคุณภาพในการให้บริการที่ดีมีประสิทธิภาพ ดังนั้นธุรกิจสำนักงานบัญชีจึงจำเป็นต้องปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ในการบริหารจัดการของตนในด้านต่างๆ เช่น ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร เป็นต้น เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้เป็นที่ยอมรับและมุ่งไปสู่การขยายตัวในตลาดต่างชาติในอนาคต

จังหวัดชลบุรีเป็นดินแดนชายฝั่งทะเลที่มีความมั่งคั่งมีภาคอุตสาหกรรมต่างๆ ที่ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีการพัฒนาและสร้างศักยภาพของภาคธุรกิจ โดยข้อมูลของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยพบว่า จังหวัดชลบุรีมีนิคมอุตสาหกรรมจำนวน 4 แห่ง ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมเหมราชชลบุรี นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร นิคมอุตสาหกรรมบีนทอง นิคมอุตสาหกรรมบีนทอง(แหลมฉบัง) (การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2552) นิคมอุตสาหกรรมทั้ง 4 แห่งต่างก็มีจำนวนผู้ประกอบการจำนวนมาก ซึ่งทุกกิจการจะต้องมีการจัดทำงบการเงินเพื่อสรุปผลข้อมูลฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของกิจการ โดยธุรกิจสำนักงานบัญชีก็เป็นทางเลือกหนึ่งในการให้ผู้ประกอบการได้รับข้อมูลทางการเงินบัญชีที่ครบถ้วนและถูกต้องตรงตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป ดังนั้นจึงถือได้ว่าธุรกิจสำนักงานบัญชีเป็นธุรกิจบริการที่มีความสำคัญต่อธุรกิจในทุกภาคเศรษฐกิจและมีศักยภาพในการสร้างรายได้ซึ่งจะเป็นกลไกที่จะช่วยผลักดันและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานของผู้ประกอบการในทุกธุรกิจให้มีการบริหารจัดการที่ดีและเป็นระบบสืบต่อไป

ดังนั้น ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาสำนักงานบัญชีจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาถึงประเภทธุรกิจ ประเภทการให้บริการ และการจัดองค์กรของสำนักงานบัญชี รวมถึงศึกษาถึงคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง และอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีซึ่งถือว่าเป็นเขตพื้นที่ที่มีนิคมอุตสาหกรรมเกิดขึ้นหลายแห่ง และเพื่อจะได้นำฐานข้อมูลที่ได้ทำการวิจัยไปเป็นแนวทางให้กับสำนักงานบัญชี และเพื่อให้เป็นไปตาม “โครงการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี” ซึ่งทางกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้จัดขึ้นด้วย

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อศึกษาประเภทของธุรกิจ ประเภทการให้บริการ และโครงสร้างองค์กรของสำนักงานบัญชีในอำเภอเมืองและอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีตามองค์ประกอบระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีในอำเภอเมืองและอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับประเภทของธุรกิจ

ประเภทของธุรกิจ จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งของธุรกิจ มีดังต่อไปนี้

1. กิจการเจ้าของคนเดียว ลงทุนโดยเจ้าของคนเดียว มีอำนาจสิทธิขาดในการบริหารงาน มีสิทธิในสินทรัพย์และผลกำไรของกิจการอย่างเต็มที่ (นิตยา งามแดน, 2548:3)
2. คณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปตกลงเข้ากันเพื่อทำกิจการร่วมกันโดยไม่มีวัตถุประสงค์แบ่งปันกำไรที่ได้จากกิจการที่ทำ (กรมสรรพากร, 2558)
3. ห้างหุ้นส่วน เป็นการร่วมดำเนินกิจการของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมีการกำหนดเงื่อนไขการบริหารงาน และแบ่งผลกำไรกันอย่างชัดเจน แบ่งเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญ และห้างหุ้นส่วนจำกัด (นิตยา งามแดน, 2548:3)
4. บริษัทจำกัด บุคคลตั้งแต่ 3 คนขึ้นไปมาลงทุนและเป็นเจ้าของกิจการ ผู้ถือหุ้นรับผิดชอบในหนี้ต่าง ๆ ไม่เกินจำนวนเงินที่ถือหุ้นแต่ละคนลงทุนและต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (กรมสรรพากร, 2558)

แนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร

โครงสร้างองค์กร (Organization Structure)

(เสนาะ ดีเยาว์, 2546) หมายถึง ระบบการติดต่อสื่อสารและอำนาจบังคับบัญชาที่เชื่อมต่อกันและกลุ่มคนเข้าด้วยกันเพื่อทำงานร่วมกันจนบรรลุเป้าหมายขององค์กร โครงสร้างองค์กรทำให้รู้เครือข่ายงาน การรายงาน และความสัมพันธ์ระหว่างคนและกลุ่มคน ลักษณะสำคัญประกอบด้วย การแบ่งงานกันทำและการประสานงานการปฏิบัติงานเข้าด้วยกัน โครงสร้างองค์กรโดยทั่วไปหมายถึง โครงสร้างองค์กรที่เป็นทางการ (Formal Organization) และโครงสร้างองค์กรที่ไม่เป็นทางการ (Informal Organization)

โครงสร้างขององค์กรที่เป็นทางการ (สมยศ นาวีการ, 2544: 187-188) แผนกต่างๆ ขององค์กรสามารถจัดขึ้นมาได้อย่างมีระเบียบแบบแผน โดยใช้แนวทางสำคัญ 2 อย่างคือ 1) การจัดองค์กรโดยใช้หน้าที่เป็นหลักเกณฑ์ จะรวมกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวพันกันให้อยู่ภายในแผนกงานเดียวกัน 2) การจัดองค์กรโดยแยกเป็นหน่วยหนึ่งต่างหาก จะรวมกิจกรรมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการผลิตและการตลาดของสินค้าอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือกลุ่มของสินค้าที่เกี่ยวข้องกัน กิจกรรมทุกอย่างภายในขอบเขตทางภูมิศาสตร์หรือพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะ หรือกิจกรรมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับประเภทของลูกค้ากลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะให้อยู่ภายในหน่วยงานเดียวกัน

โครงสร้างองค์กรที่ไม่เป็นทางการเป็นเครือข่ายความสัมพันธ์เป็นการส่วนตัว และในทางสังคมของคนซึ่งไม่มีรูปแบบที่มองเห็นแต่รู้ได้ องค์กรที่ไม่เป็นทางการเป็นความสัมพันธ์ที่ไม่ปรากฏในผังการจัดองค์กร เช่น กลุ่มที่ทำงานด้วยกัน การคุยกันในห้องกาแฟ การนัดกันไปพบปะกันที่ร้านอาหาร และการสังสรรค์กันในงานสังคม องค์กรที่ไม่เป็นทางการจะแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ในการทำงานว่าใครพูดกับใคร และใครมีความสัมพันธ์กับใคร ซึ่งผู้บริหารต้องสนใจและเข้าใจโครงสร้างที่มีความสำคัญต่อระบบงานขององค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี

ระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2551)

หมายถึง ระบบที่มีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ และการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ เพื่อกำหนดทิศทางและควบคุมองค์กรในเรื่องคุณภาพด้านการจัดทำบัญชีให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี

องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี
(กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2551)

1. ระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย นโยบายและกระบวนการของแต่ละปัจจัยสำคัญซึ่งประกอบด้วย 1) ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี 2) ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี 3) กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี 4) การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี 5) การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี 6) การติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี และ 7) การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

2. นโยบายคุณภาพและกระบวนการต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรและให้เหมาะสมกับสำนักงานบัญชี และสื่อสารให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานบัญชีอย่างทั่วถึง

ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี(กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2551) ซึ่งจะมีลักษณะคือ

1. **ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร** ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงหลักฐานความมุ่งมั่นในการพัฒนาและการนำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีไปปฏิบัติ รวมทั้งการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง 2. **การให้ความสำคัญแก่ลูกค้า** ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่าความต้องการของลูกค้าได้ถูกนำมาพิจารณา และกระทำให้บรรลุผลโดยมุ่งหวังในอันที่จะส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้าและต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการบัญชี และจรรยาบรรณ 3. **นโยบายคุณภาพ** ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่านโยบายคุณภาพเหมาะสมกับจุดประสงค์ของสำนักงานบัญชี 4. **การวางแผนธุรกิจ** สำนักงานบัญชีต้องกำหนดและจัดทำแผนธุรกิจ และแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษร 5. **ความรับผิดชอบต่ออำนาจหน้าที่ และการสื่อสาร** ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่าได้มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานเป็นลายลักษณ์อักษรและได้สื่อสารให้ทราบโดยทั่วถึงทั้งสำนักงานบัญชี 6. **การให้ความร่วมมือกับภาครัฐ** สำนักงานบัญชีต้องร่วมมือกับภาครัฐด้านการกำกับดูแลและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า

ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2551)

1. **ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต** ความโปร่งใส หมายถึง การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เพียงพอ เป็นปัจจุบัน สะท้อนภาพที่แท้จริง ภายในเวลาที่เหมาะสม ไม่ปกปิดข้อเท็จจริงหรือบิดเบือนความจริงอันเป็นสาระสำคัญ ความเป็นอิสระ หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความเป็นอิสระ สามารถตัดสินใจโดยไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลใด ๆ ความเที่ยงธรรม หมายถึง ความเป็นกลางในการใช้ดุลพินิจในการปฏิบัติงาน โดยปราศจากความมีอคติ ความลำเอียง ความซื่อสัตย์สุจริต หมายถึง การประพฤติตรง จริงใจ ไม่คดโกง ไม่หลอกลวง ปฏิบัติงานตรงตามความเป็นจริง ไม่แสดงตนว่าได้ปฏิบัติงานถ้าไม่ได้ปฏิบัติจริง ความซื่อตรงต่อวิชาชีพ ในด้านการจัดทำบัญชี

2. **ความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน** ผู้ทำบัญชีต้องใช้ความรู้ความสามารถและความชำนาญในวิชาชีพในการจัดทำบัญชีด้วยความใส่ใจเต็มความสามารถ เพื่อที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. **ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและการรักษาความลับ** สำนักงานบัญชีต้องรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติโดยต้องไม่ละทิ้งงานที่ให้บริการโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

4. **ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น** ผู้เป็นหุ้นส่วนหรือบุคคลหรือนิติบุคคลที่สำนักงานบัญชีปฏิบัติหน้าที่ สำนักงานบัญชีต้องมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคลที่สำนักงานบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้

5. **สำนักงานบัญชีต้องไม่ปฏิบัติให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพ** ในด้านการจัดทำบัญชี สำนักงานบัญชีต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ เพื่อรักษาชื่อเสียงแห่งวิชาชีพ และงดเว้นการกระทำที่จะนำมาสู่การเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพ

6. **สำนักงานบัญชีต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณที่กำหนดในข้อ 1-5** และไม่ขัดกับข้อกำหนดแห่งจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี รวมทั้งต้องปฏิบัติตามเพิ่มเติมตามข้อกำหนดแห่งจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีตามที่สภาวิชาชีพบัญชีกำหนด

กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2551) สำนักงานบัญชีต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียม มีการจัดทำสัญญาที่ชัดเจนและได้รับการยอมรับจากลูกค้า ต้องกำหนดระยะเวลาจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน ต้องออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้าทุกครั้ง ในกรณีที่ลูกค้ามอบหมายให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้กระทำการใดๆ แทน เช่น การนำส่งภาษีของลูกค้า การนำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคม เป็นต้น ต้องนำส่งและดำเนินการให้ครบถ้วนตามที่ลูกค้ามอบหมาย การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำหลักฐานการส่งมอบและรับมอบทรัพย์สิน รวมถึงการดูแลรักษา การจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้า ทั้งนี้ต้องไม่นำทรัพย์สินของลูกค้ามาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของสำนักงานบัญชี เช่น การยืมบัญชีและเอกสารของลูกค้าไว้โดยไม่ส่งคืน

การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2551) ประกอบด้วย **เครื่องมืออุปกรณ์** สำนักงานบัญชีต้องจัดหา และบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการจัดระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน และ **ทรัพยากรบุคคล** บุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องมีความรู้ ความสามารถตามตำแหน่งหน้าที่งาน ทั้งนี้ รวมถึงบุคลากรจากภายนอกสำนักงานบัญชีที่เข้ามาปฏิบัติงานกับสำนักงานบัญชีด้วย

การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2551) สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ต้องมีคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและปฏิบัติตามคู่มือนั้น ต้องมีการชี้แจงบุคลากรให้เข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของงาน และมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามความจำเป็น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ ต้องจัดให้มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน และคอยแก้ไขปัญหาดังๆ ที่เกิดขึ้นกับงานนั้น และต้องมีการแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทำการทบทวนผลงานรวมทั้งนำไปปรับปรุงแก้ไข ก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า

การติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2551) สำนักงานบัญชีต้องมีการกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตามช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงาน

ว่าเป็นไปตามแผนธุรกิจและข้อกำหนดของกฎหมาย โดยการตรวจสอบนี้จะกระทำโดยตนเองหรือบุคคลภายนอกก็ได้

การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2551) สำนักงานบัญชีต้องมีวิธีการในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน ต้องจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพ และกำหนดระยะเวลาจัดเก็บตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องในกรณีที่มีการเก็บข้อมูลในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีการสำรองข้อมูลตามรอบระยะเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2551). ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยมีค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพมากที่สุด รองลงมาคือ ทักษะในวิชาชีพ และความรู้ในวิชาชีพ ตามลำดับ และพบว่า ผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีมีค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพดีมาก โดยมีความซื่อสัตย์ดีที่สุดใน รองลงมาคือ มีความใส่ใจและการรักษาความลับ ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบัญชี และมีความรับผิดชอบต่อสังคม ตามลำดับ

นันทนา ส่งสวัสดิ์ (2540). ได้ศึกษาเรื่อง การดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่มีลักษณะงานที่ให้บริการแก่ลูกค้า ด้านการจัดทำบัญชีและจัดทำรายงานงบการเงิน และจัดทำรายงานภาษียื่นกรมสรรพากรมากกว่าด้านอื่น โดยคิดค่าบริการลูกค้าตามขนาดของกิจการ(ทุนจดทะเบียน) มีการหาลูกค้าโดยให้ลูกค้าหรือบุคคลภายนอกแนะนำโดยมีค่าตอบแทน การให้ความสำคัญในการใช้กลยุทธ์รักษาลูกค้าของสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ลำดับที่ 1 การเน้นคุณภาพการให้บริการ โดยให้ความสำคัญในเรื่อง การถือว่าข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและเก็บรักษาอย่างดี ลำดับที่ 2 ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ โดยให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่อง การทำงานของพนักงาน ให้ทำงานตรงตามหน้าที่เต็มกำลังความสามารถ

สุทธิมา แยมละมูล (2547). ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของ

ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจในการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาส่วนใหญ่เลือกจ้างสำนักงานบัญชีมากกว่าที่จะจ้างพนักงานประจำสถานประกอบการ ด้วยเหตุผลทางด้านบุคลากร การจ้างสำนักงานบัญชีไม่ต้องรับผิดชอบเรื่องการจัดหาบุคคลที่มีความสามารถและดูแลสวัสดิการพนักงาน ด้านวัสดุอุปกรณ์ไม่ต้องหาเพิ่มเติมซึ่งสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและเนื้อหาในการประกอบธุรกิจ ด้านการจัดการสำนักงานบัญชีมีความน่าเชื่อถือและจัดการแทนผู้ประกอบการได้ดีกว่าที่ผู้ประกอบการจะดำเนินการเอง

วิธีการดำเนินงานวิจัย

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีทั้งข้อมูลในระดับข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) และข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. **ข้อมูลทุติยภูมิ** จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความรู้เกี่ยวกับหลักการและเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี และองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี โครงสร้างองค์การ ลักษณะของการให้บริการ และรายงานทางสถิติต่าง ๆ และข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานอื่นๆ ที่น่าเชื่อถือ เช่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงการคลัง กรมสรรพากร เป็นต้น และจากเว็บไซต์ต่างๆ ของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เผยแพร่ข้อมูล

2. **ข้อมูลปฐมภูมิ** จากการสำรวจผู้บริหารและพนักงานบัญชีที่ตั้งกิจการในเขตอำเภอเมือง และอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีโดยใช้แบบสอบถามและสัมภาษณ์ ทั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาถึงประเภทของธุรกิจ ประเภทการให้บริการ และโครงสร้างองค์การของสำนักงานบัญชีในอำเภอเมือง และอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี รวมทั้งศึกษาคุณลักษณะตามองค์ประกอบระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีในอำเภอเมืองและอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ประชากร คือ สำนักงานบัญชีในอำเภอเมือง และอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะเป็นผู้บริหาร และพนักงานบัญชีที่ทำงานในสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมือง และอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีทั้งหมด ทั้งนี้มีจำนวนสำนักงานบัญชีที่จดทะเบียนเป็นนิติ

บุคคลในอำเภอเมืองจำนวน 20 ราย และในอำเภอศรีราชาจำนวน 13 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2552) และสำนักงานบัญชีที่ไม่ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลในอำเภอเมืองจำนวน 10 ราย และอำเภอศรีราชาจำนวน 10 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดชลบุรี, 2552) โดยเก็บข้อมูลจาก 2 กลุ่ม คือ 1. ผู้บริหารหรือเจ้าของสำนักงานบัญชี สำนักงานละ 1 คน และ 2. พนักงานบัญชี (คือ ผู้ทำบัญชีและผู้ช่วยผู้ทำบัญชี) ของสำนักงานบัญชีทุกคนที่ทำงานเป็นพนักงานบัญชีในสำนักงานบัญชี แต่เมื่อผู้วิจัยไปสำรวจข้อมูลพบว่า มีสำนักงานบัญชีในอำเภอเมือง และอำเภอศรีราชาย้ายสำนักงานบัญชีโดยไม่แจ้งต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ทำให้ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้จำนวน 7 ราย และ 4 รายตามลำดับ และในอำเภอศรีราชามีสำนักงานบัญชีมีเลิกกิจการไปจำนวน 1 ราย ดังนั้นประชากรที่ทำการศึกษาได้มีดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรที่ทำการศึกษา

พื้นที่ศึกษา (อำเภอ)	จำนวนสำนักงานบัญชี (ราย)			จำนวนประชากร (คน)	
	จดทะเบียน	ไม่จดทะเบียน	รวม	ผู้บริหาร	พนักงานบัญชี
เมือง	13	10	23	23	65
ศรีราชา	8	10	18	18	69
รวม	21	20	41	41	134

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้จะมีการวิเคราะห์การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เป็นการนำเสนอข้อมูลในลักษณะการบรรยาย ตาราง และแผนภาพเกี่ยวกับประเภทของธุรกิจ ประเภทการให้บริการ และโครงสร้างองค์การ ระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมือง และอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

การสร้างแบบสอบถาม

การศึกษาระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมือง และอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี สร้างแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประเภทของธุรกิจ และลักษณะการดำเนินงาน โดยจะสอบถามเกี่ยวกับ

เพศ อายุ ระดับการศึกษาทางสาขาการบัญชี ระยะเวลาในการทำบัญชี ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน ระยะเวลาในการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน ประเภทการจัดตั้งกิจการ ระยะเวลาการจัดตั้งกิจการ ทุนจดทะเบียน ลักษณะการให้บริการ เป็นต้น

ส่วนที่ 2 โครงสร้างองค์การของสำนักงานบัญชี
โดยจะสอบถามเกี่ยวกับลักษณะของโครงสร้างองค์การของกิจการ สายการบังคับบัญชา และการจัดแบ่งภาระงานหรือกลุ่มงาน

ส่วนที่ 3 ระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานบัญชีในสำนักงานบัญชีเกี่ยวกับคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีเป็นไปตามระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากำหนด โดยจะใช้มาตรวัดในการจัดแบ่งข้อมูลที่ใช้ในแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 6 ระดับ โดยกำหนดความหมายของมาตราส่วนประมาณค่า ดังนี้

ระดับคุณลักษณะตามระบบ ให้คะแนนเท่ากับ คุณภาพของสำนักงานที่กำหนด

ไม่มีคุณลักษณะ	0
มีระดับน้อยที่สุด	1
มีระดับน้อย	2
มีระดับปานกลาง	3
มีระดับมาก	4
มีระดับมากที่สุด	5

เกณฑ์การให้คะแนนของค่าเฉลี่ยเพื่อแปลผล ใช้ระดับการวัดผลคะแนน 6 ระดับ จากการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายโดยการคำนวณจากสูตร ดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2544: 29)

$$\text{สูตรการหาอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}}$$

ผู้วิจัยต้องการเกณฑ์การแปลผลทั้งหมด 6 เกณฑ์ จึงคำนวณค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

$$= \frac{5 - 0}{6} = 0.83$$

จากการคำนวณค่าเฉลี่ยดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยมาแปลผลการวิจัย โดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผลที่ได้ในแต่ละประเด็น ดังนี้

ความหมายคุณลักษณะตาม

คะแนนเฉลี่ย	ระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่กำหนด
0.00 – 0.83	ไม่มีคุณลักษณะ
0.84 – 1.66	มีระดับน้อยที่สุด
1.67 – 2.49	มีระดับน้อย
2.50 – 3.32	มีระดับปานกลาง
3.33 – 4.15	มีระดับมาก
4.16 – 5.00	มีระดับมากที่สุด

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาประเภทของธุรกิจจำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งของธุรกิจ ประเภทของการให้บริการ โครงสร้างองค์การ และระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่จดทะเบียนจัดตั้งเป็นสำนักงานบัญชีที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตอำเภอเมืองและอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยประชากรที่ทำการศึกษามี 2 กลุ่ม คือ 1. ผู้บริหารหรือเจ้าของสำนักงานบัญชีสำนักงานละ 1 คน และ 2. พนักงานบัญชี (คือผู้ทำบัญชี และผู้ช่วยผู้ทำบัญชี) ทุกคนที่ทำงานในสำนักงานบัญชีโดยช่วงระยะเวลาในการดำเนินการเก็บข้อมูลคือ วันที่ 1 เมษายน – 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2552

ผลการวิจัย

ในการจัดเก็บผู้บริหารและพนักงานบัญชีของสำนักงานบัญชีในอำเภอเมืองและอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้บริหารที่เป็นเพศหญิงมีร้อยละ 65.85 และพนักงานบัญชีที่เป็นเพศหญิงมีอัตราร้อยละ 82.84 ช่วงอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20-40 ปี ผู้บริหารมีช่วงอายุดังกล่าวอัตราร้อยละ 63.41 พนักงานบัญชีมีช่วงอายุดังกล่าวอัตราร้อยละ 96.27 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จะอยู่ที่ระดับปริญญาตรี ผู้บริหารคิดเป็นอัตราร้อยละ 70.73 และพนักงานบัญชีคิดเป็นอัตราร้อยละ 70.15 ผู้บริหารส่วนใหญ่จะปฏิบัติหน้าที่ในการจัดทำบัญชีเป็นเวลานานถึง 6-10 ปีอัตราร้อยละ 43.90 พนักงานบัญชีมีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 3 ปีอัตราร้อยละ 54.62 ผู้บริหารส่วนใหญ่ได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ทำบัญชีถึงอัตราร้อยละ 97.56 พนักงานบัญชีส่วนใหญ่ยังไม่ได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ทำบัญชีอัตราร้อยละ 61.19 ผู้บริหารที่สำรวจจะเป็นประธานหรือเจ้าของกิจการถึงร้อยละ

ละ 51.22 รองลงมาคือตำแหน่งผู้จัดการมีอัตราร้อยละ 26.83 ส่วนพนักงานบัญชีส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานที่ทำบัญชีในสำนักงานร้อยละ 97.01

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1: เพื่อศึกษาประเภทของธุรกิจประเภทการให้บริการ และโครงสร้างองค์การของสำนักงานบัญชีในอำเภอเมืองและอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 2 จำนวนและอัตราร้อยละของประเภทของธุรกิจจำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งของสำนักงานบัญชีใน อำเภอเมือง และอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ประเภทของธุรกิจ	อำเภอเมือง		อำเภอศรีราชา		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
ธุรกิจที่ไม่ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล						
กิจการเจ้าของคนเดียว	9	39.13	6	33.33	15	36.59
คณะบุคคลที่ไม่ได้จดทะเบียน	1	4.35	4	22.22	5	12.20
รวมประเภทไม่จดทะเบียน	10	43.48	10	55.56	20	48.78
ธุรกิจที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล						
คณะบุคคลที่จดทะเบียน	1	4.35	-	-	1	2.44
ห้างหุ้นส่วน	2	8.70	1	5.56	3	7.32
บริษัทจำกัด	10	43.48	7	38.89	17	41.46
รวมประเภทจดทะเบียน	13	56.52	8	44.44	21	51.22
รวมทั้งสิ้น	23	100.00	18	100.00	41	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า สำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมืองและอำเภอศรีราชามีการจัดตั้งสำนักงานบัญชีซึ่งมีรูปแบบการจัดตั้งเป็นกิจการที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลและไม่ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลมีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน นั่นคือ จำนวน 21 ราย และ 20 รายตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 51.22 และ 48.78 โดยส่วนใหญ่ทั้งสองอำเภอจะมีการ

จัดตั้งในรูปของบริษัทมากที่สุดมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.46 รองลงมาจัดตั้งในรูปของกิจการเจ้าของคนเดียวจำนวน 15 รายคิดเป็นร้อยละ 36.59 ส่วนรูปแบบการจัดตั้งที่มีจำนวนน้อยที่สุดของทั้งสองอำเภอคือ คณะบุคคลที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลมีจำนวน 1 รายคิดเป็นร้อยละ 2.44

ตารางที่ 3 จำนวนและอัตราร้อยละของประเภทการให้บริการของสำนักงานบัญชีมากที่สุด 5 อันดับแรก ในอำเภอเมือง และอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ประเภทของการให้บริการ	อำเภอเมือง		อำเภอศรีราชา		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
- บริการด้านจัดทำบัญชีเพื่อเสียภาษีอากร	23	100.00	18	100.00	41	100.00
- บริการด้านการจดทะเบียนของธุรกิจ	23	100.00	17	94.44	38	92.68
- บริการด้านจัดทำแบบภาษีและยื่นแบบภาษี	22	95.65	15	83.33	38	92.68
- บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับภาษีอากร	21	91.30	15	83.33	37	90.24
- บริการด้านการตรวจสอบบัญชี	20	86.96	14	77.78	34	82.93
- บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการจัดทำบัญชี	20	86.96	14	77.78	34	82.93
- บริการวางระบบบัญชี	18	78.26	14	77.78	32	78.05

จากตารางที่ 3 พบว่า สำนักงานบัญชีทั้งหมดให้บริการด้านจัดทำบัญชีเพื่อเสียภาษีอากรคิดเป็นอัตราร้อยละ 100 โดยสำนักงานบัญชีอำเภอเมืองมีการให้บริการด้านจัดทำบัญชีเพื่อเสียภาษีอากรและด้านการจดทะเบียนของธุรกิจจำนวน 23 รายคิดเป็นอัตราร้อยละ 100

สำหรับอำเภอศรีราชามีการให้บริการด้านจัดทำบัญชีเพื่อเสียภาษีอากรจำนวน 18 รายคิดเป็นอัตราร้อยละ 100 และด้านการจดทะเบียนของธุรกิจจำนวน 17 รายคิดเป็นอัตราร้อยละ 94.44

ตารางที่ 4 จำนวนและอัตราร้อยละของลำดับรายได้การให้บริการหลักของสำนักงานบัญชีมากที่สุด 3 อันดับแรกในอำเภอเมือง และอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ลำดับรายได้การให้บริการหลัก ลำดับที่ 1-3	อำเภอเมือง		อำเภอศรีราชา		ทั้ง 2 อำเภอ	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
1. บริการด้านจัดทำบัญชีเพื่อเสียภาษีอากร	13	56.52	14	77.78	27	65.85
2. บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับภาษีอากร	8	34.78	9	50.00	17	41.46
3. บริการด้านการจดทะเบียนของธุรกิจ บริการด้านการตรวจสอบบัญชี	11	47.83	5	27.78	14	34.15

จากตารางที่ 4 รายได้มีผู้บริหารเลือกให้เป็นรายได้หลักลำดับที่ 1 จำนวน 27 รายคิดเป็นอัตราร้อยละ 65.85 รองลงมาจะเป็นการให้บริการด้านการจัดทำแบบภาษีและยื่นแบบภาษีต่าง ๆ และให้บริการเกี่ยวกับการจดทะเบียน

ของธุรกิจมีสัดส่วนที่เท่ากันคือ อัตราร้อยละ 92.68 โดยมีผู้บริหารเลือกให้เป็นรายได้หลักลำดับที่ 2 จำนวน 17 รายคิดเป็นอัตราร้อยละ 41.46 และลำดับที่ 3 จำนวน 14 รายคิดเป็นอัตราร้อยละ 34.15 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวน และอัตราร้อยละของลักษณะโครงสร้างองค์การของสำนักงานบัญชีของอำเภอเมือง และอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ลักษณะของโครงสร้างองค์การ	อำเภอเมือง		อำเภอศรีราชา		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
มีการแบ่งชัดเจนเป็นทางการ	8	34.78	5	27.78	13	31.71
มีการบอกกล่าวหน้าที่ด้วยวาจา	15	65.22	13	72.22	28	68.29
รวม	23	100.00	18	100.00	41	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า สำนักงานบัญชีในอำเภอเมือง และอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีลักษณะของโครงสร้างองค์การที่มีการบอกกล่าวหน้าที่ความรับผิดชอบด้วยวาจา โดยไม่มีแผนผังการจัดองค์การและไม่มีเป็นลายลักษณ์อักษรจำนวน 28 ราย คิดเป็นอัตราร้อยละ 68.29 จากการสัมภาษณ์พนักงานพบว่า พนักงานทุกคนที่อยู่ในสำนักงานบัญชีจะทำงานโดยช่วยเหลือกัน หากพนักงานคนใดไม่ว่างหรือทำงานส่วนอื่นอยู่พนักงานคนอื่นก็

สามารถทำงานแทนได้ ดังนั้น การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบจึงเป็นลักษณะบอกกล่าวด้วยวาจามากกว่าเป็นลายลักษณ์อักษรหรือเป็นทางการ ซึ่งพนักงานทุกคนที่อยู่ในองค์การสามารถทำงานได้หลายหน้าที่ทั้งนี้เพื่อการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีเป็นไปอย่างรวดเร็ว ไม่หยุดชะงัก และทำให้พนักงานขององค์การเรียนรู้การทำงานได้หลากหลายอีกด้วย

ตารางที่ 6 จำนวนและอัตราร้อยละของสายบังคับบัญชาของสำนักงานบัญชีของอำเภอเมือง และอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

สายการบังคับบัญชา	อำเภอเมือง		อำเภอศรีราชา		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
- มี	9	39.13	8	44.44	17	41.46
- ไม่มี	14	60.87	10	55.56	24	58.54
รวม	23	100.00	18	100.00	41	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า สำนักงานบัญชีที่ไม่มีสายการบังคับบัญชาจำนวน 24 รายคิดเป็นอัตราร้อยละ 58.54 และมีสำนักงานบัญชีที่มีสายการบังคับบัญชาจำนวน 17 รายคิดเป็นอัตราร้อยละ 41.46

ตารางที่ 7 จำนวนและอัตราร้อยละของลักษณะสายบังคับบัญชาของสำนักงานบัญชีของอำเภอเมือง และอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ลักษณะของสายบังคับบัญชา	อำเภอเมือง		อำเภอศรีราชา		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
- ผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้า และพนักงาน	1	11.11	1	12.50	2	11.76
- กรรมการผู้จัดการ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการ หัวหน้า และพนักงาน	2	22.22	1	12.50	3	17.65
- ผู้จัดการ รองผู้จัดการ หัวหน้า และพนักงาน	6	66.67	6	75.00	12	70.59
รวม	9	100.00	8	100.00	17	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ส่วนใหญ่สำนักงานบัญชีทั้งสองอำเภอมีสายการบังคับบัญชาในรูปของผู้จัดการ รองผู้จัดการ หัวหน้า และพนักงาน จำนวน 12 รายคิดเป็นอัตราร้อยละ 70.59 รองลงมาคือสายการบังคับบัญชาในรูปของกรรมการผู้จัดการ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการ หัวหน้า และพนักงาน จำนวน 3 รายคิดเป็นอัตราร้อยละ 17.65 และสุดท้ายมีสายการบังคับบัญชาในรูปของผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้า และพนักงาน จำนวน 2 รายคิดเป็นอัตราร้อยละ 11.76

ตารางที่ 8 จำนวนและอัตราร้อยละของการจัดแบ่งแผนกของสำนักงานบัญชีของอำเภอเมือง และอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ลักษณะของการจัดแบ่งแผนก	อำเภอเมือง		อำเภอศรีราชา		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
- แบ่งตามหน้าที่	5	21.74	9	50.00	14	34.15
- แบ่งตามเขตภูมิศาสตร์	1	4.35	0	-	1	2.44
- แบ่งตามลูกค้า	16	69.57	6	33.33	22	53.66
- อื่นๆ	1	4.35	3	16.67	4	9.76
รวม	23	100.00	18	100.00	41	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า สำนักงานบัญชีมีการจัดแบ่งแผนกตามลูกค้าจำนวน 22 รายคิดเป็นอัตราร้อยละ 53.66 โดยผู้บริหารมีการกำหนดการจัดแบ่งแผนกตามลูกค้าพิจารณาจากลูกค้าแต่ละราย รองลงมาคือมีการจัดแบ่งแผนกตามหน้าที่จำนวน 14 รายคิดเป็นอัตราร้อยละ 34.15

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2: เพื่อศึกษาคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีตามองค์ประกอบระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีในอำเภอเมืองและอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 9 ความคิดเห็นในระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีของผู้บริหารและพนักงานบัญชีเกี่ยวกับข้อกำหนดในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีในอำเภอเมือง และอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

องค์ประกอบของระบบคุณภาพของ สำนักงานบัญชี	ค่าเฉลี่ยกลุ่มผู้บริหาร			ค่าเฉลี่ยกลุ่มพนักงานบัญชี		
	อ.เมือง	อ.ศรีราชา	รวม	อ.เมือง	อ.ศรีราชา	รวม
ภาพรวมของระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี	4.40	3.99	4.22	4.27	4.09	4.18
1. ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี	4.28	3.83	4.08	4.05	3.82	3.93
1.1 ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร	4.48	4.00	4.27	4.05	3.81	3.93
1.2 การให้ความสำคัญกับลูกค้า	4.61	4.22	4.44	4.18	4.17	4.18
1.3 นโยบายคุณภาพ	4.35	3.89	4.15	4.20	3.78	3.99
1.4 การวางแผนธุรกิจ	4.00	3.56	3.80	3.83	3.39	3.60
1.5 ความรับผิดชอบต่อ อำนาจหน้าที่ และการสื่อสาร	4.04	3.61	3.85	3.98	3.83	3.90
1.6 การให้ความร่วมมือกับภาครัฐ	4.26	3.72	4.02	4.08	3.96	4.01
2. ข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี	4.57	4.24	4.43	4.40	4.28	4.33
2.1 ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และ ความซื่อสัตย์สุจริต	4.50	4.13	4.34	4.30	4.29	4.30
2.2 ด้านความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการ ปฏิบัติงาน	4.55	4.19	4.39	4.35	4.20	4.27
2.3 ด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและการรักษา ความลับ	4.69	4.52	4.62	4.56	4.33	4.44
2.4 สำนักงานบัญชีต้องไม่ปฏิบัติให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์ แห่งวิชาชีพด้านการจัดทำบัญชี	4.65	4.17	4.56	4.51	4.41	4.46
3. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสนง.บัญชี	4.36	4.00	4.21	4.30	4.18	4.24
3.1 กำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าบริการธรรมเนียม	4.09	4.17	4.12	4.17	4.09	4.13
3.2 จัดทำสัญญาที่ชัดเจนและลูกค้ายอมรับ	3.96	3.22	3.63	4.23	4.03	4.13
3.3 กำหนดระยะเวลาจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน	4.39	4.00	4.22	4.20	3.97	4.08
3.4 ออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้าทุกครั้ง	4.70	4.44	4.59	4.54	4.32	4.43
3.5 เมื่อลูกค้ามอบหมายงานสำนักงานบัญชีมีการนำเสนอและ ดำเนินการให้ครบถ้วน	4.74	4.61	4.68	4.58	4.55	4.57
4. การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี	4.38	3.83	4.14	4.16	3.97	4.07
4.1 ด้านเครื่องมืออุปกรณ์	4.39	3.97	4.20	4.01	3.90	3.95
4.1.1 จัดหา และบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์	4.30	4.11	4.22	3.92	3.99	3.96
4.1.2 จัดระเบียบสถานที่ทำงาน	4.48	3.83	4.20	4.11	3.83	3.96
4.2 ด้านบุคลากร	4.38	3.79	4.12	4.21	4.00	4.10
4.2.1 ทำงานตรงตามความรู้ ความสามารถตามตำแหน่ง หน้าที่	4.35	3.83	4.12	4.20	4.03	4.11
4.2.2 ผู้ทำบัญชีมีคุณสมบัติตามพรบ.การบัญชี	4.65	4.00	4.37	4.32	4.09	4.20
4.2.3 บุคลากรใหม่ได้รับการชี้แจงก่อนเริ่มปฏิบัติงาน	4.13	3.72	3.95	4.03	3.86	3.94
4.2.4 จัดให้มีการดูแลการปฏิบัติงานพนักงาน	4.35	3.94	4.17	4.32	4.03	4.17

ตารางที่ 9 (ต่อ)

องค์ประกอบของระบบคุณภาพของ สำนักงานบัญชี	ค่าเฉลี่ยกลุ่มผู้บริหาร			ค่าเฉลี่ยกลุ่มพนักงานบัญชี		
	อ.เมือง	อ.ศรีราชา	รวม	อ.เมือง	อ.ศรีราชา	รวม
4.2.5 บุคลากรมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามสมควร	4.35	3.94	4.17	4.28	4.03	4.15
4.2.6 บุคลากรได้รับการสื่อสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าหรือกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	4.35	3.72	4.07	4.12	3.99	4.05
5. การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี	4.28	3.95	4.14	4.29	4.02	4.15
5.1 จัดทำบัญชีถูกต้องเป็นไปตามกฎหมายกำหนด	4.61	4.33	4.49	4.40	4.23	4.31
5.2 มีคู่มือการปฏิบัติงานและมีการปฏิบัติตามคู่มือนั้น	3.74	3.33	3.56	4.11	3.72	3.91
5.3 ชี้แจงบุคลากรให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของงาน	4.17	3.94	4.07	4.22	3.99	4.10
5.4 กำกับดูแลความคืบหน้าและแก้ไขปัญหาของงาน	4.39	4.06	4.24	4.35	4.03	4.19
5.5 ทบทวนผลงาน และแก้ไขงานก่อนส่งมอบลูกค้า	4.52	4.11	4.34	4.42	4.14	4.28
6. การติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี	4.19	3.73	3.99	4.21	4.01	4.11
6.1 มีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงาน	4.43	4.06	4.27	4.35	4.07	4.21
6.2 ดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุของการติดตามตรวจสอบ และกำหนดแนวทางแก้ไข	4.26	3.94	4.12	4.26	4.20	4.23
6.3 รับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า แก้ไข และแจ้งลูกค้า	3.96	3.50	3.76	4.12	4.00	4.06
6.4 จัดบันทึกผลการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงาน	4.13	3.44	3.83	4.12	3.78	3.95
7. การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี	4.59	4.20	4.42	4.51	4.32	4.41
7.1 ติดตามกฎหมายของวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน	4.48	4.11	4.32	4.46	4.43	4.45
7.2 จัดเก็บข้อมูลไม่ให้เสียหาย สูญหาย และจัดเก็บตามกฎหมายกำหนด	4.70	4.28	4.51	4.54	4.28	4.40
7.3 ข้อมูลสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีการสำรองข้อมูล และเก็บไว้ในสถานที่ที่เหมาะสม	4.61	4.22	4.44	4.54	4.28	4.40

จากตารางที่ 9 พบว่า ภาพรวมคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีตามองค์ประกอบระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีของผู้บริหารและพนักงานบัญชีทั้งสองอำเภอพบว่า สำนักงานบัญชีมีคุณลักษณะตามองค์ประกอบระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.22, 4.18 ตามลำดับ) โดยแต่ละองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีมีระดับคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีที่แตกต่างกัน ซึ่งคุณลักษณะตามองค์ประกอบระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่อยู่ในระดับมากที่สุดของผู้บริหารและพนักงานบัญชีทั้งอำเภอเมืองและศรีราชาคือ ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี (Mean = 4.43, 4.33 ตามลำดับ) ซึ่งผู้บริหารและพนักงานทั้งสองอำเภอเห็นว่าด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและการรักษาความลับ

ของสำนักงานบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.62, 4.44 ตามลำดับ) สำหรับการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชีทั้งอำเภอเมืองและศรีราชามีคุณลักษณะตามองค์ประกอบอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.42, 4.41 ตามลำดับ) ในด้านการจัดเก็บข้อมูลไม่ให้เสียหาย สูญหาย และจัดเก็บตามกฎหมายกำหนดอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.51, 4.44) สำหรับกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชีทั้งอำเภอเมืองและศรีราชามีคุณลักษณะตามองค์ประกอบที่อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.21, 4.24 ตามลำดับ) ซึ่งผู้บริหารและพนักงานบัญชีทั้งสองอำเภอเห็นว่า ส่วนของลูกค้ามอบหมายให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้กระทำการใดๆ แทน เช่น การนำส่งภาษีของลูกค้า การนำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคม เป็นต้น สำนักงานบัญชีต้องนำส่งและดำเนินการให้ครบถ้วนตามที่

ลูกค้ามอบหมายอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.68, 4.57) ส่วนคุณลักษณะตามองค์ประกอบระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีของผู้บริหารและพนักงานบัญชีทั้งสองอำเภออยู่ในระดับมากคือ ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี (Mean = 4.08, 3.93) การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี (Mean = 4.14, 4.07) การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี และการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี (Mean = 3.99, 4.11)

สำหรับคุณลักษณะตามองค์ประกอบระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีทั้งสองอำเภอเห็นว่า ยังมีคุณลักษณะที่ต่ำอยู่คือ การติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชีที่มีคุณลักษณะตามองค์ประกอบอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.99) โดยเฉพาะในส่วนกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า และมีการวิเคราะห์หาสาเหตุ ปรับปรุงแก้ไข และแจ้งกลับไปยังลูกค้าที่อยู่ในระดับที่มาก (Mean = 3.76) แต่สำหรับพนักงานบัญชีของสำนักงานบัญชีทั้งสองอำเภอเห็นว่า ยังมีคุณลักษณะต่ำอยู่คือ ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี (Mean = 3.93) โดยเฉพาะในส่วนของผู้บริหารมีการวางแผนธุรกิจ โดยมีการจัดทำแผนธุรกิจ และแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษรอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.60)

สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล

สรุปผลการศึกษา

สำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมืองและอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีส่วนใหญ่มีการจัดตั้งในรูปแบบของนิติบุคคลในรูปแบบของบริษัทมากที่สุด มีรายได้ส่วนใหญ่มาจากรายได้ให้บริการด้านการจัดทำบัญชีเพื่อเสียภาษีอากร โครงสร้างองค์กรส่วนใหญ่เป็นโครงสร้างที่ไม่เป็นทางการ จะมีการบริหารโดยวิธีการบอกกล่าวด้วยวาจา ไม่มีลายลักษณ์อักษร ไม่มีแผนการจัดองค์กรที่ชัดเจน สำนักงานบัญชีทั้งสองอำเภอมีคุณลักษณะตามองค์ประกอบระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด คุณลักษณะตามองค์ประกอบระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่ทั้งสองอำเภออยู่ในระดับมากที่สุดคือ 1) ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ในด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและการรักษาความลับของสำนักงานบัญชี 2) การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชีใน

ส่วนของการจัดเก็บข้อมูลไม่ให้เสียหาย สูญหาย และจัดเก็บตามกฎหมายกำหนด และ 3) กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ในส่วนของลูกค้ามอบหมายให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้กระทำการใดๆ แทนสำนักงานบัญชีต้องนำเสนอและดำเนินการให้ครบถ้วนตามที่ลูกค้ามอบหมาย

อภิปรายผล

ประเภทธุรกิจของสำนักงานบัญชีของอำเภอเมืองและอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีมีรูปแบบการจัดตั้งเป็นนิติบุคคลในรูปแบบของบริษัทจำกัดมากที่สุด สอดคล้องกับ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2553) ที่ระบุถึงข้อมูลสถิติการจัดตั้งเป็นนิติบุคคลของธุรกิจบริการการบัญชี การทำบัญชีและการตรวจสอบบัญชี และการให้คำปรึกษาด้านภาษีของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่รวบรวมข้อมูลการจัดตั้งนิติบุคคลของธุรกิจบริการการบัญชี การทำบัญชีและการตรวจสอบบัญชี และการให้คำปรึกษาด้านภาษี ในปี พ.ศ. 2552 มีการจัดตั้งในรูปของบริษัทจำนวน 2,036 รายจากทั้งหมดทั่วประเทศจำนวน 2,515 รายคิดเป็นอัตราการร้อยละ 80.95

ประเภทการให้บริการของสำนักงานบัญชีในอำเภอเมืองและอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีรายได้ส่วนใหญ่มาจากรายได้ให้บริการด้านจัดทำบัญชีเพื่อเสียภาษีอากร รองลงมาจะเป็นการให้บริการด้านการจัดทำแบบภาษีและยื่นแบบภาษีต่างๆ และให้บริการเกี่ยวกับการจดทะเบียนของธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับ นันทนา สงสวัสดิ์ (2540) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่มีลักษณะงานที่ให้บริการแก่ลูกค้า ด้านการจัดทำบัญชีและจัดทำรายงานงบการเงิน และจัดทำรายงานภาษียื่นกรมสรรพากรมากกว่าด้านอื่น

โครงสร้างองค์กรของสำนักงานบัญชีในอำเภอเมืองและอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีส่วนใหญ่จะมีการบริหารจัดการที่ไม่เป็นทางการ จะเห็นได้จากสำนักงานบัญชีทั้งสองอำเภอมีการบริหารจัดการโดยการบอกกล่าวหน้าที่ความรับผิดชอบด้วยวาจา โดยไม่มีแผนการจัดองค์กรและไม่มีเป็นลายลักษณ์อักษรและไม่มีสายการบังคับบัญชา ซึ่งจากการสัมภาษณ์พบว่า พนักงานทุกคนที่อยู่ในสำนักงานบัญชีจะทำงานโดยช่วยเหลือกัน หากพนักงานคนใดไม่ว่างหรือทำงานส่วนอื่นอยู่พนักงานคนอื่นก็สามารถทำงานแทนได้ พนักงานทุกคนที่อยู่ใน

สำนักงานสามารถทำงานได้หลาย ๆ หน้าที่ทั้งนี้เพื่อกำหนดงานของสำนักงานบัญชีเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่หยุดชะงัก และทำให้พนักงานของสำนักงานเรียนรู้การทำงานได้หลากหลายอีกด้วย และทั้งสองอำเภอมีกการจัดแบ่งกลุ่มงานตามลูกค้ายากที่สุดถึงอัตราร้อยละ 53.66 ซึ่งจากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีที่สำรวจจะทำการกำหนดหน้าที่ของพนักงานโดยให้พนักงานรับผิดชอบลูกค้าเป็นแต่ละราย และสำนักงานบัญชีบางแห่งจะมีการแบ่งลูกค้าโดยระบุจำนวนการทำบัญชีให้กับพนักงานบัญชีแต่ละคนรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับ ธงชัย สันติวงษ์ (2541) ได้กล่าวว่า ส่วนประกอบโครงสร้างองค์การที่เป็นลักษณะการรวมศูนย์อำนาจ (Centralization) นั่นคือ การพิจารณาถึงอำนาจการตัดสินใจต่าง ๆ ที่มีการรวบรวมเอาไว้ในศูนย์กลาง ทั้งนี้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การจะมีทิศทางไหลไปในทางเดียวคือ การไหลหรือการนำเสนอเรื่องขึ้นไปในระดับบริหารที่อยู่สูงขึ้นไปในองค์การ เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงเหล่านั้นพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม

ภาพรวมคุณลักษณะตามองค์ประกอบระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีของผู้บริหารและพนักงานบัญชีในอำเภอเมือง และอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะตามองค์ประกอบระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีของตนอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้านคือ

1. ด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี นั่นคือ

1.1 มีความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์ 1.2 มีความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน 1.3 มีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ และการรักษาความลับ ซึ่งสอดคล้องกับ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ได้กล่าวเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพในการให้บริการ ข้อ 4 การรับประกัน (Assurance) เป็นการรับประกันว่า พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีความสุภาพ จริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่า จะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยไร้กังวล และราช ภูษิตโยโดย (2551) ได้กล่าวว่า ความโปร่งใสเป็นหัวใจของการดำเนินธุรกิจไม่มีการปิดบังซ่อนเร้นบิดเบือน หรือเอาแต่ประโยชน์ส่วนตน โดยผู้บริหารต้องปฏิบัติให้เห็นเป็นแบบอย่างเพื่อให้เกิดมาตรฐานในการ

ปฏิบัติงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับ เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย พบว่า ผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีมีค่านิยมจรรยาบรรณในวิชาชีพมากที่สุด โดยมีความซื่อสัตย์ดีที่สุด รองลงมาคือ มีความใส่ใจและรักษาความลับ ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบัญชี และมีความรับผิดชอบต่อสังคม ตามลำดับ

2. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี นั่นคือ 2.1 สำนักงานบัญชีต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียม 2.2 สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำสัญญาที่ชัดเจนและได้รับการยอมรับจากลูกค้า 2.3 สำนักงานบัญชีต้องกำหนดระยะเวลาจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน 2.4 สำนักงานบัญชีต้องออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้าทุกครั้ง 2.5 ในกรณีที่ลูกค้ามอบหมายให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้กระทำการใด ๆ แทน เช่น การนำส่งภาษีของลูกค้า การนำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคม เป็นต้น สำนักงานบัญชีต้องนำส่งและดำเนินการให้ครบถ้วนตามที่ลูกค้ามอบหมาย 2.6 การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำหลักฐานการส่งมอบและรับมอบทรัพย์สิน รวมถึงการดูแลรักษา การจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้า ทั้งนี้ต้องไม่นำทรัพย์สินของลูกค้ามาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของสำนักงานบัญชี เช่น การยืมบัญชีและเอกสารของลูกค้าไว้โดยไม่ส่งคืน สอดคล้องกับ Parasuraman et al. (1985) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพของการบริการประกอบด้วย การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้วยการดำเนินการตามข้อตกลงในสัญญากำกับดูแลความคืบหน้าของงาน ทบทวนผลงานและปรับปรุงแก้ไขงานก่อนส่งมอบลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) ด้วยการพิจารณาความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีที่สอดคล้องกับธุรกิจลูกค้า และมีความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี (Reliability) ประกอบด้วยการมีระบบติดตามงานที่ได้รับจากลูกค้า มีหลักฐานการรับเงินค่าธรรมเนียมสอดคล้องกับข้อตกลงในสัญญาและแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพโดยไม่เกิดปัญหาซ้ำเดิม และยังสอดคล้องกับ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ได้กล่าวเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของตลาดบริการ ข้อ 2 ราคา (Price; P2) ว่า ราคาเป็นสิ่งที่กำหนดรายได้ของ

กิจการ แต่ไม่ได้หมายความว่าธุรกิจจะตั้งราคาได้ตามใจชอบ ธุรกิจจะต้องคำนึงถึงปัจจัยภายในและภายนอกธุรกิจ และข้อ 6 กระบวนการให้บริการ (Process; P6) เป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมาก ต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพหรือเครื่องมือทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้ เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วยหลายขั้นตอน ได้แก่ การสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การให้บริการตามความต้องการ การชำระเงิน เป็นต้น ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกันอย่างดี หากมีขั้นตอนใดไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า

3. การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี นั้นคือ 3.1 สำนักงานบัญชีต้องมีวิธีการในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน 3.2 สำนักงานบัญชีต้องจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพ และกำหนดระยะเวลาจัดเก็บตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 3.3 ในกรณีที่มีการเก็บข้อมูลในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีการสำรองข้อมูลตามรอบระยะเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม สอดคล้องกับ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ได้กล่าวเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพในการให้บริการ ข้อ 1 สิ่งที่มีสัมผัสได้ (Tangibles) ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ ฯลฯ ซึ่งถือเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่สำคัญ ข้อที่ 7 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence; P7) ได้แก่ อาคาร เครื่องมือ และอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ เคาน์เตอร์ให้บริการ บ้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่างๆ สิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ นันทนา ส่งสวัสดิ์ (2540) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การให้ความสำคัญในการใช้กลยุทธ์รักษาลูกค้าของสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ลำดับที่ 1 การเน้นคุณภาพการให้บริการ โดยให้ความสำคัญในเรื่อง การถือว่าข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและเก็บรักษาอย่างดี อีกทั้งยังสอดคล้องกับ เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2551) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย พบว่าสำนักงานบัญชีมีความสามารถด้านการปฏิบัติตาม

ข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี และมีความสามารถด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชีมากที่สุดเท่ากัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1.1 ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีในอำเภอเมืองและอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีของตนอยู่ในระดับที่มากที่สุด นั้นหมายความว่า สำนักงานบัญชีดังกล่าวถือเป็นสำนักงานบัญชีที่ลูกค้าเชื่อมั่นและไว้วางใจในด้านการให้บริการแก่ลูกค้า ดังนั้น สำนักงานบัญชีควรจะรักษามาตรฐานดังกล่าวไว้ และปรับปรุงพัฒนาในด้านอื่นๆ โดยเฉพาะด้านของบุคลากรควรจะมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโดยให้มีการอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลทางการบัญชี ควรมีการกำหนดงานอย่างชัดเจน สร้างกระบวนการทำงานที่สั้น กระชับ และมีประสิทธิภาพ เน้นการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน เป็นต้น และควรสร้างให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร เนื่องจากการให้บริการด้านบัญชีถือเป็นอาชีพอิสระ หากมีความเชี่ยวชาญสามารถที่จะแยกตัวไปเปิดเป็นกิจการของตนเองได้ ดังนั้นเมื่อพนักงานเกิดความเชี่ยวชาญก็จะไปเปิดสำนักงานบัญชีเป็นของตนเอง ทำให้เกิดการแข่งขันกันมากขึ้น

1.2 จากการวิจัยพบว่า สำนักงานบัญชีในอำเภอเมือง และอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีรายได้มาจากการจัดทำบัญชีเพื่อเสียภาษีอากร และรายได้บริการจัดทำแบบภาษีและยื่นแบบภาษีต่างๆ และให้บริการจดทะเบียนของธุรกิจ ส่วนรายได้บริการอื่นมีค่อนข้างน้อย สำนักงานบัญชีควรจะมีการพัฒนาในด้านกลยุทธ์ทางการตลาดให้มากขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ และเพิ่มฐานลูกค้า โดยควรจะมีการดำเนินงานให้ครบวงจรนั่นคือ รับทำบัญชี รับตรวจสอบบัญชี ให้บริการให้คำปรึกษาด้านบัญชีและภาษีอากร เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการได้หลากหลาย ซึ่งจะทำให้สำนักงานบัญชีมีรายได้และเป็นการพัฒนาศักยภาพในด้านอื่นๆ ด้วย

1.3 จากคุณลักษณะตามองค์ประกอบของระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีพบว่า ผู้บริหารมีการวางแผนธุรกิจ โดยมีการจัดทำแผนธุรกิจ และแผนการเงินประจำปี เป็นลายลักษณ์อักษรอยู่ในระดับที่น้อยกว่าคุณลักษณะอื่น ดังนั้นผู้บริหารควรจะมีการจัดทำแผนธุรกิจ รวมถึง

แผน การเงินเพื่อวางแผนการบริหารจัดการขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการวางแผนการเพิ่มรายได้ในอนาคต

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

2.1 ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีโดยได้ทำการสอบถามข้อมูลจากสำนักงานบัญชีเพียงฝ่ายเดียว ดังนั้นเพื่อให้การวิจัยสมบูรณ์ขึ้นควรมีการสอบถามกับผู้ประกอบการหรือผู้ใช้บริการสำนักงานบัญชีด้วยถึงระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ

2.2 เมื่อทราบถึงระดับระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีแล้ว ควรจะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งจะช่วยให้สำนักงานบัญชีนำมาปรับปรุง และสร้างกลยุทธ์ในการบริหารจัดการให้ดีขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

บรรณานุกรม

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2550). *หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2550*. สืบค้นเมื่อ 16 มีนาคม 2552, จาก http://www.dbd.go.th/thai/law/acc2543_index.phtml

กรมสรรพากร. (2558). *รูปแบบธุรกิจ SMEs*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2558, จาก <http://www.rd.go.th/publish/38056.0.html>

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2552). *ข้อมูลเกี่ยวกับนิคมอุตสาหกรรม*. สืบค้นเมื่อ 16 มีนาคม 2552, จาก <http://www.ieat.go.th/online-service/factory-search>

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *หลักสถิติ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

ธงชัย สันติวงษ์. (2541). *ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ*. กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

ธวัช ภูมิโตไทย. (2551). *ความโปร่งใส จะเป็นจริงได้อย่างไร*. กรุงเทพฯ: สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย.

นันทนา ส่งสวัสดิ์. (2540). *การดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระปัญหามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นิตยา งามแดน. (2548). *การบัญชีการเงิน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พยอม วงศ์สารศรี. (2538). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์สุภา จำกัด.

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2551). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย*. *วารสารสุทธิปริทัศน์*. 22(67), 17-36.

สมยศ นาวิการ. (2544). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ.

สุทธิมา แยมละมูล. (2547). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา*. การค้นคว้าแบบอิสระปัญหามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

เสนาะ ดิยาวี. (2546). *หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication *Journal of Marketing*, 49, 41-50.