

**แนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการการให้บริการ
ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดภูเก็ต
Guidelines for the Development of Service Management Processes of the
Quality Accounting Firm in Phuket**

นฤมล สิริทิตเดช
มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
Nalumon Sittidate
Ratchaphruek University, Thailand
E-mail : punya.jaae26@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ศึกษากระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต 2) เปรียบเทียบกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามคุณลักษณะของสำนักงานบัญชี 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต ใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัย เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพจังหวัดภูเก็ตทั้งหมด 11 แห่ง จำนวน 73 คน ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลด้วยผู้วิจัยเอง และการสัมภาษณ์เชิงลึกของสำนักงานบัญชีคุณภาพ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t -test และการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงลึกจากการสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) กระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านการปฏิบัติการของสำนักงาน ด้านจรรยาบรรณ ด้านลูกค้าสัมพันธ์ และด้านการติดตามตรวจสอบและจัดส่งเอกสาร ตามลำดับ 2) กระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามคุณลักษณะของสำนักงานบัญชี พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกๆด้าน 3. แนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม มุ่งเน้นสำนักงานบัญชีมีอุปกรณ์เทคโนโลยีมาบูรณาการในการทำบัญชี มีโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อให้การทำระบบบัญชีง่ายและตอบสนองความต้องการได้รวดเร็วและง่ายยิ่งขึ้น ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ มีการบริการจากใจจริงและควรมีแก้ไข ปัญหาเหตุการณ์เฉพาะหน้าอย่างถูกต้องและที่สำคัญคือความปลอดภัยของข้อมูลของผู้ใช้บริการที่ต้องมีการเก็บข้อมูลให้ดีที่สุดเพื่อรักษาจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ และด้านความสะดวกรวดเร็ว เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมเข้ามาช่วยในการดำเนินงานสามารถทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้องสม่ำเสมอ

* วันที่รับบทความ : 18 เมษายน 2566; วันแก้ไขบทความ 4 พฤษภาคม 2566; วันตอบรับบทความ : 6 พฤษภาคม 2566

Received: April 18, 2023; Revised: May 4, 2023; Accepted: May 6, 2023

คำสำคัญ: กระบวนการจัดการ; การให้บริการ; สำนักงานบัญชีคุณภาพ

Abstracts

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.

บทนำ

วิชาชีพบัญชีหรือสำนักงานบัญชีคุณภาพ ที่ทั่วโลกมีการยกระดับมาตรฐานประการแรก ปัญหาโลกของเราที่มีมาตรฐานบัญชีแยกเป็น 2 มาตรฐาน คือ มาตรฐานสากล หรือ IFRS (International Financial Reporting Standards) และ มาตรฐานสหรัฐ หรือ U.S GAAP ถึงแม้ว่ามาตรฐานสากลได้ขยายตัวครอบคลุมจำนวนประเทศมากขึ้นเรื่อย ๆ จนล่าสุดมีประเทศที่ใช้มากกว่า 100 ประเทศ แต่การที่ตลาดของสหรัฐอเมริกาขนาดใหญ่ที่สุดในโลก ทำให้สหรัฐอเมริกาสามารถยึดฐาน U.S GAAP ของตนเองไว้อย่างเหนียวแน่น และในที่สุดเมื่อปี 2009 สหรัฐอเมริกาได้ประกาศยินยอมให้บริษัทที่ทำการเงินตามมาตรฐานสากล ไม่จำเป็นต้องทำการเงินขึ้นมาใหม่ เฉพาะสำหรับตลาดสหรัฐและได้ร่วมมือกับองค์กรที่กำหนด IFRS เพื่อปรับปรุง U.S GAAP และ IFRS เข้าหากัน โดยมีเป้าหมายเดียวกันวิชาชีพบัญชี ถือเป็นหนึ่งในสาขาที่จะก้าวเข้าสู่เสรีในอันดับต้น ๆ จากการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2015 ซึ่งหากเปิดเสรีทางสาขาวิชาชีพแล้ว ต่อไปจะทำให้ตลาดอาเซียนต่าง ๆ เกิดการไหลเวียนเคลื่อนย้ายกันอย่างเสรีใน 10 สภา

วิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่ดูแลนักบัญชีทั่วประเทศ ได้ต้นตัวในผลกระทบที่จะเกิดขึ้น จึงได้ตั้ง คณะอนุกรรมการการศึกษาและติดตามผลกระทบของเออีซีต่อวิชาชีพบัญชี เพื่อให้ นักบัญชีของไทยได้ตั้งรับมือปรับตัววิชาชีพบัญชี ถือเป็นวิชาชีพที่มีความสำคัญกับทุกองค์กรธุรกิจ เป็นเสมือนหลังบ้านที่คอยสนับสนุนทุกแผนกในองค์กรให้ก้าวไปอย่างมั่นคง เนื่องจากมาตรฐานบัญชีของไทยทุกประเภทเป็นมาตรฐานเดียวกับสากลแต่ต้องพัฒนาในด้านของภาษาให้ชัดเจนยิ่งขึ้นนอกจากนี้จุดเด่นที่สำคัญของไทยคือเรื่องจรรยาบรรณในวิชาชีพ ซึ่งตรงจุดนี้สภาวิชาชีพบัญชีให้ความสำคัญอย่างมาก และมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ที่สอนบัญชีให้ความสำคัญเน้นส่งเสริมในวิชาการเรียนในนักศึกษาทุกคน ปลูกฝังในเรื่องจรรยาบรรณ ความโปร่งใส ยุติธรรม ไม่ให้มองเรื่องผลประโยชน์มากกว่าคุณธรรม ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันได้ ตรวจสอบอยู่แล้ว ซึ่งปัจจุบันก็จะมี การร้องเรียนเข้ามา หากพบว่ามีนักบัญชีรายไหนทำ การเงินบริษัทส่อไปในทางไม่ถูกต้อง ทางสภาวิชาชีพบัญชีจะมีบทลงโทษ ไล่ตั้งแต่เบาจนถึงหนัก (Wisetasing, 2013 : 62)

แนวทางการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในปัจจุบันได้มีการเข้าสู่กระบวนการของประเทศไทย 4.0 โดยเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ เศรษฐกิจที่มุ่งเน้นคุณค่าของสินค้าหรือ เศรษฐกิจขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ซึ่งกลุ่มที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับสำนักงานบัญชี ได้แก่ กลุ่มดิจิทัลเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่อและบังคับอุปกรณ์ต่าง ๆ มาเป็นนวัตกรรม เช่น เทคโนโลยีด้านการเงิน 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 สะสมได้ภายในระยะเวลา 5 ปี หลังจากมีคุณสมบัติทางด้านการศึกษา 4. ปฏิบัติสอดคล้องตาม นโยบายการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง (CPD) ของประเทศแหล่งกำเนิด 5. ได้รับใบรับรองจาก องค์กรสภาวิชาชีพบัญชีของประเทศแหล่งกำเนิดและไม่มีประวัติการทำผิดอย่างร้ายแรงด้านเทคนิค มาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณ

ระดับท้องถิ่นและระหว่างประเทศไทยการประกอบวิชาชีพ ซึ่งนักบัญชีต้องผ่านการประเมินจากคณะกรรมการดูแล (Monitoring Committee) ในแต่ละประเทศและการดำเนินงานใน AEC นั้นอยู่ภายใต้การดูแลของคณะกรรมการประสานงานด้านอาชีพของอาเซียน (ASEN Chartered Professional Accountant Coordinating Committee: ACPACC) (สภาวิชาชีพบัญชี, 2014 : ออนไลน์)

ทั้งนี้ สำนักงานบัญชีมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอีกในอนาคตตามการเติบโตของธุรกิจอย่างไรก็ตามธุรกิจสำนักงานบัญชีจะสามารถอยู่รอดได้ จำเป็นต้องเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่จะเลือกใช้ บริการสำนักงานบัญชีตามที่ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก ซึ่งเป็น ธุรกิจส่วนใหญ่พยายามที่จะลดต้นทุนการบริหาร โดยเฉพาะการจ้างพนักงานบัญชีที่มีคุณภาพซึ่งมี ค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง เพื่อจัดทำบัญชีของธุรกิจ กลยุทธ์ที่องค์กรธุรกิจเลือกดำเนินการ คือ การว่าจ้าง สำนักงานบัญชี ในการจัดทำบัญชีและนำเสนองบการเงิน จึงถือเป็นโอกาสของสำนักงานบัญชีในการที่จะพัฒนาคุณภาพของงาน เพื่อประโยชน์ทางการแข่งขันซึ่งสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่จะให้บริการใน แต่ละด้านไม่แตกต่างกันมากนัก และเป็นสำนักงานขนาดเล็กถึงขนาดกลาง โดยให้บริการที่ค่อนข้าง ไม่ทันสมัยทำให้ผู้ประกอบการหลายรายในประเทศไทย หันไปใช้บริการสำนักงานบัญชีใน กรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียง ดังนั้นเมื่อสำนักงานบัญชีมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันและอนาคต การให้บริการของสำนักงานบัญชี จึงต้องตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและหากสำนักงานบัญชีต้องการรักษาลูกค้าและเป็นผู้ให้บริการรวมทั้งสร้างความ ได้เปรียบในการแข่งขัน สำนักงานบัญชีจำเป็นต้องสร้างควมมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพื่อ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ทันเวลา ประหยัดภาษีและลดความเสี่ยงในการถูก สรรพากรเรียกตรวจสอบ

จังหวัดภูเก็ตถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทยซึ่งมีสถานประกอบการเป็นจำนวนมาก ที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าและต้องจัดทำบัญชี ดังนั้นจึงผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการใช้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ด้านลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพ กระบวนการจัดการที่ส่งผลต่อใช้บริการ เพื่อให้สำนักงานบัญชีมีกระบวนการพัฒนาที่ทันสมัยและทันต่อความต้องการของลูกค้า ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเพื่อเป็นมาตรฐานที่สามารถพัฒนาองค์กรของสำนักงานบัญชีคุณภาพให้เกิดความยอมรับและเป็นแบบอย่างให้ผู้ที่สนใจได้ทำการศึกษามากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1 เพื่อศึกษากระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต
- 2 เพื่อเปรียบเทียบกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามคุณลักษณะของสำนักงานบัญชี
- 3 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต
- 4 เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพกับการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ในการศึกษาครั้งนี้ คือ หัวหน้าสำนักงานบัญชี หรือหุ้นส่วนผู้จัดการ หรือกรรมการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ซึ่งมีจำนวนสำนักงานบัญชีคุณภาพจังหวัดภูเก็ต ทั้งหมด 11 แห่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562 : ออนไลน์) จำนวน 73 คน เก็บจากประชากรทั้งหมดเต็มจำนวน

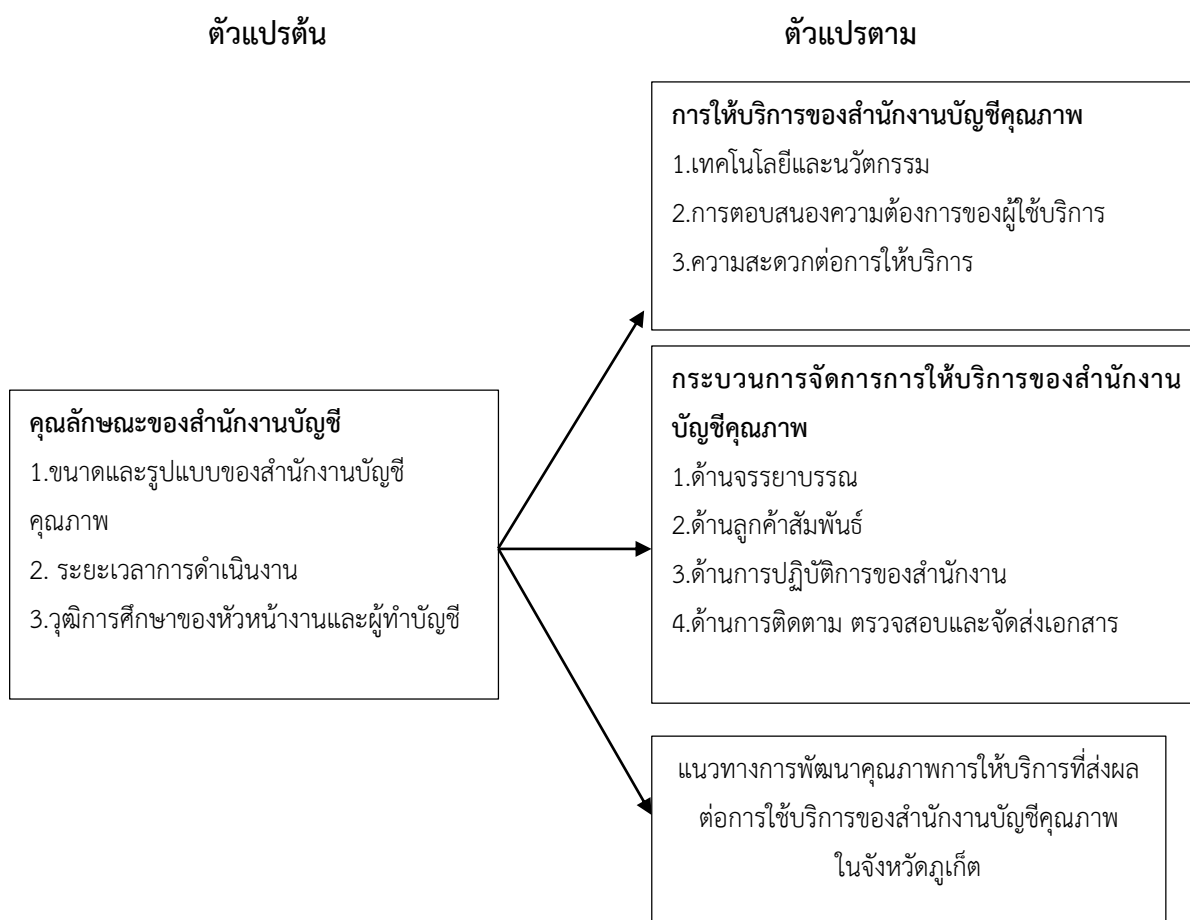
การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีจำนวน 7 ท่าน ได้แก่

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

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ และมีแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ใช้กับบุคคล ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีคุณภาพ โดยมีสาระเนื้อหาตรงกับวัตถุประสงค์และครอบคลุมกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อสอบถามผู้ที่มีประสบการณ์ตรงและเกี่ยวข้องกับสำนักงานบัญชีคุณภาพ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิและมีการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว นำไปทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 30 ชุด โดยไปทดลองสอบถามเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม แล้วนำแบบสอบถามที่ได้มาหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient, 1990 : 202) โดยเกณฑ์ต้องไม่ต่ำกว่า 0.70 จะพบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภายในปัจจัย 3 กลุ่ม ทั้งนี้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงปริมาณด้วยวิธีการใช้แบบสอบถาม โดยเก็บ รวบรวมข้อมูลด้วยผู้วิจัยเอง ได้ทำการศึกษาและทำความเข้าใจในเนื้อหาของแบบสอบถามเป็นอย่างดี รูปแบบคำถามในแบบสอบถามเป็นแบบคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) แบบคำถามที่ผู้ตอบเลือกได้หลาย

คำตอบ (Multiple response) และคำถามปลายเปิด (Open ended Questions) เพื่อให้อิสระกับผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

ด้านข้อมูลสภาพทั่วไปของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

ด้านขนาดของสำนักงานบัญชีคุณภาพ พบว่า ขนาดกลาง ตั้งแต่ 30-49 รายมากที่สุด จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.9 ด้านรูปแบบของสำนักงานบัญชีคุณภาพ พบว่า บริษัทจำกัดมากที่สุดจำนวน 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 ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, $SD. = 0.54$) และด้านการติดตามตรวจสอบและจัดส่งเอกสาร ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, $SD. = 0.23$) ตามลำดับ

สรุปผลสมมติฐานการวิจัย

การเปรียบเทียบกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามขนาดของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์กระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต ทุกด้านต่างก็มีกระบวนการจัดการการให้บริการโดยภาพรวมต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านจรรยาบรรณ ด้านลูกค้าสัมพันธ์และด้านการติดตาม ตรวจสอบและจัดส่งเอกสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพกับการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต

การทดสอบความสัมพันธ์ด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพกับคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ทุกด้านพบว่า การให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพไม่มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

อภิปรายผลการวิจัย

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 ภูเมือง (2556) กล่าวว่า ความเป็นเลิศในงานบริการการพัฒนาบุคลากรมีความจำเป็นต่อวิชาชีพการ บริการ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของบุคคลหน่วยงานหรือองค์กร ดังนั้นการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นจากตัว บุคคล โดยอาศัยทักษะ ประสิทธิภาพเทคนิคต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และ ยากกลับมาใช้บริการอีก มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ในด้านงาน 143 ทางการตลาด และการขาย และงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือ ผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด และตอบสนองความต้องการของลูกค้า ได้มากที่สุด และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความได้เปรียบในการให้บริการกับกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยมีค่า Sig. (2-Tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความได้เปรียบในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงาน บัญชีคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .516 ซึ่ง แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความสัมพันธ์กับกระบวนการจัดการ การให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 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 ด้านการปฏิบัติการของสำนักงานระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$, $SD. = 0.77$) 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

สมมติฐานการเปรียบเทียบกระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามขนาดของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ผลการวิเคราะห์ พบว่า กระบวนการจัดการการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในจังหวัดภูเก็ต ทุกด้านต่างก็มีกระบวนการจัดการการให้บริการโดยภาพรวมต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านจรรยาบรรณ ด้านลูกค้าสัมพันธ์และด้านการติดตามตรวจสอบและจัดส่งเอกสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม

สำนักงานบัญชีใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการส่งเสริมการปฏิบัติงานให้เพียงพอและเหมาะสมกับการดำเนินงาน โดยมีโปรแกรมสำเร็จรูปหรือโปรแกรมการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการจัดเก็บหรือการประมวลผลข้อมูลได้ถูกต้อง สามารถใช้เทคโนโลยีมาบูรณาการในการทำบัญชีเพื่อให้การทำระบบบัญชีง่ายและตอบสนองความต้องการได้รวดเร็วและง่ายยิ่งขึ้นนอกจากนี้ยังเหมาะสมกับแต่ละประเภทของธุรกิจที่ใช้ในการดำเนินการ

2. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

สำนักงานบัญชีมีมาตรฐานโดยใช้กรอบกฎหมายที่มีประสิทธิภาพในการบังคับใช้ที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมแล้วในความน่าเชื่อถือที่ยึดเป็นเกณฑ์การปฏิบัติ และมีการบริการที่ครอบคลุมในทุกด้านที่สามารถให้คำปรึกษาต่าง ๆ เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินงานได้อย่างเติบโตและเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงของนโยบายต่าง ๆ ในอนาคต แต่อย่างไรก็ตามการบริการแต่ละสถานที่ย่อมมีความหลากหลาย ฉะนั้นบุคลากรควรมีการบริการจากใจจริงและควรมีแก้ไขปัญหาเหตุการณ์เฉพาะหน้าอย่างถูกต้องและที่สำคัญคือความปลอดภัยของข้อมูลของผู้ใช้บริการที่ต้องมีการเก็บข้อมูลให้ดีที่สุดเพื่อรักษาจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ

3. ด้านความสะดวกรวดเร็ว

สำนักงานบัญชีควรมีการบริการที่สะดวกรวดเร็วเนื่องจากบุคลากรเป็นคนที่มีความสามารถและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ทางด้านการดำเนินการด้านการจดทะเบียน การจัดส่งงบการเงิน การจัดส่งบัญชีและเอกสาร ประกอบการค่าบัญชีสำนักงานบัญชีควรมีการตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ก่อนนำมาส่งเอกสารต่อเจ้าหน้าที่เพื่อระยะเวลาในการจัดการให้แล้วเสร็จของทั้งสองฝ่าย แต่อย่างไรก็ตามการใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมเข้ามาช่วยในการดำเนินงานสามารถทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้องสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ สำนักงานบัญชีคุณภาพยังให้ความร่วมมือไม่เท่าที่ควร ขาดการสื่อสารที่เป็นรูปธรรม ควรมีการ Focus Group เพิ่มขึ้น
2. บุคลากรในสำนักงานบัญชีควรมีแบบแผนการปฏิบัติงานในการดำเนินงานตามความเหมาะสมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ดียิ่งขึ้น
3. การเสริมสร้างนวัตกรรมและเทคโนโลยีเข้ามาผสมผสานในการดำเนินงานที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียด และเข้าถึงความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น
2. ควรเพิ่มการศึกษาเกี่ยวกับเหตุผลที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ
3. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ เพื่อหาปัจจัยเชิงสาเหตุในการปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2562). *กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับช่างเป็นผู้ที่มีหน้าที่จัดทำบัญชี พ.ศ. 2555*. กรุงเทพมหานคร: กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์.
- สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2557). *กรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน พ.ศ. 2557*. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 16 พฤษภาคม 2558. แหล่งที่มา: <http://www.fap.or.th>
- Cronbach, L.J. (1990). *Essentials of psychological testing*. 5th ed. New York: Harper Collins Publishers. (pp.202-204)
- Wisetasing. (2013). *Accounting for Small and Medium-Sized Businesses in Pasicharoen Bangkok*. Bangkok: Suan Sunandha Rajabhat University.