

## บทที่ 2

### ทฤษฎี แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องปัญหาการพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่นี้ ได้ใช้  
ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงาน  
บัญชี พ.ศ. 2550 มาปรับใช้ในการศึกษา ดังนี้

1. องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี
2. การปฏิบัติตามข้อกำหนด
3. คุณสมบัติของสำนักงานบัญชีที่จะยื่นคำขอรับหนังสือรับรองและประโยชน์ที่สำนักงาน  
บัญชีจะได้รับเมื่อผ่านการตรวจประเมินรับรองคุณภาพ
4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี** (กรมพัฒนาธุรกิจการค้าและสำนักกำกับดูแลธุรกิจ  
, 2553 : 9-16)

**1. ระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี** ประกอบด้วยนโยบายและกระบวนการของแต่ละ  
ปัจจัยสำคัญซึ่งประกอบด้วย

1. ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี
  - 1.1. ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงหลักฐานความมุ่งมั่นใน  
การพัฒนาและการนำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีไปปฏิบัติรวมทั้งการปรับปรุงประสิทธิผลอย่าง  
ต่อเนื่องโดย
    - สื่อสารภายในสำนักงานบัญชีถึงความสำคัญในการดำเนินการตามมาตรฐาน  
การบัญชีในด้านการจัดทำบัญชี จรรยาบรรณ ความต้องการของลูกค้า กฎระเบียบและกฎหมายที่  
เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี

- กำหนดนโยบายคุณภาพ
- จัดทำแผนธุรกิจ
- ติดตาม ตรวจสอบ
- จัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอ

1.2. การให้ความสำคัญแก่ลูกค้า ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่าความต้องการ  
ของลูกค้าได้ถูกนำมาพิจารณาและกระทำให้บรรลุผลโดยมุ่งหวังในอันที่จะส่งเสริมความพึงพอใจ

ของลูกค้าและต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีมาตรฐานบัญชีและจรรยาบรรณ

### 1.3. นโยบายคุณภาพ ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่านโยบายคุณภาพ

- เหมาะสมกับจุดประสงค์ของสำนักงานบัญชี
- มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายมาตรฐานการบัญชี จรรยาบรรณและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

- เป็นกรอบในการจัดทำแผนธุรกิจ
- ได้มีการสื่อสารและเป็นที่ยอมรับในสำนักงานบัญชี
- ได้มีการทบทวนให้เหมาะสมตลอดเวลา

### 1.4. การวางแผนธุรกิจ สำนักงานบัญชีต้องกำหนด จัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษร

#### 1.5. ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่และการสื่อสาร

- ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่าได้มีการกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบของพนักงานเป็นลายลักษณ์อักษรและได้สื่อสารให้ทราบโดยทั่วถึงทั้งสำนักงานบัญชี

- การสื่อสารภายใน ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่ามีการสื่อสารในสำนักงานบัญชีด้วยวิธีการที่เหมาะสมและคำนึงถึงประสิทธิภาพของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี

- การทบทวนการบริหาร ผู้บริหารระดับสูงต้องมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอและต้องมีการเก็บบันทึกผลการทบทวน

- การให้ความร่วมมือกับภาครัฐ สำนักงานบัญชีต้องร่วมมือกับภาครัฐในด้าน การกำกับดูแลและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า

## 2. ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

### 2.1. ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรมและความซื่อสัตย์สุจริต

- ความโปร่งใส หมายถึง การเปิดเผยข้อมูลที่ต้องครบถ้วน เพียงพอ เป็นปัจจุบัน สะท้อนภาพที่แท้จริงภายในเวลาที่เหมาะสม ไม่ปกปิดข้อเท็จจริงหรือบิดเบือนความจริงอันเป็นสาระสำคัญ

- ความเป็นอิสระ หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความอิสระสามารถตัดสินใจโดยไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลใดๆ หรือปัจจัยภายนอกและภายในซึ่งอยู่ภายใต้กรอบวิชาชีพในการจัดทำบัญชีและความเป็นอิสระนั้นต้องเป็นที่ประจักษ์แก่บุคคลทั่วไป เพื่อให้ผลงานของผู้ประกอบวิชาชีพในการจัดทำบัญชีเป็นที่เชื่อถือได้

- ความเที่ยงธรรม หมายถึง ความเป็นกลางในการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงาน โดยปราศจากความมีอคติ ความลำเอียง

- ความซื่อสัตย์สุจริต หมายถึง การประพฤติตรง จริงใจ ไม่คดโกง ไม่หลอกลวง ปฏิบัติงานตรงตามความเป็นจริง ไม่แสดงตนว่าได้ปฏิบัติงานถ้าไม่ได้ปฏิบัติจริง ความซื่อตรงต่อวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชี

#### 2.1.1. หลักการพื้นฐาน

ในการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชีต้องรักษาไว้ซึ่งความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรมและความซื่อสัตย์สุจริตเพื่อให้ผลงานเป็นที่เชื่อถือ

#### 2.1.2. ข้อกำหนด

(1) สำนักงานบัญชีต้องปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ปกปิดข้อเท็จจริงหรือบิดเบือนความจริงอันเป็นสาระสำคัญในการปฏิบัติงานผู้ทำบัญชีต้องมั่นใจว่าข้อมูลที่นำมาใช้ถูกต้อง ครบถ้วน เพียงพอ เป็นปัจจุบัน สะท้อนภาพที่แท้จริงเพื่อให้มั่นใจว่างานบริการที่ให้แกลูกค้ามีความถูกต้อง

(2) สำนักงานบัญชีต้องไม่รับงานที่ตนขาดความเป็นอิสระ ผู้ทำบัญชีต้องใช้ดุลยพินิจในการรับงานและต้องถอนตัวจากการให้บริการหรือหยุดการให้บริการชั่วคราวจนกว่าความสัมพันธ์หรือสถานการณ์ที่กระทบความเป็นอิสระได้ยุติลง

(3) สำนักงานบัญชีต้องปฏิบัติงานด้วยความเที่ยงธรรม ตรงไปตรงมา ปราศจากความลำเอียงและอคติ คงไว้ซึ่งความเป็นกลางในการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชีจะสามารถปฏิบัติงานด้วยความเที่ยงธรรม ตรงไปตรงมา ปราศจากความลำเอียงและอคติคงไว้ซึ่งความเป็นกลางในการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงานได้ก็ต่อเมื่อสำนักงานบัญชีดำเนินการดังต่อไปนี้

- สำนักงานบัญชีมีข้อมูลที่นำเชื่อถือจากระบบการจัดเก็บข้อมูลที่นำเชื่อถือ

- สำนักงานบัญชีสามารถควบคุมการให้บริการให้อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณของวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชี สำนักงานบัญชีต้องหลีกเลี่ยงความสัมพันธ์หรือสถานการณ์ใดๆ ที่อาจกดดันให้ผู้ทำบัญชีไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรมในการใช้ดุลยพินิจ

(4) สำนักงานบัญชีต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ซื่อตรงต่อวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชี

## 2.2. ความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

2.2.1. หลักการพื้นฐานในการปฏิบัติงานผู้ทำบัญชีต้องใช้ความรู้ความสามารถและความชำนาญในวิชาชีพในการจัดทำบัญชีด้วยความใส่ใจเต็มความสามารถเพื่อที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและมั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับบริการทางวิชาชีพในการจัดทำบัญชีที่อยู่บนพื้นฐานของกฎเกณฑ์และเทคนิคที่เกี่ยวข้อง การที่จะสามารถปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังรอบคอบ ผู้ทำบัญชีต้องวางแผนและควบคุมงานจนสามารถรวบรวมข้อมูลและหลักฐานให้เพียงพอในการปฏิบัติงาน ผู้ทำบัญชีต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาที่ประกอบวิชาชีพในการจัดทำบัญชี เพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าจะได้รับประโยชน์จากงานบริการวิชาชีพในการจัดทำบัญชีบนพื้นฐานของการพัฒนากฎเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงานและเทคนิคที่เป็นปัจจุบัน

### 2.2.2. ข้อกำหนด

(1) ผู้ทำบัญชีต้องไม่รับงานที่เกินความรู้ความสามารถของคนที่จะปฏิบัติงานได้ในการพิจารณารับงาน ผู้ทำบัญชีต้องมีความรู้ ประสบการณ์ในธุรกิจของลูกค้า ลักษณะงานบริการที่ลูกค้าต้องการ มีความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ด้วยดีและมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานการบัญชีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสำนักงานบัญชีต้องไม่รับงานในปริมาณมากจนไม่สามารถควบคุมการปฏิบัติงานได้

การที่ผู้ทำบัญชีจะมีความรู้ความสามารถในงานที่รับว่าจะให้บริการ ผู้ทำบัญชีจะต้องมีประสบการณ์และการฝึกฝนในการใช้วิจารณญาณการประยุกต์ใช้ความรู้กับงานที่รับว่าจะให้บริการหรือผู้ทำบัญชีต้องผ่านการศึกษา การอบรมอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาที่ผ่านมา กรณีที่ผู้ทำบัญชีไม่มีความรู้ความสามารถในงานที่จะให้บริการอย่างเพียงพอ ผู้ทำบัญชีต้องศึกษาค้นคว้าสอบถามจากผู้รู้ หรือผู้มีประสบการณ์ หรือหาทีมงานที่มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงานได้

ผู้ทำบัญชีต้องไม่แสดงตนว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ที่มีประสบการณ์ในเรื่องที่ตนเองไม่มีความรู้และความสามารถ ในกรณีนี้ผู้ทำบัญชีควรพิจารณาที่จะรับคำแนะนำ หรือใช้ผลงานจากผู้เชี่ยวชาญที่มีความถนัดในงานดังกล่าว

(2) ผู้ทำบัญชีต้องปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังรอบคอบ ผู้ทำบัญชีต้องใช้ความรู้ตามมาตรฐานการบัญชี วิธีปฏิบัติ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ความชำนาญและประสบการณ์ทางวิชาชีพในการจัดทำบัญชีด้วยความระมัดระวังรอบคอบ

(3) สำนักงานบัญชีต้องควบคุมคุณภาพงานให้ได้มาตรฐานอย่างสม่ำเสมอสำนักงานบัญชีควรมีการอบรม ควบคุมคุณภาพงานของผู้ทำบัญชีและผู้ช่วยผู้ทำบัญชี

อย่างเหมาะสม สม่่าเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าผลงานการบริการทางวิชาชีพในการจัดทำบัญชีได้มาตรฐาน

(4) ไม่ยินยอมให้ผู้อื่นอ้างว่าตนเป็นผู้ปฏิบัติงานโดยมิได้ปฏิบัติงานหรือควบคุมการปฏิบัติงานนั้น สำนักงานบัญชีต้องไม่ยินยอมให้ผู้อื่นอ้างชื่อว่าเป็นผู้ปฏิบัติหรือควบคุมงานให้บริการทางวิชาชีพในการจัดทำบัญชีโดยที่ตนเองมิได้เป็นผู้ปฏิบัติหรือควบคุมงานให้บริการอย่างแท้จริง

### 2.3. ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและการรักษาความลับ

2.3.1. หลักการพื้นฐาน สำนักงานบัญชีต้องรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ โดยต้องไม่ละทิ้งงานที่ให้บริการ โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

ในการปฏิบัติงาน ผู้ทำบัญชีอาจล่วงรู้หรือได้มาซึ่งข้อมูลใดๆ ที่ต้องถือเป็นความลับของกิจการที่ตนให้บริการ ผู้ทำบัญชีจะต้องไม่นำข้อมูลนั้นไปเปิดเผย ทั้งนี้รวมถึงการที่ผู้ทำบัญชี ผู้ช่วยผู้ทำบัญชีหรือผู้ร่วมสำนักงานบัญชีจะต้องไม่นำข้อมูลที่ได้มาในระหว่างการปฏิบัติงานไปใช้หรือเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าได้ใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือเพื่อประโยชน์ของบุคคลภายนอก เว้นแต่กรณีที่ได้รับคามยินยอมจากลูกค้าหรือกรณีที่ต้องให้ถ้อยคำตามกฎหมาย รวมทั้งกรณีที่เป็นการเรียกตรวจสอบ โดยหน่วยงานกำกับดูแลเพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลและส่งเสริมการประกอบวิชาชีพในการจัดทำบัญชีจึงจะเปิดเผยได้

#### 2.3.2. ข้อกำหนด

(1) สำนักงานบัญชีต้องไม่เปิดเผยความลับของกิจการที่ตนเองได้รู้มาในหน้าที่จากการให้บริการ เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากลูกค้าต้องให้ถ้อยคำในฐานะพยานตามกฎหมายหรือเปิดเผยต่อหน่วยงานที่กำกับดูแล

หน้าที่ในการรักษาความลับนั้นยังคงมีอยู่ถึงแม้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างสำนักงานบัญชีและลูกค้าจะสิ้นสุดแล้วก็ตาม สำนักงานบัญชีต้องควบคุมดูแลผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ทำบัญชีไม่ให้นำข้อมูลที่ได้มาในระหว่างการปฏิบัติงานไปใช้หรือเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าได้ใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือเพื่อประโยชน์ของบุคคลภายนอก

(2) ไม่ละทิ้งการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีที่รับไว้แล้วโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ในกรณีที่สำนักงานบัญชีได้ตกลงรับงานไว้แล้ว ต่อมาไม่ปฏิบัติงานให้สำเร็จตามที่ตกลงไว้และได้ละทิ้งงานไปโดยไม่มีเหตุผลสมควรและไม่ได้แจ้งให้ลูกค้าทราบในเวลาอันสมควร เช่น การแจ้งกระชั้นชิดถือว่าสำนักงานบัญชีขาดความรับผิดชอบแก่ลูกค้าและอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้า

2.4. ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วนหรือบุคคลหรือนิติบุคคลที่สำนักงานบัญชีปฏิบัติหน้าที่

2.4.1. หลักการพื้นฐาน สำนักงานบัญชีต้องมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคลที่สำนักงานบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้

2.4.2. ข้อกำหนด สำนักงานบัญชีต้องรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคลที่ผู้ทำบัญชีปฏิบัติหน้าที่ โดยมีพฤติกรรมที่ดีเพื่อชื่อเสียงแห่งวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชีเสมอและไม่ปฏิบัติตนในลักษณะที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่วิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชี

2.5. สำนักงานบัญชีต้องไม่ปฏิบัติให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพ ในด้านการจัดทำบัญชี

2.5.1. หลักการพื้นฐาน สำนักงานบัญชีต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบเพื่อรักษาชื่อเสียงแห่งวิชาชีพและงดเว้นการกระทำที่จะนำมาสู่การเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพ

2.5.2. ข้อกำหนด สำนักงานบัญชีต้องไม่กระทำการในลักษณะที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่วิชาชีพในด้านการทำบัญชี

2.6. สำนักงานบัญชีต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณที่กำหนดในข้อ 2.1.-2.5. และไม่ขัดกับข้อกำหนดแห่งจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี รวมทั้งต้องปฏิบัติเพิ่มเติมตามข้อกำหนดแห่งจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีตามที่สภาวิชาชีพบัญชีกำหนด

3. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

3.1. สำนักงานบัญชีต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าบริการธรรมเนียม

3.2. สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำสัญญาที่ชัดเจนและได้รับการยอมรับจากลูกค้า

3.3. สำนักงานบัญชีต้องกำหนดระยะเวลาจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน

3.4. สำนักงานบัญชีต้องออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้าทุกครั้ง

3.5. ในกรณีที่ลูกค้ามอบหมายให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้กระทำการใดๆ แทน เช่น การนำส่งภาษีของลูกค้า การนำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคม เป็นต้น สำนักงานบัญชีต้องนำส่งและดำเนินการให้ครบถ้วนตามที่ลูกค้ามอบหมาย

3.6. การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำหลักฐานการส่งมอบและรับมอบทรัพย์สินรวมถึงการดูแลรักษา การจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้า ทั้งนี้ต้องไม่นำทรัพย์สินของลูกค้ามาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของสำนักงานบัญชี เช่น การยืมบัญชีและเอกสารของลูกค้าไว้โดยไม่ส่งคืน

4. การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

4.1. เครื่องมืออุปกรณ์ สำนักงานบัญชีต้องจัดหาและบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีการจัดระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน เพื่อก่อให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ปลอดภัย มีระเบียบเรียบร้อย อันจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตที่สูงขึ้น เช่น การทำ 5 ส เป็นต้น

#### 4.2. ทรัพยากรบุคคล

4.2.1. บุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องมีความรู้ ความสามารถตามตำแหน่งหน้าที่งาน ทั้งนี้รวมถึงบุคลากรจากภายนอกสำนักงานบัญชีที่เข้ามาปฏิบัติงานกับสำนักงานบัญชีด้วย

4.2.2. ผู้ทำบัญชีต้องมีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 และพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547

4.2.3. บุคลากรที่บรรจุใหม่หรือโยกย้ายตำแหน่งงานต้องได้รับการชี้แจงหรืออบรมการปฏิบัติงานของตำแหน่งนั้นๆ ก่อนเริ่มปฏิบัติงานรวมทั้งสำนักงานบัญชีต้องจัดให้มีการดูแลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดเพื่อติดตามการทำงานของบุคลากรในความรับผิดชอบให้มีความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ

4.2.4. บุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามสมควรและเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย

4.2.5. บุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องได้รับการสื่อสารจากสำนักงานบัญชีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า/กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

4.2.6. ในกรณีที่ใช้ผู้ทำบัญชีภายนอกสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีต้องมีมาตรการในการควบคุมผู้ทำบัญชีนั้นให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการบัญชีและจรรยาบรรณ

#### 5. การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

5.1. สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

5.2. สำนักงานบัญชีต้องมีคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและปฏิบัติตามคู่มือนั้น

5.3. สำนักงานบัญชีต้องมีการชี้แจงบุคลากรให้เข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของงาน และมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามความจำเป็น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์

5.4. สำนักงานบัญชีต้องจัดให้มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานและคอยแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับงานนั้น

5.5. สำนักงานบัญชีต้องมีการแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทำการทบทวนผลงานรวมทั้งนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า

6. การติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี

6.1. สำนักงานบัญชีต้องมีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตามช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนธุรกิจและข้อกำหนดของกฎหมาย โดยการตรวจสอบนี้จะกระทำโดยตนเองหรือบุคคลภายนอกก็ได้

6.2. หากพบปัญหาจากการติดตาม ตรวจสอบ สำนักงานบัญชีต้องดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดแนวทางแก้ไขเพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้น

6.3. สำนักงานบัญชีต้องมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า ซึ่งรวมถึงการวิเคราะห์หาสาเหตุ การปฏิบัติการแก้ไขและแจ้งกลับไปยังลูกค้า

6.4. สำนักงานบัญชีต้องบันทึกผลการดำเนินการตามข้อ 6.1.-6.3. และต้องเก็บรักษาไว้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม

7. การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

7.1. สำนักงานบัญชีต้องมีวิธีการในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน

7.2. สำนักงานบัญชีต้องจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหายหรือเสื่อมสภาพและกำหนดระยะเวลาจัดเก็บตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

7.3. ในกรณีที่มีการเก็บข้อมูลในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต้องมีการสำรองข้อมูลตามรอบระยะเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม

2. นโยบายคุณภาพและกระบวนการ ต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรให้เหมาะสมกับสำนักงานบัญชีและสื่อสารให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานบัญชีอย่างทั่วถึง

**การปฏิบัติตามข้อกำหนด (กรมพัฒนาธุรกิจการค้าและสำนักกำกับดูแลธุรกิจ, 2553 : 31-45)**

1. ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี

1.1. ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ผู้บริหารสูงสุดของสำนักงานบัญชีจะต้อง

- กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศนโยบายดังกล่าวอย่างเป็นทางการ
- จัดทำแผนธุรกิจของสำนักงานบัญชีที่สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ
- เข้าใจถึงหลักการตามมาตรฐานการบัญชี จรรยาบรรณ ความต้องการของลูกค้า กฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องและต้องมีการสื่อสารให้บุคลากรภายในสำนักงานบัญชี



ทราบถึงความสำคัญของการดำเนินการตามมาตรฐานการบัญชี จรรยาบรรณ ความต้องการของ ลูกค้า กฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปการประชุมชี้แจง การอบรม ฯลฯ

- มีการติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานภายในสำนักงานบัญชีว่าเป็นไปตาม แนวทางนโยบายที่กำหนด เช่น มีการประชุมทบทวน มีรายงานผลการดำเนินงาน เป็นต้น

- มีการวางแผนด้านทรัพยากรและให้การสนับสนุน จัดสรรอย่างเพียงพอที่จะทำ ให้การดำเนินงานของสำนักงานบัญชีเป็นไปตามระบบคุณภาพที่กำหนด โดยทรัพยากรควร ครอบคลุมถึงบุคลากร ทักษะ งบประมาณ เครื่องมืออุปกรณ์ สภาพแวดล้อม เป็นต้น

สิ่งที่ต้องมีในการปฏิบัติ เช่น นโยบายคุณภาพและแผนธุรกิจ

#### 1.2. การให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

ผู้บริหารระดับสูงต้องมีช่องทางในการทราบความต้องการของลูกค้า เช่น จาก สัญญาจ้างงานจากผลสำรวจความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนและมีการนำความต้องการ ของลูกค้ามาพิจารณาและทำให้บรรลุผลเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้ารวมทั้งดำเนินการให้ สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการบัญชีและจรรยาบรรณ

สิ่งที่ต้องมีในการปฏิบัติ เช่น สัญญาจ้างงาน ข้อมูลความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ/ ข้อร้องเรียนจากลูกค้าและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการบัญชีและหลัก จรรยาบรรณ

#### 1.3. นโยบายคุณภาพ

ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานบัญชีจะต้องกำหนดนโยบายคุณภาพซึ่ง รายละเอียดหรือเนื้อหาของนโยบายจะต้องเหมาะสมกับจุดประสงค์ของสำนักงานบัญชีมีประโยชน์ แสดงถึงเจตจำนงค์ที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดกฎหมาย มาตรฐานการบัญชีและจรรยาบรรณรวมถึง การปรับปรุงประสิทธิผลของระบบอย่างต่อเนื่องสามารถใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนธุรกิจได้

ผู้บริหารระดับสูงต้องมีการลงนามในนโยบายและกำหนดให้มีการสื่อสารนโยบาย ให้แก่บุคลากรในสำนักงานบัญชีทุกคนเข้าใจ

ผู้บริหารระดับสูงต้องกำหนดรอบระยะเวลาในการทบทวนความเหมาะสมของ นโยบายและทำการทบทวนตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

สิ่งที่ต้องมีในการปฏิบัติ เช่น นโยบายคุณภาพ

#### 1.4. การวางแผนธุรกิจ

สำนักงานบัญชีต้องจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปีที่สอดคล้องตาม นโยบายที่ผู้บริหารระดับสูงกำหนดและสามารถแสดงให้เห็นได้ว่าจากแผนธุรกิจดังกล่าวได้มีการ

วางแผนและจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอที่จะทำให้การดำเนินงานของสำนักงานบัญชีเป็นไปตามระบบคุณภาพที่กำหนด

สิ่งที่มีในการปฏิบัติ เช่น แผนธุรกิจและแผนการเงิน

#### 1.5. ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่และการสื่อสาร

- การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ

สำนักงานบัญชีต้องกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานเป็นลายลักษณ์อักษร โดยอาจอยู่ในรูปของใบบรรยายลักษณะงาน (Job Description) และทำการสื่อสารให้พนักงานทราบ

การกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบอาจอยู่ในรูปของประกาศ/คำสั่งแต่งตั้ง และต้องมีการสื่อสารให้พนักงานทราบโดยทั่วถึงทั้งสำนักงานบัญชี

- การสื่อสาร

สำนักงานบัญชีต้องกำหนดกระบวนการสื่อสารภายในสำนักงานบัญชี โดยกำหนดรูปแบบของข้อมูลข่าวสาร กลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารรวมถึงช่องทางในการสื่อสาร เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจและรับทราบข้อมูลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติตามระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี

- การทบทวนการบริหาร

ผู้บริหารระดับสูงต้องกำหนดรอบระยะเวลาหรือแผนในการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอและทำการทบทวนประสิทธิผลของระบบการบริหารงานตามระยะเวลาหรือแผนที่กำหนดไว้

สิ่งที่มีในการปฏิบัติ เช่น ใบบรรยายลักษณะงาน ประกาศ/คำสั่งแต่งตั้งบันทึกหลักฐานการสื่อสารที่เกี่ยวข้อง แผนการทบทวนการบริหารงานและบันทึกผลการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชี

- การให้ความร่วมมือกับภาครัฐ

สำนักงานบัญชีสามารถแสดงให้เห็นว่าได้มีการให้ความร่วมมือกับภาครัฐในเรื่องต่างๆ เช่น การกำกับดูแลลูกค้าให้มีการปฏิบัติที่สอดคล้องตามกฎหมายและในกรณีที่ได้รับข้อมูลใดๆ จากภาครัฐที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์กับลูกค้าให้มีการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าว รวมทั้งความร่วมมือตามที่ภาครัฐร้องขอตามความเหมาะสม

สิ่งที่มีในการปฏิบัติ เช่น กำหนดช่องทางในการสื่อสารภายนอกและบันทึก/หลักฐานการสื่อสาร

#### 2. ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

## 2.1. ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรมและความซื่อสัตย์สุจริต

สำนักงานบัญชีต้องสามารถที่จะแสดงความโปร่งใสความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรมและความซื่อสัตย์สุจริตเพื่อให้ผลงานเป็นที่เชื่อถือ เช่น มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมมีการคานอำนาจกัน มีระบบทวนสอบหรือตรวจสอบตั้งแต่การรับงานจนกระทั่งปิดงาน

สำนักงานบัญชีต้องไม่ปกปิดข้อเท็จจริงหรือบิดเบือนความจริงต้องมั่นใจว่าข้อมูลที่มืออยู่เป็นปัจจุบัน โดยมีช่องทางการติดตามความทันสมัยของข้อมูล

ก่อนรับงานสำนักงานบัญชีต้องมีการตรวจสอบความเป็นอิสระระหว่างสำนักงานกับลูกค้าก่อน ในกรณีที่รับงานไปแล้วและพบว่าขาดความเป็นอิสระจะต้องถอนตัวหรือหยุดการให้บริการชั่วคราวจนกว่าความสัมพันธ์หรือสถานการณ์ที่กระทบความเป็นอิสระได้ยุติลงและพยายามหลีกเลี่ยงความสัมพันธ์หรือสถานการณ์ใดๆ ที่อาจกดดันให้ผู้ทำบัญชีไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลางในการใช้ดุลยพินิจ

สำนักงานบัญชีต้องมีระบบการติดตามจากแหล่งภายนอกที่น่าเชื่อถือโดยกำหนดช่องทางที่จะได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน เช่น ติดตามข้อมูลจาก Web site ของภาครัฐ

สำนักงานบัญชีต้องกำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูลทั้งภายในและภายนอกที่น่าเชื่อถือ สิ่งที่ต้องมีในการปฏิบัติ เช่น หลักจรรยาบรรณหรือข้อปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจของสำนักงาน มีระบบการจัดเก็บข้อมูล ทะเบียนเอกสารและข้อมูล

## 2.2. ความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

สำนักงานบัญชีต้องมีหลักเกณฑ์ในการรับงาน โดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ของผู้ทำบัญชีรวมถึงอัตราค่าจ้างที่มีเพื่อพิจารณาขีดความสามารถในการรับงานและหลังจากรับงานควรมีการวางแผนงานที่ระบุกิจกรรม ช่วงเวลาการดำเนินการและการติดตามควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน

สำนักงานบัญชีต้องมีการวางแผนเพื่อพัฒนาความรู้/ความสามารถของผู้ทำบัญชี โดยอาจพิจารณาจากความจำเป็นในการฝึกอบรม

ในกรณีที่ผู้ทำบัญชีที่ได้รับมอบหมายขาดความรู้ความสามารถหรือประสบการณ์จำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถในงานดังกล่าวเพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้ทำบัญชี

สำนักงานบัญชีควรมีการกำหนดความถี่ วิธีการและเกณฑ์ในการควบคุมคุณภาพงานด้านการจัดทำบัญชีของผู้ทำบัญชี

สิ่งที่มีในการปฏิบัติ เช่น แผนการปฏิบัติงาน เกณฑ์/มาตรฐานในการปฏิบัติงาน เอกสารกำหนดหลักเกณฑ์ในการรับงาน หลักฐานการทบทวนขีดความสามารถในการรับงาน (ทบทวนคุณสมบัติผู้ทำบัญชีและทบทวนปริมาณงาน) ทะเบียนประวัติผู้ทำบัญชี แผนการ

ฝึกอบรม/พัฒนาความรู้ของผู้ทำบัญชี บันทึกประวัติการฝึกอบรม หลักเกณฑ์ในการควบคุมคุณภาพงานของผู้ทำบัญชี จรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีและผู้ทำบัญชี กฎระเบียบข้อบังคับและบทลงโทษ

### 2.3. ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและการรักษาความลับ

สำนักงานบัญชีต้องกำหนดข้อปฏิบัติในการรักษาความลับของลูกค้า โดยอาจทำในรูปของหนังสือสัญญาการรักษาความลับให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในสำนักงานบัญชีลงนาม โดยระบุรายละเอียดเกี่ยวกับการไม่เปิดเผยความลับของลูกค้าเว้นแต่มีเหตุจำเป็นให้ต้องเปิดเผย เช่น ได้รับความยินยอมจากลูกค้าหรือใช้ประโยชน์ในด้านกฎหมายซึ่งสำนักงานบัญชีจะต้องมีหลักฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษรมาอ้างอิงได้

สิ่งที่มีในการปฏิบัติ เช่น หนังสือสัญญาการรักษาความลับและหนังสือแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย

### 2.4. ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วนหรือบุคคลหรือนิติบุคคลที่สำนักงานบัญชีปฏิบัติหน้าที่

สิ่งที่มีในการปฏิบัติ เช่น บันทึกข้อร้องเรียน ผลการปฏิบัติการแก้ไขป้องกันหลักจรรยาบรรณและกฎระเบียบหรือหลักปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

### 2.5. สำนักงานบัญชีต้องไม่ปฏิบัติให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพในการจัดทำบัญชี

สิ่งที่มีในการปฏิบัติ เช่น บันทึกข้อร้องเรียน ผลการปฏิบัติการแก้ไขป้องกันหลักจรรยาบรรณและกฎระเบียบหรือหลักปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

### 2.6. สำนักงานบัญชีต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณที่กำหนดในข้อ 2.1.-2.5. และไม่ขัดกับข้อกำหนดแห่งจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีรวมทั้งต้องปฏิบัติตามเพิ่มเติมตามข้อกำหนดแห่งจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีตามที่สภาวิชาชีพบัญชีกำหนด

สิ่งที่มีในการปฏิบัติ เช่น บันทึกข้อร้องเรียน ผลการปฏิบัติการแก้ไขป้องกันหลักจรรยาบรรณและกฎระเบียบหรือหลักปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

## 3. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

สำนักงานบัญชีต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียมที่ชัดเจนสำหรับการให้บริการทางด้านบัญชีในแต่ละประเภทต้องมีการจัดทำสัญญาที่ชัดเจน โดยระบุกำหนดเวลาส่งมอบงานและระยะเวลาจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน พร้อมทั้งให้ลูกค้าลงนามรับทราบข้อสัญญา

เมื่อมีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากลูกค้าตามระยะเวลาที่กำหนดไว้สำนักงานบัญชีจะต้องออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้าทุกครั้ง

สำนักงานบัญชีต้องให้บริการแก่ลูกค้าตามสัญญาที่ระบุไว้อย่างครบถ้วน ในกรณีที่มีการส่งมอบและรับมอบเอกสารบัญชีของลูกค้า สำนักงานบัญชีจะต้องจัดทำหลักฐานการส่งมอบและรับมอบเอกสารเก็บไว้และจะต้องดูแลเก็บรักษาบัญชีของลูกค้าอย่างดีไม่นำบัญชีของลูกค้ามาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของสำนักงานบัญชี

สิ่งที่มีในการปฏิบัติ เช่น เอกสารหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียม แบบฟอร์มการทบทวนข้อตกลง ใบเสร็จหรือหลักฐานการรับเงินและบันทึกการรับส่งเอกสาร/ข้อมูลของลูกค้า

#### 4. การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

##### 4.1. เครื่องมืออุปกรณ์

สำนักงานบัญชีต้องมีการวางแผนและจัดหาทรัพยากรในส่วนของเครื่องมืออุปกรณ์ให้เพียงพอ โดยต้องกำหนด จัดหาและบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเครื่องมืออุปกรณ์ต้องมีความพร้อมใช้ไม่กระทบต่อการให้บริการต่อลูกค้า

สำนักงานบัญชีต้องมีการดูแลให้สถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

สิ่งที่มีในการปฏิบัติ เช่น แผนหรือสัญญาการบำรุงรักษาเครื่องมือ/อุปกรณ์ บันทึกหลักฐานการบำรุงรักษาตามแผนหรือสัญญาและทะเบียนรายการเครื่องจักร/อุปกรณ์

##### 4.2. ทรัพยากรบุคคล

สำนักงานบัญชีต้องมีการกำหนดความรู้ความสามารถที่จำเป็นตามตำแหน่งงานของทั้งบุคลากรภายในและภายนอก โดยมีการกำหนดความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับลักษณะงานที่ระบุใน Job Description

สำนักงานบัญชีต้องมีการกำหนดมาตรการในการควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีภายนอกให้ปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีและจรรยาบรรณทางวิชาชีพ เช่น มีการคัดเลือกและประเมินผู้ทำบัญชีภายนอกตามเกณฑ์ที่กำหนด มีการจัดทำทะเบียนรายชื่อผู้ทำบัญชีภายนอกและมีการสอบทานงานที่ผู้ทำบัญชีภายนอกดำเนินการ เป็นต้น

สิ่งที่มีในการปฏิบัติ เช่น เอกสารกำหนดความรู้ความสามารถที่จำเป็นของแต่ละตำแหน่งงาน หลักฐานที่แสดงว่าบุคลากรภายในและภายนอกที่ปฏิบัติงานมีคุณสมบัติเป็นไปตามความรู้ความสามารถที่กำหนด บันทึกการฝึกอบรมและบันทึกการประเมินผลการฝึกอบรม พบ. การบัญชี พบ. วิชาชีพบัญชี บันทึกหรือหลักฐานการสื่อสารเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้า/กฎหมาย/และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง วิธีการควบคุมผู้ทำบัญชีภายนอกและบันทึกหลักฐานการควบคุมผู้ทำบัญชีภายนอก

#### 5. การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

สิ่งที่มีในการปฏิบัติ เช่น คำสั่งแต่งตั้งผู้ทบทวนผลงาน คู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี บันทึกการฝึกอบรมชี้แจงเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ บันทึกหลักฐานการทบทวนผลงานและการปรับปรุงแก้ไข

#### 6. การติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี

สำนักงานบัญชีต้องกำหนดกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดคุณภาพสำนักงานบัญชี เพื่อทวนสอบว่าสำนักงานบัญชีได้มีการดำเนินการครบถ้วนตามแผนธุรกิจ และข้อกำหนดกฎหมาย โดยต้องมีการกำหนดช่วงเวลาในการตรวจสอบที่ชัดเจน ซึ่งการตรวจสอบสามารถดำเนินการโดยบุคลากรในสำนักงานบัญชีหรือบุคคลภายนอกได้ แต่ผู้ตรวจสอบจะต้องไม่ตรวจสอบงานของตนเอง ในกรณีที่พบข้อบกพร่องจากการตรวจสอบจะต้องมีการนำข้อบกพร่องเหล่านั้นมาวิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดแนวทางการแก้ไข

สำนักงานบัญชีต้องมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า โดยมีการกำหนดช่องทางในการรับข้อร้องเรียนที่เหมาะสมมีขั้นตอนการดำเนินงานและผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนชัดเจน มีการแก้ไขข้อร้องเรียนและแจ้งกลับลูกค้าอย่างเป็นระบบ

สิ่งที่มีในการปฏิบัติ เช่น แผนการตรวจติดตามของสำนักงานบัญชี กำหนดการตรวจติดตาม รายงานผลการตรวจติดตาม บันทึกผลการวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข ข้อบกพร่อง ทะเบียนการแก้ไขและป้องกัน บันทึกการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าและตอบกลับลูกค้า

#### 7. การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

สำนักงานบัญชีต้องมีการรวบรวมกฎหมาย / ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีและกำหนดช่องทางในการติดตามกฎหมาย / ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องให้เป็นปัจจุบัน

ข้อมูลของลูกค้าและของสำนักงานบัญชีจะต้องได้รับการจัดเก็บตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด โดยในระหว่างการจัดเก็บจะต้องมีระบบการป้องกันความเสียหาย สูญหายหรือเสื่อมสภาพ เช่น มีการกำหนดวิธีการ ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาในการจัดเก็บและมีการกำหนดวิธีการทำลายข้อมูลอย่างเหมาะสม

สำนักงานบัญชีจะต้องมีการกำหนดวิธีการที่ชัดเจนในการสำรองข้อมูลที่มีการจัดเก็บในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

สิ่งที่มีในการปฏิบัติ เช่น ทะเบียนรายการกฎหมาย ทะเบียนข้อมูลของลูกค้าและทะเบียนรายการบันทึกคุณภาพ

คุณสมบัติของสำนักงานบัญชีที่จะยื่นคำขอรับหนังสือรับรองและประโยชน์ที่สำนักงานบัญชีจะได้รับเมื่อผ่านการตรวจประเมินรับรองคุณภาพ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้าและสำนักกำกับดูแลธุรกิจ , 2553 : 1)

คุณสมบัติของสำนักงานบัญชีที่จะยื่นคำขอรับหนังสือรับรอง

1. รับทำบัญชีของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีตามมาตรา 8 วรรคหนึ่งแห่งพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ไม่น้อยกว่า 30 ราย
2. หัวหน้าสำนักงานมีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชี ปฏิบัติงานเต็มเวลา มีประสบการณ์ด้านการทำบัญชีมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปีและแจ้งการเป็นผู้ทำบัญชีต่อกรมไว้แล้ว
3. มีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่มีวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชีและปฏิบัติงานเต็มเวลาอย่างน้อย 1 คน
4. มีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร
5. ประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชีมาแล้วเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี
6. ไม่เคยถูกเพิกถอนหนังสือรับรอง เว้นแต่พ้นมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี
7. ไม่เคยฝ่าฝืนเงื่อนไขที่กำหนดในข้อ 8(6)และ(7) ของประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ.2550 เว้นแต่พ้นมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี
8. หัวหน้าสำนักงานต้องไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
9. ในกรณีที่สำนักงานบัญชีจัดตั้งในรูปแบบคณะบุคคลหรือนิติบุคคลผู้เป็นหุ้นส่วนหรือกรรมการแล้วแต่กรณีซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านการให้บริการรับทำบัญชีต้องมีคุณสมบัติตาม 2. และ 8. ด้วย

ประโยชน์ที่สำนักงานบัญชีจะได้รับเมื่อผ่านการตรวจประเมินรับรองคุณภาพ

1. ได้รับหนังสือรับรองคุณภาพซึ่งมีกำหนดอายุ 3 ปีนับแต่วันที่ออกหนังสือรับรองและได้รับการเผยแพร่ชื่อและที่ตั้งของสำนักงานบัญชีให้สาธารณชนทราบโดยสื่อต่างๆ
2. ได้รับความเชื่อถือในผลงานการให้บริการของสำนักงานบัญชีทั้งจากหน่วยงานของภาครัฐและภาคเอกชน

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**อัษฎนา เหมวงศ์กุล (2545)** ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการในการจัดทำบัญชีสำหรับธุรกิจนิติบุคคลในจังหวัดลำปาง ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจัดส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างตามรายชื่อและที่อยู่จากทะเบียนรายชื่อผู้ประกอบการของสำนักงานทะเบียนการค้าจังหวัดลำปาง ทุกอำเภอรวมทั้งสิ้นจำนวน 13 อำเภอเพื่อวัดความคิดเห็นของผู้ประกอบการในการจัดทำบัญชีประเภทนิติบุคคลในจังหวัดลำปางจำนวน 270 ราย พบว่า จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการในการจัดทำบัญชีจำแนกตามระดับการศึกษาออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 จบการศึกษาระดับประถม-ปวส.และกลุ่มที่ 2 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นในระดับเดียวกัน คือ มีความคิดเห็นระดับมากในเรื่องของวัตถุประสงค์ในการจัดทำบัญชี การใช้ข้อมูลทางการบัญชีในการบริหาร ด้านบุคลากร การใช้เทคโนโลยี การวางแผนภาษีอากร การให้ความสำคัญต่อหลักการบัญชี ระบบบัญชีและระบบเอกสาร

**เบญจมาภรณ์ เทพวิญญูกิจ (2545)** ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาการให้บริการการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออกสัมภาษณ์สำนักงานบัญชีในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดลำปางจำนวน 16 แห่ง แต่เมื่อออกสำรวจและเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างสามารถเก็บข้อมูลได้ 14 แห่ง พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุดคือปัญหาด้านมาตรฐานการบัญชีซึ่งมาตรฐานบางฉบับยากแก่การตีความและนำมาปฏิบัติ รวมถึงมาตรฐานมีการเปลี่ยนแปลงมากและมีการกำหนดมาตรฐานให้เป็นกฎหมายทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจเลือกปฏิบัติเฉพาะมาตรฐานที่ตราเป็นกฎหมายแล้วเท่านั้น ซึ่งทำให้เกิดปัญหาแก่ธุรกิจมากเช่นกัน

**ฉัตรชัย บึงยา (2552)** ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีตัวแทนในประเทศไทย ทำการเก็บข้อมูลจากผู้บริหาร ผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการฝ่ายบัญชี สมุห์บัญชีหรือผู้อื่นที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีตัวแทน โดยใช้แบบสอบถามจัดส่งไปยังสำนักงานบัญชีตัวแทนที่ได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากรตามรายชื่อและที่อยู่จากทะเบียนรายชื่อสำนักงานบัญชีตัวแทนจำนวน 43 ราย รายละ 1 คนรวม 43 คน พบว่า ความเห็นต่อการเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนเกี่ยวกับการให้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำนักงานบัญชีตัวแทนมีความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และมีความเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเกี่ยวกับเรื่องสามารถประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย สำนักงานบัญชีตัวแทนมีความเห็นเกี่ยวกับการจัดการในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก



มีความเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเกี่ยวกับเรื่องการให้ความร่วมมือกับทางราชการและสำนักงานบัญชี  
ตัวแทนมีความเห็นเกี่ยวกับการเงินในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดย  
รวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางและมีความเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเกี่ยวกับช่องทางการโอนชำระ  
เงินค่าภาษี



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved