

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในหัวข้อเรื่อง กระบวนการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีตัวแทนในประเทศไทย ได้อาศัยทฤษฎีและแนวคิดที่นำมาใช้ประกอบการศึกษาดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานบัญชีตัวแทน
2. แนวคิดของการบริหารเชิงกลยุทธ์
3. แนวคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ

ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานบัญชีตัวแทน

1. ความหมายของสำนักงานบัญชีตัวแทน

สำนักงานบัญชีตัวแทน หมายถึง บุคคลซึ่งทำหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษี หรือดำเนินการอื่นใดตามที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนดในนามของ ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ (Web Site) ของกรมสรรพากร www.rd.go.th

บุคคลซึ่งทำหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษี หมายถึง บุคคลธรรมดา คณะบุคคลที่มีโชคนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนสามัญ กองทุน มูลนิธิที่มีโชคนิติบุคคล หน่วยงานหรือกิจการของเอกชนที่กระทำโดยบุคคลธรรมดาตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป อันมีโชคนิติบุคคล บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย มูลนิธิหรือสมาคมที่ประกอบกิจการซึ่งมีรายได้ สหกรณ์และองค์กรอื่นที่กฎหมายกำหนดให้เป็นนิติบุคคล

ผู้มีหน้าที่เสียภาษี หมายถึง ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีทุกประเภทภาษี ผู้มีหน้าที่นำส่งภาษี และผู้มีหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่าย ซึ่งได้ว่าจ้างให้สำนักงานบัญชีตัวแทนเป็นผู้ทำบัญชีและแต่งตั้งให้สำนักงานบัญชีตัวแทนยื่นแบบแสดงรายการภาษีในนามของผู้มีหน้าที่เสียภาษี

2. คุณสมบัติของผู้ที่ประสงค์จะเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน (กรมสรรพากร, 2549 : ออนไลน์)

2.1 กรณีสำนักงานบัญชีตัวแทนเป็นบุคคลธรรมดา คณะบุคคลที่มีโชคนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนสามัญ กองทุน มูลนิธิที่มีโชคนิติบุคคล หน่วยงานหรือกิจการของเอกชนที่กระทำโดยบุคคลธรรมดาตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปที่มีโชคนิติบุคคล โดยจะต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. เป็นผู้ทำบัญชีตามคุณสมบัติและเงื่อนไขของการเป็นผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543 และผ่านการอบรมทางด้านกฎหมายภาษีอากรตามหลักสูตรที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนด

2. มีประสบการณ์ในด้านการทำบัญชีเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 5 ปี และเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนของผู้เสียภาษีไม่น้อยกว่า 50 ราย ณ วันที่ขออนุญาตเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน

3. ต้องทำบัญชีให้แก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีและยื่นแบบแสดงรายการภาษีในนามของผู้มีหน้าที่เสียภาษี โดยไม่ได้เป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบและรับรองบัญชีให้แก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ในขณะที่ดำเนินการเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน

4. ไม่เป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ (Web Site) ของกรมสรรพากร www.rd.go.th ที่อยู่ในระหว่างถูกสั่งพัก หรือถูกเพิกถอน

5. มีประวัติการเสียภาษีที่ดี มีการเสียภาษีที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของกิจการและไม่มีพฤติการณ์หลีกเลี่ยงภาษี

2.2 กรณีสำนักงานบัญชีตัวแทนเป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย มูลนิธิหรือสมาคมที่ประกอบกิจการซึ่งมีรายได้ สหกรณ์ และองค์กรอื่นที่กฎหมายกำหนดให้เป็นนิติบุคคล โดยจะต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. เป็นผู้ทำบัญชีตามคุณสมบัติและเงื่อนไขของการเป็นผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543 และผ่านการอบรมทางด้านกฎหมายภาษีอากรตามหลักสูตรที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนด

2. มีประสบการณ์ในด้านการทำบัญชีเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 5 ปี และเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนของผู้เสียภาษีไม่น้อยกว่า 50 ราย ณ วันที่ขออนุญาตเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน

3. ต้องทำบัญชีให้แก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีและยื่นแบบแสดงรายการภาษีในนามของผู้มีหน้าที่เสียภาษี โดยไม่ได้เป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบและรับรองบัญชีให้แก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ในขณะที่ดำเนินการเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน

4. มีทรัพย์สินสุทธิมากกว่าหนี้สินสุทธิสำหรับรอบระยะเวลาบัญชีปีสุดท้ายก่อนยื่นคำขอเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน

5. ไม่เป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน ยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ (Web Site) ของกรมสรรพากร www.rd.go.th ที่อยู่ในระหว่างถูกสั่งพัก หรือถูกเพิกถอน

6. มีประวัติการเสียภาษีที่ดี มีการเสียภาษีที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของกิจการและไม่มีพฤติการณ์หลีกเลี่ยงภาษี

เจ้าของสำนักงานบัญชี หัวหน้าสำนักงาน ผู้จัดการ กรรมการหรือหุ้นส่วน ผู้จัดการ ผู้ซึ่งรับผิดชอบในการให้บริการรับทำบัญชี ต้องผ่านการอบรมทางด้านกฎหมายอากร ตามหลักสูตรที่อธิบดีกำหนด ซึ่งตามประกาศอธิบดีกรมสรรพากร เรื่อง กำหนดหลักสูตรการอบรม ทางด้านกฎหมายอากรฯ ลงวันที่ 6 สิงหาคม พ.ศ. 2547 กำหนดให้ใช้หลักสูตรการอบรม ทางด้านกฎหมายอากรแก่ผู้สอบบัญชีภาษีอากร ซึ่งจัดโดยองค์การวิชาชีพฯ ที่อธิบดี กรมสรรพากร ให้ความเห็นชอบ ตามประกาศอธิบดีกรมสรรพากร เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการเป็นองค์การวิชาชีพ หรือหลักสูตรที่อธิบดีให้ความเห็นชอบในการจัดอบรมแก่ ผู้สอบบัญชีภาษีอากร ลงวันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ. 2548 โดยหลักสูตรดังกล่าวต้องมีจำนวนอย่างน้อย 12 ชั่วโมง ซึ่งประกอบด้วย

1. ภาษีเงินได้นิติบุคคล จำนวน 3 ชั่วโมง
2. ภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 3 ชั่วโมง
3. ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย และกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ อื่น ๆ จำนวน 3 ชั่วโมง
4. มาตรฐานการบัญชีและมาตรฐานการสอบบัญชี จำนวน 3 ชั่วโมง โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2548 เป็นต้นไป สำหรับรายชื่อองค์การ วิชาชีพสามารถเข้าไปค้นหาเพื่อสอบถามรายละเอียดได้จากเว็บไซต์ของกรมสรรพากร เมนู “ผู้ ตรวจสอบและรับรองบัญชี หัวข้อ องค์การวิชาชีพฯ”

การอบรมดังกล่าว ผู้ยื่นคำขอต้องมีหลักฐานหนังสือรับรอง และ ใบเสร็จรับเงินจากองค์การวิชาชีพฯ ซึ่งต้องระบุชื่อองค์การวิชาชีพ วันเดือนปีที่อบรม ชื่อ สกุล เลข ผู้ทำบัญชีที่เข้ารับการอบรมและชื่อสำนักงานบัญชี โดยหลักฐานการอบรมดังกล่าวต้องไม่เกิน ระยะเวลา 1 ปี ณ วันที่ยื่นคำขอ

3. แบบฟอร์มที่เกี่ยวกับสำนักงานบัญชีตัวแทน

ชื่อเต็มและชื่อย่อ แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสำนักงานบัญชีตัวแทนยื่นแบบแสดง รายการภาษีและชำระภาษี

1. แบบคำขอเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน (ต.ท. 01)
2. แบบชื่อที่อยู่ของสำนักงานสาขา (ใบแนบคำขอเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน ต.ท. 01)
3. แบบแจ้งรายชื่อผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่ใช้บริการของสำนักงานบัญชีตัวแทน (ต.ท.02)
4. แบบสัญญาการตั้งตัวแทนและข้อตกลงในการแต่งตั้งสำนักงานบัญชีเป็นตัวแทน (ต.ท. 03)
5. แบบคำขอเพิ่ม/ลดจำนวนผู้มีหน้าที่เสียภาษีของสำนักงานบัญชีตัวแทน (ต.ท. 04)
6. แบบคำขอต่ออายุ/ขอขยายเวลาต่ออายุใบอนุญาตเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน(ต.ท. 05)

7. แบบคำขอใบแทนใบอนุญาตเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน (ต.ท. 06)
8. แบบใบอนุญาตเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน (ต.ท. 20)
9. แบบคำขอยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ภ.อ. 01)
10. แบบคำขอเพิ่ม/ลดประเภทแบบแสดงรายการ ที่ยื่นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ภ.อ. 02)
11. แบบแจ้งเปลี่ยนแปลงอีเมลแอดเดรส (E-mail Address) หรือรหัสผ่าน (Password) (ภ.อ.03)
12. แบบแจ้งเลิกการยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ภ.อ. 04)
13. ข้อตกลงในการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
14. คำร้องขอขยายเวลาการยื่นแบบแสดงรายการภาษี การชำระภาษี หรือการนำส่งภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
15. คำร้องขอคัดแบบแสดงรายการภาษี

4. ขั้นตอนและวิธีการยื่นคำขออนุญาต

ขั้นตอนและวิธีการยื่นคำขอเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ดาวน์โหลด (Download) แบบสัญญาการตั้งตัวแทนและข้อตกลงในการแต่งตั้งสำนักงานบัญชีเป็นตัวแทน (ต.ท. 03) ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ (Web Site) ของกรมสรรพากร www.rd.go.th ได้ที่เมนู “สำนักงานบัญชีตัวแทน Download แบบฟอร์ม” เพื่อจัดทำสัญญาตั้งตัวแทน ตามแบบ ต.ท. 03 ลงนามระหว่างผู้มีหน้าที่เสียภาษีและสำนักงานบัญชี

การจัดทำสัญญาการตั้งตัวแทน และข้อตกลงในการแต่งตั้งสำนักงานบัญชีเป็นตัวแทนยื่นแบบแสดงรายการภาษี และชำระภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร ตามแบบ ต.ท. 03 ให้จัดทำเป็นรายลูกค้า รายละ 3 ฉบับ โดยกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนและลงนามโดยผู้มีอำนาจให้ครบทุกฉบับ ระหว่างสำนักงานบัญชีกับลูกค้า ซึ่งตกลงแต่งตั้งและมอบอำนาจให้สำนักงานบัญชีเป็นตัวแทนยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ (Web Site) ของกรมสรรพากร www.rd.go.th ต้นฉบับสัญญาปีอากรแสดมปี 30 บาท สำเนาฉบับที่เหลือปีอากรแสดมปี 5 บาท ทั้งนี้จะต้องตรวจสอบข้อมูล ที่อยู่ของสำนักงานบัญชีและลูกค้าให้ถูกต้องตรงกับข้อมูลที่ได้แจ้งกับกรมสรรพากรเมื่อมีการยื่นขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรและหรือขอเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

2. ยื่นคำขอต่ออธิบดีกรมสรรพากร ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ (Web Site) ของกรมสรรพากร www.rd.go.th

ขั้นตอนการดำเนินการยื่นคำขออนุญาต

1. ยื่นคำขอต่ออธิบดีกรมสรรพากร ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ (Web Site) ของกรมสรรพากรที่เมนู “สำนักงานบัญชีตัวแทน โปรแกรมรับยื่นคำขอ (ต.ท. 01, ต.ท. 02)”

2. บันทึกข้อมูลตามที่เมนู “โปรแกรมรับยื่นคำขอ (ต.ท.01, ต.ท.02)” ให้ครบถ้วนตามลำดับของหัวข้อ

3. เมื่อบันทึกข้อมูลแบบ ต.ท. 01 ซึ่งเป็นข้อมูลของสำนักงานบัญชีผู้ยื่นคำขอแล้วเสร็จ ให้กดปุ่ม “ตกลง” แล้วระบบฯ จะให้บันทึกแบบ ต.ท. 02 โดยจะต้องมีข้อมูลรายชื่อลูกค้าที่ทำสัญญาการตั้งตัวแทนฯ ให้ครบถ้วน อย่างน้อย 50 รายขึ้นไป สำหรับลูกค้าที่มีหลายสาขาจะนับเป็น 1 ราย

4. เมื่อบันทึกข้อมูลแบบ ต.ท. 02 แล้วเสร็จ ให้กดปุ่ม “ตกลง” หากการยื่นคำขอดำเนินการได้สำเร็จ ระบบฯ จะขึ้นข้อความว่า “กรมสรรพากร ได้รับคำขอเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนเรียบร้อยแล้ว หมายเลขอ้างอิงในการสมัครเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนของท่านคือ : A (ตัวเลข 10 หลัก)” ให้ส่งพิมพ์หน้าจอดังกล่าว เพื่อเก็บเป็นหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ และพิมพ์แบบ ต.ท. 01 ที่บันทึกแล้วออกมา เพื่อลงนามพร้อมประทับตรานิติบุคคล (กรณีเป็นนิติบุคคล)

5. กรณีที่บันทึกคำขอแล้วเสร็จ และส่งพิมพ์ข้อมูลแล้ว ได้มีหมายเหตุแจ้ง อักษร “P” หรือ “V”

P หมายถึง ข้อมูลที่แจ้งไม่ตรงกับฐานข้อมูลเลขประจำตัวผู้เสียภาษีกรมสรรพากร

V หมายถึง ข้อมูลที่แจ้งไม่ตรงกับฐานข้อมูลผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มกรมสรรพากร

หากมีการแจ้งหมายเหตุดังกล่าว ให้ผู้ยื่นคำขอตรวจสอบข้อมูลสำหรับแต่ละกรณีว่าไม่ถูกต้องตรงกับฐานข้อมูลกรมสรรพากรด้วยเหตุใด และให้ไปดำเนินการแจ้งแก้ไขให้ถูกต้องเป็นปัจจุบันต่อไป โดยให้แล้วเสร็จก่อนที่จะยื่นคำขอยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ภ.อ. 01) กรณีที่ได้รับการอนุมัติเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน

6. กรณีสำนักงานบัญชีผู้ยื่นคำขอมีสถานประกอบการหลายสาขา ให้สำนักงานใหญ่เป็นผู้ยื่นคำขอ โดยในแบบคำขอเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน (ต.ท. 01) จะมีรายการให้บันทึกรายละเอียดของสาขา และแบบ ต.ท. 02 ให้บันทึกลูกค้าของแต่ละสาขา

7. กรณีมีปัญหาในการยื่นคำขอ สามารถสอบถามรายละเอียดได้ที่สำนักงานมาตรฐานการกำกับ และตรวจสอบภาษี โทรศัพท์หมายเลข 0-2272-9694, 0-2272-9697 และ 0-2617-3549 หรือสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายเลข 0-2272-9332

3. โปรแกรมรับคำขอจะตรวจสอบข้อมูลของสำนักงานบัญชีตัวแทน และผู้มีหน้าที่เสียภาษี หากพบว่าไม่ตรงกับฐานข้อมูล ระบบจะมีข้อความแจ้งให้ทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง โดยจะรับข้อมูลดังกล่าวไว้พิจารณาก่อน เมื่อส่งคำขอเข้าสู่ระบบแล้วให้พิมพ์แบบ ต.ท. 01 เพื่อให้ผู้ยื่นคำขอลงนาม และประทับตรากรณีเป็นนิติบุคคล

4. ส่งแบบ ต.ท. 01 และ ต.ท. 03 ให้สำนักมาตรฐานการกำกับและตรวจสอบภาษี (ม.ก.) ภายใน 7 วันทำการนับแต่วันส่งรายการข้อมูล ต.ท. 01 เข้าสู่ระบบ

5. ขั้นตอนการพิจารณา

1. ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น และตรวจความน่าเชื่อถือ
2. กรณีได้รับอนุญาต สำนักมาตรฐานการกำกับและตรวจสอบภาษี (ม.ก.) จะแจ้งผลทาง ไปรษณีย์ และ สรรพากรพื้นที่มอบใบอนุญาต
3. สำนักงานบัญชีลงทะเบียนการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตกับสำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ (บ.อ.)
4. สำนักมาตรฐานการกำกับและตรวจภาษีจัดส่งรหัสผู้ใช้ (User ID) และรหัสผ่าน (Password) ให้สำนักงานบัญชีตัวแทน
5. กรณีไม่ได้รับอนุญาตสำนักมาตรฐานการกำกับและตรวจสอบภาษี (ม.ก.) จะแจ้งผลทางไปรษณีย์

6. ระยะเวลาการอนุญาต

ใบอนุญาตมีอายุ 2 ปี นับตั้งแต่วันที่ได้รับอนุญาตให้เป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนในแบบใบอนุญาตเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน (ต.ท. 20) กรณีใบอนุญาตสิ้นสุดลง สำนักงานบัญชีตัวแทนมีสิทธิยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตต่ออธิบดีกรมสรรพากรได้ ภายใน 2 เดือนก่อนวันที่ใบอนุญาตสิ้นสุด ทั้งนี้จะต้องมีผู้มีหน้าที่เสียภาษีของสำนักงานบัญชีตัวแทนไม่น้อยกว่า 50 ราย ณ วันที่ยื่นคำขอต่ออายุ

7. หน้าที่ของสำนักงานบัญชีตัวแทน

1. จัดทำแบบแสดงรายการ และยื่นแบบแสดงรายการภาษี หรือจัดทำแบบแสดงรายการภาษีและยื่นแบบแสดงรายการภาษีพร้อมชำระภาษีของผู้มีหน้าที่เสียภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ (Web Site) ของกรมสรรพากร www.rd.go.th โดยใช้หมายเลขผู้ใช้ (User ID) และรหัสผ่าน (Password) ของสำนักงานบัญชีตัวแทน เพื่อทำการยื่นแบบแสดงรายการภาษี

หรือยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีในนามของผู้มีหน้าที่เสียภาษีผ่านเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่เสียภาษี

สำนักงานบัญชีตัวแทนมีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีในนามของผู้มีหน้าที่เสียภาษีตามประเภทภาษีที่ตกลงกับผู้มีหน้าที่เสียภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ (Web Site) ของกรมสรรพากร www.rd.go.th

กรณีผู้มีหน้าที่เสียภาษีของสำนักงานบัญชีตัวแทนมีจำนวนลดลงจากจำนวนที่สำนักงานบัญชีตัวแทนแจ้งไว้เมื่อขออนุญาตเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน สำนักงานบัญชีตัวแทนยังคงสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีในนามของผู้มีหน้าที่เสียภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร www.rd.go.th ได้ ถ้าหากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีดังกล่าวขาดไปไม่เกินร้อยละ 10 ของจำนวนผู้มีหน้าที่เสียภาษี

แบบแสดงรายการดังกล่าว ไม่รวมแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 91)

2. ชำระภาษีหรือนำส่งภาษีเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของกรมสรรพากร
3. แจ้งรายชื่อผู้มีหน้าที่เสียภาษี ที่ขอใช้หรือเลิกใช้บริการด้วยแบบคำขอเพิ่ม/ลดจำนวนผู้มีหน้าที่เสียภาษีของสำนักงานบัญชีตัวแทน (ต.ท. 04) ภายใน 15 วัน นับแต่ขอใช้หรือเลิก โดยต้องแจ้งก่อนกำหนดเวลาขึ้นแบบแสดงรายการภาษี ในเดือนภาษีหรือปีภาษีถัดไป

4. แจ้งการเปลี่ยนแปลงรายการทางทะเบียนที่เคยแจ้งไว้ต่อกรมสรรพากร เช่น การย้ายที่ตั้งสำนักงาน การเปิดสำนักงานเพิ่มเติม การปิดสำนักงานบางแห่ง การเลิกสำนักงาน การเปลี่ยนแปลงทุนจดทะเบียน และการเปลี่ยนแปลงสำนักงานบัญชีตัวแทนด้านอื่น ๆ ทั้งนี้ต้องแจ้งการเปลี่ยนแปลงภายใน 15 วันนับแต่วันที่เปลี่ยนแปลง

5. ส่งบุคคลซึ่งมีคุณสมบัติเป็นผู้ทำบัญชีตาม พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 เข้าอบรมทางด้านกฎหมายภาษีอากรตามหลักสูตรที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนด

6. ยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน ภายใน 2 เดือนก่อนที่ใบอนุญาตจะหมดอายุ ซึ่งหากไม่สามารถดำเนินการได้ทันตามเวลาที่กำหนด สำนักงานบัญชีตัวแทนสามารถขอขยายเวลาออกไปได้อีก เป็นเวลา 2 เดือนนับจากวันที่ได้รับอนุมัติ

8. การดำเนินการสำหรับสำนักงานบัญชีตัวแทนที่ได้รับอนุญาตแล้ว

1. ประเภทและแบบแสดงรายการที่กรมสรรพากรให้บริการยื่นแบบผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีดังนี้

1.1 แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

1. ภ.ง.ด.1

แบบยื่นรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ตามมาตรา 59 แห่งประมวล
 รัษฎากร สำหรับการหัก ณ ที่จ่ายตามมาตรา 50 (1) กรณีการจ่ายเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40
 (1), (2) แห่งประมวลรัษฎากร

2. ภ.ง.ด. 2

แบบยื่นรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ตามมาตรา 59 แห่งประมวล
 รัษฎากร สำหรับการหัก ณ ที่จ่ายตามมาตรา 50 (2) กรณีการจ่ายเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40
 (3), (4) แห่งประมวลรัษฎากร

3. ภ.ง.ด. 3

แบบยื่นรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ตามมาตรา 59 แห่งประมวล
 รัษฎากร สำหรับการหัก ณ ที่จ่ายตามมาตรา 3 เตรส และมาตรา 50 (3), (4), (5) กรณีการจ่ายเงินได้
 พึงประเมินตามมาตรา 40 (5), (6), (7), (8) และการเสียภาษีตามมาตรา 48 ทวิ แห่งประมวลรัษฎากร

1.2 แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล

1. ภ.ง.ด. 50

แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ตาม
 มาตรา 68 และมาตรา 69 แห่งประมวลรัษฎากร

2. ภ.ง.ด. 51

แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ตาม
 มาตรา 67 แห่งประมวลรัษฎากร

3. ภ.ง.ด. 52

แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล เฉพาะ
 กิจการขนส่งผ่านประเทศต่าง ๆ ตามมาตรา 67 แห่งประมวลรัษฎากร

4. ภ.ง.ด. 53

แบบยื่นรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ตามมาตรา 59 แห่งประมวล
 รัษฎากร สำหรับการหัก ณ ที่จ่ายตามมาตรา 3 เตรส และมาตรา 65 ทวิ และการเสียภาษีตามมาตรา
 65 จัตวา แห่งประมวลรัษฎากร

5. ภ.ง.ด. 54

แบบยื่นรายการนำส่งภาษีเงินได้นิติบุคคลและการจำหน่ายเงินกำไรตาม
 มาตรา 70 และ 70 ทวิ แห่งประมวลรัษฎากร

6. ภ.ง.ด. 55

แบบยื่นรายการภาษีเงินได้มูลนิธหรือสมาคม ตามมาตรา 68 และมาตรา 69 แห่งประมวลรัษฎากร

1.3 แบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม

1. ภ.พ. 30

แบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ตามประมวลรัษฎากร

2. ภ.พ. 36

แบบนำส่งภาษีมูลค่าเพิ่ม ตามประมวลรัษฎากร

1.4 แบบแสดงรายการภาษีธุรกิจเฉพาะ

1. ภ.ธ. 40

แบบแสดงภาษีธุรกิจเฉพาะ ตามประมวลรัษฎากร

2. การยื่นคำขอแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ภ.อ.01)

สำนักงานบัญชีตัวแทน ที่จะยื่นคำขอแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นตัวแทนในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ กรมสรรพากร ดังนี้

2.1 ยื่นแบบ ภ.อ. 01 ต่ออธิบดีกรมสรรพากร โดยผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร www.rd.go.th ที่เมนู “บริการอิเล็กทรอนิกส์ ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต สมัครสมาชิก” เมื่อบันทึกข้อมูลตามแบบ ภ.อ. 01 แล้วเสร็จให้ส่งพิมพ์เพื่อลงนามในแบบดังกล่าว และนำส่งพร้อมกับข้อตกลงในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่อสำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ อาคารศูนย์คอมพิวเตอร์ ชั้น 1 ถนนพหลโยธินซอย 7 เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400 ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่คำขอได้รับอนุมัติบนระบบเครือข่ายฯ

2.2 การยื่นคำขอ ภ.อ. 01 และข้อตกลงในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้ยื่นเป็นรายชื่อเสียภาษี

2.3 กรณีมีข้อสงสัยหรือปัญหาเกี่ยวกับการจัดทำแบบ ภ.อ.01 สามารถติดต่อสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 0-2272-8846-7

2.4 กรณีมีข้อสงสัย หรือมีปัญหาเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร สามารถติดต่อสอบถามได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ 0-2272-8984, 0-2272-9205 และ 0-2272-8000

3. การยื่นแบบคำขอเพิ่มหรือลด จำนวนผู้มีหน้าที่เสียภาษีของสำนักงานบัญชีตัวแทน

กรณีสำนักงานบัญชีตัวแทน ที่ได้รับใบอนุญาตจากกรมสรรพากรแล้ว ต้องการเพิ่มหรือลดจำนวนลูกค้านอกจากเดิมที่แจ้งไว้ตามแบบ ต.ท.02 ให้ดำเนินการดังนี้

3.1 กรณีเพิ่มลูกค้า ให้จัดทำสัญญาการตั้งตัวแทนและข้อตกลงในการแต่งตั้งสำนักงานบัญชีเป็นตัวแทน (ต.ท.03) เป็นรายลูกค้า เช่นเดียวกับการยื่นคำขอครั้งแรก

3.2 ยื่นคำขอต่ออธิบดีกรมสรรพากร โดยผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร www.rd.go.th ที่เมนู “สำนักงานบัญชีตัวแทน โปรแกรมคำขอเพิ่ม/ลดจำนวนผู้เสียภาษี (ต.ท.04)”

3.3 บันทึกข้อมูลตามที่โปรแกรมดังกล่าวกำหนดตามลำดับ โดยแยกบันทึกรายการเพิ่ม หรือลดรายลูกค้า

3.4 เมื่อบันทึกข้อมูลแล้วเสร็จให้สั่งพิมพ์แบบคำขอ ต.ท.04 ดังกล่าวเพื่อลงนามและประทับตรานิติบุคคล (กรณีเป็นนิติบุคคล) เพื่อส่งให้กรมสรรพากรพิจารณาต่อไป โดยกรณีเพิ่มรายลูกค้า ให้นำส่งเอกสารตามที่กำหนดไว้เช่นเดียวกับการดำเนินการครั้งแรกที่ยื่นคำขอเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน

3.5 การยื่นแบบ ต.ท.04 แจ้งเพิ่ม/ลด รายลูกค้า ต้องดำเนินการแจ้งต่อกรมสรรพากรก่อนถึงกำหนดเวลายื่นแบบแสดงรายการในเดือนภาษี หรือปีภาษีถัดไป

3.6 จำนวนลูกค้าของสำนักงานบัญชีตัวแทนที่ลดลงต้องไม่เกินร้อยละ 10 ของจำนวนรายลูกค้าที่แจ้งไว้เมื่อขออนุญาตเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน ทั้งนี้ไม่นับรวมแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.91)

9. วิธีการยื่นแบบแสดงรายการภาษี

1. ยื่นตามแนวทางปฏิบัติในการรับแบบแสดงรายการภาษี และยื่นชำระภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ ของ สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์

2. ยื่นได้เฉพาะแบบที่ทำความตกลงกับผู้มีหน้าที่เสียภาษี ตาม ต.ท. 03 เท่านั้น ซึ่งยื่นได้ทุกแบบยกเว้นแบบ ภ.ง.ด. 91

10. วิธีการชำระภาษี

1. ชำระโดยโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร

1.1 จากบัญชีของผู้มีหน้าที่เสียภาษี

1.2 จากบัญชีของสำนักงานบัญชีตัวแทน

วิธีโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร

1. ทาง ATM

2. ทาง Internet Banking

3. ทางโทรศัพท์
 4. ทาง e-payment
 5. ทาง mobile
 6. ทาง Telefax
 7. เคา์เตอร์ธนาคาร
2. ชำระผ่านเคา์เตอร์ไปรษณีย์ (Pay at Post) หรือเคา์เตอร์เซอร์วิส
กรณีไม่มีการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของกรมสรรพากร ถือว่าการยื่นแบบ
แสดงรายการภาษีรายนั้นไม่สมบูรณ์

แนวคิดของการบริหารเชิงกลยุทธ์

กลยุทธ์ มาจากภาษากรีก “Strategia” ที่ใช้อยู่ราว 400 B.C. และหมายความถึงศิลปะและ
ศาสตร์ของการบังคับบัญชากองทัพ จากการสำรวจของนักวางแผนในบริษัท พวกเขาได้ให้ความหมาย
ของกลยุทธ์ว่า กลยุทธ์คือวิธีการดำเนินงานเพื่อบรรลุภารกิจหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ของ
องค์การ กลยุทธ์ชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารวางแผนเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างไร ภายใน
สถานการณ์ส่วนใหญ่ วิธีการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การจะมีอยู่หลายวิธี กลยุทธ์จะระบุขั้นตอนที่
ต้องดำเนินการเพื่อวัตถุประสงค์ขององค์การ กลยุทธ์คือผลผลิตของกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์
(สมยศ นาวิกาน, 2546 : 5)

กระบวนการทางการจัดการ (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์, 2548 : 158-159)

การจัดการ (Management) เป็นกระบวนการในการกำหนด จัดสรร และตรวจสอบการใช้
ทรัพยากรขององค์การให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ หรืออาจกล่าวได้ว่า กระบวนการ
ทางการจัดการ (Management Process) ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรของ
องค์การ เพื่อที่จะทำให้องค์การสามารถดำเนินงานได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมี
ประสิทธิภาพ ซึ่งการจัดการจะประกอบด้วยหน้าที่ทางการจัดการ (Management Functions) ที่
สำคัญต่อไปนี้

1. การวางแผน (Planning)

เป็นการคาดการณ์ การกำหนดเป้าหมาย และการเตรียมการล่วงหน้าว่า องค์การสมควร
จะดำเนินการอย่างไรเพื่อให้บรรลุความต้องการในอนาคต โดยผู้จัดการต้องเป็นผู้ตัดสินใจกำหนด
เป้าหมายของหน่วยงานจากการศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ ตลอดจนวางแผนแนวทางและ
วิธีการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งสามารถกำหนดเป็น 3 ระดับ ดังต่อไปนี้

1.1 แผนกลยุทธ์ (Strategic Plan) เป็นการตัดสินใจในการจัดสรรทรัพยากรและการกำหนดลำดับความสำคัญ (Priority) ในการดำเนินงานให้ตรงตามเป้าหมายและความต้องการระยะยาว ปกติแผนกลยุทธ์มักจะถูกกำหนดโดยคณะกรรมการบริหารและผู้บริหารระดับสูงของบริษัท

1.2 แผนยุทธวิธี (Tactical Plan) ถูกกำหนดขึ้นเพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปตามกรอบของแผนกลยุทธ์ โดยมีขอบเขตและระยะเวลาปฏิบัติที่สั้นและชัดเจนกว่าแผนกลยุทธ์ ปกติแผนยุทธวิธีจะเกี่ยวข้องกับผู้จัดการระดับสูงและระดับกลาง

1.3 แผนปฏิบัติการ (Operation Plan) ถูกกำหนดโดยผู้จัดการระดับกลางหรือระดับปฏิบัติการ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติที่ครอบคลุมขอบเขตและระยะเวลาไม่ยาวนานนัก เช่น วัน สัปดาห์ หรือเดือน เป็นต้น

2. การจัดองค์การ (Organizing)

เป็นการจัดโครงสร้างการดำเนินงานและการประสานงานของทรัพยากรการดำเนินงานขององค์กร โดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์ ให้มีความเหมาะสมกับงาน การจัดองค์การเป็นการมอบหมายงาน กำหนดอำนาจหน้าที่ และขอบเขตความรับผิดชอบของสมาชิกในองค์กร เพื่อให้สมาชิกแต่ละคนจะสามารถปฏิบัติงานของตนอย่างมีประสิทธิภาพและขอบเขตที่ชัดเจนและสอดคล้องกัน ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

3. การนำ (Leading)

เป็นกระบวนการที่ผู้จัดการใช้ความสามารถหรืออิทธิพลในการชี้นำและชักจูงให้บุคคลอื่นปฏิบัติตามแนวทางที่ตนต้องการในทิศทางที่ถูกต้องและตามเป้าหมายขององค์กร

4. การควบคุม (Controlling)

เป็นการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่ เพื่อที่จะปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546 : 434-441)

รูปแบบของกลยุทธ์การตลาดในธุรกิจการให้บริการ ต้องใช้เครื่องมือทั้งทางตลาดภายใน (Internal Marketing) ซึ่งบริษัทต้องอาศัยพนักงานเข้าช่วยและต้องใชการตลาดภายนอก (External Marketing) โดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าและการตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย (Interactive Marketing) ดังนี้

1. การตลาดภายใน (Internal Marketing) การตลาดภายในของบริษัทจะรวมถึงการฝึกอบรม และการจูงใจพนักงานที่ให้บริการในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า รวมถึงพนักงานที่

ให้การสนับสนุนการให้บริการโดยให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. การตลาดภายนอก (External Marketing) เป็นการใช้เครื่องมือทางการตลาดในการจัดเตรียมการให้บริการ การกำหนดราคา การจัดจำหน่าย และการให้บริการแก่ลูกค้า

3. การตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย (Interactive Marketing) เป็นการตลาดในธุรกิจบริการ ซึ่งตระหนักว่าผู้บริโภคจะรับรู้คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) โดยขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย หรือหมายถึงการสร้างคุณภาพบริการให้เป็นที่เชื่อถือ ซึ่งเกิดขึ้นในขณะที่ผู้ขายให้บริการกับลูกค้า ลูกค้าจะยอมรับหรือไม่ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะพิจารณาคุณภาพของการให้บริการในด้านต่าง ๆ

การบริหารความแตกต่างทางการแข่งขัน

การตลาดของผู้ให้บริการ คือ จะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง ซึ่งเป็นการลำบากที่จะสร้างให้เห็นข้อแตกต่างของบริการอย่างเด่นชัดในความรู้สึกของลูกค้า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง สามารถทำได้ในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวคนที่นำเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวัง ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการ หรือเป็นการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพบริการโดยเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง สิ่งสำคัญประการหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้า โดยทั่วไปจะใช้เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของการให้บริการดังต่อไปนี้

1. บริการที่นำเสนอ (Offering) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ประกอบด้วย
 - การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด
 - ลักษณะการให้บริการเสริม

2. การส่งมอบบริการ
3. ภาพลักษณ์
4. ลักษณะด้านนวัตกรรม

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นความสามารถที่จะดำเนินการให้บริการที่สัญญาไว้ อย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ

2. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) เป็นความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ

3. ความมั่นใจได้ (Assurance) เป็นการแสดงถึงความรู้และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ

4. การเข้าถึงจิต (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ

5. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) เป็นลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่สามารถจับต้องได้

องค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) ต้องมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลัก ถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้า รวมทั้งความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบและพอใจกับบริการที่ได้รับ

5. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือเท่าเทียมกัน

6. ความสุภาพในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับและให้บริการลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงความมีอัธยาศัยและบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตรอบอุ่นและเป็นกันเอง

7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) ความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน เนื่องจากการให้บริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างบุคคลกับบุคคล ซึ่งการกำหนดปรัชญาหรือแผน และการพัฒนากลยุทธ์ในการให้บริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นประสิทธิภาพของการให้บริการ

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการทบทวนผลการศึกษา รายงานการวิจัย บทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สรุปรายละเอียดต่าง ๆ ได้ดังนี้

นันทา ส่งสวัสดิ์ (2540) ได้ศึกษาเรื่อง การดำเนินงานของสำนักงานบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษากรณีผู้บริหารสำนักงานบัญชี จำนวน 39 ราย จากการศึกษาพบว่า สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่มีลักษณะงานที่ให้บริการแก่ลูกค้า ด้านการจัดทำบัญชีและจัดทำรายงานงบการเงิน ตลอดจนการจัดทำรายงานภาษียื่นกรมสรรพากรมากกว่าด้านอื่น โดยการคิดค่าบริการตามขนาดของกิจการ (ทุนจดทะเบียน) มีการหาลูกค้าโดยให้ลูกค้าหรือบุคคลภายนอกแนะนำให้ โดยมีค่าตอบแทน สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ไม่มีการโฆษณา โดยในส่วนที่มีการโฆษณาจะเลือกใช้สื่อประเภทป้ายคัดเข้าที่มากกว่าด้านอื่น ส่วนปัญหาการดำเนินงาน ด้านการตลาดบริการ ด้านการจัดการ และด้านการเงิน อยู่ในระดับปานกลาง

สุกัญญา จันทระประภาพ (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้ประกอบการหรือตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจบริษัทจำกัดและห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 120 ราย จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ คือ ปัจจัยทางการบริการ การส่งเสริมการตลาดโดยการให้บริการที่ครบวงจร และอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการที่เหมาะสมกับปริมาณของเอกสาร ตลอดจนที่ตั้งของสำนักงานบัญชี ส่วนปัญหาที่ผู้ใช้บริการพบจากการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

เบญจมาภรณ์ เทพวิญญากิจ (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาการให้บริการการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยศึกษากรณีสำนักงานบัญชีตามรายชื่อของสำนักงานทะเบียนการค้าจังหวัดลำปาง จำนวน 16 ราย จากการศึกษาพบว่า สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ให้บริการด้านการจัดทำบัญชี และออกงบการเงิน รวมถึงการจัดทำรายงานภาษียื่นกรมสรรพากร ซึ่งวิธีการจัดทำบัญชีส่วนใหญ่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์และจัดทำด้วยมือร่วมกัน โดยใช้โปรแกรมทำบัญชีสำเร็จรูป ซึ่งความต้องการใช้บริการของลูกค้าส่วนมากเพื่อยื่นเสียภาษีต่อสรรพากร สำนักงานบัญชีส่วนมากมีปัญหาด้านมาตรฐานการบัญชี และปัญหาด้านลูกค้า

ชลลดา ขาดิสุทธิ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง หลักจริยธรรมกับการจัดทำบัญชีของสำนักงานรับทำบัญชีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาจากเจ้าหน้าที่สำนักงานรับทำบัญชี จำนวน 16 ราย จากการศึกษาพบว่า สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ให้ความสนใจ และตระหนักถึงความสำคัญของจริยธรรมว่าเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งที่จะนำพาธุรกิจให้ประสบความสำเร็จได้ โดยใช้หลักการของ

บรรษัทภิบาล ซึ่งเป็นหลักในการสร้างคุณค่า นำพาสู่ความรุ่งเรือง และการเจริญเติบโตอย่างมั่นคงของภาคองค์กรธุรกิจเอกชน ทั้งด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและความโปร่งใส

ดร.สมศักดิ์ รัชนีธรรมธัญ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกจากผู้ประกอบการหรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้บริการสำนักงานบัญชีที่เป็นนิติบุคคล จำนวน 300 ราย จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีให้ความสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านบุคลากร และด้านราคา เรียงตามลำดับ และพบว่าปัญหาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการส่วนใหญ่คือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ เช่น การวางแผนทางการเงินไม่สอดคล้องต่อกิจการ เป็นต้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved