

## ศึกษารูปแบบการให้บริการของสำนักงานบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

Study of service forms of accounting offices in the district Nakhonratchasima

เปรมพิมล โรจน์รัชนีกร

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงรูปแบบการให้บริการของสำนักงานบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 2) เพื่อทราบสภาพปัจจุบันและปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ปัจจุบัน จำนวน 400 ราย ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีเฉพาะเจาะจง ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 21 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อสอบถามถึงสภาพและปัญหาของการบริการของสำนักงานบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้(1.) ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครอบคลุมการบริการของสำนักงานบัญชี (2.) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 21 คนด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก และ(3.) การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาสรุปเป็นประเด็นสำคัญ คือ สภาพการบริการของสำนักงานบัญชี และปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการของสำนักงานบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ผลการวิจัยพบว่าการศึกษาสภาพและปัญหาของการบริการของสำนักงานบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 3 อันดับแรก คือ 1) การได้รับเอกสารไม่ครบถ้วน 2) ผู้ให้บริการมีความรู้ที่ไม่เพียงพอต่อการบริการ 3) ผู้ใช้บริการไม่มีความรู้เกี่ยวกับงานบัญชี

คำสำคัญ : สำนักงานบัญชี,ผู้ให้บริการ,ผู้รับบริการ,การบริการ

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัลมีหลากหลายรูปแบบ วิธีหนึ่งที่ผู้ใช้บริการนิยมคือการทำธุรกรรมออนไลน์(ข่าวทั่วไป,mthai.com)การติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการสะดวกมากที่สุดแต่ด้วยข้อจำกัดหลายด้านในการดำเนินธุรกิจไม่อาจนำไปสู่การพัฒนาที่รวดเร็วได้เนื่องจากการทำงานให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาของงาน ปริมาณเอกสารต้องทำในแต่ละเดือนที่มากขึ้นแตกต่างกันออกไป จำนวนผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอต่อการเพิ่มขึ้นของผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ต้องใช้เวลารอคอยนาน การไม่ได้รับความสะดวกสบายเนื่องจากที่จอดรถในการติดต่อสื่อสารมีจำกัด ขนาดอาคารที่ให้บริการมีไม่เพียงพอต่อปริมาณลูกค้า ทำให้ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนไปใช้บริการในองค์กรอื่นซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่วนหนึ่งเกิดจากการขาดงบประมาณในการดำเนินการแม้ว่าจะมีการพัฒนาความรู้และขยายสายงานแล้วก็ตาม

การพัฒนาความรู้ยังส่งผลต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจากการบริการที่เป็นอยู่ การสร้างมาตรฐานการให้บริการเพื่อประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการให้ตอบสนองความต้องการทั้งที่มีอยู่และสร้างรูปแบบการให้บริการใหม่ๆเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพตามที่ควรจะเป็น

ดังนั้นงานวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นรูปแบบการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการโดยเสนอรูปแบบการให้บริการที่มีความเป็นไปได้และสามารถปรับใช้ได้จริงตามทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งจะนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพ(เพ็ญธิดา พงษ์ธานี:2552)

## วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรูปแบบการให้บริการของสำนักงานบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อทราบสภาพปัจจุบันในการให้บริการของสำนักงานบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
3. เพื่อทราบปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

## ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษารูปแบบการให้บริการสำนักงานบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บรวบรวมแบบข้อมูลปฐมภูมิ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเฉพาะเจาะจง

โดยสัมภาษณ์ลูกค้าที่มาใช้บริการสำนักงานบัญชีจำนวน 21 รายโดยประชากรกลุ่มตัวอย่างมีทั้งหมด 400 ราย

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลแบบทฤษฎีภูมิ โดยเก็บข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการของสำนักงานบัญชี

ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน ธันวาคม 2561 ถึง มกราคม 2562 เป็นเวลา 2 เดือน เพื่อทำการศึกษารูปแบบการบริการของสำนักงานบัญชี

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ให้บริการของสำนักงานบัญชีทราบรูปแบบในการให้บริการ ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้า
2. เพื่อทราบสภาพปัจจุบันและปัญหาของการให้บริการสำนักงานบัญชีทำให้สามารถแก้ปัญหาได้อย่างเป็นระบบ
3. สามารถนำรูปแบบการให้บริการที่มีคุณภาพไปปรับใช้ในการบริการเพื่อตอบสนองให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รูปแบบการบริการ หมายถึง กระบวนการที่เป็นแบบแผน เพื่อการจัดการบริการ ซึ่งจัดทำไว้ตามหลักการ แนวคิด และทฤษฎี โดยมีการจัดองค์ประกอบต่าง ๆ ให้มีการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบให้สอดคล้องกับ นโยบาย และเป้าหมาย ขององค์กร 7 ขั้นตอน ได้แก่ (1.) ความสม่ำเสมอ หมายถึง การบริการต้องดำเนินไปด้วยความต่อเนื่องเป็นประจำ (2.) ความไวใจได้ หมายถึง การบริการที่มีคุณภาพตามหลักการและมาตรฐานที่กำหนดไว้ ผู้ใช้บริการสามารถมั่นใจในผลลัพธ์ที่ได้รับว่าถูกต้องและครบถ้วน (3.) ความสอดคล้องกับความต้องการ หมายถึง การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการต้องสอดคล้องกับลักษณะของงานที่ผู้ใช้บริการต้องการ (4.) ราคา หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการบริการที่จ่ายไปเพื่อแลกกับความสะดวกสบายและการบริการใดๆที่ผู้ใช้บริการต้องการ ต้องมีความเหมาะสมกับผลลัพธ์ที่ได้รับ (5.) ประสิทธิภาพของลูกค้า หมายถึง กระบวนการบริการที่ลูกค้าได้รับทั้งพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ นำไปใช้ในการพิจารณาครั้งต่อไป (6.) ความรู้เกี่ยวกับงานที่บริการ หมายถึง การอัปเดตความรู้ของผู้ให้บริการ ทำให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่บริการ สามารถอธิบายถ่ายทอดและแนะนำสิ่งที่เหมาะสมถูกต้องให้กับผู้ใช้บริการแต่ละราย และ(7.) การให้คำปรึกษา หมายถึง การให้ความเข้าใจถึงสิ่งที่จะเป็นในการดำเนินงานด้านบัญชี การให้คำปรึกษาวางแผนธุรกิจ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน เพื่อการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อสอบถามถึงสภาพและปัญหาของการบริการของสำนักงานบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้ 1) ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครอบคลุมการบริการของสำนักงานบัญชี 2) การเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 21 คนด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก 3) การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาสรุปเป็นประเด็นสำคัญ คือ สภาพการบริการของสำนักงานบัญชี และปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการของสำนักงานบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

## ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ศึกษารูปแบบการให้บริการของสำนักงานบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ผลการศึกษาสภาพและปัญหาของการบริการของสำนักงานบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา รายละเอียดมีดังนี้

### 1.ด้านความสม่ำเสมอ มีรายละเอียดดังนี้

1.1สภาพการบริการด้วยความสม่ำเสมอของสำนักงานบัญชี มีการบริการโดยติดตามเอกสารเป็นประจำทุกเดือน ทำให้การดำเนินธุรกิจของผู้ใช้บริการเป็นไปด้วยความต่อเนื่อง และการติดตามเรื่องที่สำคัญสำหรับเดือนเรื่องที่ใช้บริการอาจหลงลืม ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพตาม และระยะทางที่ไกลระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการมีผลต่อความสม่ำเสมอในการให้บริการลำดับ

1.2ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการด้วยความสม่ำเสมอ สำนักงานบัญชีมีปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้วยความสม่ำเสมอ โดยการได้เอกสารไม่ครบถ้วนคือปัญหาหลักของสำนักงานบัญชี ปัญหารองลงมาคือการใช้บริการมีการติดต่อกับหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องทำให้ได้เอกสารล่าช้า และลำดับสุดท้ายคือแมสเซ็นเจอร์ไม่ไปรับเอกสารตามที่ผู้ให้บริการตกลงไว้กับผู้ใช้บริการทั้งหมดนี้ส่งผลให้การบริการไม่เป็นไปตามเวลาที่เหมาะสมเท่าที่ควร

### 2.ด้านความไวใจได้ มีรายละเอียดดังนี้

2.1สภาพการบริการด้วยความไวใจได้ สำนักงานบัญชีมีรูปแบบการให้บริการด้วยไวใจได้ โดยการบริการมีความถูกต้อง ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและไม่มีปัญหาเรื่องเอกสาร ระยะเวลาที่ใช้บริการเป็นเวลานานทำให้มีความคุ้นเคยกับผู้ให้บริการส่งผลให้เกิดความไวใจได้ และการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีที่ยอมรับ ซึ่งผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจตามลำดับ

2.2ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการด้วยความไวใจได้ สำนักงานบัญชีมีปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้วยความไวใจได้ โดยประเด็นหลักคือผู้ใช้บริการไม่มีความรู้เกี่ยวกับงานด้าน

บัญชี ปัญหารองลงมาคือข้อมูล que ผู้ให้บริการใช้ในการบริการไม่ครบถ้วนและเกิดความผิดพลาดไปบ้าง และลำดับสุดท้ายคือเอกสารและยอดภาษีที่ไม่ตรงกันอันเกิดจากการไม่มีรายงานของ ผู้ให้บริการเทียบกับรายงานที่ ผู้ให้บริการทำขึ้น ส่งผลให้เสียเวลาในการบริการ

### 3.ด้านความสอดคล้องกับความต้องการ มีรายละเอียดดังนี้

3.1สภาพการบริการด้านความสอดคล้องกับความต้องการ สำนักงานบัญชีมีรูปแบบการให้บริการด้วยความสอดคล้องกับความต้องการ โดยผู้ให้บริการตอบสนองสิ่งที่ ผู้ใช้บริการต้องการและตอบโจทยตรงประเด็น มีการแนะนำสิ่งที่ถูกต้องให้ ผู้ใช้บริการทราบ และ ผู้ใช้บริการเลือกผู้ให้บริการที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านเพื่อให้การบริการเป็นไป ด้วยความเรียบร้อยและสอดคล้องกับความต้องการตามลำดับ

3.2ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการด้านความสอดคล้องกับความต้องการ สำนักงานบัญชีมีปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้วยความสอดคล้องกับความต้องการ โดยประเด็นหลักคือ ผู้ใช้บริการไม่มีความรู้เกี่ยวกับงานด้านบัญชีซึ่งเป็นอุปสรรคในการสื่อสารก่อให้เกิดความไม่สอดคล้องกัน ปัญหารองลงมาคือ ผู้ให้บริการใช้ระยะเวลาในการหาข้อมูลที่ต้องการนานเกินไป ในกรณีเร่งด่วนจึงทำให้เกิดความไม่สอดคล้องกันกับความต้องการ และลำดับสุดท้ายคือกฎหมายหรือเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้ต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจใหม่การดำเนินธุรกิจอาจเกิดความไม่สอดคล้องกับการบริการ

### 4.ด้านราคา มีรายละเอียดดังนี้

4.1สภาพการบริการด้านราคา สำนักงานบัญชีมีรูปแบบการให้บริการด้านราคา โดย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจราคาเหมาะสมกับปริมาณเอกสารและผลลัพธ์ที่ได้ ยอมรับว่าคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป และราคาที่สูงกว่าภาษีที่ต้องชำระแต่ยอมจ่ายเพื่อแลกกับความสะดวกสบายและความรู้ที่ได้รับตามลำดับ

4.2ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการด้านราคา สำนักงานบัญชีมีปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านราคา โดยประเด็นหลักคือผู้ให้บริการแจ้งค่าใช้จ่ายที่มีความเร่งรีบซ้ำ ทำให้ ผู้ให้บริการชำระล่าช้าส่งผลต่อการบริการที่ไม่รวดเร็วเท่าที่ควร ปัญหารองลงมาคือ ผู้ใช้บริการประกอบธุรกิจที่เอกสารน้อยภาษีที่ต้องชำระน้อยกว่าค่าบริการต่อเดือนแต่ไม่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจมากนัก และลำดับสุดท้ายคือค่าธรรมเนียมบางรายการที่เข้าใจไม่ตรงกัน เข้าใจคลาดเคลื่อนกันบ้างไม่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจและค่าใช้จ่ายของกิจการ

### 5.ด้านประสิทธิภาพของลูกค้า มีรายละเอียดดังนี้

5.1 สภาพการบริการด้านประสบการณ์ของลูกค้า สำนักงานบัญชีมีรูปแบบการให้บริการด้านประสบการณ์ของลูกค้า โดยผู้ให้บริการได้รับการบริการที่ดี พึงพอใจและยินดีบอกต่อบริการให้ผู้สนใจเสมอ ผู้ใช้บริการมีปัญหาผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาและสามารถพึงพาได้ผู้ให้บริการรู้สึกภูมิใจ และสุดท้ายปัจจุบันหลีกเลี่ยงไม่ได้ว่าภาษากับธุรกิจมีความสำคัญเป็นอย่างมากการเลือกสำนักงานบัญชีที่มีบริการที่ดีย่อมมีผลต่อการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องตามลำดับ

5.2 ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการด้านประสบการณ์ของลูกค้า สำนักงานบัญชีมีปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านประสบการณ์ของลูกค้า โดยประเด็นหลักคือระยะทางของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการที่ไกลกันปัญหาด้านเอกสารแมสเซ็นเจอร์ไม่ไปรับเอกสารตามที่ตกลงกันไว้กับผู้ให้บริการ ปัญหารองลงมาคือการติดต่อทางโทรศัพท์ทำความเข้าใจตรงกันได้ยากกว่าการอธิบายกันแบบพบหน้า และลำดับสุดท้ายคือไม่มีที่จอดรถสำหรับผู้ให้บริการ ทำให้ไม่สะดวกสบาย เดินไกลและกีดขวางทางจราจร

## 6.ด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่บริการ มีรายละเอียดดังนี้

6.1 สภาพการให้บริการด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่บริการ สำนักงานบัญชีมีรูปแบบการให้บริการด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่บริการ โดยผู้ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการ เรียนรู้และพยายามหาข้อมูลเพิ่มเติม ผู้ให้บริการมีความเข้าใจในธุรกิจ อธิบายถ่ายทอดส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจตนเองมากยิ่งขึ้นและผู้ให้บริการมีการอัปเดตความรู้ใหม่ๆให้ผู้บริการทราบตามลำดับ

6.2 ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่บริการ สำนักงานบัญชีมีปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่บริการ โดยประเด็นหลักคือผู้ให้บริการที่เข้ามาทำงานใหม่ยังไม่มีความรู้เพียงพอ ใช้ระยะเวลาในการหาคำตอบนาน ปัญหารองลงมาคือผู้ให้บริการไม่อัปเดตข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับผู้บริการตามที่ควรจะเป็น และลำดับสุดท้ายคือผู้บริการไม่มีความรู้เกี่ยวกับงานด้านบัญชี ใช้เวลาในการทำความเข้าใจนานกว่าผู้บริการรายอื่น

## 7.ด้านการให้คำปรึกษา มีรายละเอียดดังนี้

7.1 สภาพการให้บริการด้านการให้คำปรึกษา สำนักงานบัญชีมีรูปแบบการให้บริการด้านการให้คำปรึกษา โดยผู้ให้บริการให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์กับธุรกิจของผู้บริการ แนะนำและวางแผนธุรกิจ วางแผนภาษี และการให้คำปรึกษาได้ตลอด นอกเวลาตามความสมควรตามลำดับ

7.2 ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการด้านการให้คำปรึกษา สำนักงานบัญชีมีปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านการให้คำปรึกษา โดยประเด็นหลักคือผู้ให้บริการใช้เวลาหาคำตอบในปัญหาประเด็นใหม่นาน ซึ่งไม่ทันกับความต้องการของผู้บริการ ปัญหารองลงมาคือผู้บริการไม่มีความรู้มาก ใช้เวลาในการปรึกษานานกว่าผู้บริการรายอื่น และลำดับสุดท้ายคือผู้บริการทำบัญชีเอง

แล้วรวบรวมให้สำนักงานปีละ1-2ครั้ง ไม่ค่อยได้ปรึกษากัน เมื่อเกิดความผิดพลาดแก้ไขค่อนข้างยาก เพราะระยะเวลาภาษีผ่านมานาน

## การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ศึกษารูปแบบการให้บริการของสำนักงานบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด โดยกำหนดรูปแบบการบริการไว้ 7 ประเด็นสามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. สภาพการให้บริการด้วยความสม่ำเสมอของสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีมีรูปแบบการให้บริการด้วยความสม่ำเสมอ โดยมีการติดตามเอกสารเป็นประจำทุกเดือน ทำให้การดำเนินธุรกิจของผู้ใช้บริการเป็นไปด้วยความต่อเนื่อง และการติดตามเรื่องที่สำคัญสำหรับเดือนเรื่องที่ผู้ใช้บริการอาจหลงลืม ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพตาม และระยะทางที่ไกลระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ใช้บริการมีผลต่อความสม่ำเสมอในการให้บริการลำดับ มีปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้วยความสม่ำเสมอ โดยการได้เอกสารไม่ครบถ้วนคือปัญหาหลักของสำนักงานบัญชี ปัญหารองลงมาคือการที่ผู้ใช้บริการมีการติดต่อกับหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องทำให้ได้เอกสารล่าช้า และลำดับสุดท้ายคือแมสเซ็นเจอร์ไม่ไปรับเอกสารตามที่ผู้ใช้บริการตกลงไว้กับผู้ใช้บริการ ทั้งหมดนี้ส่งผลให้การบริการไม่เป็นไปตามเวลาที่เหมาะสมเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ รัชยา(2535) กล่าวว่าการให้บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญดังนี้ (1.) ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ (consistency) และความพึ่งพาได้ (dependability) (2.) การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ, ความพร้อมที่จะให้บริการ, มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง, ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างดี (3.) ความสามารถ (competency) ประกอบด้วยความสามารถในการสื่อสาร, สามารถในการบริการ, สามารถในวิชาความรู้ที่จะให้บริการ (4.) การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก, ขั้นตอนไม่ซับซ้อน, ใช้ระยะเวลาในการรอไม่นาน, เวลาในการเข้าใช้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสม, สถานที่ให้บริการเข้าถึงสะดวก (5.) ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย การแสดงด้วยกิริยาสุภาพ, การต้อนรับเหมาะสม, ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี (6.) การติดต่อสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย ชี้แจงขอบเขตและลักษณะงาน, อธิบายขั้นตอนการให้บริการ (7.) ความซื่อสัตย์ (credibility) คือคุณภาพการบริการที่น่าเชื่อถือ (8.) ความมั่นคง (security) รวมถึงความปลอดภัยในการทำงาน (9.) ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ, การเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ และ(10.)สร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย การเตรียมอุปกรณ์พร้อมให้บริการ, การเตรียมอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกผู้ใช้บริการ, เตรียมสถานที่พร้อมบริการ

2. สภาพการให้บริการด้วยความไวใจได้ของสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีมีรูปแบบการให้บริการด้วยไวใจได้ โดยการบริการมีความถูกต้อง ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและไม่มีปัญหาเรื่องเอกสาร ระยะเวลาที่ให้บริการเป็นเวลานานทำให้มีความคุ้นเคยกับผู้ใช้บริการส่งผลให้เกิดความไวใจได้ และการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีที่ยอมรับ ซึ่งผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจตามลำดับ มีปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้วยความไวใจได้ โดยประเด็นหลักคือผู้ใช้บริการไม่มีความรู้เกี่ยวกับงานด้านบัญชี ปัญหารองลงมาคือข้อมูลที่ใช้ในการบริการไม่ครบถ้วนและเกิดความ

ผิดพลาดไปบ้าง และลำดับสุดท้ายคือเอกสารและยอดภาษีที่ไม่ตรงกันอันเกิดจากการไม่มีรายงานของผู้ให้บริการเทียบกับรายงานที่ผู้ให้บริการทำขึ้น ส่งผลให้เสียเวลาในการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ สุขุม นวลสกุล(2538) กล่าวว่า การบริการหมายถึงการทำประโยชน์ให้บุคคลอื่นมีความสุข มีความพอใจในอุดมคติที่วางงานของเราคือการบริการ ฉะนั้นผู้รับบริการจะพึงพอใจเสมอ หัวใจของการบริการต้องแสวงหาความรู้รอบตัวเพื่อจะได้ใช้ความรู้นั้นมาบริการได้ ความเจริญรุ่งเรืองของธุรกิจไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มี ประสิทธิภาพหรือสินค้าที่มีคุณภาพเลิศเท่านั้น การพัฒนาให้มีหัวใจบริการกับคนในองค์กรก็เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ละเลยไม่ได้ เพราะงานบริการคือการทำให้อุณหภูมิเกิดความพึงพอใจ

3. สภาพการให้บริการด้วยความสอดคล้องของสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีมีรูปแบบการให้บริการด้วยความสอดคล้องกับความต้องการ โดยผู้ให้บริการตอบสนองสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการและตอบโต้ตรงประเด็น มีการแนะนำสิ่งที่ถูกต้องให้ผู้ให้บริการทราบ และผู้ให้บริการเลือกผู้ให้บริการที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านเพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและสอดคล้องกับความต้องการตามลำดับ มีปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้วยความสอดคล้องกับความต้องการ โดยประเด็นหลักคือผู้ให้บริการไม่มีความรู้เกี่ยวกับงานด้านบัญชีซึ่งเป็นอุปสรรคในการสื่อสารก่อให้เกิดความไม่สอดคล้องกัน ปัญหารองลงมาคือผู้ให้บริการใช้ระยะเวลาในการหาข้อมูลที่ต้องนานเกินไป ในกรณีเร่งด่วนจึงทำให้เกิดความไม่สอดคล้องกันกับความต้องการ และลำดับสุดท้ายคือกฎหมายหรือเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้ต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจใหม่การดำเนินธุรกิจอาจเกิดความไม่สอดคล้องกับการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวว่า การให้บริการสามารถสรุปได้ดังนี้ หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ซึ่งต้องตอบสนองความต้องการบุคคลส่วนใหญ่เป็นการจัดให้กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ, หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่หยุดตามความพึงพอใจของผู้ให้บริการ, หลักความเสมอภาค บริการแก่ผู้ให้บริการเท่าเทียมกันทุกคน, หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่เสียไปต้องไม่มากกว่ารายได้ที่ได้รับ, หลักความสะดวก บริการที่จัดให้ต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายไม่มากนัก และไม่เป็นการให้แก่ผู้ให้บริการมากเกินไป

4. สภาพการให้บริการด้านราคาของสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีมีรูปแบบการให้บริการด้านราคา โดยผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจราคาเหมาะสมกับปริมาณเอกสารและผลลัพธ์ที่ได้ ยอมรับว่าคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป และราคาที่สูงกว่าภาษีที่ต้องชำระแต่ยอมจ่ายเพื่อแลกกับความสะดวกสบายและความรู้ที่ได้รับตามลำดับ มีปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านราคา โดยประเด็น



หลักคือผู้ให้บริการแจ้งค่าใช้จ่ายที่มีความเร่งรีบซ้ำ ทำให้ผู้ให้บริการชำระล่าช้าส่งผลต่อการบริการที่ไม่รวดเร็วเท่าที่ควร ปัญหารองลงมาคือผู้ใช้บริการประกอบธุรกิจที่เอกสารน้อยภาคีที่ต้องชำระน้อยกว่าค่าบริการต่อเดือนแต่ไม่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจมากนัก และลำดับสุดท้ายคือค่าธรรมเนียมบางรายการที่เข้าใจไม่ตรงกัน เข้าใจคลาดเคลื่อนกันบ้างไม่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจและค่าใช้จ่ายของกิจการ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ วิชัย ปิติเจริญธรรม(2548) กล่าวว่า การบริการคือการช่วยเหลือปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกสบายแก่บุคคลอื่น การบริการด้วยใจ เป็นการช่วยเหลือผู้อื่นด้วยใจที่รักงานบริการเพราะเห็นว่าการรับใช้ผู้อื่นและการให้ความสะดวกสบายแก่ลูกค้าภายในและภายนอกองค์กรเป็นงานที่มีคุณภาพ งานที่มีเกียรติ เป็นงานที่มีประโยชน์ทั้งต่อตนเองและผู้อื่น ด้วยความรักในงานบริการนั้นเองจะทำให้มีความมุ่งมั่นในงานบริการ มีความพยายามและเอาใจใส่ลูกค้า ตลอดจนสร้างสรรค์งานบริการรูปแบบใหม่ๆ เพื่อออกมาตอบสนองลูกค้าอยู่เสมอ

5. สภาพการให้บริการด้านประสบการณ์ของลูกค้าของสำนักงานบัญชี พบว่า สำนักงานบัญชีมีรูปแบบการให้บริการด้านประสบการณ์ของลูกค้า โดยผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ดี ฟังพอใจและยินดีบอกต่อบริการให้ผู้สนใจเสมอ ผู้ใช้บริการมีปัญหาผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาและสามารถฟังพาได้ ผู้ใช้บริการรู้สึกอุ่นใจ และสุดท้ายปัจจุบันหลีกเลี่ยงไม่ได้ว่าภาคีกับธุรกิจมีความสำคัญเป็นอย่างมากการเลือกสำนักงานบัญชีที่มีบริการที่ดีย่อมมีผลต่อการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องตามลำดับ มีปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านประสบการณ์ของลูกค้า โดยประเด็นหลักคือระยะทางของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการที่ไกลกันปัญหาด้านเอกสารแมสเซ็นเจอร์ไม่ไปรับเอกสารตามที่ตกลงกันไว้กับผู้ใช้บริการ ปัญหารองลงมาคือการติดต่อทางโทรศัพท์ที่ทำความเข้าใจตรงกันได้ยากกว่าการอธิบายกันแบบพบหน้า และลำดับสุดท้ายคือไม่มีที่จอดรถสำหรับผู้ใช้บริการ ทำให้ไม่สะดวกสบาย เดินไกลและกีดขวางทางจราจร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ สมิต สัจฉกร(2542) กล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติที่กระทำติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การที่บุคคลต่างๆใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่งด้วยวิธีหลากหลายในการทำให้บุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ เหล่านี้จัดเป็นการบริการ การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ การบริการสามารถสรุปได้ว่าเป็นการดำเนินการที่หลากหลายวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ

6. สภาพการให้บริการด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่บริการของสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีมีรูปแบบการให้บริการด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่บริการ โดยผู้ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการ เรียนรู้และพยายามหาข้อมูลเพิ่มเติม ผู้ให้บริการมีความเข้าใจในธุรกิจ อธิบายถ่ายทอดส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจตนเองมากขึ้นและผู้ให้บริการมีการอัปเดตความรู้ใหม่ๆให้ผู้ใช้บริการทราบตามลำดับ มีปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่บริการ โดยประเด็นหลักคือผู้ให้บริการที่เข้ามาทำงานใหม่ยังไม่มีความรู้เพียงพอ ใช้ระยะเวลาในการหาคำตอบนาน ปัญหารองลงมาคือผู้ให้บริการไม่อัปเดตข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับผู้ใช้บริการตามที่ควรจะเป็น และลำดับสุดท้าย

คือผู้ใช้บริการไม่มีความรู้เกี่ยวกับงานด้านบัญชี ใช้เวลาในการทำความเข้าใจนานกว่าผู้ใช้บริการรายอื่น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Paransuraman และคณะ(1991) กล่าวว่า การวัดคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐาน 5 ประการ ความเชื่อถือได้ การบริการที่ถูกต้องสามารถมั่นใจได้, ความสามารถตอบสนอง มีความเต็มใจบริการด้วยความรวดเร็ว, ความแน่นอน ความรู้ความสุภาพของพนักงานสามารถส่งมอบความไว้วางใจให้ลูกค้าได้, ความเข้าใจลูกค้า การดูแลลูกค้ารวมถึงธุรกิจของลูกค้าอย่างทั่วถึงในลักษณะที่สัมผัสได้ การแสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ติดต่อสื่อสาร อุปกรณ์ในการให้บริการ รวมถึงตัวบุคลากรผู้ให้บริการ

7. สภาพการให้บริการด้านการให้คำปรึกษาของสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีมีรูปแบบการให้บริการด้านการให้คำปรึกษา โดยผู้ให้บริการให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์กับธุรกิจของผู้ใช้บริการ แนะนำและวางแผนธุรกิจ วางแผนภาษี และการให้คำปรึกษาได้ตลอด นอกเวลาตามความสมควร ตามลำดับ มีปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านการให้คำปรึกษา โดยประเด็นหลักคือผู้ให้บริการใช้เวลาหาคำตอบในปัญหาประเด็นใหม่ ๆ นาน ซึ่งไม่ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ปัญหารองลงมาคือผู้ใช้บริการไม่มีความรู้มาก ใช้เวลาในการปรึกษานานกว่าผู้ใช้บริการรายอื่น และลำดับสุดท้ายคือผู้ให้บริการทำบัญชีเองแล้วรวบรวมให้สำนักงานปีละ 1-2 ครั้ง ไม่ค่อยได้ปรึกษากัน เมื่อเกิดความผิดพลาดแก้ไขค่อนข้างยากเพราะระยะเวลาภาษีผ่านมานาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ รัชยา(2535) กล่าวว่า การให้บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญดังนี้ (1.) ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ (consistency) และความพึ่งพาได้ (dependability) (2.) การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ, ความพร้อมที่จะให้บริการ, มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง, ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างดี (3.) ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย สามารถในการสื่อสาร, สามารถในการบริการ, สามารถในวิชาความรู้ที่จะให้บริการ (4.) การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก, ขั้นตอนไม่ซับซ้อน, ใช้ระยะเวลาในการรอไม่นาน, เวลาในการเข้าใช้บริการเป็นเวลาที่สะดวก, สถานที่ให้บริการเข้าถึงสะดวก (5.) ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย การแสดงด้วยกิริยาสุภาพ, การต้อนรับเหมาะสม, ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี (6.) การติดต่อสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย ชี้แจงขอบเขตและลักษณะงาน, อธิบายขั้นตอนการให้บริการ (7.) ความซื่อสัตย์ (credibility) คือคุณภาพการบริการที่น่าเชื่อถือ (8.) ความมั่นคง (security) รวมถึงความปลอดภัยในการทำงาน (9.) ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ, การเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ และ (10.) สร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย การเตรียมอุปกรณ์พร้อมให้บริการ, การเตรียมอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกผู้ใช้บริการ, เตรียมสถานที่พร้อมบริการ

## การอ้างอิง

<https://news.mthai.com/general-news/631418.html> mthai.com.กรมสรรพากรยืนยัน

เดิหน้าเรียกเก็บภาษีออนไลน์ สืบค้นวันที่31มกราคม2562

<https://www.gotoknow.org/posts/492001,1> แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ  
สืบค้นวันที่ 12 ธันวาคม 2561

พระมหาเตชินท์ สิทธาภิภู(ผกา)(2554).ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดง  
เย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.ความหมายการบริการและ  
กระบวนการบริการ สืบค้นวันที่ 22 ธันวาคม 2561 จาก

[http://digi.library.tu.ac.th/thesis/sw/0898/09CHAPTER\\_2.pdf](http://digi.library.tu.ac.th/thesis/sw/0898/09CHAPTER_2.pdf)

ชนะดา วีระพันธ์(2555).การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริการส่วนตำบลบ้านเก่า ของมหาวิทยาลัยบูรพา

HEIKO GEBAUER(1985).A Dynamic Theory of service Management :  
Implications for Managing service Improvement Avoiding the “Service Jungle”

Faillte Ireland(2013).Customer Service Excellence Model

Kate Wilson(2017). 3 CUSTOMER SERVICE MODELS FOR SUCCESS

ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา.ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ  
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด สืบค้นวันที่ 22 ธันวาคม 2561 จาก

[http://digital\\_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/53930157/chapter2.pdf](http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/53930157/chapter2.pdf)

งานวิจัยมหาวิทยาลัยสยาม.การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อ ธนาคาร  
ออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร สืบค้นวันที่ 22 ธันวาคม 2561 จาก [http://www.research-system.siam.edu/images/independent/CUSTOMER\\_SATISFACTION\\_TOWARDS\\_LOANS\\_CREDIT\\_SERVICES\\_OF\\_THE\\_GOVERNMENT\\_SAVINGS\\_BANK\\_IN\\_BANGKOK\\_REGION/%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%97\\_2.pdf](http://www.research-system.siam.edu/images/independent/CUSTOMER_SATISFACTION_TOWARDS_LOANS_CREDIT_SERVICES_OF_THE_GOVERNMENT_SAVINGS_BANK_IN_BANGKOK_REGION/%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%97_2.pdf)