



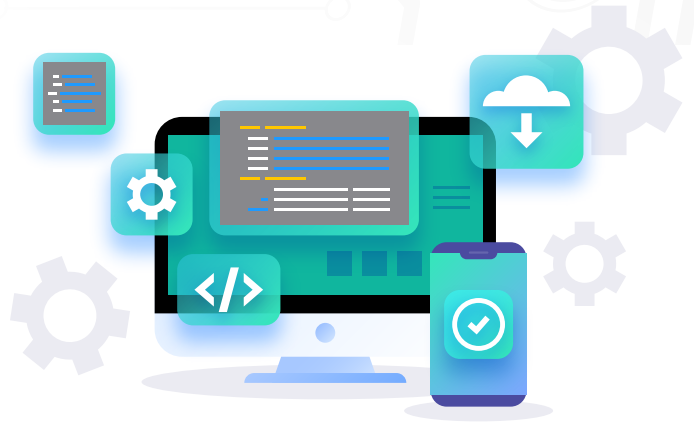
โดย คุณราเชต ไชยรัตน์

- กรรมการในคณะกรรมการวิชาชีพบัญชีด้านการทำบัญชี
- อุปนายกสมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ



การพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชีสู่ยุคดิจิทัล

ในยุคที่ธุรกิจเติบโตอย่างรวดเร็วและผู้ประกอบการจะต้องพัฒนาธุรกิจเพื่อรับมือต่อความเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลก ทั้งด้านเทคโนโลยีที่ปรับตัวและการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนการใช้ประโยชน์จากข้อมูลทางบัญชีและการเงินในเชิงกลยุทธ์ที่ถูกต้อง รวดเร็วเป็นปัจจัยที่สำคัญในการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของธุรกิจ เข้าถึงโอกาสในด้านเงินทุนในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงลดข้อผิดพลาดและความเสี่ยงของธุรกิจ การใช้บริการสำนักงานบัญชีจากภายนอกมาช่วยในการจัดทำบัญชีก็เป็นอีกปัจจัยสำคัญที่จะสามารถช่วยให้ธุรกิจสามารถปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการทำบัญชีและการดำเนินการด้านภาษีด้วยความเชี่ยวชาญและยังเป็นรูปแบบการให้บริการที่ธุรกิจจะมีต้นทุนที่ต่ำกว่าการจัดตั้งแผนกบัญชีภายในของธุรกิจเอง โดยเฉพาะในช่วงที่ธุรกิจกำลังเริ่มต้นจนกระทั่งเติบโตก่อนจะเข้าสู่ตลาดทุนซึ่งมีปริมาณธุรกิจส่วนใหญ่ของประเทศ



การปรับตัวของสำนักงานบัญชีเพื่อยกระดับการให้บริการอย่างมีคุณภาพ จะช่วยให้สำนักงานบัญชีลดปัญหาการแข่งขันด้านราคา ซึ่งจะส่งผลต่อธุรกิจที่เติบโตจนมีศักยภาพในการบริหารทีมงานให้พัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ลดปัญหาการหมุนเวียนพนักงานหรือการขาดแคลนทรัพยากรบุคคล และยังสามารถเพิ่มโอกาสในการเพิ่มบริการที่มีมูลค่าสูง เช่น การให้คำปรึกษาธุรกิจและการขยายขอบเขตงานบริการในด้านต่าง ๆ ด้วยศักยภาพของสำนักงานในขอบเขตของวิชาชีพได้



ปัจจัยสำคัญที่การคัดเลือกสำนักงานบัญชีมาช่วยดูแลธุรกิจนั้น นอกจากปัจจัยด้านราคาแล้ว อีกปัจจัยที่สำคัญก็คือ คุณภาพในการให้บริการ ทั้งในด้านการให้บริการที่สอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพที่กำหนด อย่างมีประสิทธิภาพ

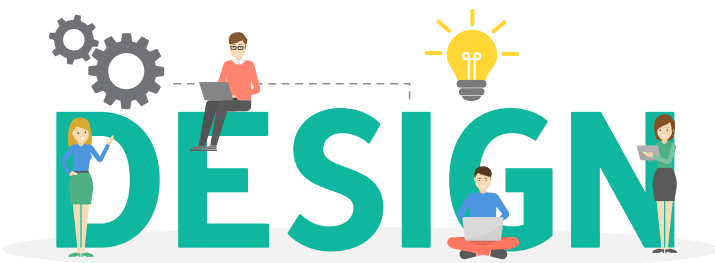
ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อระบบงานที่มีความแน่นอน ป้องกันความผิดพลาดในการให้บริการ ทีมงานของสำนักงานที่จะมีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์เพียงพอในการให้บริการ การปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้วยความซื่อสัตย์ เที่ยงธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้และการประเมินตนเอง เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาอยู่เสมอ สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพของระบบสำนักงานบัญชีว่ามีคุณภาพ สามารถสนับสนุนธุรกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามขอบเขตของการให้บริการที่ตกลงกันได้



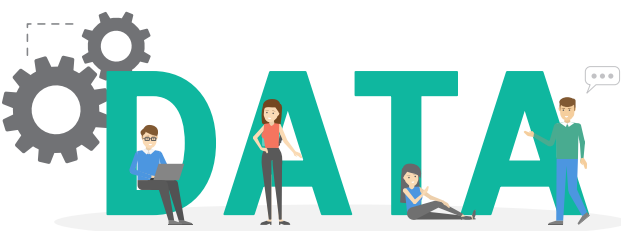
LEADER

ว่าคุณภาพของการให้บริการ คือ คุณค่าที่สำนักงานจะต้องส่งต่อผู้ใช้บริการด้วยความเป็นมืออาชีพ รวมถึงการวางวิสัยทัศน์ต่ออนาคตเพื่อรับมือต่อความเปลี่ยนแปลงในรูปแบบต่าง ๆ การพัฒนาประยุกต์นำเทคโนโลยีมาใช้งานมาช่วยสนับสนุนธุรกิจ เพื่อปรับปรุงระบบงาน ยกย่องการให้บริการและส่งเสริมภาพลักษณ์ด้วยความทันสมัยได้

ผู้นำจะต้องสื่อสารต่อทีมงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างความเข้าใจอย่างแท้จริงเกี่ยวกับนโยบายคุณภาพเพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานคุณภาพจะเกิดขึ้นและนำไปปฏิบัติได้จริง



ทางการและไม่เป็นทางการเพื่อช่วยให้สำนักงานเข้าถึงและเข้าใจปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระบบงานการให้บริการ นำมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีแก้ปัญหา พัฒนาระบบงานอย่างตรงจุด นำไปกำหนดวิธีและขั้นตอนงานเพื่อพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่อง จะช่วยให้ทีมงานรู้สึกถึงความมีส่วนร่วม เกิดความภาคภูมิใจในการพัฒนาระบบงานร่วมกัน แนวคิดนี้ยังช่วยให้สำนักงานสามารถนำเครื่องมือเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วย เพื่อลดปัญหาของระบบงานในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นการพัฒนาวัฒนธรรมด้านระบบงานการให้บริการของสำนักงานได้อีกด้วย



เพื่อลดความผิดพลาด ป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในการให้บริการ เช่น การกำหนดขั้นตอนรับส่งเอกสารเอกสารจากลูกค้า มีการกำหนดข้อมูล ที่สำนักงานต้องการและการยืนยันว่าได้รับข้อมูลครบถ้วนแล้ว จะช่วยลดข้อผิดพลาดในการนำเอกสารมาบันทึกบัญชีหรือการเตรียมแบบภาษี อย่างครบถ้วน ไม่ตกหล่น ทั้งนี้ การยืนยันถึงระบบงานคุณภาพนั้น สำนักงานควรกำหนดให้มีการตรวจติดตามระบบงานโดยหน่วยงานในสำนักงานเอง หรือการตรวจประเมินโดยหน่วยงานภายนอก จะช่วยให้มั่นใจได้ว่าระบบงานคุณภาพที่กำหนดไว้นั้น ได้มีการนำไปปฏิบัติใช้จริง รวมถึงมีการแก้ไข เมื่อพบจุดบกพร่องที่ต้องพัฒนาอยู่เสมอ

ในยุคดิจิทัลการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาระบบงานคุณภาพทั้งโปรแกรมบัญชีแบบคลาวด์ การใช้เทคโนโลยีช่วยในการส่งรับข้อมูล การช่วยบันทึกบัญชี ในรูปแบบต่าง ๆ มีส่วนช่วยในการพัฒนาระบบงานคุณภาพอย่างมาก ทั้งการส่งรับข้อมูลเอกสารที่อยู่ในรูปแบบดิจิทัล ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลผ่านระบบงานดิจิทัล การติดตามความก้าวหน้าของงาน การกำหนดสิทธิและระดับการใช้งานระบบบัญชี รวมถึงการสื่อสารกับธุรกิจผู้ใช้บริการทั้งรายงานทางการเงิน รายงานเพื่อการบริหารในรูปแบบต่าง ๆ ด้วยความสะดวก มีต้นทุนให้บริการที่ต่ำกว่าระบบงานแบบเดิม รวมทั้งยังส่งเสริมภาพลักษณ์ความทันสมัยของสำนักงานอีกด้วย

1. วิสัยทัศน์และความเป็นผู้นำ

ผู้นำซึ่งเป็นผู้มีความสำคัญที่สุดในองค์กร เป็นผู้กำหนดทิศทางการพัฒนาสำนักงานและนโยบายคุณภาพของสำนักงานเพื่อส่งเสริมการให้บริการอย่างมีคุณภาพ สร้างความตระหนักรู้แก่คนในองค์กร

2. การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมคุณภาพและการพัฒนาวัฒนธรรม

วัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนระบบงานคุณภาพ ควรเป็นรูปแบบการทำงานที่เน้นย้ำในความเป็นมืออาชีพ การปฏิบัติตามระบบงานระเบียบ ขั้นตอนที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตามที่ระบบงานที่ดีจะต้องมีการพัฒนาอยู่เสมอ สำนักงานยังควรสนับสนุนให้พนักงานนำเสนอความคิดเห็นผ่านการประชุมและสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ในเชิงบวก ทั้งในรูปแบบ

3. การพัฒนาระบบงานและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี

การพัฒนาระบบงานนั้น สำนักงานควรจัดให้มีคู่มือระบบงานคุณภาพ นโยบาย และวิธีปฏิบัติงานคุณภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน สื่อสารต่อทีมงานในทุกกระดับ เพื่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่าการให้บริการจะเป็นไปตามระบบงานที่กำหนดไว้ ซึ่งระบบงานที่ดี จะช่วยให้เกิดขั้นตอนที่แน่นอนในการปฏิบัติงาน จุดควบคุมระบบงานต่าง ๆ



4. การพัฒนาศักยภาพทีมงาน

ในการพัฒนาระบบงานคุณภาพนั้น ทรัพยากรมนุษย์คือสินทรัพย์ที่สำคัญที่สุดของสำนักงาน การฝึกอบรมทีมงาน ให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในด้านต่าง ๆ อย่างเพียงพอจะช่วยให้สำนักงานมีความน่าเชื่อถือและ ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นในระบบงานคุณภาพ นอกจากนี้ทักษะ ด้านความรู้ทางวิชาชีพ เช่น มาตรฐานการรายงานทางการเงิน ภาษีอากรแล้ว ทักษะด้านการวางแผนงาน การสื่อสาร การแก้ไขปัญหา

การทำงานเป็นทีม การนำเสนอ หรือที่เรียกว่า Soft Skills ก็มีส่วนสำคัญอย่างยิ่ง เพราะจะช่วยลดปัญหาในการให้บริการและส่งเสริม การให้บริการด้วยระบบงานคุณภาพได้ กระบวนการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและการดูแลเอาใจใส่ทีมงานนี้ มีส่วนสำคัญอย่างยิ่ง เพราะหากสำนักงาน ดูแลทีมงานดีแล้ว ทีมงานก็จะดูแลผู้ให้บริการอย่างดีเยี่ยมด้วยเช่นกัน

การวางระบบงานของสำนักงานบัญชีให้มีคุณภาพนี้ไม่ใช่เรื่องยากในการปฏิบัติ และเมื่อเราปฏิบัติจนเป็นชีวิตการทำงานประจำวันแล้ว จะพบว่า ช่วยลดปัญหาความไม่แน่นอน ความสับสน ความผิดพลาด ในการทำงานได้อย่างมาก ระบบงานจะช่วยให้สำนักงานบัญชีสามารถขยายธุรกิจได้อย่างมาก และเป็นระบบ และมีกระบวนการพัฒนางานและบุคลากรได้อย่างต่อเนื่อง

สำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพ เป็นรากฐานที่สำคัญของการพัฒนาวิชาชีพบัญชี โดยเฉพาะในปัจจุบันมีแนวทางการพัฒนาสำนักงานบัญชีสู่การเป็น สำนักงานบัญชีดิจิทัล ซึ่งเมื่อประกอบกับระบบงานคุณภาพก็จะช่วยยกระดับสำนักงานบัญชีที่ให้ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ที่จะไม่ต้องแข่งขัน ด้านราคา และหันมาแข่งขันด้านการพัฒนาการให้บริการอย่างมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ ตอบโจทย์ในการเติบโตทางธุรกิจด้วยข้อมูลทางการเงิน การบัญชี ที่ถูกต้องรวดเร็ว ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจ นักบัญชีจะขึ้นมาเป็น เคียงข้างเป็นที่ปรึกษาคนสำคัญของนักธุรกิจอย่างน่าภาคภูมิใจ

เมื่อธุรกิจสำนักงานบัญชีเติบโตเป็นที่เชื่อมั่นในคุณภาพและความทันสมัยในวงกว้างแล้ว สำนักงานบัญชีก็จะช่วยผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพในวิชาชีพผู้วิชาชีพบัญชีได้อีกมากมาย การส่งเสริม ความสามัคคีกัน ในวิชาชีพ ความร่วมมือกันเพื่อพัฒนาคุณภาพงานอย่างมีระบบ ของผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี ในบทบาทและในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งชมรม สมาคม และสภาวิชาชีพบัญชีของเรา มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งและเป็นภารกิจของพวกเรานักบัญชีทุกคน ที่จะช่วยกันแลกเปลี่ยน ถ่ายทอด องค์ความรู้ ความชำนาญประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อการพัฒนา ร่วมกัน อย่างมีพลัง ส่งเสริมคุณค่า ความเชื่อมั่นของวิชาชีพบัญชีต่อภาคธุรกิจ และระดับสากลว่าเป็นวิชาชีพที่มีการพัฒนาอยู่เสมอ รั้งกับยุคสมัย กระแส ความเปลี่ยนแปลงของโลกยุคดิจิทัล เป็นรากฐานสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน ของวิชาชีพบัญชีของพวกเราต่อไป

