

คู่มือ



จัดระบบ

สำนักงานบัญชีคุณภาพ ตามมาตรฐาน ISO9001



ผู้เขียน : ณิชพัชร พหลโยธิน

ที่ปรึกษาด้านการวางระบบบัญชีและภาษีกว่า 15 ปี

ผู้ออกแบบ : ประภาศิต จรูญเรือง



**คู่มือจัดระบบ
สำนักงานบัญชีคุณภาพ
ตามมาตรฐาน ISO9001**

หน้าลิขสิทธิ์

**จัดทำโดย
นายณัฐพัชร พหลโยธิน**

**ISBN (E-BOOK) : 978-616-626-545-3
พิมพ์ครั้งที่ 1 :**

**ผู้แต่ง : ณัฐพัชร พหลโยธิน
ออกแบบปกและศิลปกรรม : ประกาศิต จรูญเรือง**

**FACEBOOK FANPAGE : บัญชีภาษีเชิงรุก
สามารถสั่งซื้อ E-BOOK โดยสแกน QR CODE ด้านล่าง**



**© ได้รับอนุญาตจัดพิมพ์จากเจ้าของลิขสิทธิ์ตามกฎหมาย
สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับเพิ่มเติม) พ.ศ. 2558
ห้ามลอกเลียนส่วนใดส่วนหนึ่งของหนังสือเล่มนี้
มิเช่นนั้นจะถือว่าละเมิดสิทธิ์และมีความผิดทางอาญา**

คำนำ

ในวันที่โลกธุรกิจเปลี่ยนเร็ว ลูกค้าน้องต้องการมากกว่าการ “ทำบัญชีให้เสร็จ” เจ้าของสำนักงานบัญชีจำนวนมากเริ่มตระหนักว่า “ระบบ” ต่างหากคือหัวใจของการเติบโตอย่างยั่งยืน หนังสือเล่มนี้จึงเกิดขึ้น จากประสบการณ์ตรงของผู้เขียนที่ก้าวมาจากบทบาท “อาจารย์บัญชี” สู่ “ที่ปรึกษาการวางระบบคุณภาพ ISO9001” ให้กับสำนักงานบัญชีไทย ตั้งแต่ขนาดเล็กไปจนถึงระดับองค์กรเป้าหมายของหนังสือเล่มนี้ไม่ใช่การท่องมาตรฐาน ISO แบบทฤษฎีแต่คือการแปลงมาตรฐานให้จับต้องได้ใช้ได้จริงในบริบทของสำนักงานบัญชีทั้งด้านการจัดโครงสร้างทีมงาน เอกสาร ระบบตรวจสอบ ไปจนถึงการรับมือกับ AUDIT คุณจะพบกับ:

- แนวคิด “สำนักงานที่มีระบบ” ที่ทำงานแทนคุณได้ แม้คุณไม่อยู่
- แบบฟอร์ม / CHECKLIST / WI ที่พร้อมใช้ทันที
- กรณีศึกษาจริงจากการวางระบบให้สำนักงานที่เติบโตแบบมีคุณภาพ
- และแรงบันดาลใจเล็ก ๆ จากเพื่อนร่วมอาชีพที่กล้าปรับ เปลี่ยน และเติบโต

หวังว่าหนังสือเล่มนี้จะเป็นเพื่อนร่วมทางสำหรับเจ้าของสำนักงานบัญชีไทยที่ต้องการยกระดับธุรกิจให้ “เป็นระบบ” “ตรวจสอบได้” และ “แตกต่างอย่างมืออาชีพ” ด้วยความเชื่อมั่นว่าสำนักงานบัญชีที่ดี ไม่ใช่แค่ลงบัญชีถูกต้อง... แต่ต้องมีระบบที่สร้างความมั่นใจให้ลูกค้าได้ด้วย

ขอให้หนังสือเล่มนี้เป็นจุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลง
ที่เรียบง่าย แต่ยิ่งใหญ่ในอนาคตของคุณ

ด้วยความเคารพและหวังดี
ณัฐพัชร์ พหลโยธิน

สารบัญ

คำนำ	3
ISO 9001 คืออะไร? แล้วทำไมสำนักงานบัญชีต้องใส่ใจเรื่องนี้	6
7 หลักการบริหารคุณภาพกับงานบัญชี – เข้าใจง่าย ใช้ได้จริงในสำนักงานคุณ	11
เปรียบเทียบ “สำนักงานบัญชีทั่วไป” VS “สำนักงานบัญชีระบบคุณภาพ”	21
ก้าวแรกของการเตรียมตัวสู่ระบบ ISO – เริ่มจากที่ไหน? ใครควรเป็นแกนหลัก?	27
วางโครงสร้างองค์กรบัญชีให้ชัด – ใครทำอะไร รับผิดชอบตรงไหน?	33
การกำหนด Scope ของระบบคุณภาพให้เหมาะกับงานบัญชี	42
การเขียนนโยบายคุณภาพ (Quality Policy) ที่ใช้งานได้จริง	52
การกำหนด KPI และตัวชี้วัดคุณภาพที่ใช้ได้ในสำนักงานบัญชี	61
ขั้นตอนการจัดทำคู่มือคุณภาพ และ Work Instruction สำหรับสำนักงานบัญชี	71
ระบบเอกสาร (Document Control) สำหรับเอกสารทางบัญชี	80
การควบคุมงานรับทำบัญชี – จากระบบลูกค้า สู่ส่งงบการเงินอย่างมีระบบ	91
ระบบการตรวจสอบและอนุมัติงาน – บทบาทของผู้ตรวจสอบคุณภาพ (QA)	100

สารบัญ

ระบบบริหารความเสี่ยง และการแก้ไขข้อผิดพลาด (Non-conformance)	110
ระบบการฝึกอบรมทีมงานบัญชี – สร้างทีมคุณภาพอย่างยั่งยืน	119
ระบบรับเรื่องร้องเรียนลูกค้า และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	128
การประเมินตนเองภายใน (Internal Audit)	137
การประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร (Management Review)	147
เตรียมตัวอย่างไรให้ผ่าน Audit รอบแรกแบบไม่เครียด	156
ข้อควรระวัง และเคล็ดลับที่มักถูกติจาก Auditor	165
ทำไม “ระบบ” คือทรัพย์สินที่แท้จริงของสำนักงานบัญชี	174
สร้าง Branding จากระบบคุณภาพ – ใช้เป็นจุดขายทางการตลาด	184
Template ที่คุณสามารถนำไปใช้ได้ทันที	194
เคสตัวอย่าง: จากสำนักงานบัญชีท้องถิ่น สู่อำนาจสำนักงานคุณภาพ ที่ลูกค้าบอกต่อ	201
บทส่งท้าย	210



บทที่ 1

ISO9001 คือ อะไร?

แล้วทำไมสำนักงานบัญชีต้องใส่ใจเรื่องนี้

ถ้าคุณเป็นเจ้าของสำนักงานบัญชี หรือทำงานในวงการบัญชี-สอบบัญชีมานาน
คุณอาจจะเคยได้ยินชื่อ "ISO 9001" มาบ้าง
แต่ก็ **อดคิดไม่ได้ว่า...**

“ระบบคุณภาพพวกนี้มันเรื่องของโรงงานไม่ใช่เหรอ?”
“จะเอามาทำอะไรกับสำนักงานบัญชีแบบเรา?”
“มันยุ่งยากเกินไปหรือเปล่า?”



ทำไม ISO 9001 จึง**“เกี่ยวข้อง”** กับสำนักงานบัญชีมากกว่าที่คุณคิด?

ISO 9001 คือ “มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ” ที่ไม่ได้บอกแค่ว่า
ต้องทำบัญชีให้ถูกต้องแต่มันลงลึกไปถึงว่า

“คุณมีระบบอะไร ที่จะทำให้ลูกค้าได้งานที่ดี มี
คุณภาพ สม่าเสมอ และแก้ปัญหาได้เมื่อผิดพลาด?”



ลองคิดดูแบบนี้ครับ...

- ❗ ลูกค้าที่จ้างสำนักงานบัญชี เขาไม่รู้หรอกว่าเอกสารคุณเก็บยังงัย
- ❗ แต่เขาจะรู้ทันที ถ้าคุณส่งงานช้า งบไม่ตรง หรือสื่อสารไม่ชัดเจน

ISO 9001 จึงเป็นกรอบคิดที่จะช่วยให้สำนักงานบัญชี

- วางขั้นตอนการทำงานให้ชัด
- ลดความผิดพลาด
- เพิ่มความเชื่อมั่นของลูกค้า
- สร้างภาพลักษณ์มืออาชีพ
- และที่สำคัญ... “ทำให้ทีมงานโตไปด้วยกันได้อย่างมีระบบ”



ISO 9001 ไม่ใช่แค่ใบรับรอง แต่มัน คือ...

“ระบบที่ทำให้คุณวางใจได้ว่า ทุกอย่างจะไม่หลุดมือ”

ผมเคยเข้าไปเป็นที่ปรึกษาให้สำนักงานบัญชีแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งมีลูกค้ากว่า 70 ราย แต่เจ้าของยังต้องตรวจงานเองทุกเดือนเพราะ “กลัวผิด” และ “ไม่ไว้วางใจใคร” 🚫

หลังจากที่เริ่มวางระบบ ISO อย่างค่อยเป็นค่อยไป
เขากลับมาบอกผมว่า...

“อาจารย์ครับ ผมรู้สึกเหมือนมีระบบที่ไว้วางใจได้ ผมเริ่มปล่อยมือได้แล้ว ทีมผมทำงานเป็นระบบมากขึ้น ลูกค้าก็เริ่มชมว่างานเป๊ะขึ้น”



แล้วถ้าคุณยังไม่พร้อม ขอใบรับรอง ISO ละ?



ไม่เป็นไรเลยครับ



คุณไม่จำเป็นต้องมีใบ Certificate เพื่อ
เริ่มต้น เพราะสาระสำคัญของ ISO คือ

ไม่ใช่แค่ทำเอกสาร
“การสร้างระบบให้ยั่งยืน”
เพื่อโซว์



สรุป บทที่ 1

- ISO 9001 คือมาตรฐานระบบคุณภาพ ที่ใช้ได้กับทุกองค์กร รวมถึงสำนักงานบัญชี
- มันช่วยให้คุณ “วางระบบการทำงาน” ที่ลดความผิดพลาด และเพิ่มคุณภาพ
- การนำ ISO มาใช้ไม่จำเป็นต้องยาก หรือแพง ถ้าคุณเริ่มจากแนวคิดที่ถูกต้อง
- บทต่อไปเราจะพาไปดูว่า “หลักการ 7 ข้อของ ISO 9001” จะเปลี่ยนสำนักงานของคุณได้อย่างไร

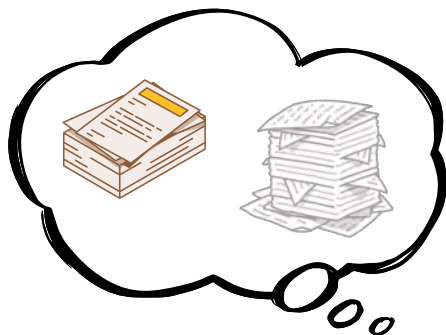
บทที่ 2



7 หลักการ บริหาร คุณภาพกับงานบัญชี

เข้าใจง่าย ใช้ได้จริงในสำนักงานคุณ

เวลาเราพูดถึง “ISO 9001” หลายคน
อาจนึกถึงเอกสารหนาๆ หรือข้อ
กำหนดที่วุ่นวายแต่แท้จริงแล้ว

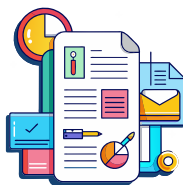


หัวใจของ ISO อยู่ที่

" 7 หลักการบริหารคุณภาพ "

(7 Quality Management Principles)

ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานสำนักงานบัญชี
ได้ง่ายและเห็นผลเร็ว



หลักการที่ 1 : เน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Focus)

“ถ้าลูกค้าไม่เข้าใจบัญชีที่คุณทำ คุณก็ยังไม่สร้างคุณค่าให้เขาได้เต็มที่”

- ทำงานให้เสร็จไม่พอ ต้อง เข้าใจว่าอะไรคือสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง
- ฟังเสียงลูกค้า และสำรวจความพึงพอใจเป็นประจำ
- ตัวอย่าง: จัดทำ แบบฟอร์ม Feedback หลังส่งงาน หรือมีการ Follow Up งานที่ค้าง



หลักการที่ 2 : ภาวะผู้นำ (Leadership)

“สำนักงานบัญชีที่ไม่มีผู้นำที่ชัดเจน
= ทำงานวนลูปไม่รู้ว่ใครต้องรับผิดชอบอะไร”

- ผู้นำต้องกำหนดวิสัยทัศน์ และเป็นแบบอย่าง
- ทำให้ทีมงานเห็นความสำคัญของคุณภาพ และมาตรฐาน
- ตัวอย่าง: ประชุมทีมทุกเดือนเพื่อทบทวนข้อผิดพลาด และวางแผนพัฒนา



หลักการที่ 3 : การมีส่วนร่วมของ บุคลากร (Engagement of People)

“พนักงานบัญชีที่ไม่รู้เป้าหมายองค์กร
จะทำงานแค่ให้ผ่านไปวันๆ”

- ให้นักงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงขั้นตอนงาน
- จัดอบรม/เวิร์กช็อปที่ทำให้คนรู้สึกมีคุณค่า
- ตัวอย่าง: ให้ทีมร่วมกันเขียน **Standard Work Instruction** ที่ตัวเองต้องทำ



หลักการที่ 4 : กระบวนการเป็นระบบ (Process Approach)

“ถ้าคนหนึ่งลา งานล่ม = คุณไม่มีระบบ
แต่ถ้ามี **Flow** ชัด = ใครมาก็รับช่วงต่อได้”

- กำหนดขั้นตอนแต่ละงานให้ชัดเจน เช่น
 - ขั้นตอนรับลูกค้า
 - ขั้นตอนลงบัญชีรายเดือน
 - ขั้นตอนเตรียมงบการเงิน
- ใช้ Flowchart ช่วยให้เห็นภาพรวมของงานบัญชีทั้งหมด



หลักการที่ 5 : การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Improvement)

“สำนักงานบัญชีที่ไม่พัฒนา
= ถูกแทนที่ในไม่ช้า”

- จัดบันทึกข้อผิดพลาดทุกเดือน และหาทางปรับปรุง
- ใช้แบบฟอร์ม “รายงานข้อบกพร่อง” เพื่อวิเคราะห์สาเหตุ (Root Cause) 
- เชิญทีมร่วม Brainstorm แนวทางแก้ไขในแต่ละรอบ



หลักการที่ 6: การตัดสินใจจากข้อมูล (Evidence-Based Decision Making)

“การเดา = ความเสี่ยง การใช้ข้อมูลจริง
= การจัดการคุณภาพ”

- สำนักงานควรเก็บข้อมูลการทำงาน เช่น งานที่ส่งตรงเวลา, งานที่มีข้อผิดพลาด
- ใช้ Dashboard หรือ Excel สรุปงานเพื่อตัดสินใจได้ง่าย
- ตัวอย่าง: วิเคราะห์ข้อมูล "ระยะเวลาทำงานแต่ละลูกค้า" เพื่อวางแผนทรัพยากร



หลักการที่ 7: การบริหารความสัมพันธ์ (Relationship Management)

“ซัพพลายเออร์ก็สำคัญ ลูกค้าก็สำคัญ
พาร์ทเนอร์ก็สำคัญ”

- รักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า, กรมสรรพากร, โปรแกรมบัญชี, Outsource ฯลฯ
- จัดทำ ข้อตกลงบริการ (Service Level Agreement) หรือ MOU กับพันธมิตร



สรุป บทที่ 2

- 7 หลักการบริหารคุณภาพคือหัวใจของการทำ ISO แบบไม่หลงทาง
- เมื่อเอาหลักการเหล่านี้มาปรับใช้ในงานบัญชี จะช่วยให้สำนักงาน “ดูดี มีระบบ และน่าเชื่อถือขึ้น”
- ไม่ต้องเริ่มจากทั้งหมดพร้อมกัน แค่เริ่มจากหลักที่คุณเห็นว่า “ตรงจุดปัญหาที่สุด” ก็พอ

บทที่ 3



เปรียบเทียบ

“สำนักงานบัญชีทั่วไป”

VS

“สำนักงานบัญชีระบบคุณภาพ”