

ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการบริการแบบมืออาชีพกับผลการดำเนินงาน
ของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

Relationship between Professional Service Management and Performance
of Accounting Firms in the Northeast

ภัทรร อินธิราช¹ ญาณินห์ ตังภิญโญพุฒิกุณ² และณัฐวรรณ มุสิก³

Phattharaporn Inthirach¹ Yanin Tangpinyoputthikhun² and Narathawan Musik³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการบริการแบบมืออาชีพกับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 100 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณและการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ การบริหารการบริการแบบมืออาชีพถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อผลการดำเนินงานผลการวิจัย พบว่า การบริหารการบริการแบบมืออาชีพมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ดังนั้น ผู้บริหารสำนักงานบัญชีควรนำองค์ประกอบและวิธีการบริหารการบริการแบบมืออาชีพไปใช้ในการปฏิบัติงาน และควรมีการวัดผลดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาพัฒนาการบริการให้แตกต่างจากคู่แข่งขั้นตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้การบริการได้อย่างมีคุณภาพจะนำธุรกิจสู่ความเจริญก้าวหน้า และสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ : การบริหารการบริการแบบมืออาชีพ ผลการดำเนินงาน สำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

¹ นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

^{2,3} ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

^{*} Master student, Master of Accountancy, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

^{2,3} Assistant Professor, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

Abstract

This research aimed to examine the relationship between professional service management and performance of accounting firms in the northeast. Questionnaires were used as a tool for collecting data from 100 chief accounting office executives in the northeast. The statistics used for analyzing the collected data were multiple correlation analysis and multiple regression analysis. Professional service management was defined as the independent variable that has relationship and effect on performance. The results showed that professional service management has relationship and positive impact on performance. Thus, the accounting office executives should take the components and methods of professional service management to apply in practice and evaluate performance continuously in order to differentiate the services from competitors to meet the needs of the customer. The services with quality will lead to progress of growth and to create a positive image of the organization sustainably.

Keywords Professional Service Management, Performance, Accounting Firms in the Northeast

1. บทนำ

ในสภาวะปัจจุบัน ธุรกิจโลกยุคไร้พรมแดนนั้นมีการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้นและนับวันจะทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ การค้าเสรีมีการขยายตัวและเปิดกว้างมากขึ้น ซึ่งประเทศไทยนั้นก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ยิ่งทำให้การแข่งขันในตลาดเพิ่มสูงขึ้น ภาคธุรกิจในประเทศไทยต้องปรับตัวอีกครั้งเพื่อยกระดับการแข่งขันของประเทศในทวีปเอเชียให้เข้าสู่ตลาดการแข่งขันในระดับโลก จึงส่งผลให้ภาคธุรกิจทุกประเภทมีการปรับปรุงกลยุทธ์ พัฒนาการดำเนินงาน และแสวงหาความเป็นมืออาชีพ หรือแสวงหาความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ ทั้งในระดับประเทศ และระดับองค์กรซึ่งหัวใจสำคัญของการทำธุรกิจเกือบทุกรูปแบบคือ การบริการ (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2556 อ้างอิงจาก Ron Kaufman) และการบริการในยุคปัจจุบันก็เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่สำคัญประการหนึ่งในการแข่งขันทางธุรกิจ และธุรกิจบริการที่มีประสิทธิภาพช่วยตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้า ทั้งยังสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ธุรกิจบริการนั้นต้องไม่เพียงแต่เป็น “การให้บริการที่ดี” เท่านั้น แต่ต้องมุ่งเน้นสร้างความแตกต่างของการบริการ มีการออกแบบการให้บริการอย่างสร้างสรรค์ และสร้างกลยุทธ์ในการบริหารการบริการ พัฒนางานบริการให้ที่ดีที่สุด เปลี่ยนการบริการแบบธรรมดาให้เป็น “การบริหารการบริการแบบมืออาชีพ” ทั้งนี้เพื่อให้ธุรกิจสามารถแข่งขันกับหน่วยงานอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

การบริหารการบริการแบบมืออาชีพ (Professional Service Management) เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้กลยุทธ์การแข่งขันชนะคู่แข่งได้ด้วยการให้บริการที่ดี ทั้งการให้บริการตอบคำถามติดตั่ง และการรับประกันจนทำให้การบริการเป็นส่วนหนึ่งของทุกธุรกิจ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556 : 15) การบริหารการบริการแบบมืออาชีพ เป็นกระบวนการหรือการจัดการด้านการบริการให้สำเร็จมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างงานบริการให้ลูกค้า เกิดความประทับใจให้มากที่สุด (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2555 : 52-70) ประกอบด้วย การมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ เทคนิคการให้บริการ และการบริการด้วยใจและการบริการด้วยชีวิต การมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการของผู้ให้บริการและลูกค้า ส่งผลให้การบริการดำเนินไปด้วยดี ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการทำธุรกิจบริการในยุคปัจจุบัน เพราะเป้าหมายสูงสุดของธุรกิจบริการคือ การสร้างผลกำไรให้กับธุรกิจและรักษาความพึงพอใจ ให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าประทับใจ และกลับมา

ให้บริการต่อไป ธุรกิจบริการก็จะประสบความสำเร็จ และมีความมั่นคงในการดำเนินงานอย่างราบรื่น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการจะทำให้ตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างและรักษาความพึงพอใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งในฐานะของลูกค้าและผู้ให้บริการซึ่งเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในกระบวนการบริการ ดังนั้นผู้บริหาร ของธุรกิจจึงต้องให้ความสำคัญในการสร้างวิธีการการบริหารการบริการแบบมืออาชีพเพื่อจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการกับองค์กรในระยะยาว นอกจากนี้ การบริการแบบมืออาชีพยังจะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร และมีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

ผลการดำเนินงาน (Performance) เป็นผลลัพธ์ขององค์กรที่สามารถสร้างออกมาโดยมีการกำหนดขั้นตอน และการปฏิบัติงาน มีการวัดหรือการประเมินผลเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์ ซึ่งผลการดำเนินงานเป็นภาพสะท้อนบ่งบอกถึงความสำเร็จในการประกอบธุรกิจขององค์กรได้ดี โดยวัดจากผลตอบแทน การมีลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้นและรักษาลูกค้ารายเก่า การทำงานที่มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และการวัดผลดำเนินงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) ใน 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านการเงิน (Financial Perspective) ด้านลูกค้า (Customer Perspective) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) (พสุ เดชะรินทร์, 2548 :21-25) เป็นตัวชี้วัดผลปฏิบัติงานและประเมินผลสำเร็จขององค์กร ซึ่งองค์กรหรือธุรกิจที่จะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการประเมินผลงานอยู่เสมอและต่อเนื่องการวัดผลการดำเนินงานยังมีบทบาทที่สำคัญในการทำให้ธุรกิจสามารถนำเอากลยุทธ์ไปใช้ในทางปฏิบัติได้อย่างครบถ้วนและสมบูรณ์ ผู้บริหารจึงต้องมุ่งเน้นในการสรรหา รูปแบบของการวัดและประเมินผลการดำเนินงานของธุรกิจที่ได้รับความเชื่อถือและสามารถวัดได้ครอบคลุมกับงาน นอกจากนี้แนวคิดการวัดผลดำเนินงานแบบดุลยภาพ ยังเป็นตัวชี้วัดผลสำเร็จจาก มุมมองทั้ง 4 ด้าน มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน ตอบสนองความต้องการของธุรกิจบริการ และนำไปสู่ความสำเร็จได้โดยเฉพาะธุรกิจสำนักงานบัญชีที่มีการแข่งขันเพื่อให้ได้เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพตามประกาศของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ดังนั้นธุรกิจสำนักงานบัญชี เป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งในการนำการวัดผลการดำเนินงานมาใช้ในองค์กร เพื่อพัฒนาให้ธุรกิจให้มีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ

สำนักงานบัญชี (Accounting Firms) เป็นธุรกิจบริการรับทำบัญชี ให้คำปรึกษาแนะนำการวางแผนภาษีและบริการอื่นๆ นับว่าเป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่มีอนาคตไกล มีแนวโน้มที่สดใส และในปัจจุบันทิศทางการจัดการยุคใหม่ยังให้ความสำคัญในเรื่องของบัญชีเพื่อการจัดการ เพื่อนำข้อมูลทางบัญชีมาวิเคราะห์ และพัฒนาธุรกิจ สำหรับธุรกิจสำนักงานบัญชี นับได้ว่ามีแนวโน้มด้านการตลาดที่ดี เนื่องจากภาครัฐให้การส่งเสริม และสนับสนุนการประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทำให้จำนวนของผู้ประกอบการมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งการเพิ่มจำนวนของนักธุรกิจต่างชาติที่เข้ามาลงทุนทำธุรกิจในประเทศไทย ประกอบกับกรมสรรพากรเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบภาษี เช่น การเริ่มนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการประมวลผลข้อมูล และตรวจสอบภาษี ผู้ประกอบธุรกิจจึงเริ่มหันมาให้ความสำคัญกับการเสียภาษีอย่างถูกต้อง และให้ความสำคัญต่อการจัดทำบัญชี โดยมีการใช้บริการจากสำนักงานบัญชีมากขึ้น (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2548 :82-93) ดังนั้น สำนักงานบัญชี จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการบริการแบบมืออาชีพ เพราะธุรกิจสำนักงานบัญชีเป็นธุรกิจที่เน้นการบริการเป็นหลักทำให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้า บริการด้วยความซื่อสัตย์มีมาตรฐานและเน้นงานที่มีคุณภาพทำให้ลูกค้าเห็นภาพลักษณ์ที่ดีของบุคคลากร สำนักงาน หรือรูปแบบเอกสารที่ใช้ การเตรียมความพร้อม ด้านภาพลักษณ์ และการบริหารการบริการแบบมืออาชีพจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับธุรกิจสำนักงานบัญชี

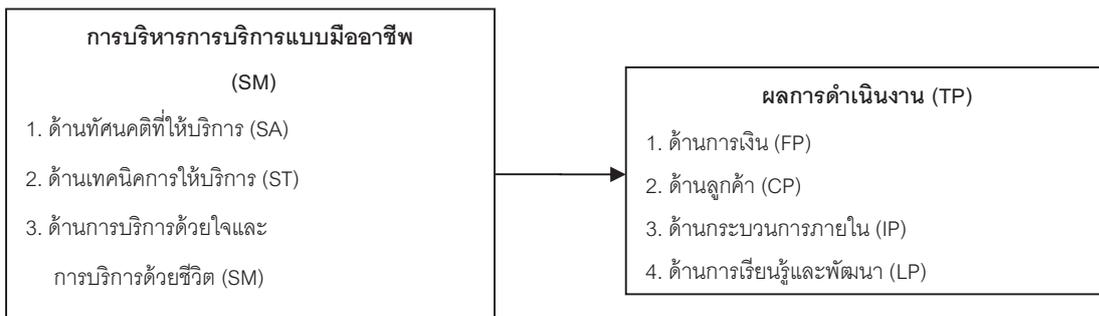
จากเหตุผลที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการบริการแบบมืออาชีพกับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า การบริหารการบริการแบบมืออาชีพมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน การพัฒนา ปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การบริหารการบริการแบบมืออาชีพสำหรับธุรกิจสำนักงานบัญชี และธุรกิจบริการอื่นๆ อย่างยั่งยืนและได้รับประโยชน์สูงสุด

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ การบริหารการบริการแบบมืออาชีพได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระและมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ

โมเดลของการบริหารการบริการแบบมืออาชีพและผลการดำเนินงาน



2.1 การบริหารการบริการแบบมืออาชีพ (Professional Service Management)

การบริหารการบริการแบบมืออาชีพ หมายถึง กระบวนการ หรือการจัดการด้านการบริการให้สำเร็จได้ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างงานบริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจให้มากที่สุดมีองค์ประกอบ 4 ด้าน (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2555 : 52-70) ดังต่อไปนี้

2.1.1 ทัศนคติที่ให้บริการ (Service Attitude) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในการประเมิน การบริการ อันส่งผลให้บุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อการบริการที่มีความโน้มเอียงไปทางหนึ่งด้วยการแสดงออก ในทางบวก ถ้าบุคคลไม่มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่การบริการแบบมืออาชีพ

2.1.2 เทคนิคการให้บริการ (Service Technique) หมายถึง ศิลปะ วิธีการ หลักการหรือกระบวนการ ปฏิบัติงานด้านการบริการเป็นขั้นตอน ได้แก่ การสร้างความเป็นกันเองเพื่อให้ลูกค้าเกิดความอุ่นใจ การเน้นการรับฟัง และทวนคำพูด เพื่อสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

2.1.3 การบริการด้วยใจและการบริการด้วยชีวิต (Service Mind and Service Life) หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่นรวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เข้าต้องการ เป็นการให้บริการที่จริงใจ

2.2 ผลการดำเนินงาน (Performance)

ผลการดำเนินงานเป็นผลลัพธ์ที่สามารถสร้างออกมา โดยมีการกำหนดขั้นตอนและการปฏิบัติงาน มีการวัดหรือการประเมินผลเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมาย เพื่อให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย (พสุ เดชะรินทร์, 2548 : 21-25)

2.2.1 ด้านการเงิน (Financial Perspective) หมายถึง กระบวนการดำเนินงานและการบริหารของกิจการมีส่วนช่วยในการปรับปรุงกิจการให้ดีขึ้น ได้แก่ การเพิ่มขึ้นของรายได้ความสามารถในการทำกำไร การเจริญเติบโตและมูลค่าสุทธิของผู้ถือหุ้น การลดลงของต้นทุน การบรรลุวัตถุประสงค์ทางการเงิน

2.2.2 ด้านลูกค้า (Customer Perspective) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป ได้แก่ การเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด การรักษาลูกค้าเดิมของกิจการ การแสวงหาลูกค้ารายใหม่ การนำเสนอสินค้าที่มีคุณภาพ การบริการที่รวดเร็วหรือชื่อเสียงที่ดีของกิจการ

2.2.3 ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) หมายถึง กระบวนการที่ช่วยให้ธุรกิจสามารถหยิบยื่นข้อเสนอต่างๆ ทางด้านคุณค่าที่จะดึงดูดและรักษาลูกค้าไว้ ได้แก่ การดำเนินงานที่รวดเร็ว กระบวนการผลิตที่มีคุณภาพ กระบวนการจัดส่งที่รวดเร็วตรงเวลาหรือกระบวนการบริหารที่มีประสิทธิภาพ

2.2.4 ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) หมายถึง แนวคิด วิธีการรูปแบบใหม่ๆ กระบวนการที่นำมาแก้ปัญหาหรือพัฒนากระบวนการเรียนรู้หรือองค์ความรู้ ของกิจการ ได้แก่ การเพิ่มทักษะของพนักงาน การรักษาพนักงานที่มีคุณภาพมีวัฒนธรรมกิจการที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความสามารถ การมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการบริหารการบริการแบบมืออาชีพส่งผลต่อผลการดำเนินงานจึงตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานการวิจัย : การบริหารการบริการแบบมืออาชีพมีความสัมพันธ์และผลกระทบบวกต่อผลการดำเนินงาน

3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กระบวนการเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 285 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดการวิจัยที่กำหนดขึ้นประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารการบริการแบบมืออาชีพ และความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ จำนวน 285 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาทั้งสิ้น 102 ฉบับ เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 100 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 35.09 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumer, and Day (2001) ได้เสนอว่าการส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงถือว่ายอมรับได้ โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 107 วัน ตั้งแต่วันที่ 25 กันยายน 2558-10 มกราคม 2559

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

การบริหารการบริการแบบมืออาชีพจำแนกออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทัศนคติที่ให้บริการประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความสำคัญกับการจัดการเกี่ยวกับแผนงาน การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ความสำคัญกับการแข่งขันด้านการบริการ และการพัฒนาารูปแบบและการบริการที่ดีที่ช่วยให้องค์กรประสบ

ความสำเร็จในการบริการ 2) ด้านเทคนิคการให้บริการ ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการสนับสนุนให้บุคลากรใช้เครื่องมือสมัยใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการลูกค้า การสร้างความเป็นกันเองเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ การให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ และมุ่งเน้นให้บุคลากรมีความรู้เป็นอย่างดีในงานบริการเพื่อให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และ 3) ด้านการบริการด้วยใจและการบริการด้วยชีวิต ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการให้บุคลากรมีความทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการให้บริการ การส่งเสริมให้บุคลากรมีใจรักในการให้บริการ ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อลูกค้า และการให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วและตรงเวลาอยู่เสมอ

ผลการดำเนินงาน สามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการเงิน ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับผลกำไรเพิ่มขึ้น รายได้เพิ่มขึ้น ส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้นและมีผลการดำเนินงานที่ดีอย่างสม่ำเสมอ 2) ด้านลูกค้า ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการรักษาลูกค้ารายเก่า การปรับปรุงบริการให้ เป็นมืออาชีพ การนำข้อเสนอแนะของลูกค้ามาปรับปรุงการให้บริการ และการส่งมอบการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วเป็นที่พอใจ 3) ด้านกระบวนการภายใน ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการพัฒนาในการปฏิบัติงาน การปรับปรุงกระบวนการให้บริการที่ทันสมัย การพัฒนาความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน และ 4) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคลากร มีการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ การนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับปรุงการปฏิบัติงานการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการ และนำเอาการบริหารการบริการแบบมืออาชีพมาใช้ในกิจการ

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยมีการทดสอบความเที่ยงตรงโดยผ่านการพิจารณาเนื้อหาข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญและหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานทางการบัญชีมีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.430-0.786 และผลการดำเนินงานมีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.741-0.890 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978) ได้นำเสนอว่าการทดสอบค่าอำนาจจำแนกเกินกว่า 0.40 เป็นค่าที่ยอมรับได้ และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของแต่ละด้านตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งการบริหารการบริการแบบมืออาชีพมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.752 – 0.849 และผลการดำเนินงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.819 – 0.934 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally and Bernstein (1994 : 256) ได้นำเสนอว่าการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ เกินกว่า 0.70 เป็นค่าที่ยอมรับได้

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณและการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการบริการแบบมืออาชีพกับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเขียนสมการได้ดังนี้

$$\text{สมการ Performance} = \beta_0 + \beta_1 SA + \beta_2 ST + \beta_3 SM + \varepsilon$$

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการบริการแบบมืออาชีพกับผลการดำเนินงานโดยรวมของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตัวแปร	TP	SA	ST	SM	VIF
\bar{X}	4.07	4.32	4.50	4.54	
S.D.	0.51	0.49	0.48	0.53	
TP		0.567*	0.623*	0.509*	
SA			0.779*	0.613*	2.591
ST				0.708*	3.248
SM					2.047

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่าค่า VIFs ของตัวแปรอิสระการบริการแบบมืออาชีพ มีค่าตั้งแต่ 2.047 – 3.248 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black, 2006 : 585)

ตาราง 2 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นผลการดำเนินงานโดยรวมของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การบริหารการบริการ แบบมืออาชีพ	ผลการดำเนินงานโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.894	0.394	2.271	0.025
ด้านทัศนคติที่ให้บริการ (SA)	0.195	0.129	1.517	0.133
ด้านเทคนิคการให้บริการ (ST)	0.411	0.148	2.785	0.006*
ด้านการบริการด้วยใจและ (SM)	0.107	0.106	1.013	0.314
การบริการด้วยชีวิต				
F = 22.329 p = 0.000 AdjR ² = 0.393				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า 1) ผู้บริหารสำนักงานบัญชี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวมด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้านกระบวนการภายใน ด้านลูกค้า และด้านการเงิน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากการที่องค์กรมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีการฝึกอบรมและพัฒนาความสามารถอย่างสม่ำเสมอ ทั้งยังนำเอาการบริหารการบริการแบบมืออาชีพมาใช้ในการกิจการอย่างต่อเนื่อง กิจการมีการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละรอบระยะเวลา ส่งผลให้

องค์กรมีผลการดำเนินงานที่ดีอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันชัย กำจรเมณกุล (2550 : บทคัดย่อ) พบว่า นักบัญชีธนาคารทหารไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงานด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนาอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก นักบัญชีต้องมีการพัฒนาการบริการอยู่เสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าสร้างความพึงพอใจด้วยการเพิ่มบริการใหม่ๆ ที่มีความจำเป็น ได้อย่างรวดเร็วทันเวลา และแสวงหากลุ่มลูกค้ารายใหม่เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดให้กับกิจการมีการตรวจสอบกระบวนการทำงาน และทำงานเป็นทีม เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและลดข้อบกพร่องของการปฏิบัติงาน มีการฝึกอบรมเนื้อหาที่เกี่ยวกับงานอย่างต่อเนื่องรวมถึงเรื่องใหม่ๆ ที่เกี่ยวกับการทำงานเพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างครอบคลุมในเวลาเดียวกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ จารุวัลย์ ชัยคณารักษ์กุล (2554 : 27) กล่าวว่า ผลการดำเนินงานเป็นความสำเร็จของการประกอบธุรกิจ สามารถนำไปวิเคราะห์เพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ โดยทั่วไปครอบคลุมทั้งปริมาณคุณภาพ โดยการวัดผลการดำเนินงานจะต้องกำหนดว่าจะวัดความสำเร็จของแต่ละผลงานอย่างไร

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้ผู้ที่สนใจสามารถนำไปเป็นแนวทางในการศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของการบริหารการบริการแบบมืออาชีพที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจในกลุ่มอื่นๆที่ไม่ใช่สำนักงานบัญชี เพื่อศึกษาเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างอื่นว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ ซึ่งอาจทำให้นักวิจัยมีประสิทธิภาพและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตรงเป้าหมายมากยิ่งขึ้นควรมีการศึกษาค้นคว้าประกอบในด้านอื่นๆ ที่ส่งผลการบริหารการบริการแบบมืออาชีพ เช่น การวางแผนการบริการ และการประเมินผลการบริการ เพื่อศึกษาปัจจัยอื่นที่ทำให้การบริหารการบริการแบบมืออาชีพประสบความสำเร็จและเป็นแนวทางในการบริหารกิจการต่อไป และศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการบริหารการบริการแบบมืออาชีพที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขให้มีผลการดำเนินงานที่ดียิ่งขึ้น

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาการบริหารการบริการแบบมืออาชีพให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนนำข้อสังเกตไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากิจการ ปรับปรุงการบริหารการบริการแบบมืออาชีพอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้บริหารได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริการ และมีการพัฒนาการบริการขององค์กรอยู่เสมอ จนเกิดเป็นทักษะความเชี่ยวชาญและมีการให้บริการแบบมืออาชีพ ส่งผลต่อผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6. สรุปผลการวิจัย

การบริหารการบริการแบบมืออาชีพมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ดังนั้นผู้บริหารสำนักงานบัญชีควรนำองค์ประกอบและวิธีการบริหารการบริการแบบมืออาชีพไปใช้ในการปฏิบัติงาน และควรมีการวัดผลดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาพัฒนาการบริการให้แตกต่างจากคู่แข่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้การบริการได้อย่างมีคุณภาพจะนำธุรกิจสู่ความเจริญก้าวหน้า และสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรได้อย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2557). *เอกสารแนบท้ายประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า*.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2548). *คู่มือผู้ประกอบการมืออาชีพ*. กรุงเทพฯ : ซีพีบุ๊ก แอสตันดาร์ด.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2555). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- จารุวัลย์ ชัยคณารักษ์กุล. (2554). *ผลกระทบของความสามารถของบุคลากรที่มีต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2556). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชูชัย สมितिไกร. (2553). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นภดล ร่มโพธิ์. (2557). *การวัดผลการปฏิบัติงานองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2556). *กูรูด้านบริการระดับโลก รอน คอฟแมน ชี้ 5 จุดแข็งรวมองค์กรเป็นหนึ่งเดียว*. ค้นเมื่อ 7 กรกฎาคม 2557, จาก http://www.prachachat.net/news_detail.
- พสุ เดชะรินทร์. (2548). *Balanced Scorecard รู้ลึกในการปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พสุ เดชะรินทร์. (2544). *เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balanced Scorecard*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- วันชัย กำจรเมฆกุล. (2550). *ผลกระทบขององค์สภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธนาคารทหารไทย*. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมิต สัชฌณกร. (2547). *การต้อนรับการบริการที่เป็นเลิศ* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : สายธาร.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2550). *ทฤษฎีการประเมิน*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริพร ฟูบุตร. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างบริการเชิงรุกกับผลการดำเนินงานทางการตลาดของธุรกิจสปาในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2556). *การจัดการองค์ความรู้ ความหมายของ Service Mind*. ค้นเมื่อ 14 เมษายน 2558, จาก <http://kmops.moph.go.th/index.php/km-test>.
- Aaker, A., Kumar, V., & Day C.S. (2001). *Marketing research*. (7th ed.). New York : John Wiley and Sons.
- Black, k. (2006). *Business statistics for contemporary decision making* (4th ed.). USA : John Wiley & Sons.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. New York : McGraw Hill.
- Nunnally, J. C., & Bernstein I. H. (1994). *Psychometric theory*. New York : McGraw Hill.