

ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นมืออาชีพขององค์กรกับความสำเร็จขององค์กร
ของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

The Relationship between Organizational Professionalism and Organizational
Success of Accounting Firms in Northeastern of Thailand

ปาณิสรา ไชยคำภา* และสายทิพย์ จะโนภาษ²

Panisara Chaikumpha* and Saithip Janopat²

Received : April 10, 2021 Revised : May 23, 2021 Accepted : June 10, 2021

บทคัดย่อ

ความเป็นมืออาชีพขององค์กร ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญในการบริหารจัดการเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานขององค์กร เพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญและชำนาญในวิชาชีพมากที่สุด ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นมืออาชีพขององค์กรกับความสำเร็จขององค์กรของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารสำนักงานบัญชีจำนวน 108 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่าความเป็นมืออาชีพขององค์กรด้านการนำองค์กร และด้านการปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้บริหารสำนักงานบัญชีควรให้ความสำคัญกับความเป็นมืออาชีพขององค์กรทั้งในด้านของการนำองค์กร และด้านการปฏิบัติการ เพื่อให้บุคลากรในองค์กรสามารถนำไปเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดในการทำงานขององค์กร และสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรในสภาวะการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

คำสำคัญ : ความเป็นมืออาชีพขององค์กร ความสำเร็จขององค์กร สำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

* นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครพนม

* Master Student, Master of Accountancy, Faculty of Management Sciences and Information Technology,
Nakhonphanom University

² อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครพนม

² Lecturer, Faculty of Management Sciences and Information Technology, Nakhonphanom University

Abstract

Organizational professionalism is one of the essential factors to manage and increase the capabilities of an organization's operation and lead to a professional and expert organization. The study aimed to examine the relationships between organizational professionalism and organizational success of accounting firms in Northeastern of Thailand. Questionnaires were used as a tool for collecting data from 108 executives of accounting firms. Statistic methods used for analyzing the collected data were multiple correlation analysis and multiple regression analysis. The results showed that organizational professionalism in leadership and operations have a positive relationship and impact on work success in the organizational success. Therefore, the executives of accounting firms should give precedence to organizational professionalism in their organization including the leadership and operations aspects to be the effective operating procedure guideline and the most efficient working success, and create the success of the organization in the changing circumstances in the future.

Keyword : Organizational Professionalism, Organizational Success, Accounting Firms in Northeastern

1. บทนำ

ปัจจุบันมีการแข่งขันทางธุรกิจเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว เป็นผลเนื่องมาจากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี พฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป รวมไปถึงการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) ประเทศในกลุ่มเศรษฐกิจอาเซียน ได้มีการเคลื่อนย้ายสินค้าบริการ การลงทุน แรงงานฝีมือภายในอาเซียนได้อย่างเสรี และการเคลื่อนย้ายเงินทุนที่เสรีมากขึ้น (เกษรา วัฒนศักดิ์ภักย์, 2555) และในขณะเดียวกันภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจังหวัดที่ได้รับการพิจารณาจากรัฐบาลให้เป็นพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ และภาครัฐให้การส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม หรือ SMEs ทำให้จำนวนของผู้ประกอบการมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งการเพิ่มจำนวนของนักธุรกิจต่างชาติที่เข้ามาลงทุนทำธุรกิจในประเทศไทย ส่งผลให้เกิดการขยายตัวและเชื่อมโยงทางเศรษฐกิจในภูมิภาค (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม, 2560) ดังนั้น สำนักงานบัญชีจึงจำเป็นต้องปรับตัวและพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง คำนึงถึงคุณภาพการบริการ มุ่งพัฒนาตนเองอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อสร้างภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือให้แก่ลูกค้า ผู้ใช้บริการ ให้เป็นที่ยอมรับว่าเป็นองค์กรที่มีความเป็นมืออาชีพ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพเป็นการสร้างความสามารถในการแข่งขัน อีกทั้งยังเป็นการยกระดับความเป็นมืออาชีพขององค์กรก่อให้เกิดคุณภาพเป็นมาตรฐานสากลเพื่อเข้าสู่การแข่งขันในตลาด AEC ได้อย่างยั่งยืน

ความเป็นมืออาชีพขององค์กร (Organizational Professionalism) เป็นกระบวนการในการบริหารจัดการที่นำมาใช้ในการทำความเข้าใจและใช้ในการบริหารจัดการผลการดำเนินงานขององค์กร ขึ้นมาความคิดในเชิงกลยุทธ์และสร้างโอกาสในการเรียนรู้ เป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์การดำเนินงานที่สำคัญของธุรกิจที่ต้องตระหนักและให้ความสำคัญอยู่เสมอเพื่อเสริมสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้อย่างเต็มศักยภาพ เพื่อเป็นองค์กรที่มีผลการดำเนินงานและมีการบริหารจัดการที่ดี บุคลากรมีความสามารถ มีความชำนาญในวิชาชีพมากที่สุด ซึ่งความเป็นมืออาชีพขององค์กรประกอบด้วย ด้านการนำองค์กร (Leadership) ด้านการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด (Customer and Marketing Focuses) ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

(Measurement, Analysis and Knowledge Management) ด้านบุคลากร (Workforce) ด้านการปฏิบัติการ (Operations) และด้านผลลัพธ์ทางธุรกิจ (Business Results) (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2560 : 2) โดยความเป็นมืออาชีพขององค์กรถือเป็นการบริหารจัดการองค์ประกอบทุกด้านขององค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ขององค์กร แสดงให้เห็นถึงความเป็นเลิศในการบริหารจัดการขององค์กร เป็นองค์กรที่มีความเป็นมืออาชีพ เป็นที่ยอมรับของสาธารณชน ส่งผลให้ถึงจุดสูงสุดแห่งความสำเร็จ

ความสำเร็จขององค์กร (Organizational Success) เป็นผลลัพธ์ของการดำเนินงานทั้งในรูปของตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินที่เกิดขึ้นจากหลายหลายปัจจัย รวมถึงกระบวนการพัฒนาองค์กร และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร มุ่งเน้นการบรรลุการวัดความสำเร็จทั้งในระดับหน่วยงานระดับแผนกและระดับผู้บริหาร ซึ่งการทำงานที่เน้นตัวชี้วัดความสำเร็จนี้ได้ส่งผลให้ธุรกิจต้องปรับตัวและพัฒนาอย่างเต็มที่ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยความสำเร็จขององค์กรสามารถพิจารณาจากการวัดผลการปฏิบัติงานแบบ ดุลยภาพ (Balanced Scorecard) ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดที่ทำให้สามารถเห็นภาพรวมของธุรกิจได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย ด้านการเงิน (Financial) ด้านลูกค้า (Customer) ด้านกระบวนการภายในทางธุรกิจ (Internal Process) และด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Learning and Growth) (เนตรพัฒนา ยาวีราช, 2556 : 182-187) ดังนั้น สำนักงานบัญชีจึงต้องให้ความสำคัญกับการประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำมาพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงาน อยู่เสมอ เพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพนำไปสู่ความสำเร็จของสำนักงาน บัญชีในอนาคต

สำนักงานบัญชี (Accounting Firms) เป็นธุรกิจหลักที่ให้บริการด้านการจัดทำบัญชี การให้บริการ ตรวจสอบบัญชี การให้คำปรึกษาทั้งในด้านการบัญชี การเงิน รวมถึงด้านกฎหมายภาษีอากรและการวางแผนธุรกิจ ปัจจุบันสำนักงานบัญชีมีมาตรฐานการทำงานที่ดีสามารถสร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นแก่ลูกค้ามากขึ้น จากการเข้าร่วมโครงการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ (กรมพัฒนา ธุรกิจการค้า, 2555) ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชีจะต้องปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานทางการบัญชีหรือมาตรฐานสากลได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสำนักงานบัญชีจะต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพให้มากที่สุด ซึ่งจะส่งผลให้สำนักงานบัญชีประสบความสำเร็จในวิชาชีพได้อย่างยั่งยืน

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น การวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นมืออาชีพขององค์กรกับความสำเร็จขององค์กร โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนและพัฒนา ดำเนินงานขององค์กร เพื่อนำไปสู่ความเป็นมืออาชีพขององค์กร สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือนโยบายของ องค์กรสู่ความสำเร็จขององค์กร

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

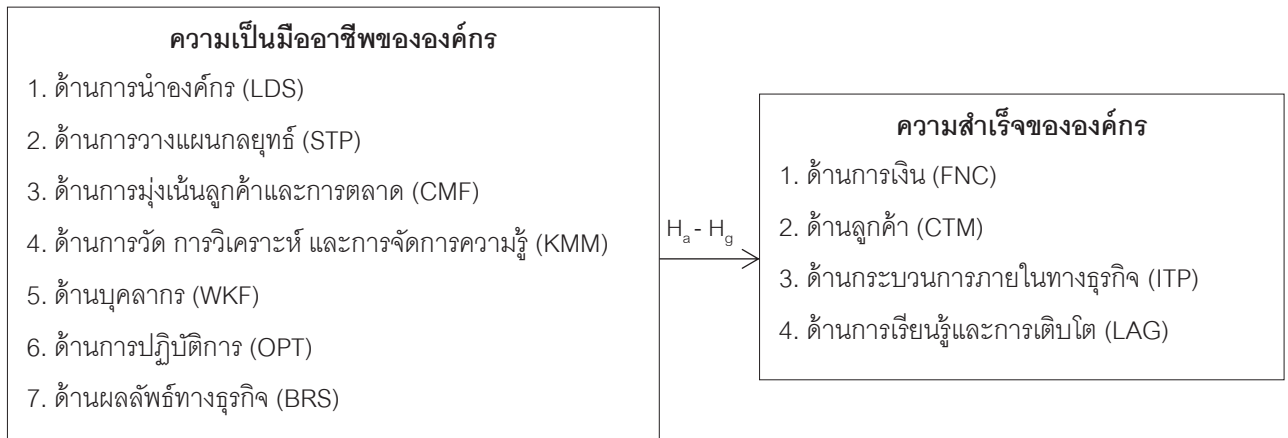
1. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นมืออาชีพขององค์กรกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวมของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อทดสอบผลกระทบของความเป็นมืออาชีพขององค์กรกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวมของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3. กรอบแนวคิดของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดให้ความเป็นมืออาชีพขององค์กรเป็นตัวแปรอิสระ และความสำเร็จขององค์กรเป็นตัวแปรตาม ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

รูปภาพประกอบที่ 1

กรอบแนวคิดของความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นมืออาชีพขององค์กรกับความสำเร็จขององค์กร



1. ความเป็นมืออาชีพขององค์กร (Organizational Professionalism)

ความเป็นมืออาชีพขององค์กร (Organizational Professionalism) หมายถึง กระบวนการ วิธีการต่าง ๆ ที่ใช้ในการบริหารจัดการและการดำเนินงานขององค์กร การมีผู้นำองค์กรที่ดี มีการบริหารจัดการที่ดี บุคลากรมีความสามารถ และเป็นองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญและชำนาญในวิชาชีพมากที่สุดเพื่อผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ซึ่งความเป็นมืออาชีพขององค์กรมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากปัจจุบันมีการแข่งขันทางธุรกิจสำนักงานบัญชีเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และรวดเร็ว จึงจำเป็นต้องอาศัยความเป็นมืออาชีพขององค์กร ซึ่งเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์การดำเนินงานที่สำคัญของธุรกิจที่ต้องตระหนักและให้ความสำคัญอยู่เสมอเพื่อเสริมสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้อย่างเต็มศักยภาพ เพื่อเป็นองค์กรที่มีผลการดำเนินงาน มีการบริหารจัดการที่ดี บุคลากรมีความสามารถ มีความชำนาญในวิชาชีพมาก ความเป็นมืออาชีพ เป็นที่ยอมรับของสาธารณชน ส่งผลให้ถึงจุดสูงสุดแห่งความสำเร็จ องค์กรให้ความสำคัญกับการวางระบบบริหารจัดการภายในองค์กร การปรับปรุงโครงสร้างและวัฒนธรรมขององค์กร ถือเป็นเครื่องมือการบริหารและพัฒนาองค์กรชนิดหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นในองค์กร ทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และประสบความสำเร็จต่อไป (ปิยนุช มงคลนำ, 2560)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ความเป็นมืออาชีพขององค์กร ประกอบด้วย 7 ด้าน โดยประยุกต์จากแนวคิดเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2561-2562 ใช้ในการประเมินความเป็นเลิศขององค์กรของสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (2560 : 2) ประกอบด้วย 1) ด้านการนำองค์กร (Leadership) เป็นการแสดงบทบาทผู้นำระดับสูงขององค์กรในการชี้นำองค์กรให้มีเป้าหมาย วิสัยทัศน์ ค่านิยม แนวทางการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน 2) ด้านการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) เป็นการนำเทคนิคหรือกลยุทธ์มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพ สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันทางเศรษฐกิจ

3) ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด (Customers Focus and Marketing) เป็นกระบวนการขององค์กรในการ

ฝึกอบรมและสร้างจิตสำนึกให้แก่บุคลากรในองค์กรตระหนักถึงความสัมพันธ์อันดีกับผู้บริหาร โดยการเอาใจใส่ให้คำปรึกษา คำแนะนำ รวมทั้งการวิเคราะห์ความต้องการ การให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริหารที่ก่อให้เกิดความประทับใจ เกิดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กร 4) ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis and Knowledge Management) เป็นการที่นำระบบการจัดการสารสนเทศที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล และการเผยแพร่ 5) ด้านบุคลากร (Workforce) เป็นกระบวนการในการจัดหาทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาเป็นสมาชิกในองค์กร ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทักษะความรู้ 6) ด้านการปฏิบัติการ (Operations) เป็นการกำหนดขั้นตอนกระบวนการ การดำเนินงาน การให้บริการที่ถูกต้องเป็นไปตามมาตรฐานทางกาบัญชี กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และ 7) ด้านผลลัพธ์ทางธุรกิจ (Business Results) เป็นการตรวจสอบและประเมินกิจกรรมการดำเนินงาน เพื่อปรับปรุงและรักษาผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่องค์กรได้กำหนดไว้

2. ความสำเร็จขององค์กร (Organizational Success)

ความสำเร็จขององค์กร (Organizational Success) หมายถึง ผลลัพธ์จากการดำเนินงานขององค์กร เพื่อบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในรูปแบบตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน ซึ่งองค์กรได้รับผลประโยชน์ตอบแทนด้านต่างๆ ทั้งยอดขาย การเพิ่มขึ้นของลูกค้า กระบวนการภายในที่ดีการเติบโตขององค์กร ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวอย่างยั่งยืนเป็นการรับรู้ภายในจิตใจของผู้มีส่วนได้เสียต่อองค์กรที่เกิดจากความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ความสำเร็จขององค์กร ประกอบด้วย 4 ด้าน โดยประยุกต์จากแนวคิดการบริหารงานแบบ Balanced Scorecard (BSC) ของ เนตรพัฒนา ยาวีราช (2556 : 182-187) ดังนี้ 1) ด้านการเงิน (Financial Perspective) เป็นผลการดำเนินงานของธุรกิจที่เกี่ยวข้องในด้านการเงิน ได้แก่ การเพิ่มขึ้นของรายได้ การเพิ่มขึ้นของกำไร การลดต้นทุนให้ต่ำลงและการบรรลุวัตถุประสงค์ทางการเงิน 2) ด้านลูกค้า (Customer Perspective) เป็นผลลัพธ์ที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งในด้านความสามารถในการรักษาลูกค้ารายเดิม และเพิ่มลูกค้ารายใหม่ การมีลูกค้าที่หลากหลายมากขึ้นเอง และได้รับความพึงพอใจของลูกค้า 3) ด้านกระบวนการภายในทางธุรกิจ (Internal Process Perspective) เป็นการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานในองค์กร นโยบายและแนวทางต่างๆ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่รวดเร็ว 4) ด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Learning and Growth Perspective) เป็นการส่งเสริมความรู้ความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่อง และความสามารถในการรักษาพนักงานที่มีคุณภาพ ตลอดจนการมีวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและแสดงความสามารถ

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น จะเห็นได้ว่าความเป็นมืออาชีพขององค์กรมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น จึงตั้งเป็นสมมติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

H_a : ความเป็นมืออาชีพขององค์กร ด้านการนำองค์กรมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม

H_b : ความเป็นมืออาชีพขององค์กร ด้านการวางแผนกลยุทธ์มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม

H_c : ความเป็นมืออาชีพขององค์กร ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาดที่มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม

H_d : ความเป็นมืออาชีพขององค์กร ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม

H_e : ความเป็นมืออาชีพขององค์กร ด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม

H_f : ความเป็นมืออาชีพขององค์กร ด้านการปฏิบัติการมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม

H_g : ความเป็นมืออาชีพขององค์กร ด้านผลลัพธ์ทางธุรกิจมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม

4. วิธีการวิจัย

4.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 361 แห่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562) ซึ่งผู้บริหารสำนักงานบัญชีเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัย (Key Informant) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถาม จำนวน 361 ฉบับ เมื่อครบกำหนดในการเก็บแบบสอบถาม ได้รับแบบสอบถามตอบกลับทั้งสิ้น 108 ฉบับ เป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น 108 ฉบับ อัตราผลตอบแทนคิดเป็นร้อยละ 29.92 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker et al. (2001) ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถาม ต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงถือว่ายอมรับได้

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบการตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 7 ข้อ โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบการตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย รูปแบบธุรกิจ ทุนในการดำเนินงาน จำนวนพนักงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน สถานที่ตั้งของธุรกิจ จำนวนลูกค้า และรายได้เฉลี่ยต่อปี

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นมืออาชีพขององค์กร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 28 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาความเป็นมืออาชีพขององค์กร 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการนำองค์กร จำนวน 4 ข้อ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ จำนวน 4 ข้อ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด จำนวน 4 ข้อ ด้านการวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ จำนวน 4 ข้อ ด้านบุคลากร จำนวน 4 ข้อ ด้านการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ข้อ และด้านผลลัพธ์ทางธุรกิจ จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 16 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาความสำเร็จขององค์กร 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการเงิน จำนวน 4 ข้อ ด้านลูกค้า จำนวน 4 ข้อ ด้านกระบวนการภายในทางธุรกิจ จำนวน 4 ข้อ และด้านการเรียนรู้และพัฒนา จำนวน 4 ข้อ

4.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item – total Correlation ซึ่งความเป็นมืออาชีพขององค์กร ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.413 – 0.761 และความสำเร็จขององค์กร ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.415 – 0.808 ซึ่งสอดคล้องกับ (สมบัติ ท้ายเรือคำ, 2552: 90) ได้เสนอเกณฑ์การพิจารณาค่าอำนาจจำแนก มีค่ามากกว่า 0.40 ขึ้นไป ถือว่าแบบสอบถามมีคุณภาพสามารถนำมาใช้เก็บข้อมูลเพื่อทำวิจัยได้ และการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามเป็นรายด้าน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งความเป็นมืออาชีพขององค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.898 – 0.923 และความสำเร็จขององค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.713 – 0.825 ซึ่งเป็นค่าที่ (Hair et al., 2006) ได้เสนอว่าค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่มีค่าเกิน 0.70 ขึ้นไป แสดงว่าแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพนำมาใช้เก็บข้อมูลเพื่อทำวิจัยได้

4.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการทดสอบคุณลักษณะของตัวแปร ได้แก่ การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity Test) โดยการใช้ Variance Inflation Factors (VIFs) และสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งเขียนสมการได้ ดังนี้

$$TOS = \beta_0 + \beta_1LDS + \beta_2STP + \beta_3CMF + \beta_4KMM + \beta_5WKF + \beta_6OPT + \beta_7BRS + \varepsilon$$

เมื่อ	TOS	แทน	ความสำเร็จขององค์กรโดยรวม
	LDS	แทน	ความเป็นมืออาชีพขององค์กร ด้านการนำองค์กร
	STP	แทน	ความเป็นมืออาชีพขององค์กร ด้านการวางแผนกลยุทธ์
	CMF	แทน	ความเป็นมืออาชีพขององค์กร ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด
	KMM	แทน	ความเป็นมืออาชีพขององค์กร ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
	WKF	แทน	ความเป็นมืออาชีพขององค์กร ด้านบุคลากร
	OPT	แทน	ความเป็นมืออาชีพขององค์กร ด้านการปฏิบัติการ
	BRS	แทน	ความเป็นมืออาชีพขององค์กร ด้านผลลัพธ์ทางธุรกิจ
	ε	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน

5. ผลลัพธ์จากการวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความเป็นมืออาชีพขององค์กรกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม
ของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตัวแปร	TOS	LDS	STP	CMF	KMM	WKF	OPT	BRS	VIFs
$\bar{X}$	4.24	4.48	4.41	4.52	4.41	4.43	4.35	4.49	
s.d	0.456	0.508	0.524	0.473	0.515	0.509	0.583	0.481	
TOS	-	0.606 [*]	0.553 [*]	0.425 [*]	0.562 [*]	0.573 [*]	0.624 [*]	0.471 [*]	
LDS		-	0.643 [*]	0.416 [*]	0.588 [*]	0.566 [*]	0.572 [*]	0.471 [*]	1.998
STP			-	0.492 [*]	0.657 [*]	0.543 [*]	0.697 [*]	0.558 [*]	2.651
CMF				-	0.634 [*]	0.436 [*]	0.506 [*]	0.571 [*]	1.924
KMM					-	0.584 [*]	0.670 [*]	0.541 [*]	2.674
WKF						-	0.668 [*]	0.541 [*]	2.181
OPT							-	0.487 [*]	2.757
BRS								-	1.909

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระความเป็นมืออาชีพขององค์กร แต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.425 – 0.624 ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่าค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ ความเป็นมืออาชีพขององค์กรมีค่าตั้งแต่ 1.909 – 2.757 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black, K. 2006 : 585)

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม
ของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความเป็นมืออาชีพขององค์กร	ความสำเร็จขององค์กร		t	p - value
	โดยรวม (TOS)			
	สัมประสิทธิ์	ความคลาดเคลื่อน		
	ถดถอย	มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.698	0.396	1.762	0.081
ด้านการนำองค์กร (LDS)	0.266	0.094	2.814	0.006*
ด้านการวางแผนกลยุทธ์ (STP)	0.008	0.105	0.080	0.937
ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด (CMF)	0.012	0.099	0.123	0.902
ด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (KMM)	0.078	0.108	0.729	0.468
ด้านบุคลากร (WKF)	0.128	0.098	1.305	0.195
ด้านการปฏิบัติการ (OPT)	0.221	0.097	2.294	0.024*
ด้านผลลัพธ์ทางธุรกิจ (BRS)	0.080	0.097	0.821	0.414
F = 14.746 p = 0.000 AdjR ² = 0.473				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ความเป็นมืออาชีพขององค์กร (TOP) ด้านการนำองค์กร (LDS) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม (TOS) ($\beta = 0.266, p < 0.05$) เนื่องจากปัจจุบันสำนักงานบัญชีให้ความสำคัญกับการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมไปยังบุคคลกรอย่างเป็นระบบ ส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร โดยมุ่งเน้นในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการดำเนินงาน และสนับสนุนให้มีการดำเนินงานและปฏิบัติกรอย่างจริงจัง เพื่อให้ผลประกอบการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้นำในการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ จนสามารถขยายกลุ่มลูกค้าได้หลากหลายมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติพงษ์ อโน (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันอย่างมากกว่าผู้บริหารมีอิทธิพลต่อองค์กรในทุกด้าน โดยการบริหารจัดการเป็นปัจจัยที่กำหนดประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กรโดยตรง จึงเป็นประเด็นที่สำคัญที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญและต้องทำความเข้าใจในภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของงานด้านบริหาร จัดการทั้งต่อตนเอง ต่อกลุ่ม ต่อสังคมและต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเนื่องกัน เพื่อนให้องค์กรมีความได้เปรียบทางการแข่งขันมากขึ้นและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยธิดา สายสุทธิ (2554) พบว่าการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีมีการพัฒนาแนวทางในการดำเนินงานขององค์กรอยู่เสมอ เพื่อให้การดำเนินงานในองค์กรมีประสิทธิภาพ ในการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าที่สุด เกิดการถ่ายทอดข้อมูลในการปรับปรุงองค์กรในการที่จะนำไปสู่ความสำเร็จต่อไป ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน H_4

ความเป็นมืออาชีพขององค์กร (TOP) ด้านการปฏิบัติการ (OPT) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม ($\beta = 0.221, p < 0.05$) เนื่องจาก วิชาชีพบัญชีเป็นการวิเคราะห์ การบันทึกบัญชี รายการค้าและบริการ การสรุปแปรรูปผลเป็นตัวเลขทางการเงินโดยนักบัญชีจะต้องมีความรู้ความสามารถด้านการบัญชี ดังนั้น สำนักงานบัญชีต้องจัดทำคู่มือและข้อกำหนดต่างๆ ของการให้บริการ เพื่อให้กระบวนการทำงานเป็นไปตามข้อกำหนด มีการปรับปรุงการให้ระหว่างบริการและหลังบริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้ายอมรับการปฏิบัติงานอยู่เสมอและเพิ่มคุณค่าในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ทำให้เกิดการยอมรับ สามารถขยายกลุ่มลูกค้าได้หลากหลายมากขึ้น ลูกค้าเก่ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน รวมทั้งมีลูกค้าใหม่เข้ามาใช้บริการควบคู่กันไปอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรางคณา คำทา (2557 : บทคัดย่อ) พบว่า ผู้บริหารธุรกิจจะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาการให้บริการ โดยการนำเสนอความคิด วิธีการพัฒนากลยุทธ์และวิธีการบริหารจัดการระบบให้มีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน มีความเป็นมืออาชีพและมีมาตรฐานในด้านการบริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับธุรกิจต่อไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยนุช มงคลนำ (2560) พบว่า การบริหารจัดการเรื่องกระบวนการ ลำดับขั้นตอนของการวางระบบในเรื่องการปฏิบัติงานขององค์กรจะต้องมีส่วนหนึ่งที่เข้ามาเกี่ยวข้อง คือ การทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อสิ่งนี้จะทำให้เกิดผลงานของพนักงานในองค์กรได้ การที่พนักงานคนเดียวจะไม่สามารถดำเนินงานและปฏิบัติงานให้องค์กรนั้นประสบผลสำเร็จได้อย่างแน่นอน ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน H_5

ความเป็นมืออาชีพขององค์กร (TOP) ด้านการวางแผนกลยุทธ์ (STP) ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร เนื่องจาก สำนักงานบัญชีมีลูกค้าที่มาใช้บริการในแต่ละครั้ง ส่วนใหญ่ไม่ได้มาจากการวางแผน แต่จะอยู่ในรูปแบบของการบอกต่อหรือปากต่อปาก (Word of Mouth) ยกตัวอย่างเช่น ถ้าสำนักงานบัญชีที่ให้บริการที่ดี รวดเร็ว ถูกต้อง ทันเวลา ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ก็จะได้รับ ความไว้วางใจและบอกต่อกันเป็นต้น ดังนั้น ความเป็นมืออาชีพขององค์กร ด้านการวางแผนกลยุทธ์ จึงไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรของสำนักงานบัญชี ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_6

ความเป็นมืออาชีพขององค์กร (TOP) ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด (CMF) ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร เนื่องจาก สำนักงานบัญชีมีข้อจำกัด ห้ามโฆษณาหรือยินยอมให้ผู้อื่นโฆษณา เว้นแต่การแสดงชื่อ คุณวุฒิ ที่อยู่ หรือที่ตั้งสำนักงานของตน ซึ่งสำนักงานบัญชีจะได้ลูกค้าจากความเชื่อถือในผลงาน ไม่ควรจะได้ลูกค้าจากการโฆษณาเหมือนธุรกิจทั่วไป เพราะการเสนอติดต่อสารณชน โดยประกาศหรือโฆษณา อาจทำให้ภาพพจน์ของสำนักงานบัญชีเสียหายได้ ซึ่งผิดข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชีว่าด้วยจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2561 (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2561 : เว็บไซต์) ดังนั้นความเป็นมืออาชีพขององค์กร ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด จึงไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรของสำนักงานบัญชี ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน H_c

ความเป็นมืออาชีพขององค์กร (TOP) ด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (KMM) ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร เนื่องจาก สำนักงานบัญชีโดยส่วนใหญ่เป็นสำนักงานบัญชีขนาดเล็ก เจ้าของจะเป็นทั้งเจ้าของและผู้จัดการใช้บุคลากรจำนวนน้อย และมีงบประมาณเงินทุนในกิจการไม่มาก ซึ่งการนำระบบสารสนเทศในด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้เข้ามาปรับใช้ในกิจการต้องลงทุนสูงทั้งในด้านระบบเองและด้านผู้ใช้ระบบ สำนักงานบัญชีจึงไม่ได้ให้ความสำคัญในด้านนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยสวรรค์ รัชกะภูติ และคณะ (2559 : 430-501) พบว่า ระบบสารสนเทศทางการบัญชีช่วยให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลในเครือข่ายภายในองค์กร มีฐานข้อมูลที่มีความความสะดวกในการค้นหาหรือเปรียบเทียบข้อมูล สามารถจัดทำแผนหรือมาตรการในการดำเนินงานได้ดีขึ้น สามารถตรวจสอบการดำเนินงาน และระบบการติดตามและประเมินผลการทำงาน ช่วยในการตัดสินใจด้านการวางแผนขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และภายในองค์กรกรก็จะต้องมีความพร้อมที่จะนำระบบสารสนเทศทางการบัญชีควบคู่กันไป ดังนั้น ความเป็นมืออาชีพขององค์กรด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้จึงไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน H_d

ความเป็นมืออาชีพขององค์กร (TOP) ด้านบุคลากร (WKF) ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากปัจจุบันสำนักงานบัญชีใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปในการบันทึกบัญชี เพื่อสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาในการทำงาน ทำให้กิจการเห็นถึงความสำคัญของบุคลากรลดลง ทำให้สำนักงานบัญชีไม่ตระหนักถึงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทักษะความรู้ รวมทั้งการดูแลรักษาและการยกย่องชมเชย สอดคล้องกับแนวคิดของ จตุพร สังขวรรณ (2561 : 67) กล่าวว่า องค์กรส่วนใหญ่มักจะให้ความสำคัญในเรื่องกลยุทธ์ โครงสร้าง และระบบงานมากกว่าเรื่องของทักษะ ความรู้ ทักษะคิดของพนักงาน และค่านิยมวัฒนธรรมขององค์กร เนื่องจากในการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึงทำให้ในการบริหารงานขององค์กรจึงต้องเน้นให้ความสำคัญกับเรื่องของการบริหารจัดการระบบงานมากกว่าบริหารคน มองข้ามปัจจัยหลักที่เป็นผู้ขับเคลื่อนระบบต่างๆ จึงทำให้ถึงแม้ว่าองค์กรจะมีการปรับกลยุทธ์ ปรับโครงสร้าง ระบบงานเพียงใด แต่องค์กรก็ยังไม่ประสบความสำเร็จ ดังนั้นความเป็นมืออาชีพขององค์กร ด้านบุคลากร จึงไม่มีผลความสัมพันธ์และผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน H_e

ความเป็นมืออาชีพขององค์กร (TOP) ด้านผลลัพธ์ทางธุรกิจ (BRS) ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร เนื่องจาก กระบวนการตรวจสอบประเมินกิจกรรมการดำเนินงาน เพื่อปรับปรุงและรักษาผลการดำเนินงานเป็นกระบวนการขั้นตอนที่ต้องใช้เวลา ทรัพยากร และงบประมาณในการตรวจสอบและประเมินผล ซึ่งสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่มีขนาดเล็ก มีเงินทุนและทรัพยากรที่ค่อนข้างจำกัด ทำให้สำนักงานบัญชีไม่เห็นถึงความสำคัญของผลลัพธ์ทางธุรกิจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษกร ดวงสว่าง (2558 : 41) พบว่า การบรรลุเป้าหมาย

หรือวัตถุประสงค์ขององค์กร ในการที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้สินค้าหรือบริการขององค์กร กระบวนการหรือขั้นตอนการทำงานต่างๆ ที่เป็นองค์ประกอบย่อยหลายๆ ส่วนมารวมกันหรือเชื่อมโยงกันจนเป็นระบบหลักขององค์กร เพื่อให้การทำงานขององค์กรเกิดผลลัพธ์หรือผลสำเร็จ ซึ่งระบบหลักขององค์กร ได้แก่ ระบบการเงิน ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น ดังนั้นความเป็นมืออาชีพขององค์กร ด้านผลลัพธ์ทางธุรกิจจึงไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน H₉

6. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นมืออาชีพขององค์กรกับ ความสำเร็จขององค์กรของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งผู้บริหารสำนักงานบัญชี เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัย (Key Informants) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถาม จำนวน 361 ฉบับ เมื่อครบกำหนดได้รับแบบสอบถามตอบกลับที่มีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น 108 ฉบับ อัตราผลตอบแทนคิดเป็นร้อยละ 29.92 โดยตัวแปรอิสระในการวิจัยคือ ความเป็นมืออาชีพขององค์กร ประกอบด้วย ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านบุคลากร ด้านการปฏิบัติการ และด้านผลลัพธ์ทางธุรกิจ สำหรับตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จขององค์กร ประกอบด้วย ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในทางธุรกิจ และด้านการเรียนรู้และการเติบโต

ผลการวิจัย พบว่า ความเป็นมืออาชีพขององค์กร ด้านการนำองค์กร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร เนื่องจาก ปัจจุบันสำนักงานบัญชีให้ความสำคัญกับการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยม เพื่อให้ผลองค์กร ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้นำในการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ มีความได้เปรียบทางการแข่งขันมากขึ้น และบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และความเป็นมืออาชีพขององค์กร ด้านการปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร เนื่องจาก วิชาชีพบัญชีเป็นการวิเคราะห์ การบันทึกบัญชีรายการค้า การสรุปประมวลเป็นตัวเลขทางการเงินโดยนักบัญชีจะต้องมีความรู้ความสามารถด้านการบัญชี ดังนั้น สำนักงานบัญชี จึงต้องปฏิบัติตามข้อกำหนด เพื่อสร้างความเชื่อมั่นทำให้เกิดการยอมรับ สามารถขยายกลุ่มลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น ลูกค้าเกิดความประทับใจ ทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน มีมาตรฐานในด้านการบริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับธุรกิจต่อไป ดังนั้นผู้บริหารสำนักงานบัญชี ควรให้ความสำคัญกับความเป็นมืออาชีพขององค์กรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน และให้บุคลากรในองค์กร สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและ ปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดเพื่อนำไปสู่องค์กรที่เป็นเลิศ และสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรในสภาวะการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงในอนาคต สำหรับความเป็นมืออาชีพขององค์กร ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด ด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ด้านบุคลากร และด้านผลลัพธ์ทางธุรกิจ ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากเป็นองค์ประกอบเชิงกลยุทธ์ ซึ่งสำนักงานบัญชีโดยทั่วไปจะไม่ให้ความสำคัญในการนำมาใช้ปฏิบัติในการดำเนินงานขององค์กร แต่จะมุ่งเน้นในด้านการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแตกต่างจากสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ให้ความสำคัญกับการกำหนดแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ อีกทั้งยังมีการส่งเสริมทักษะของบุคลากรให้มีทักษะและความรู้ความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ดังนั้นองค์ประกอบเหล่านี้จึงไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กรของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

7. ประโยชน์ในเชิงทฤษฎีและข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

7.1 ประโยชน์ในเชิงทฤษฎี

จากผลลัพธ์ของการวิจัยในครั้งนี้ช่วยในการยืนยันและสนับสนุนการวิจัยในอดีตเกี่ยวกับความเป็นมืออาชีพขององค์กร ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรได้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตามการวิจัยนี้ยังมีข้อเสนอแนะในการวิจัยในอนาคต ซึ่งเป็นการขยายและสร้างสรรคความรู้ใหม่จากการวิจัยในปัจจุบัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

7.1.1 ผู้บริหารสำนักงานบัญชี ควรให้ความสำคัญกับความเป็นมืออาชีพขององค์กร โดยเฉพาะด้านการนำองค์กร เนื่องจาก วิสัยทัศน์และค่านิยม แสดงถึงบทบาทผู้นำระดับสูงขององค์กรในการชี้นำองค์กรให้มีเป้าหมาย แนวทางการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน พร้อมทั้งสร้างความผูกพันในองค์กรให้กับบุคลากร ระยะเวลา มีความสามารถในการตัดสินใจการสร้างนวัตกรรมการสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ความรับผิดชอบต่อลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียตลอดจนความรับผิดชอบต่อสาธารณะและความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จขององค์กร

7.1.2 ผู้บริหารสำนักงานบัญชี ควรให้ความสำคัญกับความเป็นมืออาชีพขององค์กร โดยเฉพาะด้านการปฏิบัติงาน เนื่องจาก การจัดทำบัญชี มีการกำหนดขั้นตอนกระบวนการ การดำเนินงาน การให้บริการที่ถูกต้อง เป็นไปตามมาตรฐาน กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการปรับปรุงพัฒนากระบวนการในการให้บริการขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

7.1.3 ผู้บริหารสำนักงานบัญชี ควรติดตามและตรวจสอบให้สำนักงานบัญชีมีคุณภาพและได้รับการยอมรับ เกิดความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แสวงหาความเป็นเลิศทางวิชาชีพ เพื่อไปสู่ความเป็นมืออาชีพขององค์กรอย่างยั่งยืน

7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

จากการทบทวนวรรณกรรมในอดีตและผลลัพธ์ของการวิจัยครั้งนี้ จะเห็นได้ว่าความเป็นมืออาชีพขององค์กร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งได้มีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย ไว้ดังนี้

7.2.1 ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นมืออาชีพขององค์กรกับความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจรูปแบบอื่นๆ เช่น ธุรกิจเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วน หรือหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น เนื่องจากสำนักงานบัญชีมีลักษณะเฉพาะในการดำเนินงานทางธุรกิจ ผลที่ได้จากการวิจัยจึงไม่อาจครอบคลุมหรือเหมาะสมกับลักษณะการดำเนินงานในองค์กรธุรกิจรูปแบบอื่น ดังนั้นเพื่อศึกษาเปรียบเทียบในรูปแบบธุรกิจที่มีปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม การดำเนินงาน และกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่างกัน ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร ซึ่งอาจทำให้งานวิจัยมีประสิทธิภาพและสามารถนำไปใช้ประโยชน์โดยตรงตามเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

7.2.2 ควรมีการเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างเป็นพื้นที่ภูมิภาคอื่น หรือเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีความหลากหลาย ละเอียดและมีประโยชน์สูงสุด

7.2.3 ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบหรือปัจจัยด้านอื่นที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร เช่น ปัจจัยด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมในองค์กร ปัจจัยการบริหารด้านการบัญชีและภาษี หรือปัจจัยด้านการควบคุมภายใน เป็นต้น เพื่อให้ผลการวิจัยมีความละเอียดและน่าสนใจขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาธุรกิจให้สามารถแข่งขันในตลาดได้อย่างมั่นคง

7.2.4 ควรมีการเพิ่มวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม เป็นการสอบถามโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล เป็นการซักถามพูดคุยกันระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ เป็นการถามเจาะลึกคำตอบอย่างละเอียดถี่ถ้วน เพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างละเอียด ครบถ้วน และแม่นยำ

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2562). *กรมพัฒนาธุรกิจการค้าเตรียมเพิ่มสมรรถนะนักบัญชียุคใหม่ทั่วประเทศเน้นตอบ*
โจทย์ความต้องการภาคธุรกิจได้อย่างตรงจุด. ค้นเมื่อ 18 กุมภาพันธ์ 2563, จาก
https://www.dbd.go.th/news_view.php?nid=469416278.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2555). *การรับรองสำนักงานบัญชีคุณภาพ*. ค้นเมื่อ 18 กุมภาพันธ์ 2563, จาก
https://dbd.go.th/news_view.php?nid=2813.
- กิตติพงษ์ อิน. (2559). *ผลกระทบของกลยุทธ์การบริหารจัดการสมัยใหม่ที่ดีที่มีต่อความสำเร็จขององค์กร*
ของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต.
คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กฤษกร ดวงสว่าง. (2558). *ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความสำเร็จของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)*.
วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- เกษรา ธัญลักษณ์ภาคย์. (2555). AEC กับการปรับตัวของภาคอสังหาริมทรัพย์ไทย. *วารสารธนาคารอาคารสงเคราะห์*,
18(70), 36–39.
- จตุพร สังขวรรณ. (2561). *ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสรรค์ รังคะภูติ, วัชรพงษ์ ยอดราช และเจษฎา ไหมตาจักร. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของระบบ*
สารสนเทศทางการบัญชีกับผลการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียนใน
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. การประชุมวิชาการและการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ เรื่อง “การวิจัย
- รับใช้ชุมชน สร้างสังคมฐานความรู้” ปี 2559, 31 สิงหาคม 2559, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, หน้า 430-501.
- เนตรพัฒน์ ยาวิราช. (2556). *แนวความคิดพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง* (พิมพ์ครั้งที่ 8).
กรุงเทพมหานคร: ทริปเพิ้ล กู๊ป.
- ปิยธิดา สายสุทธิ. (2554). *ผลกระทบของศักยภาพทางนวัตกรรมที่มีต่อความเป็นมืออาชีพและความสำเร็จขององค์กร*
ของสำนักงานบัญชีในเขตภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชียามหาบัณฑิต. คณะการบัญชีและการจัดการ
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปิยนุช มงคลนำ. (2560). *ผลกระทบของความเป็นเลิศทางวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน*
ของสำนักงานบัญชีในเขตภาคกลางของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชียามหาบัณฑิต.
คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วรางคนา คำหา. (2557). *ผลกระทบของการบริหารการบริการสมัยใหม่ที่มีต่อความสำเร็จขององค์กร*
ของธุรกิจสปาในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต.
คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สภาวิชาชีพบัญชี. (2561). *ข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี ว่าด้วยจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2561*.
ค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2564, จาก <https://www.tfac.or.th/Article/Detail/67793>.
- สภาวิชาชีพบัญชี. (2560). *AEC ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. ค้นเมื่อ 29 เมษายน 2563, จาก
<https://www.tfac.or.th/Article/Detail/67793>.
- สมบัติ ท้ายเรือคำ. (2552). *ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. มหาสารคาม:
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. (2560). *เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2561-2562 ใช้ในการประเมินความเป็นเลิศขององค์กร*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ตะวันออก.

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2560. *แผนการส่งเสริม SME ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2560-2564)*.

ค้นหาเมื่อ 29 เมษายน 2563. จาก [https://www.sme.go.th/upload/mod_download/แผนการส่งเสริม%20SME%20ฉบับที่%204%20\(พ.ศ.%202560-2564\).pdf](https://www.sme.go.th/upload/mod_download/แผนการส่งเสริม%20SME%20ฉบับที่%204%20(พ.ศ.%202560-2564).pdf)

Aaker, D.A., Kumar, V. & Day, G.S. (2001). *Marketing research* (7th ed.). New York: John Wiley and Sons.

Black, K. (2006). *Business statistics: for contemporary decision making*. (4th ed.), Business Statistics for Contemporary Decision Making. New York: John Wiley and Son.

Hair, J.F., Black, W.C., & Erson, R.E. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed.). New Jersey: Pearson.