

ผลกระทบของการบริหารงานแบบมืออาชีพที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในประเทศไทย

Effects of Professionalism Management on Operational Success
of Area Revenue Branch Offices in Thailand

สุวิทย์ มันทะ^{*} และขจิต ณ กาฬสินธุ์²

Suwit Munta^{*} and Khajit Na Kalasindhu²

Received : December 25, 2021 Revised : May 27, 2022 Accepted : May 30, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบผลกระทบของการบริหารงานแบบมืออาชีพที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในประเทศไทย โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในประเทศไทย จำนวน 587 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่าการบริหารงานแบบมืออาชีพ ด้านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงและปรับใช้กับกระบวนการงานที่รับผิดชอบ ด้านการสร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรในการสร้างนวัตกรรม ด้านขับเคลื่อนองค์กรคุณธรรม และด้านการเพิ่มประสิทธิภาพคนและประสิทธิภาพงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ผลลัพธ์จากการวิจัยชี้ให้เห็นว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ควรให้ความสำคัญกับการบริหารงานแบบมืออาชีพ เพื่อสร้างความสำเร็จในการดำเนินงาน ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรควรตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องของการปรับเปลี่ยนการบริหารงานขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารงานแบบมืออาชีพ โดยการสร้างความรู้และความเข้าใจกับบุคลากรในองค์กร รวมถึงพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป อันจะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานในอนาคตได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ : การบริหารงานแบบมืออาชีพ ความสำเร็จในการดำเนินงาน

^{*} นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครพนม

^{*} Master of Accounting, Faculty of Management Sciences and Information Technology, Nakhonphanom University

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครพนม

² Assistant Professor, Faculty of Management Sciences and Information Technology, Nakhonphanom University

*Corresponding author E-mail: baramestno.1@npu.ac.th

Abstract

The objective of this study is to investigate the effect of professionalism management on operational success of area revenue branch offices in Thailand. Data was gathered from 587 heads of area revenue branch offices using mailed-questionnaire as data collection instrument. The statistical techniques assigned in this research are multiple correlation analysis and multiple regression analysis. The results of this research show that professionalism management in digital Transformation, innovation, values, and efficiency aspects positively relate and impact operational success. The results also indicate that area revenue branch offices in Thailand should take into account in professionalism management to improve the operational success. Especially, the enhancement of knowledge and understanding of organization's officers. In addition, the development of organizational operations that consisted of turbulent environments leads to the sustainable operational success.

Keywords : Professionalism Management, Operational Success

1. บทนำ

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจสังคมรวมไปถึงเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงไป ผสมผสานกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรคโคโรนาไวรัส หรือโควิด-19 (COVID-19) ทำให้มนุษย์ต้องหาวิธีป้องกันตนเอง รวมถึงมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการดำรงชีวิต ทั้งในเรื่องการบริโภค การศึกษา การขนส่ง และการประกอบธุรกิจ จนกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตของผู้คนในสังคม ซึ่งเรียกว่า วิถีชีวิตใหม่ (New Normal) จากสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้นได้ส่งผลกระทบต่อประกอบธุรกิจของภาคเอกชน จากการประกอบธุรกิจแบบเดิมไปสู่การขายสินค้าหรือให้บริการออนไลน์ไม่มีหน้าร้านลดการจัดเก็บสินค้าคงคลัง นอกจากนี้ การบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐยังต้องพบกับความยุ่งยากและประสบปัญหามากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของกรมสรรพากรที่มีหน้าที่จัดเก็บภาษีจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานเพื่อให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงการเปลี่ยนแปลงนโยบายของภาครัฐ ดังนั้น สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จึงมีความจำเป็นต้องมีการปรับปรุงกลยุทธการบริหารและกระบวนการปฏิบัติงานให้มีความเป็นมืออาชีพมากขึ้น เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความน่าเชื่อถือแก่องค์กร อันจะนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรต่อไป (รัฐกรณ์ พงษ์ประเสริฐ, 2557)

การบริหารงานแบบมืออาชีพ (Professionalism Management) เป็นการทำงานด้วยความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญในงานที่ได้ปฏิบัติ มีความเป็นอิสระ เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ยึดถือในจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงและปรับกระบวนการงานที่รับผิดชอบ (Digital Transformation) ด้านการจัดการและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในงานที่รับผิดชอบ (Data Analytics) ด้านกลยุทธ์ในการบริหารจัดการเก็บภาษีให้เป็นไปตามเป้าหมาย (Revenue Collection) ด้านการสร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรในการสร้างนวัตกรรม (Innovation) ด้านขับเคลื่อนองค์กรคุณธรรม (Values) และด้านการเพิ่มประสิทธิภาพคนและประสิทธิภาพงาน (Efficiency) การที่องค์กรมีการบริหารงานแบบมืออาชีพย่อมส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานได้ (กรมสรรพากร, 2563ก)

ความสำเร็จในการดำเนินงาน (Operational Success) เป็นผลลัพธ์ขององค์กรในการดำเนินกิจกรรมด้านต่าง ๆ ตามภารกิจหรือเป้าหมายขององค์กรที่ได้ตั้งไว้และได้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

ด้านการเงิน (Financial Perspective) ด้านลูกค้า (Customer Perspective) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) ซึ่งการบริหารงานแบบมืออาชีพ จะช่วยให้องค์กรทั้งหน่วยงานภาครัฐ เอกชน รวมถึงรัฐวิสาหกิจ ได้ทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อน ปัญหา และอุปสรรค ตลอดจน แนวทางในการแก้ไขหรือปรับปรุงการทำงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (สมคิด บางโม, 2562)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในประเทศไทย เป็นประชากรและกลุ่ม ตัวอย่าง เนื่องจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในประเทศไทยเป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง มีภารกิจหลักในการจัดเก็บภาษีอากรประเภทต่าง ๆ เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ อากรแสตมป์ และภาษีการรับมรดก เป็นต้น เพื่อนำเงินรายได้ภาษีอากรส่งให้รัฐบาลใช้บริหารและพัฒนา ประเทศ อย่างไรก็ตามการบริหารงานภายใต้สภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ประกอบสถานการณ์ การแพร่ระบาดของเชื้อโรคโควิด-19 ยังคงระบาดอย่างต่อเนื่อง การบริหารงานจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายและเพียงพอต่องบประมาณรายจ่ายของรัฐบาล ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องมีการ บริหารงานแบบมืออาชีพเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และประสบผลสำเร็จในการดำเนินงาน

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น การวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบผลกระทบของการบริหารงานแบบมือ อาชีพที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในประเทศไทย โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้บริหารสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในประเทศไทย ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลหรือแนวปฏิบัติ ที่ดีในการบริหารงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในประเทศไทย รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน หรือผู้ที่สนใจใช้ เป็นแนวทางในการทางพัฒนา การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับความเป็นมือ อาชีพเพื่อสร้างความสำเร็จ

2. วัตถุประสงค์

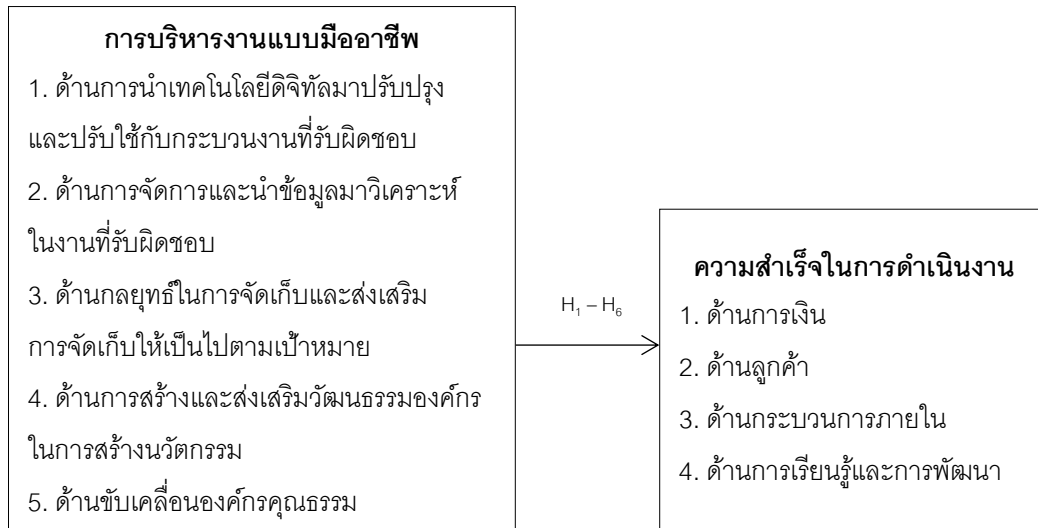
2.1 เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานแบบมืออาชีพ กับความสำเร็จในการดำเนินงาน ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในประเทศไทย

2.2 เพื่อทดสอบผลกระทบระหว่างการบริหารงานแบบมืออาชีพ ที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในประเทศไทย

3. กรอบแนวคิด

รูปภาพประกอบ 1

กรอบแนวคิดการบริหารงานแบบมืออาชีพกับความสำเร็จในการดำเนินงาน



จากกรอบแนวคิดในการวิจัยข้างต้น ได้กำหนดให้การบริหารงานแบบมืออาชีพ เป็นตัวแปรอิสระ และ ความสำเร็จในการดำเนินงาน เป็นตัวแปรตาม ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 การบริหารงานแบบมืออาชีพ (Professionalism Management: PRM)

การบริหารงานแบบมืออาชีพ หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวก การวางแผน และการควบคุม ด้วยความรู้ ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ มีความเป็นอิสระ เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด และยึดมั่นจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งการบริหารงานแบบมืออาชีพมีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ที่ต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจตลอดจนการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อให้สามารถจัดเก็บภาษีได้ตามแผนงานและเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการนำการบริหารงานแบบมืออาชีพ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก การบริหารงานแบบมืออาชีพช่วยให้องค์กรส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผลลัพธ์ในงานวิจัยในอดีต พบว่าการบริหารความเป็นเลิศมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร (พงศ์ศักดิ์ รัชตเวชกุล, 2562) นอกจากนี้การจัดการความเป็นเลิศมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร (ดวงหทัย ใจภักดี, 2560) อีกทั้งการบริหารผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงาน (สุมลรัตน์ คงแสนคำ, 2560)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ การบริหารงานแบบมืออาชีพ (Professionalism Management) ประกอบด้วย 6 ด้าน โดยประยุกต์จากแนวคิดพันธกิจจัดเก็บภาษีตรงเป้า นโยบายตรงกลุ่มและบริการตรงใจของ กรมสรรพากร (2563) ดังนี้ 1) ด้านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงและปรับใช้กับกระบวนการงานที่ได้รับผิดชอบ (Digital Transformation) เป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการเพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรม เพื่อให้พร้อมต่อการก้าวกระโดดของเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงในเชิงกระบวนการทางธุรกิจ การพัฒนาระบบการกรอกแบบล่วงหน้า (Prefill) เพื่ออำนวยความสะดวก

การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา 2) ด้านการจัดการและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในงานที่รับผิดชอบ (Data Analytics) เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ สนับสนุนให้มีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อใช้ในการจัดเก็บภาษี เช่น การเชื่อมโยงข้อมูล (Data Integration) เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกผู้เสียภาษีและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การวิเคราะห์จัดกลุ่มผู้เสียภาษีเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการบริหารจัดการเก็บภาษี 3) ด้านกลยุทธ์ในการจัดเก็บและส่งเสริมการจัดเก็บ ให้เป็นไปตามเป้าหมาย (Revenue Collection) เป็นการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และเป็นธรรม ได้แก่ การควบคุมและติดตามแผนงานสำรวจผู้เสียภาษีรายใหม่ การพัฒนางานด้านกฎหมาย งานอุทธรณ์ภาษีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บภาษีและประสิทธิภาพการทำงาน 4) ด้านการสร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรในการสร้างนวัตกรรม (Innovation) หมายถึง การส่งเสริมให้บุคลากรร่วมกันสร้างนวัตกรรม ส่งเสริมให้มีการเสนอแนวความคิด วิถีปฏิบัติงานใหม่ ๆ เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงาน เช่น จัดทำโครงการ RD Sandbox เพื่อรองรับการนำนวัตกรรมต่าง ๆ ที่ได้จากการทำ Design Thinking และการประกวด Hackathon มาทดสอบในสภาพแวดล้อมจริง 5) ด้านขับเคลื่อนองค์กรคุณธรรม (Values) เป็นการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรคุณธรรมโดยขับเคลื่อนองค์กรคุณธรรม 3 ประการ ได้แก่ ซื่อสัตย์ (Honesty) รับผิดชอบต่อ (Accountability) และมอบใจบริการ (Service Mind) และ 6) ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพคนและประสิทธิภาพ งาน (Efficiency) เป็นการยกระดับประสิทธิภาพของคนและงาน มีศูนย์อบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรทุกระดับ มีการสร้าง เอกลักษณ์ (Branding) และสร้างการรับรู้คุณค่าและประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้มาติดต่อกับองค์กร ประชาสัมพันธ์ภายใน และภายนอกเพื่อให้เรื่องภาษีเป็นเรื่องง่าย คนไทยตระหนักถึงหน้าที่การเสียภาษี การสร้างองค์กรอัจฉริยะ (Smart Office) เพื่อพัฒนาการทำงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3.2 ความสำเร็จในการดำเนินงาน (Operational Success : OPS)

ความสำเร็จในการดำเนินงาน หมายถึง ผลลัพธ์ขององค์กรในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามภารกิจหรือ เป้าหมายขององค์กรที่ได้ตั้งไว้และได้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ วัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ ซึ่งใน การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ภาพพจน์องค์กรประกอบด้วย 4 ด้าน โดยประยุกต์จากแนวคิดการวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ ของ สมคิด บางโม (2562) ดังนี้ 1) ด้านการเงิน (Financial Perspective) เป็นผลการดำเนินงานที่วัดได้จากการเพิ่มขึ้น ของรายได้จากการจัดเก็บภาษี ประสิทธิภาพในการบริหารงานที่มีต้นทุนต่ำ ประสิทธิภาพของบุคลากรในการจัดเก็บภาษี โดยเฉลี่ยต่อคน และประสิทธิภาพในการใช้สินทรัพย์ ความคุ้มค่าในการใช้ประโยชน์ 2) ด้านลูกค้า (Customer Perspective) เป็นผลการดำเนินงานที่วัดได้จากการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้เสียภาษี การเปรียบเทียบการให้บริการกับ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอื่นหรือหน่วยงานราชการอื่น การที่ผู้เสียภาษีกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง การขยายฐานภาษี เพื่อเพิ่มจำนวนผู้เสียภาษีรายใหม่ และนำเสนอการให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้เสียภาษี 3) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) เป็นผลการดำเนินงานที่วัดได้จากกระบวนการทำงานภายในองค์กร เช่น มีการคิดค้น นวัตกรรมใหม่ ๆ และนำนวัตกรรมนั้นมาประยุกต์ใช้กับองค์กร การลดขั้นตอนการให้บริการ รวมถึงคุณภาพการให้บริการ ไม่มีการร้องเรียนจากผู้เสียภาษี เป็นต้น และ 4) ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) หมายถึง ผลการดำเนินงานที่วัดได้จากการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร ความพึงพอใจของบุคลากร การจูงใจ บุคลากรเพื่อลดการลาออกจากงาน การทำงานเป็นทีม

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น พบว่าการบริหารงานแบบมืออาชีพ มีแนวโน้มและความไปได้ที่จะส่งผล ให้ความสำเร็จขององค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และเสริมสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กรต่อไปในอนาคต ดังนั้น องค์กร ทุกระดับจึงให้ความสำคัญกับความสำเร็จในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น จึงตั้งเป็นสมมติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

H₁: การบริหารงานแบบมืออาชีพ ด้านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงและปรับใช้กับกระบวนการงานที่ รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความสำเร็จในการดำเนินงาน

H₂: การบริหารงานแบบมืออาชีพ ด้านการจัดการและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในงานที่รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความสำเร็จในการดำเนินงาน

H₃: การบริหารงานแบบมืออาชีพ ด้านกลยุทธ์ในการจัดเก็บและส่งเสริมการจัดเก็บให้เป็นไปตามเป้าหมาย มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความสำเร็จในการดำเนินงาน

H₄: การบริหารงานแบบมืออาชีพ ด้านการสร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรในการสร้างนวัตกรรม มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความสำเร็จในการดำเนินงาน

H₅: การบริหารงานแบบมืออาชีพ ด้านขับเคลื่อนองค์กรคุณธรรม มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความสำเร็จในการดำเนินงาน

H₆: การบริหารงานแบบมืออาชีพ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพคนและประสิทธิภาพงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความสำเร็จในการดำเนินงาน

4. วิธีกรวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในประเทศไทย จำนวน 850 คน (กรมสรรพากร, 2563) ซึ่งผู้บริหารสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเป็นผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยนี้ โดยผู้วิจัยทำการส่งแบบสอบถาม จำนวน 850 ฉบับ และในการวิจัยครั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบกลับมา จำนวนทั้งสิ้น 587 ฉบับ เป็นแบบสอบถามถูกต้องและสมบูรณ์ จำนวน 587 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 69.06 ซึ่งเป็นอัตราการตอบกลับอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้สอดคล้องกับ Aaker และคณะ (2001)

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

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

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในประเทศไทย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย ประเภทสำนักงานสรรพากรภาค จำนวนผู้เสียภาษี รายได้จากการจัดเก็บภาษี และจำนวนบุคลากร

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานแบบมืออาชีพ มาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 24 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาการบริหารงานแบบมืออาชีพ 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงและปรับใช้กับกระบวนการงานที่รับผิดชอบ จำนวน 4 ข้อ ด้านการจัดการและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในงานที่รับผิดชอบ จำนวน 4 ข้อ ด้านกลยุทธ์ในการจัดเก็บและส่งเสริมการจัดเก็บให้เป็นไปตามเป้าหมาย จำนวน 4 ข้อ ด้านการสร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรในการสร้างนวัตกรรม จำนวน 4 ข้อ ด้านขับเคลื่อนองค์กรคุณธรรม จำนวน 4 ข้อ และด้านการเพิ่มประสิทธิภาพคนและประสิทธิภาพงาน จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในประเทศไทย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 16 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาความสำเร็จในการดำเนินงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการเงิน จำนวน 4 ข้อ ด้านลูกค้า จำนวน 4 ข้อ ด้านกระบวนการภายใน จำนวน 4 ข้อ และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา จำนวน 4 ข้อ

4.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item total Correlation ซึ่งการบริหารงานแบบมืออาชีพ ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.652 – 0.907 และความสำเร็จในการดำเนินงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.421 – 0.894 ซึ่งสอดคล้องกับ สมบัติ ท้ายเรือคำ (2553) ได้เสนอเกณฑ์การพิจารณาค่าอำนาจจำแนกมีค่ามากกว่า 0.40 ขึ้นไป ถือว่าแบบสอบถามมีคุณภาพสามารถนำมาใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อทำวิจัยได้ และการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient Method) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งการบริหารงานแบบมืออาชีพ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.850 - 0.934 และความสำเร็จในการดำเนินงาน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.701 – 0.918 ซึ่งสอดคล้องกับ Hair และคณะ (2006) ได้เสนอว่า ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่มีค่าเกิน 0.70 ขึ้นไป แสดงว่าแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพนำมาใช้เก็บข้อมูลเพื่อทำวิจัยได้

4.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

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

$$OPS = \beta_0 + \beta_1 DIT + \beta_2 DAA + \beta_3 REC + \beta_4 INN + \beta_5 VAL + \beta_6 EFF + \varepsilon$$

เมื่อ	OPS	แทน	ความสำเร็จในการดำเนินงานโดยรวม
	DIT	แทน	การบริหารงานแบบมืออาชีพ ด้านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงและปรับใช้กับกระบวนการที่รับผิดชอบ
	DAA	แทน	การบริหารงานแบบมืออาชีพ ด้านการจัดการและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในงานที่รับผิดชอบ
	REC	แทน	การบริหารงานแบบมืออาชีพ ด้านกลยุทธ์ในการจัดเก็บและส่งเสริมการจัดเก็บให้เป็นไปตามเป้าหมาย
	INN	แทน	การบริหารงานแบบมืออาชีพ ด้านการสร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรในการสร้างนวัตกรรม
	VAL	แทน	การบริหารงานแบบมืออาชีพ ด้านขับเคลื่อนองค์กรคุณธรรม
	EFF	แทน	การบริหารงานแบบมืออาชีพ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพคนและประสิทธิภาพงาน
	ε	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการบริหารงานแบบมืออาชีพกับความสำเร็จในการดำเนินงาน จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระการบริหารงานแบบมืออาชีพ แต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ การบริหารงานแบบมืออาชีพ มีค่าตั้งแต่ 2.130 – 2.909 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน แต่ไม่มีความสำคัญ (Black, 2006)

5. ผลลัพธ์จากการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการบริหารงานแบบมืออาชีพกับความสำเร็จในการดำเนินงาน

ตัวแปร	OPS	DIT	DAA	REC	INN	VAL	EFF	VIFs
$\bar{X}$	4.11	4.47	4.48	4.50	4.25	4.33	4.35	
s.d.	0.53	0.50	0.49	0.51	0.59	0.58	0.56	
OPS	-	0.587*	0.586*	0.617*	0.666*	0.690*	0.621*	
DIT		-	0.676*	0.653*	0.616*	0.530*	0.508*	2.130
DAA			-	0.721*	0.674*	0.578*	0.584*	2.676
REC				-	0.725*	0.632*	0.594*	2.909
INN					-	0.680*	0.637*	2.844
VAL						-	0.686*	2.421
EFF							-	2.202

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับการทดสอบผลกระทบของการบริหารงานแบบมืออาชีพที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานจากตาราง 2 พบว่า 1) การบริหารงานแบบมืออาชีพ ด้านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงและปรับใช้กับกระบวนการงานที่รับผิดชอบ (DIT) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.177 ($p < 0.05$) เนื่องจาก การบริหารงานแบบมืออาชีพ เป็นกระบวนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวก การวางแผน และการควบคุม ด้วยความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญในงานที่ได้ปฏิบัติเกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์ศักดิ์ รัชตเวชกุล (2562) พบว่า การบริหารความเป็นเลิศมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว และมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน ทำให้องค์กรภาครัฐและเอกชน ได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ เพื่อการพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีคุณภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงหทัย ใจภักดี (2560) พบว่า การจัดการความเป็นเลิศด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร ซึ่งผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้องค์กรมีศักยภาพที่เหนือกว่าในการแข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจ รวมทั้งมีการเจริญเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไปได้ ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ H_1

2) การบริหารงานแบบมืออาชีพ ด้านการสร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรในการสร้างนวัตกรรม (INN) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.171 ($p < 0.05$) เนื่องจาก สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา มีการสร้างสรค์นวัตกรรมและนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กร ซึ่งมีส่วนช่วยให้บรรลุเป้าหมายทั้งในระยะสั้นและระยะยาวอย่างยั่งยืน อีกทั้งยังสนับสนุนให้บุคลากรเป็นผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถคิดค้นสิ่งแปลกใหม่ ส่งผลให้องค์กรสามารถปรับตัวและเปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้เสียภาษีได้ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กรมสรรพากร (2563) กล่าวว่า การส่งเสริมให้บุคลากรร่วมกันสร้างนวัตกรรมส่งเสริมให้เสนอแนวความคิดวิธีปฏิบัติงานใหม่ ๆ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร และ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Alipour และ Karimi (2011) พบว่า บทบาทของการถ่ายโอนความรู้และนวัตกรรมในความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ขององค์กรและประสิทธิภาพองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นส่วนหนึ่งในการทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้และพัฒนาองค์กรให้เจริญเติบโตผ่านการวางแผนระบบโครงสร้างภายใน ซึ่งสามารถสร้างนวัตกรรมจากการถ่ายโอนความรู้ภายในองค์กรและสร้างความเชี่ยวชาญให้กับบุคลากรได้ ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ H₄

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับความสำเร็จในการดำเนินงานโดยรวมของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในประเทศไทย

การบริหารงานแบบมืออาชีพ (PRM)	ความสำเร็จในการดำเนินงาน (OPS)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์	ความคลาดเคลื่อน		
	การถดถอย	มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.294	0.148	1.993	0.047*
ด้านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงและปรับใช้ กับกระบวนการที่รับผิดชอบ (DIT)	0.177	0.041	4.308	0.000*
ด้านการจัดการและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ในงานที่รับผิดชอบ (DAA)	0.040	0.048	0.844	0.399
ด้านกลยุทธ์ในการจัดเก็บและส่งเสริม การจัดเก็บให้เป็นไปตามเป้าหมาย (REC)	0.062	0.048	1.307	0.192
ด้านการสร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร ในการสร้างนวัตกรรม (INN)	0.171	0.040	4.219	0.000*
ด้านขับเคลื่อนองค์กรคุณธรรม (VAL)	0.289	0.038	7.654	0.000*
ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพคนและประสิทธิภาพงาน (EFF)	0.134	0.038	3.554	0.000*
F = 138.290 p = 0.000 Adj R ² = 0.584				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) การบริหารงานแบบมืออาชีพ ด้านขับเคลื่อนองค์กรคุณธรรม (VAL) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.289 ($p < 0.05$) เนื่องจาก สำนักงานมุ่งมั่นให้บุคลากรจัดกิจกรรมหรือเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม เช่น ปฏิบัติธรรม จิตอาสา เป็นต้น รวมถึงองค์กรมุ่งเน้นกำหนดมาตรฐานและตัวชี้วัดคุณธรรมจริยธรรมอย่างชัดเจนภายในองค์กรและให้ความสำคัญกับการส่งเสริม ยกย่องบุคลากรที่มีคุณธรรม จริยธรรม ปฏิบัติงานตามระเบียบ และจรรยาบรรณขององค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) (2564) กล่าวว่า องค์กรคุณธรรมเป็นองค์กรคนดี เพื่อสังคมดี ที่แสดงเจตนารมณ์และมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมคุณธรรมของบุคลากรในองค์กร และเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างสังคมคุณธรรม โดยมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรมีคุณธรรม เป็นฐานในการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพวรรณ ทวีพย์สุวรรณ (2556) พบว่า จริยธรรมธุรกิจมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับภาพลักษณ์องค์กรและความสำเร็จขององค์กร ด้านความซื่อสัตย์และด้านความรับผิดชอบต่อ เนื่องจาก การดำเนินงานให้เป็นที่ยอมรับของลูกค้า ความซื่อสัตย์เป็นคุณธรรม

ประการแรกที่ต้องคัดกรองตระหนักรและสร้างให้เกิดกับลูกค้า นอกจากนี้องค์กรยังมีการส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานบริการลูกค้าอย่างเต็มศักยภาพ โดยใช้หลักความระมัดระวังในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของกฎหมาย อันก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับลูกค้า ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ H₅

4) การบริหารงานแบบมืออาชีพ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพคนและประสิทธิภาพงาน (EFF) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.134 ($p < 0.05$) เนื่องจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาที่มีการส่งเสริมให้บุคลากรอบรมศึกษาดูงานภายนอกองค์กร และนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพคน และการเพิ่มประสิทธิภาพงาน เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของสมูลรัตน์ คงแสนคำ (2560) พบว่า การบริหารผลการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาคน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงาน เนื่องจากกระบวนการพัฒนางานของสำนักงานเป็นการให้ความสำคัญในการปรับปรุงพัฒนาทั้งระบบงานและปฏิบัติงานควบคู่กันไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับต่อผู้เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินดาพร รุ่งโรจน์ (2562) พบว่า การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรเชิงกลยุทธ์มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการมีศักยภาพทางการแข่งขัน ซึ่งผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการวางแผนเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ให้บุคลากรมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานในด้านความคิดและความสามารถจากงานประจำที่ทำอยู่ ทำให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายได้เป็นอย่างดี อันจะนำพาองค์กรให้ประสบผลสำเร็จและมีศักยภาพในการแข่งขันต่อไป ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ H₆

5) การบริหารงานแบบมืออาชีพ ด้านการจัดการและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในงานที่รับผิดชอบ (DAA) และด้านกลยุทธ์ในการจัดเก็บและส่งเสริมการจัดเก็บให้เป็นไปตามเป้าหมาย (REC) ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความสำเร็จในการดำเนินงาน เนื่องจาก บริบทของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต้องดำเนินงานตามนโยบายจากกรมสรรพากรส่วนกลาง ส่งผลให้ไม่สามารถประมวลผลข้อมูลเพื่อนำมาใช้วางแผนการจัดเก็บภาษี จึงก่อให้เกิดความล่าช้าในการนำสารสนเทศมาใช้ในการตัดสินใจ อีกทั้งยังไม่สามารถกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารการจัดเก็บภาษีให้สอดคล้องกับพื้นที่ที่รับผิดชอบเองได้ เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านระเบียบและข้อบังคับทางกฎหมาย จึงส่งผลให้องค์ประกอบเหล่านี้ ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ H₂ และ H₃

6. สรุปผลการวิจัย

การบริหารงานแบบมืออาชีพ มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งจะช่วยให้องค์กรมีการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบผลกระทบของการบริหารงานแบบมืออาชีพที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในประเทศไทย พบว่า การบริหารงานแบบมืออาชีพ ด้านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงและปรับใช้กับกระบวนการที่รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงาน การบริหารงานแบบมืออาชีพ ด้านการสร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรในการสร้างนวัตกรรมมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงาน การบริหารงานแบบมืออาชีพ ด้านขับเคลื่อนองค์กรคุณธรรม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงาน และการบริหารงานแบบมืออาชีพ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพคนและประสิทธิภาพงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงาน ดังนั้น การบริหารงานแบบมืออาชีพ จึงเป็นเรื่อง

ที่สำคัญที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการนำผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กรให้มีความเป็นมืออาชีพมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรต่อไป

7. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

7.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

จากการทบทวนวรรณกรรมในอดีตและผลลัพธ์ของการวิจัยครั้งนี้ จะเห็นได้ว่าการบริหารงานแบบมืออาชีพมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ดังนั้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด จึงได้มีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย ไว้ดังนี้

1) ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์หรือผลกระทบระหว่างการบริหารงานแบบมืออาชีพกับความสำเร็จในการดำเนินงานในรูปแบบธุรกิจหรือหน่วยงานอื่น เช่น ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นต้น ซึ่งอาจมีรูปแบบในการบริหารงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จที่แตกต่างกันไป

2) ควรมีการศึกษากิจการการบริหารงานแบบมืออาชีพด้านอื่น ๆ เช่น ด้านการระดมความคิด ด้านการเพิ่มคุณค่าแรงงานของบุคลากร เป็นต้น เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ในมุมมองต่าง ๆ ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานให้ประสบความสำเร็จ

3) ควรศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และตัวแปรแทรกซ้อนอื่น ๆ ที่อาจมีความสัมพันธ์และผลกระทบในการบริหารแบบมืออาชีพกับความสำเร็จในการดำเนินงาน เช่น องค์กรแห่งการเรียนรู้ นโยบายองค์กร และทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

4) ควรมีการศึกษาโดยใช้สถิติอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น SEM, PATH Analysis เป็นต้น

7.2 ประโยชน์ของการวิจัย

จากผลลัพธ์ของการวิจัยในครั้งนี้ ช่วยในการยืนยันและสนับสนุนการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวกับการบริหารงานแบบมืออาชีพส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน อีกทั้งยังก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) ประโยชน์ทางทฤษฎี การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการพัฒนาตัวแปรอิสระจากการทบทวนวรรณกรรมในอดีตเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ในมุมมองใหม่ ๆ และผลลัพธ์ของการวิจัยครั้งนี้ จะเห็นได้ว่าการบริหารงานแบบมืออาชีพมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ดังนั้น เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

2) ประโยชน์ในการนำไปใช้ในการบริหาร ผู้บริหารองค์กรควรตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องของการปรับเปลี่ยนการบริหารงานขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารงานแบบมืออาชีพ อันจะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงาน โดยการสร้างความรู้ความเข้าใจกับผู้กับบุคลากรในองค์กร โดยผ่านกระบวนการอบรมพัฒนาแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องของการบริหารงานแบบมืออาชีพ ซึ่งจะทำได้องค์ความรู้ใหม่ ๆ ส่งผลให้เกิดความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการในประเด็นการบริหารงานแบบมืออาชีพ ทั้งในด้านทฤษฎีและปฏิบัติ

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร. (2563ก). แผนยุทธศาสตร์กรมสรรพากร. ค้นเมื่อ 29 กรกฎาคม 2563, จาก

<https://www.rd.go.th/fileadmin/download/plan/rdplan2020-2022.pdf>.

กรมสรรพากร. (2563ข). กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2560.

ค้นเมื่อ 29 กรกฎาคม 2563, จาก <https://www.rd.go.th/324.html> 2563.

จินดาพร รุ่งโรจน์. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรเชิงกลยุทธ์กับศักยภาพทางการแข่งขันของธุรกิจอาหารสำเร็จรูปในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

เจนวิภา หลีชาติ. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพข้อมูลสารสนเทศทางการบัญชีกับประสิทธิภาพการตัดสินใจของธุรกิจอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ทิพวรรณ ทรัพย์สุวรรณ. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมธุรกิจ ภาพลักษณ์องค์กรและความสำเร็จขององค์กรสำนักงานบัญชีในเขตภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ดวงหทัย ใจภักดี. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความเป็นเลิศด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับความสำเร็จองค์กรของธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ปณญพรรณ คณแก้ว โสพิศพิไล ทองใส และ อรทัย ชำนาญกิจ. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีกับประสิทธิภาพการตัดสินใจของผู้บริหารธุรกิจห้างหุ้นส่วน ในตำบลปากแพรก อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 10(1), 160-169.

พงศ์ศักดิ์ รัชตเวชกุล. (2562). ผลกระทบของการบริหารความเป็นเลิศที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของอุตสาหกรรมยานยนต์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ กจ.ม. มหาสารคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

รัฐกรณ พงษ์ประเสริฐ. (2557). ผลกระทบของการบริหารแบบมืออาชีพที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของสโมสรฟุตบอลอาชีพในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

วิดา พินทร. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการจัดเก็บภาษีที่ดีกับความสำเร็จขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ศุวิชาดา อุ่นเจริญ และ ศรีสุนันท์ ประเสริฐสังข์. (2558). การจัดการเชิงรุกในการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. ค้นเมื่อ 20 กันยายน 2564, จาก <https://mba.kku.ac.th/hcbmi/proceeding/2015/national/files/767.pdf>

ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน). (2564). แนวทางการส่งเสริมองค์กรคุณธรรม. ค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2564, จาก <http://www.stopcorruption.moph.go.th/application/editors/userfiles/files/แนวทางการส่งเสริมองค์กรคุณธรรม.pdf>

สมคิด บางโม. (2562). องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

สมบัติ ห้ายเรือคำ. (2553) ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 8. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สุทธาทิพย์ บุญเรือง ปรีชญา ชุมศรี และ มัทนชัย สุทธิพันธุ์. (2562). คุณภาพข้อมูลทางบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดสงขลา. วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ, 11(1), 77-94.

สมลรัตน์ คงแสนคำ. (2560). *ผลกระทบของการบริหารผลการปฏิบัติงานที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน*. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

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

Alipour, F., & Karimi, R. (2011). Mediation Role of Innovation and Knowledge Transfer in the Relationship between Learning Organization and Organization Performance. *International Journal of Business & Social Science*, 2(19), 144-147.

Black, K. (2006). *Business Statistics: for Contemporary Decision Making*. 4th ed.. USA : Leh Publishing.

Hair, J. F., Black, W. C., & Anderson, R. E. (2006) *Multivariate data Analysis*. 6th Ed. New Jersey : Pearson Education International.