

บรรณาธิการ

สวัสดีครับ วารสารการบัญชีและการจัดการของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ฉบับที่ 3 ปีที่ 11 ประจำปี 2562 ยังคงเป็นฉบับซึ่งเข้มข้นด้วยเนื้อหาและสาระทางวิชาการเหมือนเดิม ทุกบทความวิจัยได้ผ่านการกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบทางวิชาการเพื่อให้วารสารเป็นที่ยอมรับและเกิดความเชื่อมั่นในวงวิชาการ

ในการจัดทำวารสารการบัญชีและการจัดการนี้ กองบรรณาธิการได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพของบทความวิจัยที่คัดเลือกนำมาลงตีพิมพ์ในแต่ละฉบับ โดยบทความวิจัยที่ถูกคัดเลือกตีพิมพ์จะต้องผ่านการตรวจสอบทางวิชาการจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Reviewers) ซึ่งเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับสาขาวิชาทางด้านการบัญชี บริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และสาขาวิชาอื่นที่เกี่ยวข้อง ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านได้ใช้เวลาอันมีค่าในการช่วยอ่านและพิจารณาดังฉบับ พร้อมทั้งให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินการจัดทำวารสารเป็นอย่างดี กองบรรณาธิการขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

วารสารการบัญชีและการจัดการของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามฉบับนี้ ประกอบด้วยบทความวิจัย จำนวน 15 บทความ ได้แก่ 1) การจัดการความรู้กับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน 2) คุณภาพการสอบบัญชีกับต้นทุนเงินทุน 3) การปรับตัวและค่านิยมในการทำงานกับวัฒนธรรมองค์การเชิงสร้างสรรค์ 4) การเปิดเผยข้อมูลในหัวข้อสำคัญในการตรวจสอบกับราคาหลักทรัพย์ 5) กิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริต 6) การพัฒนากระบวนการทำงานกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 7) การรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์การกับการรับรู้ภาพลักษณ์ 8) ความเชื่อมั่นในระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการดำเนินงาน 9) ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการกับความจงรักภักดี 10) การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 11) ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน 12) ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการบริการ 13) การประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารสมัยใหม่กับประสิทธิภาพการดำเนินงาน 14) ปัจจัยจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลการทำงาน และ 15) การพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพกับคุณภาพงานบริการที่ให้ความเชื่อมั่น

วารสารการบัญชีและการจัดการของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ยินดีต้อนรับบรรดานักวิชานักวิชาการและนิสิตนักศึกษาที่ต้องการนำเสนอผลงานวิชาการ ไม่ว่าจะเป็นบทความวิจัย บทความวิชาการ บทความทั่วไป บทความปริทัศน์หรือบทวิจารณ์ กองบรรณาธิการพร้อมรับต้นฉบับของท่านตลอดเวลาขอให้ท่านศึกษารูปแบบการเขียนจากท้ายวารสารแต่ละฉบับและส่งมายังกองบรรณาธิการ เพื่อจะได้ทำการพิจารณาความเหมาะสมเชิงวิชาการของหัวข้อและรายละเอียดของบทความต่อไป

ในสุดท้ายนี้ กองบรรณาธิการขอขอบพระคุณท่านผู้อ่านทุกท่านที่ได้ให้คำติชมและให้คำแนะนำเพื่อการปรับปรุงการดำเนินการจัดทำวารสารมาโดยตลอด จนปัจจุบันทำให้วารสารการบัญชีและการจัดการ ผ่านการประเมินคุณภาพวารสารที่อยู่ในฐานข้อมูลของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) กลุ่ม 1 อย่างไรก็ตาม กองบรรณาธิการจะยังคงมุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของวารสารให้เป็นที่น่าเชื่อถือและยอมรับในวงวิชาการอย่างต่อเนื่อง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิติพงษ์ ส่งศรีโรจน์

บรรณาธิการวารสารการบัญชีและการจัดการ

วารสารการบัญชีและการจัดการ Journal of Accountancy and Management

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ ปีที่ 11 ฉบับที่ 3 กรกฎาคม - กันยายน 2562

สารบัญ	หน้า
1. ผลกระทบของการจัดการความรู้ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประภัสสร จรัสอรุณฉาย	1
2. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการสอบบัญชีและต้นทุนเงินทุนของบริษัทจดทะเบียน ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย บันเจย์ ศรีแก้ว ปิยะณัฐ ฤณพุทฺธม	14
3. ผลกระทบของการปรับตัวและค่านิยมในการทำงานที่มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การ เชิงสร้างสรรค์ของนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน จารุวรรณ เมืองเจริญ สันติธร ภูริภักดี	29
4. ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยข้อมูลในหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ และราคาหลักทรัพย์ของบริษัทกลุ่ม SET 100 ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สิทธิชัย ลิมาพร มัทนชัย สุทธิพันธุ์ กนกวรรณ บิลอาหวัง จริญญา เขี้ยบบแม ปาณิสรา จำรัสลาภ และสุคนธา ยุคุณชร	40

สารบัญ	หน้า
5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริตของผู้บริหารงานตรวจสอบภายใน บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ธณัยนันท์ ภัทรวิริยโกคิน กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์	54
6. ผลกระทบของการพัฒนากระบวนการทำงานที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ศุภกตา บุรีรัมย์	67
7. ผลกระทบของการรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ที่มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โชติอนันต์ พฤทธิพรชนัน แคทลียา ชาปะวัง ชุติมา เรืองอุดมามันท์	79
8. ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ การดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 สุदारัตน์ ภูสมนึก จรรวย สาวีถี พลาญ จันทจรุฎฐาท	93
9. ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จิตติพงษ์ ทิพย์อำนวย พรลภัส สุวรรณรัตน์ พีรวัฒน์ ไชยล้อม	105

สารบัญ	หน้า
10. ผลกระทบของการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่ที่มีต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานบุคลากรด้านพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปวีศา แสงคำ ธกานต์ ชาติวงศ์	116
11. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาของรัฐในจังหวัดเชียงใหม่ วัชรดา คำอ้าย นฤนาถ ศราภัยวานิช วรพรรณ ตระการศิรินนท์ ศรยา สุขถมยา	129
12. ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการบริการของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม อัมณันท์กานี ราร่องคำ	144
13. ผลกระทบของการประยุกต์ใช้การบริหารสมัยใหม่ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs จังหวัดนครราชสีมา ศิราพร แซ่ตั้ง อุษณา แจ่มคล้าย	155
14. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลการทำงานของนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม นริศรา แดงเทพไธ	168
15. ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพกับคุณภาพงานบริการที่ให้ความเชื่อมั่นของผู้ประกอบวิชาชีพด้านการสอบบัญชีในประเทศไทย เมทินี เมษสุวรรณ ศุภรักษ์ จันทร์จรัสจิตต์ กฤตยาวิภาณี เกตุวงศา	179

วารสารการบัญชีและการจัดการ Journal of Accountancy and Management

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ ปีที่ 11 ฉบับที่ 3 กรกฎาคม - กันยายน 2562

สารบัญ	หน้า
1. The Effects of Knowledge Management on Employees Job Effectiveness of Mahasarakham Business School <i>Prapatsorn Jarataroonchay</i>	1
2. The Relationship between Audit Quality and Cost of Capital in Stock Exchange of Thailand <i>Bunchey Srikaew</i> <i>Piyanat Thunputtadom</i>	14
3. The effect of job adjustment and work values on constructive organizational culture of intern student in a private company <i>Jaruwan Muangjaroen</i> <i>Santidhorn Pooripakdee</i>	29
4. The Relationship Between Key Audit Matters (KAM) disclosure and stock price of SET 100 companies from the Stock Exchange of Thailand. <i>Sitchai Limaporn</i> <i>Muttanachai Suttipun</i> <i>Kanokwan Binarvang</i> <i>Charinya Yebmae</i> <i>Panisa chamradlaph</i> <i>Sokontha Eukuntorn</i>	40

5. Factors Affecting Fraud Risk Control Activities of Chief Executives of Internal Audit Firms Listed on The Stock Exchange of Thailand	54
<i>Thanainan Phatraviriyahphokin</i>	
<i>Kanoksak Sukkawattanasinit</i>	
6. The Effects of Work Process Development on Work Success of Finance and Accounting Analyst of Mahasarakham University	64
<i>Tukta Bureerum</i>	
7. The Effects of Percieved Organizational Communication Efficiency of the National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC) on Perception of Image Of People in Bangkok	79
<i>Chotanan Perkpornchanan</i>	
<i>Cattaleeya Charpavang</i>	
<i>Chutima Ruanguttamanun</i>	
8. E-Payment System Reliability on Operational Efficiency of Government Agencies in the Regional Office of The Comptroller General 4	93
<i>Sudarat Phusomnuk</i>	
<i>Charuay Savithi</i>	
<i>Palan Jantarajaturapath</i>	
9. Effect of Welfare Management Efficiency on Employee's Loyalty of Hotel in Mueang District of Khon Kaen Province	105
<i>Jit-ti-pong Thip-amnuay</i>	
<i>Pornlapas Suwannarat</i>	
<i>Peerawat Chailom</i>	

สารบัญ	หน้า
10. Effects of Modern Government Procurement and Supply Management on Practice Efficiency of Supply Administrative Staffs in Mahasarakham University <i>Pawarisa Saengkham</i> <i>Tkan Chatiwong</i>	116
11. Factors Affecting Internal Control Effectiveness of Public Secondary Schools in Chiang Mai Province <i>Watchara Khamaai</i> <i>Naruanard Sarapaivanich</i> <i>Worraphan Trakarnsirinont</i> <i>Duraya Sukthomya</i>	129
12. Creativity in operation and Service Quality of Supporting Staff of Mahasarakham University <i>Unphisa Rarongkham</i>	144
13. Impact of Modern Management Accounting Practices on the Operational Performance of SMEs within the Nakhon Ratchasima Province <i>Siraporn Sae-Tang</i> <i>Usana Jangkloy</i>	155
14. The Relationship between Work Motivation Factors and job effectiveness of Accountant and Finance officers in Mahasarakham University <i>Narisara dangtepho</i>	168
15. Relationship between Continuing Professional Development and Quality of Assurance Service of Audit Professionals in Thailand <i>Metinee Messuwan</i> <i>Suparak Janjarasjit</i> <i>Krittayawadee Gatewongsa</i>	179

**ผลกระทบของการจัดการความรู้ที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน
ของบุคลากร คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**
**The Effects of Knowledge Management on Employees Job Effectiveness of
Mahasarakham Business School**

ประภัสสร จรัสอรุณฉาย*
Prapatsorn Jarataroonchay*

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบผลกระทบของการจัดการความรู้ที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากบุคลากร คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 103 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ซึ่งการจัดการความรู้ได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ผลการวิจัย พบว่า การจัดการความรู้ ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ และด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม ดังนั้น บุคลากร ควรมุ่งเน้นการจัดการความรู้ ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ และด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ โดยบุคลากรควรให้ความสำคัญกับการเข้าถึงความรู้ต่างๆ ขององค์กรผ่านระบบอีเมล เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก วารสาร จุลสาร การสืบค้นข้อมูลและความรู้ต่างๆ ได้จากฐานความรู้ที่หน่วยงานทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยควรรวบรวมข้อมูล ความรู้ และการจัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ และส่งเสริมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานนอกจากนี้มหาวิทยาลัยควรจัดสัมมนาการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อคัดเลือกแนวคิดที่ดีที่สุด มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และการประชุมระดมความคิดเพื่อการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ : การจัดการความรู้ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

* นักวิชาการศึกษาชำนาญการ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

* Academic Service Officer Professional Level, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

Abstract

The objective of this research is to examine the effects of knowledge management on employees' job effectiveness of Mahasarakham Business School. The questionnaires are used for collecting the data from 103 employees in Mahasarakham Business School. The statistics that used for data analysis were multiple correlation analysis and multiple regression analysis. Knowledge management is treated as independent variable that affect job effectiveness. Research results show that knowledge management in aspect of storing and accessing knowledge, and sharing of knowledge have a positive relationships and impacts on overall job effectiveness. Therefore, personnel should focus all aspects of knowledge management including storing and accessing knowledge, and sharing of knowledge. Personnel should pay attention to access to both internal and external knowledge through E-mail, Website, Facebook, journals, pamphlets, and queries. The university should systematically gating and string the tacit knowledge and enhancing the knowledge are used in quickly, conveniently, accurately operation. In addition, the university should prepare sharing among employees' workshops and seminars in order to select the best ideas until into sustainable organization development.

Keywords : Knowledge Management, Job Effectiveness, Mahasarakham Business School

1. บทนำ

ในศตวรรษที่ 21 ความเจริญก้าวหน้าทั้งทางด้านข่าวสาร เทคโนโลยีการเรียนรู้ และสังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว การเรียนรู้จำเป็นจะต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เป็นความท้าทายในแต่ละประเทศต้องพยายามที่จะพัฒนามนุษย์ให้มีคุณภาพ ซึ่งมนุษย์จะมีคุณภาพได้นั้น ก็เพราะการศึกษา และการศึกษาก็ต้องมีคุณภาพด้วย เพื่อที่จะทำให้ศักยภาพที่มีในตัวของผู้คนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ (ธนวัฒน์ ศรีศิริวัฒน์ จิราวดี โคตรภูมิ และโสภณพรณ เวชกุล, 2555 : 11) การศึกษาจึงเป็นกลไกที่สำคัญในการพัฒนาคนให้มีคุณภาพ ประเทศใดก็ตามถ้ามีคนที่มีความรู้ในประเทศนั้นย่อมพัฒนาได้ก้าวหน้าไกลกว่าประเทศอื่นๆ ด้วยเหตุนี้การพัฒนาคุณภาพการศึกษาจึงเป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ และสถานศึกษาเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาการเรียนรู้ของคนในสังคมทุกระดับ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น บุคลากรในสถานศึกษาจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้และสามารถจัดการเรียนรู้ทุกเรื่องที่รับผิดชอบ สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยจำเป็นจะต้องนำกระบวนการจัดการความรู้มาใช้ในการเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการจัดการศึกษา (ธีระ รุญเจริญ, 2550 : 213) ซึ่งคุณภาพการศึกษาอาจพิจารณาได้จากเป้าหมายปลายทางของการจัดการศึกษา คือ คุณภาพของ ผู้จบการศึกษาวouldจะต้องมีความรู้ ทักษะ และคุณสมบัติต่างๆ อย่างน้อยต้องครบถ้วนตามที่หลักสูตรกำหนด แต่เนื่องจากการพิสูจน์คุณภาพผู้เรียนที่จบการศึกษาต้องอาศัยเวลา ดังนั้น กระบวนการบริหารจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพและยั่งยืนจึงเป็นสิ่งที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ปกครอง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ที่เกี่ยวข้อง เมื่อบุตรหลานสำเร็จการศึกษาจากสถานบันนั้นๆ จะเป็นคนดี คนเก่ง และอยู่ในสังคม อย่างมีความสุข และเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้า (สำนักงานวิชาการและมาตรฐานการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ, 2550 : 120)

การบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) ภายในองค์กรปัจจุบันมีมากขึ้นทั้งในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เนื่องจากความรู้เป็นสินทรัพย์ที่มีความจำเป็นมาก เพราะโลกขององค์กรในยุคปัจจุบันที่ต้องเผชิญกับการแข่งขันรุนแรงและความต้องการใหม่ๆ ของผู้รับบริการ แหล่งความรู้ของแต่ละองค์กรจะแตกต่างกัน อันเกิดจากประสบการณ์ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสถานการณ์จริงมานานนับหลายสิบปี ทั้งประสบความสำเร็จและประสบการณัที่เกิดขึ้นจากปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่สามารถก้าวผ่านมาได้ ดังนั้น องค์กรต้องคิดว่าจะทำอย่างไรที่จะนำองค์ความรู้เหล่านั้นมาเผยแพร่ให้บุคลากรภายในองค์กรได้อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง (มหาวิทยาลัยมหิดล, 2552 : 1) การจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นแนวคิดสถานการณ์และนำเสนอแนวทางการจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาไทย เพราะหัวใจสำคัญของสถาบันการศึกษาคือความรู้มหาวิทยาลัยเป็นแหล่งรวมบุคคลที่มีความรู้และความฉลาด ซึ่งการจัดการความรู้จะสัมฤทธิ์ผลได้นั้นจะประกอบไปด้วยการเสริมสร้างวินัย 5 ประการ คือ ความรอบรู้แห่งตนแบบแผนความคิดอ่านวิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้ของทีม และการคิดอย่างเป็นระบบ (วรรณวิภา ไตลังคะ, 2559 : บทคัดย่อ) ซึ่งการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคนในองค์กรที่บูรณาการการปฏิบัติงานกับเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาเข้ากับการปฏิบัติงานประจำปกติ โดยมีการนำกระบวนการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)ด้านการเรียนรู้ (Learning) (ใจชนก ภาคอิต, 2557: 2) เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานร่วมกันและค้นหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน เพื่อพัฒนาองค์กรให้บรรลุผลการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (Job Effectiveness) เป็นศักยภาพภายในการปฏิบัติงานของบุคลากรของหน่วยงานที่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งผลการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรที่สำคัญในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคคลซึ่งมีความสำคัญต่อบุคลากรในองค์กร เพราะทุกคนจะต้องทราบว่าในช่วยเวลาที่ทำงานให้องค์กรตนเองมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใดมีข้อบกพร่องที่ควรปรับปรุงหรือไม่อย่างไร (อนิวัช แก้วจำนง, 2552 : 121) และแม้ว่าประสิทธิผลจะเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กรแต่หากถามถึงประสิทธิภาพผลองค์กรจากบุคลากรต่างๆ ในองค์กรแล้วเราจะพบความเข้าใจและการมองประสิทธิภาพองค์กรแตกต่างกันระหว่างบุคคลต่างๆ กล่าวคือ หากถามผู้บริหารธุรกิจ ประสิทธิภาพองค์กรจะได้จากความสามารถขององค์ในการเจริญเติบโต การทำกำไร และการได้รับผลตอบแทนจากการบริหารจัดการองค์กร หากสอบถามผู้ถือหุ้น ประสิทธิภาพจะเป็นผลกำไรสูง ค่าใช้จ่ายในองค์กรน้อย ยอดขายสินค้าหรือบริการสูง และเงินปันผลดี จึงจะส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรและการปรับตัวที่ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง หากสอบถามพนักงาน ประสิทธิภาพของกิจการจะสามารถเพิ่มเงินเดือนในระดับที่สูงขึ้น ผลตอบแทนดี และสวัสดิการดี (วันชัย มีชาติ, 2550 : 319) ดังนั้น แนวทางในการกำหนดพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานในอนาคตจะช่วยในการบริหารจัดการองค์กรให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งประสิทธิผลการปฏิบัติงานนั้นมีองค์ประกอบ 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพผลงาน (Job Quality) ด้านปริมาณผลงาน (Job Quantity) และด้านความต่อต่อเวลาในการปฏิบัติงาน (Job Timeliness) (มุสดี ฐมาคม, 2548 : 304 -305)

คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นสถาบันการศึกษาชั้นนำ ซึ่งเป็นที่ยอมรับทั้งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และในระดับประเทศ โดยคณะฯ มีการจัดการเรียนการสอนครอบคลุมศาสตร์ต่างๆ ทั้งในด้านการบัญชี บริหารธุรกิจ และเศรษฐศาสตร์ หลักสูตรภาษาไทยและหลักสูตรนานาชาติ โดยคณะได้เปิดหลักสูตรใหม่ หลักสูตรบัญชีบัณฑิต (หลักสูตรภาษาอังกฤษ) ปีการศึกษา 2558 เพื่อรองรับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน

มุ่งเน้นความเป็นเลิศทางการบริหารจัดการองค์กรแบบบูรณาการด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการ วิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ที่มีความโดดเด่นตามอัตลักษณ์ของคณะ และมุ่งมั่นในบริหารจัดการองค์กร ตามหลักการบริหารจัดการที่ดี สอดคล้องกับนโยบายการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยมหาสารคามทำให้มีหน่วยงาน ภายในและภายนอกมาศึกษาดูงานอย่างต่อเนื่อง ด้านการบริหารจัดการหลักสูตรให้มีความทันสมัยและสามารถ ประยุกต์ใช้กับการประกอบอาชีพในอนาคตได้ ในการผลิตบัณฑิตตอบสนองต่อความต้องการผู้ใช้บัณฑิตและเป็น ผู้ประกอบการรุ่นใหม่ โดยมีการนำระบบการบริหารจัดการแบบสากลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กร ได้แก่ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 : 2015 การนำระบบสารสนเทศ ในการจัดการข้อมูลและบริหารจัดการสู่การตัดสินใจ และการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน การศึกษาภายใน ตามเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กำหนด (มหาวิทยาลัย มหาสารคาม, 2558 : 1)

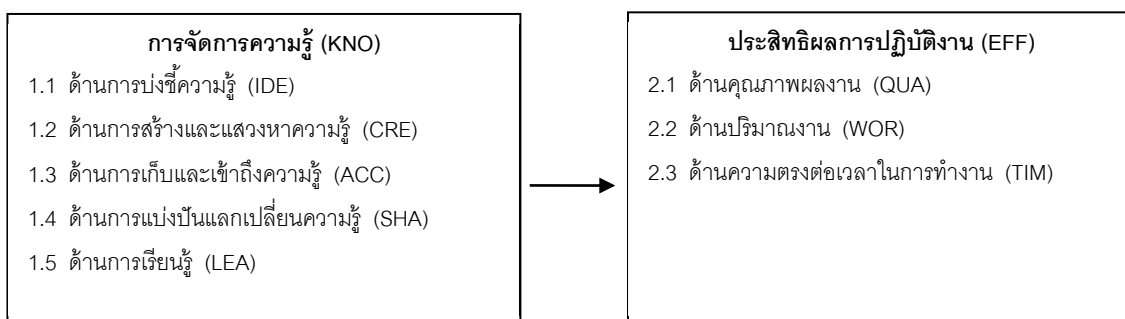
จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยผลกระทบการจัดการความรู้ที่มีต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงาน ของบุคลากรคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบ ว่าการจัดการความรู้มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากร คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลลัพธ์ ที่ได้จากการวิจัย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ เิงสาธารณะด้านการเป็นต้นแบบในการเขียนแนวปฏิบัติที่ดีจากผลการจัดการความรู้จากการปฏิบัติงานอย่างไร ให้บรรลุผลการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนด และเป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกี่ยวข้อง

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ การจัดการความรู้ได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระและมีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของการจัดการความรู้ และประสิทธิผลการปฏิบัติงาน



2.1 การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หมายถึง การกำหนดความรู้หลักการจัดการ ความรู้ขององค์กร เพื่อจัดการความรู้ให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด โดยทำการแสวงหาความรู้จากบุคลากรภายใน และภายนอก มาจัดเก็บ แบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์ต่อองค์กร

และดำเนินการเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ที่กำหนด ประกอบด้วย (ใจชนก ภาคัต, 2557 : 15) ประกอบด้วย

2.1.1 ด้านการบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) หมายถึง การกำหนดความรู้หลักซึ่งเป็นความรู้หลักขององค์กร เพื่อบรรจุเป้าหมายหลักขององค์กร เป็นเข็มทิศในการจัดการความรู้ขององค์กร

2.1.2 ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) หมายถึง การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้บางส่วนหรือการสร้างความรู้ใหม่ การค้นหาความรู้จากภายในและภายนอก การจัดการความรู้แบบเดิมและแบบใหม่เพื่อแสวงหาทุนปัญญาที่มีอยู่ในองค์กร จากการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน การวิจัยหรือการสร้างนวัตกรรม

2.1.3 ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) หมายถึง การทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงด้วยตนเองหรือนำเทคโนโลยีสารสนเทศประยุกต์ใช้

2.1.4 ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) หมายถึง การนำเทคนิคในการทำงาน การแก้ไขปัญหาที่ได้จากการปฏิบัติงานมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

2.1.5 ด้านการเรียนรู้ (Learning) หมายถึง การนำองค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน เพื่อแก้ไขปัญหาพัฒนาองค์กรหรือเพื่อปรับปรุงงานให้ดีขึ้น

2.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Job Effectiveness) หมายถึง การที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนได้สอดคล้องกับบทบาทขององค์กร บรรลุเป้าหมายของงานที่วางไว้ แนวความคิดด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย (มุสดี รุมาคม, 2548 : 304-305) ประกอบด้วย

2.2.1 ด้านคุณภาพผลงาน (Job Quality) หมายถึง การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายโดยงานที่ได้มีความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีความผิดพลาดเกิดขึ้น

2.2.2 ด้านปริมาณงาน (Job Quantity) หมายถึง การปฏิบัติงานตามที่ได้ปริมาณงานมีจำนวนงานมากกว่าจำนวนงาน และเวลางานปกติ

2.2.3 ด้านความตรงต่อเวลาในการทำงาน (Job Timeliness) หมายถึง การใช้เวลาในการปฏิบัติงานที่สามารถทำงานได้เสร็จก่อนภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ หรือเป็นไปตามมาตรฐาน

จากที่กล่าวมาข้างต้น หากบุคลากร คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีการจัดการความรู้ย่อมจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีขึ้น ดังนั้น การศึกษานี้จึงมีสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานการวิจัย : การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง (Population Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรของคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 170 คน (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2560 : 7) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนด้วยตนเอง จำนวน 170 ชุด เมื่อครบกำหนดในการเก็บแบบสอบถาม ได้รับแบบสอบถามกลับทั้งสิ้น 103 ชุด สอดคล้องกับแนวคิดของ Aaker, Kumar และ Day (2001) ได้เสนอว่าการส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อย

ร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้ ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องและครบถ้วนทั้งหมด มีอัตราการตอบกลับร้อยละ 60.58 ทั้งนี้ ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 26 วัน ตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม – 10 มิถุนายน 2560

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

การจัดการความรู้ เป็นตัวแปรอิสระซึ่งจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการบ่งชี้ความรู้ ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการให้ความสำคัญในการกำหนดวิสัยทัศน์/พันธกิจ/เป้าหมาย/แผนการปฏิบัติงาน/การจัดการความรู้ขององค์กร การกำหนดองค์ความรู้ที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร การมีส่วนร่วมหรือเป็นคณะกรรมการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อการแลกเปลี่ยนและเรียนรู้การทำงานร่วมกันในองค์กร การกำหนดแผนการจัดการความรู้ ด้านบัณฑิต ด้านวิจัย ด้านการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาเส้นทางวิชาชีพตนเองอย่างชัดเจน และการจัดลำดับความสำคัญของความรู้ที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน 2) ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมที่มีการเชิญบุคคลภายในและภายนอกหรือผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้แก่บุคลากรในองค์กร การให้ความสำคัญในการพัฒนาตนเองอยู่เสมอโดยการเข้าร่วมฝึกอบรม/ประชุม/สัมมนา เพื่อแสวงหาองค์ความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่อง การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด การมุ่งเน้นการนำองค์ความรู้ใหม่เข้ามาบูรณาการกับการปฏิบัติงาน และปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และการแสวงหาความรู้จากบุคคล เอกสาร วารสารและอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง 3) ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูลความรู้ และการจัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นระบบ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง การรวบรวมผลการเรียนรู้จากทักษะ ประสบการณ์ของตนเองหรือของบุคคลอื่น ไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อเผยแพร่ให้คนอื่นสามารถนำไปเรียนรู้ได้ การสรุปผลการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จไว้ในรูปแบบของสมุดบันทึก หรือการจัดเก็บข้อมูลอื่นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถสืบค้นข้อมูลและความรู้ต่างๆ ได้จากฐานความรู้ที่หน่วยงานทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยทำขึ้น และสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ขององค์กรผ่านระบบอีเมล เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก วารสาร จุลสาร เป็นต้น 4) ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับบุคลากรมีส่วนร่วมในการประชุมระดมความคิดเพื่อการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ การมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนาที่หน่วยงานจัดขึ้นอย่างต่อเนื่อง บุคลากรมีการเผยแพร่องค์ความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงานทราบ หลังจากเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนาในประเทศและต่างประเทศ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อคัดเลือกแนวคิดที่ดีที่สุดมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ความสำคัญในการนำเสนอผลงานทางวิชาการ ผลงานวิจัย ตำรา หนังสือ หรือคู่มือ แนวปฏิบัติ ที่ดี ในการปฏิบัติงาน เพื่อเผยแพร่ผลงานสู่การนำไปใช้ประโยชน์ต่อเนื่อง และ 5) ด้านการเรียนรู้ ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความสำคัญกับการนำองค์ความรู้ใหม่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน จากการเรียนรู้การทำงานร่วมกันกับผู้อื่นมาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของตน การนำความรู้ที่ได้จากการทดลอง และเรียนรู้ของตนเองมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการตัดสินใจและปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานแนวทางการปฏิบัติงานของตนให้มีความเป็นเลิศจากการเรียนรู้การทำงานของผู้อื่น และผลงานทางวิชาการ ผลงานวิจัย ตำรา หนังสือ หรือคู่มือแนวปฏิบัติที่ดี การปฏิบัติงานที่เกิดจากการเรียนรู้การทำงานตนเองหรือร่วมกับผู้อื่น

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เป็นตัวแปรตาม ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านคุณภาพผลงาน ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ครบถ้วน มีคุณภาพ สอดคล้องกับแผนงาน นโยบาย และเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพสูงและตรงตามเกณฑ์ข้อบังคับและแนวปฏิบัติขององค์กร คุณภาพผลงานเป็นที่ยอมรับและสามารถนำไปใช้ประโยชน์เชิงสาธารณะได้ การได้รับคำชม

จากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานว่ามีผลงานที่มีคุณภาพ เช่น มีความถูกต้องเรียบร้อย ไม่มีข้อผิดพลาด เป็นต้น และ ความสำคัญกับการปฏิบัติงานด้วยความเรียบร้อยและละเอียดรอบคอบ 2) ด้านปริมาณงาน ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่มีปริมาณเหมาะสมตามเป้าหมายที่วางไว้ ปริมาณผลงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ปริมาณผลงานเป็นไปตามความคาดหวังหรือ เป้าหมายขององค์กรกำหนด ปริมาณผลงานเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดในระดับสูงกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ และปฏิบัติตามตำแหน่งที่รับผิดชอบปริมาณที่น่าพอใจและเป็นไปตามเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานที่กำหนดและ 3) ด้านความตรงต่อเวลาในการทำงาน ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการทำงานด้วยความกระตือรือร้นและตรงต่อเวลามากน้อยตลอดปี สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงแบบมีคุณภาพและมีมาตรฐานสูง ภายใต้เงื่อนไขเวลาที่กำหนด การบริหารเวลาเพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จก่อนระยะเวลาที่กำหนด การปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้ทันตามระยะเวลาที่ตั้งไว้ และการปรับปรุงการทำงานโดยการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติ สำหรับงานเร่งด่วนจนประสบความสำเร็จ

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่น และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 คน และหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ซึ่งการจัดการความรู้ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.870 - 0.910 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.888 - 0.927 ซึ่งอยู่ในระดับมากกว่า 0.7 ซึ่งแสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่น สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้ (Nunnally and Bernstein, 1994) การวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item – total Correlation ซึ่งการจัดการความรู้ ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.497 – 0.889 และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.419 - 0.901 ซึ่งสอดคล้องกับสมบัติท้ายเรือคำ (2552 : 90) ได้เสนอว่า เกณฑ์การพิจารณาหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม 0.40 ขึ้นไป ถือว่ามีคุณภาพแล้ว

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณในการทดสอบผลกระทบของการจัดการความรู้ที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม ของบุคลากร คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ดังนี้

$$\text{ผลการ EFF} = \beta_0 + \beta_1 \text{IDE} + \beta_2 \text{CRE} + \beta_3 \text{ACC} + \beta_4 \text{SHA} + \beta_5 \text{LEA} + \varepsilon$$

เมื่อ	EFF	แทน	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม
	IDF	แทน	การจัดการความรู้ ด้านการบ่งชี้ความรู้
	CRE	แทน	การจัดการความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้
	ACC	แทน	การจัดการความรู้ ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้
	SHA	แทน	การจัดการความรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้
	LEA	แทน	การจัดการความรู้ ด้านการเรียนรู้

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการจัดการความรู้กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม
ของบุคลากร คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตัวแปร	KNO	IDE	CRE	ACC	SHA	LEA	VIFs
$\bar{X}$	4.17	3.57	4.07	4.06	3.83	4.04	
S.D.	0.56	0.89	0.62	0.58	0.81	0.59	
KNO	-	0.435*	0.443*	0.516*	0.567*	0.430*	
IDE		-	0.521*	0.523*	0.717*	0.393*	2.370
CRE			-	0.585*	0.558*	0.519*	1.746
ACC				-	0.624*	0.735*	2.680
SHA					-	0.663*	3.218
LEA						-	2.811

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ การจัดการความรู้ มีค่าตั้งแต่ 1.746 – 3.218 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่ก่อให้เกิด Multicollinearity (Black, 2006 : 585)

ตาราง 2 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณโดยใช้ตัวแปรตามเป็นประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม
ของบุคลากร คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

การจัดการความรู้	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์	ความคลาด		
	การถดถอย	เคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	2.005	0.365	5.485	0.000*
ด้านการบ่งชี้ความรู้	-0.018	0.078	-0.236	0.814
ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้	0.104	0.097	1.081	0.282
ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้	0.264	0.127	2.086	0.040*
ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	0.288	0.100	2.886	0.005*
ด้านการเรียนรู้	-0.091	0.129	-0.706	0.482
F = 11.608 p = 0.000 Adj R ² = 0.342				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า การจัดการความรู้ ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม เนื่องจาก บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ขององค์กร ผ่านระบบอีเมลล์ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ค วารสาร จุลสาร เป็นต้น สามารถสืบค้นข้อมูลและความรู้ต่างๆ ได้จากฐานความรู้ ที่หน่วยงานทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยทำขึ้น และมีการรวบรวมข้อมูล ความรู้ และการจัดเก็บข้อมูล การปฏิบัติงานเป็นระบบ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง โดยให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงาน ด้วยความเรียบร้อยและละเอียดรอบคอบ มีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพสูงและตรงตามเกณฑ์ข้อบังคับและแนวปฏิบัติ ขององค์กร และปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ครบถ้วนมีคุณภาพ สอดคล้องกับแผนงาน นโยบาย และเป้าหมาย ขององค์กรได้เป็นอย่างดี โดยมีการวางแผนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่มีปริมาณเหมาะสมตามเป้าหมายที่วางไว้ มีปริมาณผลงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งตามหน้าที่ความรับผิดชอบ และมีปริมาณผลงานเป็นไปตามความคาดหวัง หรือเป้าหมายขององค์กรกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวภา หลิมจิวิตร (2552 : บทคัดย่อ) พบว่า ห้องสมุด มหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่กำหนดให้บุคลากรต้องมีความรู้ด้านการบริหารงานห้องสมุด และความรู้ด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการสร้างความรู้จากการฝึกอบรมและแสวงหาความรู้จากการศึกษาดูงาน มีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์โดยจัดเก็บใส่แฟ้ม และรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยจัดเก็บบนเว็บไซต์ ห้องสมุดและมีการใช้ความรู้ในการพัฒนาบุคลากร พัฒนางานห้องสมุดและพัฒนาองค์กร สำหรับปัญหาในการจัดการ ความรู้พบว่า ห้องสมุดประสบปัญหาทุกด้านในระดับปานกลางและระดับน้อย โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรไม่มีเวลาในการจัดการความรู้ สอดคล้องกับวิจัยของ ใจชนก ภาคอัฐ (2557 : 68) พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก การเก็บและเข้าถึงความรู้ เป็นองค์ประกอบหนึ่งในกระบวนการ จัดการความรู้ โดยการจัดการความรู้ให้เป็นระบบเป็นการจัดการและจัดเก็บความรู้ที่องค์กรสร้างให้เป็นหมวดหมู่ และเก็บลงในฐานข้อมูลพร้อมกับดำเนินการสร้างเครือข่ายความรู้กับโลกภายนอก มีระบบการรับรู้และตรวจสอบ ข่าวสารพัฒนาความก้าวหน้าของความรู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับภาคีหรือเครือข่าย อันเป็นการให้ความสำคัญกับความรู้ ชัดแจ้งและความรู้ฝังลึกอย่างเท่าเทียมกัน และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อประโยชน์ขององค์กรส่วนการเข้าถึง ความรู้เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวกรวดเร็วเข้าถึงได้ด้วยตนเอง ซึ่งควรมีการนำ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาประยุกต์ใช้ เช่น Intranet Facebook Web Board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ กัลยารัตน์ วีระธนชัยกุล (2557 : 141) พบว่า การที่องค์กรจะบริหารจัดการองค์การให้ ประสบความสำเร็จ โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้ขึ้นขึ้นอยู่กับรูปแบบของวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งสู่การเรียนรู้ ร่วมกันของบุคลากรในองค์กร ซึ่งผู้บริหารสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาเปลี่ยนแปลงการทำงานของ บุคลากรได้โดยเริ่มต้นจากการจำแนกให้ได้ว่าองค์กรที่บริหารนั้น มีวัฒนธรรมองค์กรแบบใดและพิจารณาว่าจะพัฒนา หรือเสริมสร้างวัฒนธรรมที่ต้องการด้วยวิธีใดซึ่งก็ขึ้นอยู่กับเป้าหมาย ลักษณะขององค์กร สถานการณ์ของการแข่งขัน ของแต่ละองค์กร การเก็บและเข้าถึงความรู้ และปัจจัยอื่นๆ ที่แวดล้อมองค์กรนั้น ดังนั้น จึงไม่มีวัฒนธรรมแบบใดที่ถือ ได้ว่าดีที่สุดที่สามารถใช้ได้กับทุกองค์กร ส่วนด้านภาวะผู้นำในองค์กรนั้น ผู้นำในองค์กรต้องเป็นแรงขับเคลื่อนที่ สำคัญ ที่กระตุ้นให้ทุกคนในองค์กรเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน และเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เมื่อทุกคนเกิดการ เรียนรู้ร่วมกันและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องแล้วนั้น สิ่งที่มาตามก็คือผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศนั่นเอง

และการจัดการความรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม เนื่องจากการจัดการความรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ มีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านปริมาณงาน และด้านความตรงต่อเวลา

ในการทำงาน เนื่องจาก บุคลากรมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนาที่หน่วยงานจัดขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อคัดเลือกแนวคิดที่ดีที่สุดมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และมีการประชุมระดมความคิดเพื่อการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ เพื่อวางแผนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่มีปริมาณเหมาะสมตามเป้าหมายที่วางไว้ เหมาะสมกับตำแหน่งตามหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยมีปริมาณผลงานเป็นไปตามความคาดหวังหรือเป้าหมายขององค์กรกำหนด โดยการทำงานด้วยความกระตือรือร้นและตรงต่อเวลา สม่ำเสมอตลอดปี สามารถปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้ทันตามระยะเวลาที่ตั้งไว้ และสำเร็จลุล่วงแบบมีคุณภาพมีมาตรฐานสูง ภายใต้เงื่อนไขเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของลาวาลย์ สุขยิ่ง (2550 : 167-168) พบว่า การจัดการความรู้ในองค์กรด้านการฝึกอบรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นสิ่งที่สำคัญ เพื่อพัฒนาแนวคิดให้กับบุคลากรตระหนักถึงบทบาทการเข้าร่วมกิจกรรมในองค์กร การมีส่วนร่วมรับรู้การนำนโยบายการจัดการความรู้ไปประยุกต์ใช้ และมีการจัดสัมมนาสัญจรในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้บุคลากรสามารถซึ่งข้อมูลผ่านเทคโนโลยีและเว็บไซต์หรือชุมชนออนไลน์ เพื่อพบปะพูดคุยและมีจุดประสงค์ร่วมกันในการสร้างชุมชนนักปฏิบัติ เพื่อก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และต่อยอดองค์ความรู้ต่อไป สอดคล้องกับวิจัยของ ปรียณัฐ ชัยกองเกียรติ วราภรณ์ ศิวดำรงพงศ์ และมยุรี ยี่ปาไล๊ะ (2553 : 102-103) พบว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องและนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้ในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการและมีการนำความรู้ที่ได้จัดทำเป็นคู่มือการดำเนินงานที่นำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานประจำและบุคลากรสามารถลดภาระงานที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดีและมีการสื่อสารแบบสองทางให้กับบุคลากรในองค์กรมีความรู้มากยิ่งขึ้น ส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข สอดคล้องกับวิจัยของ สิทธิศักดิ์ อาจหาญ และสุภาพ ฉัตรภรณ์ (2556 : 253) พบว่า การจัดการความรู้หรือการสร้างองค์ความรู้ใหม่เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ การพัฒนาศักยภาพของคน การมีส่วนร่วม การปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายงานการพัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นปัจจุบันผ่านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการสร้างความรู้ความเข้าใจตรงกัน การรักษาศักดิ์ศรีการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ การสร้างเครือข่ายผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างแรงกระตุ้นให้บุคลากรมีการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง และมีการกำหนดการจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งของวิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับวิจัยของศักดิ์ดา สมแสน (2556: 91-92) พบว่า การจัดการความรู้ในการดำเนินเริ่มต้นจากการจัดหาความรู้จากแหล่งภายใน และภายนอกองค์กร แล้วนำมาสร้างสรรค์ให้สามารถนำไปใช้กับองค์กรของตนได้ โดยการนำการจัดการความรู้มาใช้เชิงระบบ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ การนำมาถ่ายทอดองค์ความรู้หรือนำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์กับองค์กรส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กร

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.1.1 ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

5.1.1.1 บุคลากรคณะการบัญชีและการจัดการ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านปริมาณงานและด้านความตรงต่อเวลาในการทำงาน โดยบุคลากรควรให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนาที่หน่วยงานจัดขึ้นอย่างต่อเนื่อง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อคัดเลือกแนวคิดที่ดีที่สุดมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

และการประชุมระดมความคิด เพื่อการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ เพื่อส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นและความตรงเวลาในการทำงานส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

5.1.1.2 บุคลากรคณะการบัญชีและการจัดการ ควรมุ่งเน้นการจัดการความรู้ ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ เนื่องจากเป็นด้านที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านคุณภาพผลงาน และด้านปริมาณงาน โดยบุคลากรควรให้ความสำคัญกับการเข้าถึงความรู้ต่างๆ ขององค์กรผ่านระบบอีเมล เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก วารสาร จุลสาร การสืบค้นข้อมูลและความรู้ต่างๆ ได้จากฐานความรู้ที่หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยทำขึ้นและการรวบรวมข้อมูลความรู้และการจัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติงานของท่านเป็นระบบ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ส่งผลต่อคุณภาพผลงานในการสืบค้นข้อมูลที่มีคุณภาพ และมีผลการดำเนินงานในปริมาณ ที่เพิ่มขึ้น

5.1.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.1.2.1 ควรมีการศึกษาผลกระทบและความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้ ด้านอื่นที่จะเป็นตัวส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เพื่อจะสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปเปรียบเทียบและประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น กลยุทธ์การจัดการความรู้ การศึกษาปัญหาการจัดการความรู้ การจัดการความรู้เชิงรุก การจัดการความรู้กับความได้เปรียบทางการแข่งขัน การจัดการความรู้กับผลการดำเนินงานการพัฒนาการจัดการความรู้เชิงรุก

5.1.2.2 ควรมีการศึกษาและเปรียบเทียบการจัดการความรู้กับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยใช้ตัวแปรอื่นๆ เช่น ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ผลการดำเนินงาน เป็นต้น

5.1.2.3 ควรมีการศึกษาผลกระทบหรือปัจจัยอื่นที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เช่น ปัจจัยความสำเร็จที่มีผลต่อการจัดการความรู้ ปัจจัยการจัดการความรู้ให้กับบุคลากร ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการจัดการความรู้ การบริหารจัดการความรู้สู่องค์กรที่เป็นเลิศ

5.1.2.4 ควรมีการศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แยกตามกลุ่มงานเพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน มากำหนดกลยุทธ์และแนวทาง ด้านการบริหารจัดการองค์ ด้านการวางแผนการดำเนินงาน และการกำหนดทิศทางการพัฒนาองค์กร

5.1.2.5 ควรมีการเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างอื่นที่ไม่ใช่ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

5.1.2.6 ควรเปลี่ยนวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม เป็นการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกิดประโยชน์สูงสุดในการวิจัยต่อไป

5.1.2.7 ควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการจัดการความรู้เพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขกลยุทธ์ขององค์กรต่อไป และศึกษาด้านทัศนคติของบุคลากรต่อการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ การดำเนินงาน เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงหรือพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปพัฒนาองค์กรและการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ด้านกลยุทธ์ การจัดการความรู้ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในการกำหนดวิสัยทัศน์/พันธกิจ/เป้าหมาย/แผนการปฏิบัติงาน/การจัดการความรู้ขององค์กร การพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร การจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อการแลกเปลี่ยนและเรียนรู้การทำงานร่วมกันในองค์กร โดยการเชิญบุคคลภายในและภายนอกหรือผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้แก่บุคลากรในองค์กร เพื่อการพัฒนาเส้นทางวิชาชีพตนเองอยู่เสมอ มีการจัดกิจกรรมฝึกอบรม/ประชุม/สัมมนา เพื่อแสวงหาองค์ความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่อง มีการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ

กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด เพื่อจัดลำดับความสำคัญของความรู้ที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นการนำองค์ความรู้ใหม่เข้ามาบูรณาการกับการปฏิบัติงาน และปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตระหนักถึงการแสวงหาความรู้ จากบุคคล เอกสาร วารสารและอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง มีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ความรู้ ข้อมูลการปฏิบัติงานเป็นระบบ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีการสรุปผลการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จไว้ในรูปแบบของสมุดบันทึก หรือการจัดเก็บข้อมูลอื่นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถสืบค้นข้อมูลความรู้ต่างๆ ได้จากฐานความรู้ที่หน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยทำขึ้น สามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ขององค์กรผ่านระบบอีเมล เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก วารสาร จุลสาร เป็นต้น มีส่วนร่วมในการประชุมระดมความคิด เพื่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเป็นเลิศ มีการเผยแพร่องค์ความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงานทราบ หลังจากเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนาในประเทศและต่างประเทศ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อคัดเลือกแนวคิดที่ดีที่สุดมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยให้ความสำคัญในการนำเสนอผลงานทางวิชาการ ผลงานวิจัย ตำรา หนังสือ หรือคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน เพื่อเผยแพร่ผลงานสู่การนำไปใช้ประโยชน์อย่างกว้างขวางต่อไป

6. สรุปผลการวิจัย

การจัดการความรู้ ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ และด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากร คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยแสดงให้เห็นถึงการจัดการความรู้ขององค์กร ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ บุคลากรมีการรวบรวมข้อมูล ความรู้ และการจัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติงานเป็นระบบ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีการรวบรวมผลการเรียนรู้จากทักษะ ประสบการณ์ของตนเองหรือของบุคคลอื่น ไว้อย่างเป็นระบบเพื่อเผยแพร่ให้คนอื่นสามารถนำไปเรียนรู้ได้ มีการสรุปผลการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จไว้ในรูปแบบของสมุดบันทึก หรือการจัดเก็บข้อมูลอื่นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถสืบค้นข้อมูลและความรู้ต่างๆ ได้จากฐานความรู้ที่หน่วยงานทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยทำขึ้น และสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ขององค์กรผ่านระบบอีเมล เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก วารสาร จุลสาร เป็นต้น และด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ บุคลากรมีส่วนร่วมในการประชุมระดมความคิด เพื่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเป็นเลิศ มีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนาที่หน่วยงานจัดขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการเผยแพร่องค์ความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงานทราบ หลังจากเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนาในประเทศและต่างประเทศ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อคัดเลือกแนวคิดที่ดีที่สุดมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และให้ความสำคัญในการนำเสนอผลงานทางวิชาการ ผลงานวิจัย ตำรา หนังสือ หรือคู่มือแนวปฏิบัติ ที่ดี ในการปฏิบัติงาน เพื่อเผยแพร่ผลงานสู่การนำไปใช้ประโยชน์ต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

- กัลยารัตน์ วีระชนชัยกุล. (2557). การจัดการความรู้ปัจจัยสู่ความสำเร็จ. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*. 5 (ฉบับพิเศษ) ; พฤษภาคม.
- ไฉชนก ภาคอิต. (2557). *การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธวัชฉัตร ศิริศิริวัฒน์ จิราวัต โคตรภูมิ และ โสภภาพรรณ เวชกุล. (2555). *การพัฒนากระบวนการบริหารงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานด้วยการจัดการคุณภาพ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

- ธีระ ฤกษ์เจริญ. (2550). *ความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการศึกษาในยุคปฏิรูปการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร : ข้าวฟ่าง.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *วิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปริญญ ชัยกองเกียรติ วราภรณ์ ศิวดำรงพงศ์ และ มยุรี ยิปาไลละ. (2553). "การจัดการความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนีละ". *วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์*. 2 (1), 90-105
- ผุสดี รุมาคม. (2548). *การประเมินการปฏิบัติงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัทนาเพรส จำกัด.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2558). *รายงานการบริหารงานคณบดีคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558*. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ภาคนิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2560). *แผนการบริหารบุคลากรคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ ปีงบประมาณพ.ศ. 2560*. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2552). *การจัดการความรู้ของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยมหิดล*. กรุงเทพฯ : กองพัฒนาคุณภาพมหาวิทยาลัยมหิดล.
- ลาวัลย์ สุขยิ่ง. (2550). *การจัดการความรู้ในองค์กร กรณีศึกษา : หน่วยงานธุรกิจ CDMA บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)*.
- วรรณวิภา ไตรังคะ. (2559). *การจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาไทย*. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี. 8 (1), 68-75
- วันชัย มีชาติ. (2550). *การบริหารองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศักดิ์ดา สมแสน. (2556). *ผลกระทบของความสำเร็จของการจัดการความรู้ที่มีต่อการพัฒนาองค์กรของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในภาคตะวันออกเชิงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมบัติ ท้ายเรือคำ. (2552). *ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 3. มหาสารคาม : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สิทธิศักดิ์ อาจหาญ และ สุภาพ ชัตราภรณ์. (2556). *การจัดการความรู้เพื่อพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพ โดยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม*. *วารสารเกษตรศาสตร์ (สังคม)*. 34(2) : 241-254
- เสาวภา หลิมวิจิตร. (2552). *การจัดการความรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ*. *วารสารบรรณารักษศาสตร์*. 29 (1). 46:64
- สำนักงานวิชาการและมาตรฐานการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ. (2550). *แนวทางการนำมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- อนิวัช แก้วจันงค์. (2552). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ = Human Resource Management*. กรุงเทพฯ : พิมพ์ลักษณ์ ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยทักษิณ.
- Aaker, D. A., Kumar, V. & Day, G. S. (2001). *Marketing Research*. New York : John Wiley & Sons.
- Black, K. (2006). *Business statistics for contemporary decision making (4th ed.)*. New York : John Wiley & Sons.
- Nunnally, J.C. & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory 3rd ed.* New York : McGraw-Hill.

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการสอบบัญชีและต้นทุนเงินทุนของบริษัทจดทะเบียน ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

The Relationship between Audit Quality and Cost of Capital in Stock Exchange of Thailand

บันเจย์ ศรีแก้ว* และ ปิยะณัฐ ฤณพุดทอม²
Bunchey Srikaew* and Piyanat Thunputtadom²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการสอบบัญชีและต้นทุนเงินทุนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย วิจัยดำเนินการวิจัยคือ การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยระหว่างปี 2555-2559 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษารวมทั้งสิ้น 1,665 ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์สมการถดถอยแบบพหุคูณด้วยวิธีคัดเลือกตัวแปร (Enter Multiple Regression Analysis) และสหสัมพันธ์เชิงซ้อน (Correlation) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของคุณภาพการสอบบัญชีที่มีต่อต้นทุนเงินทุน ซึ่งคุณภาพการสอบบัญชี ประกอบด้วย ระยะเวลาการเป็นผู้สอบบัญชีในบริษัท ลูกค้า ขนาดของบริษัทสอบบัญชี ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี การแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีแบบไม่มีเงื่อนไข ต้นทุนเงินทุนของบริษัท ซึ่งวัดโดย ค่าเฉลี่ยต้นทุนเงินทุนถ่วงน้ำหนัก

ผลการวิจัยพบว่า ขนาดของบริษัทสอบบัญชี และค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อต้นทุนเงินทุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta_2 = 0.051, p < 0.10$ และ $\beta_3 = 0.167, p < 0.01$) ตามลำดับ ส่วนระยะเวลาการเป็นผู้สอบบัญชีในบริษัทลูกค้ามีความสัมพันธ์ทางลบต่อต้นทุนเงินทุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta_1 = -0.047, p < 0.10$) นอกจากนี้การแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีแบบไม่มีเงื่อนไขมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อต้นทุนเงินทุนแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ : คุณภาพการสอบบัญชี ต้นทุนเงินทุน ค่าเฉลี่ยต้นทุนเงินทุนถ่วงน้ำหนัก

^{*2} อาจารย์ สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

^{*2} Lecturer, Faculty of Business Administration (Accounting), North Eastern University

Abstract

The research aimed to examine the relationship between audit quality and cost of capital in stock exchange of Thailand. The quantitative research methods were used in this research to assess the selected samples of the Thailand Stock Exchange Listed Companies, which are recorded during 2012-2016 with the total of 1,665 data were used to analyze data. Statistics analysis used to enter multiple regression analysis and correlation to test the hypothesis for the factors of audit quality on cost of capital. The factor of audit quality consist of auditor tenure, audit firm size, audit fees and unqualified audit opinion. Cost of capital consist of weighted average cost of capital (WACC).

The results were found that , audit firm size and audit fees have a positive relate to the cost of capital ($\beta_2 = 0.051$, $p < 0.10$; $\beta_3 = 0.167$, $p < 0.01$) respectively with the statistically significant. Auditor tenure have a negative relate to the cost of capital ($\beta_1 = -0.047$, $p < 0.10$) with the statistically significant. Additionally, unqualified audit opinion resulted in a negative relate to the cost of capital with its statistically insignificant.

Keywords : Audit Quality , Cost of Capital, Weighted Average Cost Of Capital (WACC)

1. บทนำ

ปัญหาที่เกิดจากการร่วมกันตกแต่งบัญชีระหว่างบริษัทเอนรอนกับบริษัทสอบบัญชีแอนเดอร์สัน ที่อาศัยช่องว่างของมาตรฐานรายงานทางการเงินปิดบังเจ้าหนี้ นักลงทุน ด้วยการโยกย้ายหนี้สินออกจากบัญชีไปยังบริษัทที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างภาพลักษณ์ทางการเงิน จนกระทั่งเกิดการล้มละลายในปี 2001 (กัญฐณา ดิษฐ์แก้ว, 2558) ผลทำให้นักลงทุนไม่มีความเชื่อมั่นในข้อมูลทางการเงินของบริษัทเพราะต้องเผชิญกับความเสี่ยง จนเกิดภาวะต้นทุนเงินทุนของบริษัทสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว เรียกว่า “Cost of Capital Shock” (พรภัทร์ ลิ้มปะพันธุ์ และ ปญญา อิศระวราณิช, 2559) ทำให้สภาสูงของประเทศสหรัฐอเมริกาต้องเรียกความเชื่อมั่นของนักลงทุนกลับคืนมาโดยการออกพระราชบัญญัติฉบับบังคับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ของสหรัฐอเมริกาเพื่อคุ้มครองนักลงทุนจากการตกแต่งบัญชีของบริษัท (Sarbanes-Oxley Act:SOX) ซึ่งถือว่าเป็นการสร้างกลไกต่างๆ ขึ้นมาเพื่อกำกับดูแลทั้งภายในและภายนอกบริษัท โดยเฉพาะกลไกการกำกับดูแลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการสอบบัญชี เช่น กำหนดให้ผู้สอบบัญชีที่จะตรวจสอบบริษัทจดทะเบียน ๔ ต้องรายงานต่อคณะกรรมการกำกับดูแลบัญชีสาธารณะ (Public Company Accounting Oversight Board: PCAOB) นอกจากนั้นผู้สอบบัญชีต้องหมุนเวียนการตรวจสอบบัญชี เพื่อป้องกันการร่วมมือกันกับลูกค้าจนทำให้ขาดความเป็นอิสระ และทำให้คุณภาพการสอบบัญชีลดลง (De Fond and Zhang., 2014)

คุณภาพการสอบบัญชี (Audit quality) ที่ลดลงเนื่องจากการขาดความเป็นอิสระนั้นมีปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อ 4 ประการ คือ 1) การให้ความสำคัญกับลูกค้ามากเกินไป 2) การให้บริการอื่นที่ไม่ใช่งานสอบบัญชี 3) ระยะ เวลาการเป็นผู้สอบบัญชีในบริษัทลูกค้า 4) การร่วมมือกับลูกค้าบริษัทที่ตรวจสอบ รวมทั้งขนาดของบริษัทสอบบัญชีที่เป็นบริษัทขนาดใหญ่ (Big 4) และการแสดงความเห็นในแบบต่างๆ ด้วย (Tepalagul and Lin.,2014) อย่างไรก็ตามปัจจัยที่สะท้อนถึงคุณภาพการสอบบัญชีที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงนั้นมีหลากหลาย นักวิจัยส่วนใหญ่จะอ้างอิงถึงทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory) โดยมุมมองของผู้บริหารและนักลงทุนที่แตกต่างกัน เช่น ลักษณะหน้าที่ การควบคุม และการได้รับ

ข้อมูลที่ไม่เท่าเทียมกัน ซึ่งถ้าคุณภาพการสอบบัญชีที่มีคุณภาพสูงจะเป็นการคุ้มครองนักลงทุน โดยการให้หลักประกันและความเชื่อมั่นว่าบริษัทที่ถูกรตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีนั้นปฏิบัติงานตามมาตรฐานรายงานทางการเงิน ทำให้ได้ข้อมูลทางการบัญชีที่น่าเชื่อถือ เป็นประโยชน์ต่อการนำไปตัดสินใจถือว่าเป็นการกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายในที่ดี และจะมีส่วนช่วยลดต้นทุนเงินทุนของบริษัทลง (Fernando et al., 2010; Chen et al., 2011; Farouk and Hassan., 2014)

ต้นทุนเงินทุนของบริษัท (Cost of Capital) เกิดจากการแสวงหาเงินทุนของบริษัทจดทะเบียน เพื่อนำมาบริหารงาน ในแง่ต้นทุนจะหมายถึงผลตอบแทนที่คาดหวังว่าจะได้รับ ซึ่งต้นทุนเงินทุน มาจาก 2 แหล่ง คือ ต้นทุนจากการก่อหนี้ เช่น ดอกเบี้ย และต้นทุนที่ได้จากส่วนของเจ้าของ เช่น เงินปันผล ที่บริษัทต้องจ่ายให้นักลงทุนจากการจำหน่ายหุ้นบุริมสิทธิและหุ้นสามัญ ต้นทุนเงินทุนทั้งหมดจะอยู่ภายใต้โครงสร้างเงินทุน (Capital Structure) ของบริษัท โดยจะคำนวณตามสัดส่วนของเงินทุนแต่ละรายการตามโครงสร้างเงินทุน ซึ่งเรียกว่า ต้นทุนเงินทุนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weighted Average Cost of Capital : WACC) เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และตัดสินใจ (สุภาพนา จินไพศาล, 2560) อย่างไรก็ตามผลตอบแทนของนักลงทุนที่จะได้รับจะอยู่ภายใต้ความเสี่ยงในการตัดสินใจของผู้บริหารที่อาจมีพฤติกรรมในการกำหนดแหล่งที่มาของเงินลงทุนให้ต้นทุนเงินทุนที่ต่ำสุด (รัตพรธนะ อวาระจินดา และ มนวิภา ผดุงสิทธิ์, 2559) โดยเฉพาะการให้ข้อมูลข่าวสารที่ไม่เท่าเทียมกันระหว่างผู้บริหารกับนักลงทุนทำให้คุณภาพของข้อมูลทางบัญชีลดลง จนทำให้นักลงทุนไม่สามารถวิเคราะห์พื้นฐานทางเศรษฐกิจที่แท้จริงของบริษัทได้ (Lambert et al., 2007) จากผลงานวิจัยในอดีตส่วนใหญ่จะอ้างถึงคุณภาพการสอบบัญชีที่มีคุณภาพสูงจะเป็นกลไก ที่มีประสิทธิภาพในการลดข้อมูลที่ไม่เท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้สอบบัญชีจึงมีบทบาทที่สำคัญในการติดตาม การให้ข้อมูลและการให้หลักประกันความถูกต้องของข้อมูลเหล่านี้ (Hajiha and Sobhani., 2012) และปัจจุบันมีนักวิจัยได้ศึกษาด้านความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการสอบบัญชี และต้นทุนเงินทุนจำนวนมาก เช่น Fernando et al. (2010), Chen et al. (2011), Azizkhani et al. (2013), Achek and Gallali. (2015), Hermawan. (2016), Barzegarnezhad and Jamshidinavid, (2017) แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญของแต่ละประเทศ สำหรับประเทศไทยยังไม่พบการศึกษาในประเด็นนี้ส่วนใหญ่จะศึกษาในมุมมองของกลไกการกำกับดูแลกิจการ ซึ่งเป็นกลไกภายในบริษัทมากกว่าคุณภาพการสอบบัญชีที่เป็นกลไกการกำกับดูแลกิจการภายนอกบริษัท แต่งานวิจัยส่วนหนึ่งจะเห็นในบริบทของประเทศในภูมิภาคอาเซียน เช่น Hermawan, (2016) ได้ศึกษาผลกระทบของคุณภาพการสอบบัญชีที่มีต่อต้นทุนเงินทุน โดยใช้หลักฐานในประเทศอินโดนีเซีย ผลลัพธ์ที่ได้แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการสอบบัญชีมีความสัมพันธ์กับต้นทุนเงินทุนอย่างมีนัยสำคัญ โดยสรุปว่าผลกระทบของคุณภาพการสอบบัญชีที่สูงจะทำให้บริษัทมีต้นทุนเงินทุนที่ต่ำลง

สำหรับประเทศไทย ปัจจุบันตลาดหลักทรัพย์ฯ ได้กำหนดทิศทางการพัฒนาตลาดทุน เพื่อสอดคล้องกับบทบาทของหน่วยงานกำกับดูแลตามหลักการสากลของ International Organization of Securities Commissions (IOSCO) ในด้านการคุ้มครองนักลงทุน เพื่อทำให้ตลาดทุนมีความยุติธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ ลดความเสี่ยงของระบบ และให้ความรู้กับนักลงทุน (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2561) เพื่อที่จะเชื่อมโยงเศรษฐกิจการเงินการลงทุนกับต่างประเทศ โดยเฉพาะในตลาดทุนของภูมิภาคอาเซียนภายใต้ ASEAN Capital Markets Forum เป็นการเปิดเสรีทางการเงินกับประเทศต่างๆ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะได้รับการทดสอบบทบาทของผู้สอบบัญชี ซึ่งถือว่าเป็นกลไกการกำกับดูแลที่ดียิ่งหนึ่งในการตอบคำถามว่าคุณภาพการสอบบัญชีและต้นทุนเงินทุนมีความสัมพันธ์กันในบริบทประเทศไทยหรือไม่ อย่างไร

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า นักวิจัยส่วนใหญ่มุ่งเน้นศึกษาประสิทธิภาพของคุณภาพการสอบบัญชี 3 ประการ คือ ขนาดของบริษัทสอบบัญชี ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของผู้สอบบัญชี และ ระยะเวลาการเป็นผู้สอบบัญชีในบริษัทลูกค้า แต่อย่างไรก็ตามสำหรับงานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาตามแนวคิดที่อภิปรายของ Tepalagul and Lin, (2014) วัดจาก ระยะเวลาการเป็นผู้สอบบัญชีในบริษัทลูกค้า ขนาดของบริษัทสอบบัญชีค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี และการแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีแบบไม่มีเงื่อนไข โดยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในช่วงปี 2555 – 2559 ระยะเวลา 5 ปี ไม่รวมบริษัทที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจการเงิน ประกันภัย และกองทุนรวม อสังหาริมทรัพย์ เนื่องจากกิจการประเภทนี้มีแนวปฏิบัติทางด้านบัญชีแตกต่างจากอุตสาหกรรมอื่น งานวิจัยนี้ผู้วิจัยหวังว่าจะเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานกำกับดูแล เช่น สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ เพื่อนำไปเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาตลาดทุน และนำไปปรับปรุงคุณภาพการสอบบัญชี รวมทั้งทำให้ผู้บริหารเพิ่มความระมัดระวังในการตัดสินใจในการแสวงหาเงินลงทุนที่เหมาะสม และป้องกันการขัดแย้งระหว่างบริษัทกับนักลงทุน ซึ่งจะส่งผลต่อมูลค่าบริษัทเพิ่มขึ้นต่อไปในอนาคต

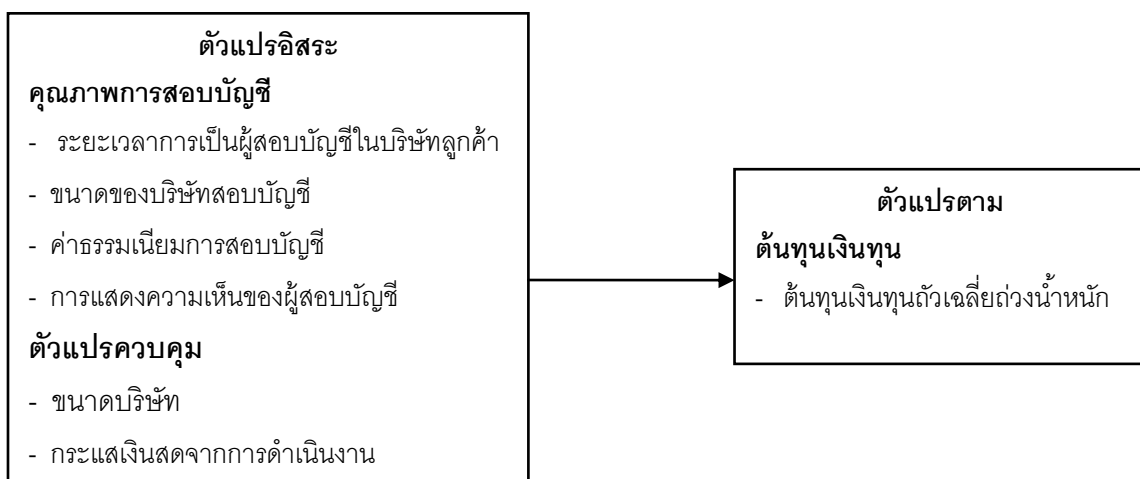
วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการสอบบัญชีที่มีต่อต้นทุนเงินทุนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง การทบทวนวรรณกรรมและการพัฒนาสมมติฐาน

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการสอบบัญชีและต้นทุนเงินทุนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จากวัตถุประสงค์ข้างต้น สามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของความสัมพันธ์ของคุณภาพการสอบบัญชีที่มีต่อต้นทุนเงินทุนของบริษัท



2.1 ทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory)

ทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory) เป็นทฤษฎีที่พัฒนามาโดย Jensen and Mackling.(1976) โดยแบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย ฝ่ายหนึ่งเรียกว่า ตัวการ (Principle) ซึ่งจะมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้อีกฝ่ายหนึ่งทำงานแทนตัวเองเรียกว่า

ตัวแทน (Agent) ในบริษัทต่างๆ เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียหลายฝ่าย เช่น นักลงทุน (ตัวการ) กับผู้บริหาร (ตัวแทน) เจ้าหนี้ (ตัวการ) กับนักลงทุนและผู้บริหาร (ตัวแทน) หรือนายจ้าง (ตัวการ) กับพนักงาน (ตัวแทน) ทั้งสองกลุ่มมีเป้าหมาย แนวคิดและทัศนคติด้านความเสี่ยงที่แตกต่างกัน จึงทำให้เกิดปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างกลุ่มขึ้นเรียกว่า ปัญหาตัวแทน (Agency Problem) เช่น ประเด็นพฤติกรรมของผู้บริหาร อาจไม่ใส่ใจในการบริหารเงินลงทุนเนื่องจากตนเองไม่มีส่วนได้เสียในหุ้น หรือใช้สิทธิพิเศษมากเกินไปโดยไม่คำนึงถึงความเหมาะสม ประเด็นการให้ข้อมูล ผู้บริหาร อาจไม่ให้ข้อมูลทางการเงินที่แก่นักลงทุนเพื่อนำไปตัดสินใจ มีการจัดการกำไรทำให้มูลค่าหุ้นสูงขึ้น เพื่อจูงใจนักลงทุน หรือรักษาชื่อเสียง และตำแหน่งของตัวเอง ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้เกี่ยวข้องกับนโยบายการจ่ายเงินปันผล การตัดสินใจลงทุน และความเหมาะสมในการจัดโครงสร้างเงินลงทุนของบริษัท ซึ่งจะเกิดปัญหาข้อขัดแย้งตามมา และจะนำไปสู่การขาดความเชื่อมั่นของนักลงทุนในอนาคต คุณภาพการสอบบัญชีจึงถือว่ามีบทบาทสำคัญในการลดปัญหาตัวแทนเหล่านี้

2.2 คุณภาพการสอบบัญชี (Audit Quality)

คำนิยามของคำว่า “คุณภาพการสอบบัญชี” ไม่ชัดเจน มีนักวิจัยให้ความหมายที่หลากหลาย เช่น สิริกร ประสมทอง และคณะ, (2557) มองว่าเป็นสิ่งสะท้อนจากงบการเงิน โดยสามารถนำรายงานทางการเงินมาใช้ในการวัดและประเมินข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานได้ถือว่าการควบคุมการสอบบัญชีให้มีคุณภาพนั้นมีความสำคัญเพราะจะทำให้สามารถตรวจพบสิ่งที่ผิดปกติในงบการเงิน และรายงานสิ่งที่ตรวจพบได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้งบการเงิน (พวงพยอม วนาพัฒนสิน และคณะ, 2555) แต่ DeAngelo, (1981) มองว่าเป็นความน่าจะเป็นในการที่ผู้สอบบัญชีจะค้นพบข้อผิดพลาดที่เป็นข้อเท็จจริงอย่างมีนัยสำคัญ โดยขึ้นอยู่กับความสามารถทางเทคนิคและความเป็นอิสระของผู้สอบบัญชี สอดคล้องกับ Tepalagul and Lin.(2014) ที่อภิปรายถึง ความเป็นอิสระ สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการสอบบัญชีตามแนวคิดของ Tepalagul and Lin, (2014) ได้แก่ ระยะเวลาการเป็นผู้สอบบัญชีในบริษัทลูกค้า ขนาดของบริษัทสอบบัญชี ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี และการแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีแบบไม่มีเงื่อนไข ซึ่งผู้วิจัยนำมาศึกษา และสามารถอภิปรายความสัมพันธ์ ดังนี้

2.2.1 ระยะเวลาการเป็นผู้สอบบัญชีในบริษัทลูกค้า (Audit Tenure : AT)

ระยะเวลาการเป็นผู้สอบบัญชีในบริษัทลูกค้า นักวิจัยอภิปราย 2 มุมมอง มุมมองแรกเห็นด้วยที่จะเปลี่ยนแปลงผู้สอบบัญชี เนื่องจากว่าผู้สอบบัญชีที่มีระยะเวลาการเป็นผู้สอบบัญชีในบริษัทลูกค้ายาวนานอาจทำให้เกิดความสนิทสนมคุ้นเคยจนขาดความอิสระทำคุณภาพการสอบบัญชีลดลง มุมมองที่ 2 มองตรงข้าม คือ ถ้าระยะเวลาการเป็นผู้สอบบัญชีในบริษัทลูกค้ายาวนาน อาจทำให้ผู้สอบบัญชีมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพราะจะความเข้าใจสภาพแวดล้อมทางธุรกิจมากขึ้นเป็นการเสริมสร้างคุณภาพการสอบบัญชี (Siregar et al., 2012) ทำให้เกิดความเสี่ยงในการสอบบัญชี (Audit Risk) ลดลง จากผลงานวิจัยของ Yanesari et al., (2012) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการสอบบัญชีและต้นทุนเงินทุนในบริษัทประเทศอิหร่าน พบว่าบริษัทที่มีผู้สอบบัญชีใช้ระยะเวลาการเป็นผู้สอบบัญชีที่ยาวนานกว่ามีต้นทุนเงินทุนต่ำลง เช่นเดียวกันกับ Fernando et al., (2010) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะคุณภาพการสอบบัญชี ขนาดบริษัทลูกค้า และต้นทุนเงินทุน โดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในฐานข้อมูล Center for Research in Security Prices (CRSP) และ Institutional Brokers' Estimate System (IBES) ในช่วงปี 1990-2004 ที่พบว่า ระยะเวลาการเป็นผู้สอบบัญชีในบริษัทมีความสัมพันธ์เชิงลบกับต้นทุนเงินทุน ดังนั้นในบริบทของประเทศไทย ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 1 : ระยะเวลาการเป็นผู้สอบบัญชีในบริษัทที่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับต้นทุนเงินทุนของบริษัทลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ

2.2.2 ขนาดของบริษัทสอบบัญชี (Audit Firm Size : Big 4)

จากการทบทวนวรรณกรรมมีนักวิจัยจำนวนมาก เช่น Francis and Yu.(2009), Choi et al.(2010), Sun and Liu.(2011) อภิปรายว่าบริษัทสอบบัญชีที่ถูกจัดอันดับเป็นบริษัท Big 4 จะสะท้อนถึงคุณภาพของการสอบบัญชีที่ดีมากกว่าบริษัทที่ถูกจัดลำดับว่าเป็น Non-Big 4 เพราะมีทีมตรวจสอบที่ได้รับการอบรมมาอย่างดี และบริษัทเหล่านี้จะมีทรัพยากรพร้อม รวมทั้งมีความระมัดระวังเรื่องชื่อเสียงของตนเองเพื่อไม่ให้มีผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือจากผลงานวิจัยของ Yanesari et al.(2012) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการสอบบัญชีและต้นทุนเงินทุนในบริบทประเทศอิหร่าน พบว่าขนาดของบริษัทสอบบัญชีที่ถูกจัดลำดับเป็น Big 4 มีต้นทุนเงินทุนที่ต่ำกว่าบริษัทที่ถูกจัดลำดับว่าเป็น Non-Big 4 เช่นเดียวกันกับ Choi and Lee.(2014) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างขนาดของบริษัทสอบบัญชีที่ถูกจัดลำดับเป็น Big 4 กับต้นทุนเงินทุนในตลาดหลักทรัพย์นิวยอร์กในช่วงปี 1987-2010 พบว่า ขนาดของบริษัทสอบบัญชีที่ถูกจัดลำดับเป็น Big 4 มีความสัมพันธ์เชิงลบกับต้นทุนเงินทุน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 2 : ขนาดของบริษัทสอบบัญชีที่เป็น Big 4 มีความสัมพันธ์เชิงลบกับต้นทุนเงินอย่างมีนัยสำคัญ

2.2.3 ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี (Audit Fee : AF)

ค่าธรรมเนียมของผู้สอบบัญชี เป็นจำนวนเงินค่าบริการที่ผู้สอบบัญชีเรียกเก็บจากลูกค้าเป็นค่าบริการการตรวจสอบ ซึ่งแยกออกเป็น 2 ประเภท คือ ค่าธรรมเนียมการให้บริการการสอบบัญชี และค่าธรรมเนียมในการให้บริการอื่น เช่น การให้คำปรึกษา การวางระบบบัญชี เนื่องจากว่าในอดีตที่ผ่านมาเกิดปัญหาในด้านความอิสระในการปฏิบัติงานทั้งสองอย่างพร้อมกันของผู้สอบบัญชี ทำให้ปัจจุบันนี้มีการออกกฎหมาย Sarbanes – Oxley Act มาควบคุม โดยการกำหนดให้ผู้สอบบัญชีไม่สามารถรับงานพร้อมกันได้ ค่าธรรมเนียมของผู้สอบบัญชีที่ได้จากบริษัทอาจมีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในโครงสร้างเงินทุน ซึ่งจะทำให้ผู้สอบบัญชีต้องพบกับความเสี่ยงจากการตรวจสอบ (Audit Risk) เช่น การที่ผู้บริหารพยายามหาวิธีการสร้างกระแสเงินสดเพิ่มขึ้นโดยการเพิ่มต้นทุนเงินทุนในส่วนหนี้สิน ทำให้เกิดข้อขัดแย้งขึ้นระหว่างผู้บริหารกับนักลงทุน ผู้สอบบัญชีจำเป็นต้องปฏิบัติงานเพื่อลดข้อขัดแย้งและทำการติดตามผลเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุน โดยการพยายามเข้าไปตรวจสอบรายการเหล่านี้นำไปสู่ค่าธรรมเนียมที่เพิ่มขึ้น จากผลงานวิจัยของ Bhatia et al., (2015) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีและการตัดสินใจในโครงสร้างเงินทุนในตลาดหลักทรัพย์นิวยอร์กในช่วงปี 2001-2012 พบว่า ค่าธรรมเนียมที่สูงขึ้นมีแนวโน้มที่จะออกตราสารหนี้เพิ่มขึ้น เช่นเดียวกันกับ Raei et al., (2017) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีและการตัดสินใจในโครงสร้างเงินทุน ในประเทศอิหร่าน พบว่า ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับต้นทุนเงินทุนในโครงสร้างเงินทุน ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 3 : ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับต้นทุนเงินทุนอย่างมีนัยสำคัญ

2.2.4 การแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีแบบไม่มีเงื่อนไข (Unqualified Opinion : UO)

สิ่งที่คาดหวังของนักลงทุนและเจ้าหนี้ ที่จะได้รับการแสดงความเห็นต่อการเงินของผู้สอบบัญชี คือ การสื่อสารเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของข้อมูลและมูลค่าของสินทรัพย์เพื่อนำไปพยากรณ์กระแสเงินสดหรือการล้มละลายในอนาคต แต่อย่างไรก็ตามอาจมีปัจจัยอื่น เช่น ค่าตอบแทนที่จ่ายให้ผู้สอบบัญชี หรือการเจรจาต่อรองของบริษัท เพื่อให้ละเว้นการแสดงความเห็นตามข้อเท็จจริง เหล่านี้จะเป็นคำถามด้านคุณภาพการสอบบัญชี โดยเฉพาะการแสดงความเห็นแบบไม่มีเงื่อนไข จะเป็นเพิ่มความสนใจให้กับนักลงทุน เนื่องจากจะตอบสนองราคาหุ้นในตลาดในทิศทางบวก (Lanniello and Galloppo., 2015) และสามารถนำไปตัดสินใจทางด้านเศรษฐกิจได้ เช่น การทำสัญญากู้ยืมด้วยเงื่อนไขที่ผ่อนปรนและดอกเบี้ยที่ต่ำลง เนื่องจากบริษัทไม่ได้เผชิญกับความเสี่ยงและความไม่แน่นอน และจะนำไปสู่ต้นทุนทางการเงินการก่อหนี้ของบริษัทลดลง จากผลวิจัยของ Amin et al.(2014) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของการแสดงความเห็นในวรรณกรรมดำเนินงานที่ต่อเนื่องและต้นทุนเงินทุน โดยใช้ฐานข้อมูลจาก The Audit Analytics database ในช่วงปี 2000-2010 พบว่าบริษัทที่แสดงความเห็นแบบไม่มีเงื่อนไขมีต้นทุนเงินทุนที่ต่ำกว่าการแสดงความเห็นแบบอื่น เช่นเดียวกันกับ Chen et al.(2016) ที่ได้ศึกษาบทบาทของการแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีที่มีต่อต้นทุนหนี้สิน โดยใช้จำนวนข้อมูลจาก Compustat ในช่วงปี 1992-2009 พบว่าข้อมูลจากการแสดงความเห็นในการเงินของผู้สอบบัญชีเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการพิจารณาสัญญาณด้านหนี้สิน ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 4 : การแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีแบบไม่มีเงื่อนไข มีความสัมพันธ์เชิงลบกับต้นทุนเงินทุนอย่างมีนัยสำคัญ

3. วิธีการดำเนินวิจัย

3.1 กลุ่มประชากร คือ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีผลดำเนินงานตั้งแต่ปี 2555 – 2559 รวมระยะเวลา 5 ปี มีจำนวนข้อมูลทั้งหมด 2,808 ข้อมูล เป็นข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤษภาคม 2560 (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2560)

3.2 กลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น ดังนี้ 1) เป็นบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยทุกกลุ่ม โดยมีวันสิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม และจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ก่อนปี 2553 ต้องมีการดำรงอยู่ และมีการซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อให้ได้ข้อมูลในการวัดตัวแปรต่างๆ อย่างครบถ้วนและสามารถเปรียบเทียบกันได้ 2) เป็นบริษัทที่ไม่ถูกจัดประเภทให้อยู่ในกลุ่มบริษัทที่กำลังฟื้นฟูกิจการ 3) ไม่เป็นบริษัทจดทะเบียนที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจการเงิน ประกันภัย และกองทุนรวม อสังหาริมทรัพย์ เนื่องจากกิจการประเภทนี้มีแนวปฏิบัติทางด้านบัญชีแตกต่างจากอุตสาหกรรมอื่น

ตาราง 1 สรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	รวม
จำนวนข้อมูลของบริษัทจดทะเบียนระหว่างปี 2555 – 2559	2,808
หัก จำนวนข้อมูลของบริษัทในกลุ่มธนาคาร เงินทุนและหลักทรัพย์ ประกันชีวิต กองทุนอสังหาริมทรัพย์	(529)
จำนวนข้อมูลของบริษัทในประเภทอุตสาหกรรม	2,243
หัก จำนวนข้อมูลของบริษัทที่มีข้อมูลที่ไม่ตรงตามเกณฑ์กำหนด *	(578)
จำนวนข้อมูลของบริษัทที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา (ค่า N)	1,665

* ได้แก่ บริษัทที่ไม่มีการซื้อขาย บริษัทที่ไม่สามารถติดตามข้อมูลได้ บริษัทที่มีการเปลี่ยนรอบระยะเวลาบัญชี บริษัทที่ล้มละลาย และบริษัทที่มีค่าผิดปกติ (Outlier)

จากตาราง 1 จากการคัดเลือกจำนวนข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ที่กำหนดข้างต้น ทำให้ได้จำนวนข้อมูลของกลุ่มที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 1,665 ตัวอย่าง ในช่วงระยะเวลา 5 ปี

3.3 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ในการทดสอบความสัมพันธ์ของคุณภาพการสอบบัญชีที่มีต่อต้นทุนเงินกู้ในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้จะทำการทดสอบผ่านตัวแบบวัด ดังนี้

$$WACC = \beta_0 + \beta_1[AT] + \beta_2[Big4] + \beta_3[AF] + \beta_4[UO] + \beta_5[Size] + \beta_7[CFO] + \varepsilon_{it}$$

โดยที่

WACC คือ ค่าเฉลี่ยต้นทุนเงินทุนถ่วงน้ำหนัก โดยวัดจากสูตร $K_d \times D / D+E + K_e \times E / D+E$

โดย K_d = อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมหรือหนี้สิน D = เงินกู้ยืมหรือหนี้สินที่มีดอกเบี้ย

E = มูลค่าตลาดของส่วนของผู้ถือหุ้น K_e = อัตราผลตอบแทนที่ผู้เป็นเจ้าของต้องการจากการลงทุน

AT คือ ระยะเวลาการเป็นผู้สอบบัญชีในบริษัทถูกคำนวณจาก จำนวนปีที่บริษัทสอบบัญชี ตรวจสอบบริษัทลูกค้าติดต่อกัน

Big 4 คือ ขนาดของบริษัทสอบบัญชี วัดจาก ตัวแปรเทียม โดยบริษัทถูกตรวจสอบด้วยบริษัทสอบบัญชีขนาดใหญ่ = 1 บริษัทถูกตรวจสอบด้วยบริษัทสอบบัญชีอื่นๆ = 0

AF คือ ค่าธรรมชาติของการสอบบัญชี วัดจาก ค่าล็อกการิทึมธรรมชาติ (Natural Logarithm) จำนวนเงินค่าตอบแทนที่ผู้สอบบัญชีเรียกเก็บจากลูกค้าบริษัทที่ตนเองตรวจสอบรวมทั้งหมด เพื่อปรับค่าตัวเลขอยู่ในฐานที่ใกล้เคียงกัน

UO คือ การแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชี แบบไม่มีเงื่อนไขวัดจากตัวแปรเทียม โดย การแสดงความเห็นแบบไม่มีเงื่อนไข (กรณีไม่เพิ่มวรรณเน้นข้อมูลและเหตุการณ์หลังวรรณความเห็น) = 1 การแสดงความเห็นแบบอื่นๆ = 0

Size คือ ขนาดบริษัทวัดจาก ค่าล็อกการิทึมธรรมชาติ (Natural Logarithm) ของสินทรัพย์รวมบริษัท ณ วันสิ้นปี เพื่อปรับค่าตัวเลขอยู่ในฐานที่ใกล้เคียงกัน

CFO กระแสเงินสดจากการดำเนินงาน วัดจากกระแสเงินสดจากการดำเนินงาน ณ ปัจจุบันหารด้วยสินทรัพย์รวมปีก่อน

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผล

4.1 ผลของการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เกี่ยวกับคุณภาพการสอบบัญชีที่มีต่อต้นทุนเงินทุน

Variables	WACC	AT	BIG4	AF	UO	Size	CFO	VIFs
ค่าเฉลี่ย	9.135	2.82	0.43	0.277	0.960	3.733	0.070	-
S.D.	2.889	1.496	0.530	0.332	0.194	0.704	0.246	-
WACC	-	-0.048**	0.027	0.091***	-0.038*	-0.003	0.027	-
AT		-	0.008	-0.027	-0.003	-0.022	0.041**	1.003
BIG4			-	-0.321***	-0.092***	-0.313***	-0.086***	1.168
AF				-	-0.032	0.571***	0.008	1.589
UO					-	-0.003	0.027	1.013
Size						-	0.027	1.525
CFO							-	1.011

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ *** p < 0.01, ** p < 0.05, * p < 0.10

จากตาราง 2 พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันโดยรวม ซึ่งอาจเกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ ระหว่าง 2 ตัวแปร พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แต่ละคู่ 0.048 - 0.571 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.7 และ ค่า VIFs ปรากฏว่าค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ และตัวแปรควบคุม มีค่าตั้งแต่ 1.003 - 1.589 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ในระดับที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006)

4.2 ผลของการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ

ตาราง 3 ผลของการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุเกี่ยวกับคุณภาพการสอบบัญชีที่มีต่อต้นทุนเงินทุน

คุณภาพการสอบบัญชี	ต้นทุนเงินทุนโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์	ความคลาดเคลื่อน		
	ความถดถอย	มาตรฐาน		
ค่าคงที่	10.71	0.596	17.968	< 0.0001
ระยะเวลาการเป็นผู้สอบบัญชีในบริษัทลูกค้า (AT)	- 0.047	0.047	-1.942*	0.052
ขนาดของบริษัทสอบบัญชี (Big4)	0.051	0.143	1.953*	0.051
ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี (AF)	0.167	0.266	5.454***	< 0.0001
การแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีแบบไม่มีเงื่อนไข (UO)	- 0.031	0.364	-1.270	0.204
ขนาดของบริษัท (Size)	- 0.072	0.123	-2.396**	0.017
กระแสเงินสดจากการดำเนินงาน (CFO)	0.033	0.285	1.339	0.181
F= 6.692 p < 0.0001 Adjust R ² = 0.023				

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ *** p < 0.01, ** p < 0.05, * p < 0.10

ตาราง 3 แสดงผลการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของคุณภาพการสอบบัญชีที่มีต่อต้นทุนเงินลงทุนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า

สมมติฐานที่ 1 ระยะเวลาการเป็นผู้สอบบัญชีในบริษัทลูกค้า (AT) มีความสัมพันธ์ทางลบต่อต้นทุนเงินลงทุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta_1 = -0.047, p < 0.10$) ดังนั้นสมมติฐานที่ 1 ได้รับการยอมรับเป็นไปตามสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ขนาดของบริษัทสอบบัญชี (Big4) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อต้นทุนเงินลงทุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta_2 = 0.051, p < 0.10$) แต่ ตามสมมติฐานงานวิจัยได้ตั้งไว้ว่าผลกระทบดังกล่าวควรเป็นผลกระทบเชิงลบ ดังนั้นสมมติฐานที่ 2 จึงไม่ได้รับการยอมรับเพราะไม่เป็นไปตามสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี (AF) ที่เพิ่มขึ้นมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อต้นทุนเงินลงทุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta_3 = 0.167, p < 0.01$) ดังนั้นสมมติฐานที่ 3 จึงได้รับการยอมรับเพราะเป็นไปตามสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 การแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีแบบไม่มีเงื่อนไข (UO) มีความสัมพันธ์เชิงลบอย่างไม่มีนัยสำคัญต่อต้นทุนเงินลงทุน ดังนั้นสมมติฐานที่ 4 จึงไม่ได้รับการยอมรับเพราะไม่เป็นไปตามสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

ตัวแปรควบคุมในผลการวิเคราะห์ครั้งนี้ประกอบด้วย ขนาดบริษัท (Size) กระแสเงินสดจากการดำเนินงาน (CFO) ผลการศึกษา พบว่าขนาดบริษัทที่มีความสัมพันธ์ทางลบต่อต้นทุนเงินลงทุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta_5 = -0.072, p < 0.05$)

5. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการสอบบัญชีและต้นทุนเงินลงทุนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการสอบบัญชี ด้านระยะเวลาการเป็นผู้สอบบัญชีในบริษัทลูกค้าและต้นทุนเงินลงทุน จากงานวิจัย พบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบต่อต้นทุนเงินลงทุนอย่างมีนัยสำคัญ คือ ช่วงระยะเวลาการหมุนเวียนผู้สอบบัญชีในบริษัทลูกค้าที่ยาวนาน จะทำให้ต้นทุนเงินลงทุนของบริษัทลดลง ผลลัพธ์ที่เป็นเช่นนี้แสดงให้เห็นถึงการรับรู้ของนักลงทุนในตลาดทุนกับคุณภาพการสอบบัญชีที่เกี่ยวกับความเสี่ยงในการตรวจสอบของผู้สอบบัญชีที่ลดลงจากการใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการติดตามตรวจสอบ สะท้อนไปถึงต้นทุนเงินลงทุนของบริษัท สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jabbarpour and SalehNejad.(2015) ที่ศึกษาผลกระทบของระยะเวลาการเป็นผู้สอบบัญชีในบริษัทลูกค้า ที่มีต่อต้นทุนเงินลงทุนในประเทศอิหร่าน ในช่วงปี 2006 – 2011 พบว่าระยะเวลาการเป็นผู้สอบบัญชีในบริษัทลูกค้าที่ยาวนานยิ่งมีผลต่อต้นทุนเงินลงทุนลดลง และงานวิจัยของ Fernando et al.(2010) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะคุณภาพการสอบบัญชี ขนาดบริษัทลูกค้า และต้นทุนเงินลงทุน โดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในฐานข้อมูล Center for Research in Security Prices (CRSP) และ Institutional Brokers' Estimate System (IBES) ในช่วงปี 1990 – 2004 ที่พบว่าที่พบว่าระยะเวลาการเป็นผู้สอบบัญชีในบริษัทที่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับต้นทุนเงินลงทุน เช่นกัน

2) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการสอบบัญชี ด้านขนาดของบริษัทสอบบัญชีที่ถูกจัดลำดับเป็น Big 4 และต้นทุนเงินลงทุน จากผลการวิจัย พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกต่อต้นทุนเงินลงทุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ การที่บริษัทใช้บริการบริษัทสอบบัญชีที่เป็นบริษัทสอบบัญชีที่ถูกจัดลำดับเป็น Big 4 มีส่วนทำให้ต้นทุนเงินลงทุนเพิ่มขึ้น ซึ่งผล ลัพธ์ของงานวิจัยนี้ แตกต่างจากข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจมีสาเหตุมาจากปัจจัยภายนอก เช่น ความผันผวน

ของดอก เบี้ยหรือภาวะเศรษฐกิจ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของนักลงทุน จะสะท้อนไปที่ต้นทุนเงินทุนที่สูงขึ้น สอดคล้องกับ Lai.(2011) ที่ได้อธิบายว่า การเปลี่ยนแปลงของดอกเบี้ย และเงินปันผล ของโครงสร้างเงินลงทุนทั้งหมดของบริษัทจะส่งผลทำให้ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการสอบบัญชีและงานวิจัยนี้ Barzegarnezhad and Jamshidinavid.(2017) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการสอบบัญชี และต้นทุนเงินทุนที่มีต่อความยั่งยืน ของกำไรโดยใช้หลักฐานในประเทศอิหร่าน ในช่วงปี 2010 – 2014 พบว่าการที่บริษัทใช้บริการบริษัทสอบบัญชีที่ถูก จัดลำดับเป็น Big 4 มีผลทำให้ต้นทุนเงินทุนเพิ่มขึ้นเช่นกัน

3) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการสอบบัญชี ด้านค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีและต้นทุนเงินทุน ผลการวิจัย พบว่าค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อต้นทุนเงินทุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลลัพธ์ที่เป็นเช่นนี้แสดงให้เห็นว่า การจ่ายเงินค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีที่มากขึ้น มีความเสี่ยงทางด้านหนี้สินและ มีการชำระหนี้มากขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่นักลงทุน เจ้าหนี้ สามารถนำไปพยากรณ์ในการตัดสินใจทางด้าน เศรษฐกิจ และผลลัพธ์นี้แสดงให้เห็นว่าผู้สอบบัญชี ที่มีคุณภาพจะมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลกิจการที่ดีช่วยให้ เกิดความโปร่งใสในงบการเงิน และลดข้อขัดแย้งตามทฤษฎีตัวแทน ดังนั้นผู้สอบบัญชีจึงจำเป็นต้องตรวจสอบอย่างมีอ ภาชีพ และมีความเป็นอิสระ สอดคล้องกับ Bhatia et al.(2015) และ Raei et al.(2017) ได้อธิบายว่า ค่าธรรมเนียม การสอบบัญชีที่สูงขึ้นส่วนใหญ่จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพการสอบบัญชีที่ดี ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีจึงสะท้อนถึง ความพยายามการแสวงหาแหล่งเงินทุนของผู้บริหาร โดยการยอมรับความเสี่ยงและต้นทุนตัวแทนที่อาจเกิดขึ้น จึงทำให้ผู้สอบบัญชีต้องปฏิบัติด้วยความละเอียดรอบคอบมากขึ้น เพื่อลดความเสี่ยงของตนเอง

4) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการสอบบัญชี ด้านการแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีแบบไม่มีเงื่อนไข และต้นทุนเงินทุน ผลการวิจัยพบว่าการแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีแบบไม่มีเงื่อนไข มีความสัมพันธ์ทางลบต่อ ต้นทุนเงินทุนอย่างไม่มีนัยสำคัญ ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมจะเห็นว่า การแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีแบบไม่มี เงื่อนไขเป็นการแสดงให้เห็นถึงคุณภาพของรายงานการเงินที่เกิดจากคุณภาพการสอบบัญชี เป็นการสื่อสารว่าบริษัทมี การควบคุมภายในที่ดี มีระดับข้อผิดพลาดในงบการเงินน้อย สามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้แหล่งเงินทุนขนาดใหญ่ ในการระดมทุน และให้สินเชื่อตามโครงสร้างเงินลงทุนส่งผลทำให้ต้นทุนเงินทุนลดลง แต่อย่างไรก็ตามผลการวิจัยนี้ ยังไม่ชัดเจน อาจเนื่องจากบริบทของประเทศไทยเหมือนประเทศที่กำลังพัฒนาอื่นๆ ที่การแสดงความเห็นของผู้สอบ บัญชีในงบการเงินไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจในการลงทุนของนักลงทุนหรือนักลงทุนอาจยังไม่เข้าใจในบทบาทที่ สำคัญของรายงานการเงินที่แสดงความเห็นโดยผู้สอบบัญชี สอดคล้องกับการอภิปรายของ Tahinakis et al.(2010) ที่ได้ศึกษาการประเมินผลกระทบจากลักษณะการแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีที่มีต่อความผันผวนของราคาหุ้น ในประเทศเฮเลนส์ ในช่วงปี 2005 – 2007 พบว่าการแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีไม่มีนัยสำคัญต่อความผันผวน ของราคาหุ้น และ Moradi et al., (2011) ศึกษาผลกระทบของการแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีที่มีต่อราคาหุ้นและ ผลตอบแทน ในบริบทประเทศอิหร่าน ในช่วงปี 2005-2009 ที่พบว่าการแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีแบบไม่มี เงื่อนไขไม่มีนัยสำคัญต่อราคาหุ้นและผลตอบแทน เช่นกัน

6. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1) สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยควรนำผลการวิจัยไปพิจารณาเพื่อ ตัดสินใจในการใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อกำหนดการพัฒนาผู้สอบบัญชีให้มีคุณภาพ และให้ความรู้กับ

นักลงทุน เพื่อความสมดุลในการหาแหล่งเงินทุนตลาดทุน

2) ผู้สอบบัญชีควรพิจารณาผลลัพธ์จากตัวแปรที่ศึกษาเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดปัญหาด้านตัวแทน (Agency Problem) โดยรักษาระดับความเสี่ยงให้สมเหตุสมผลกับการปฏิบัติงาน

3) บริษัทควรพิจารณาผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในบริษัท โดยการนำไปวางนโยบายในการแสวงหาแหล่งเงินทุนอย่างเหมาะสม

7. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคต

สำหรับงานวิจัยในอนาคต ควรศึกษาเปรียบเทียบในบริบทของประเทศต่างๆ ที่มีสภาพแวดล้อมใกล้เคียงกับประเทศไทย เพื่อทราบความสัมพันธ์ของคุณภาพการสอบบัญชี ที่มีต่อต้นทุนเงินทุน เพื่อผลประโยชน์ในการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุน นอกจากนี้แล้วควรพิจารณาปัจจัยอื่นเพิ่มเติมที่อาจส่งผลต่อต้นทุนเงินทุน เช่น คุณภาพของรายงานการเงิน หรือ เปรียบเทียบระหว่างกลไกตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2555 และตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี สำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2560 ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

8. สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ขนาดของบริษัทสอบบัญชีที่ถูกจัดลำดับเป็น Big4 และค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อต้นทุนเงินทุน ส่วนระยะเวลาการเป็นผู้สอบบัญชีในบริษัทถูกค่ามีความสัมพันธ์ทางลบต่อต้นทุนเงินทุน นอกจากนี้การแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีแบบไม่มีเงื่อนไขมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อต้นทุนเงินทุน แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการสอบบัญชีในประเทศไทยยังคงเหมือนกลุ่มประเทศที่เป็นเศรษฐกิจใหม่โดยทั่วไป คือ ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีมีสะท้อนไปยังความเสี่ยงของข้อมูลทางการบัญชีที่จะนำไปตัดสินใจในการจัดหาทุน ซึ่งการที่บริษัทถูกตรวจสอบด้วยบริษัทสอบบัญชีที่ถูกจัดลำดับเป็น Big4 และการแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีแบบไม่มีเงื่อนไข ไม่ได้ทำให้นักลงทุนเชื่อถือจนนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจลงทุน ซึ่งหน่วยงานกำกับดูแลควรจะทำให้ความรู้ และเสริมสร้างความเชื่อมั่นของกลไกการกำกับดูแลเหล่านี้ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กัญฐณา ดิษฐ์แก้ว. (2558). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อการใช้ดุลยพินิจในการวางแผนการสอบบัญชีและส่งผลไปยัง

คุณภาพการสอบบัญชี การวิจัยเชิงประจักษ์ในบริบทของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย.

วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 7 (2), 183-198.

ฐาปนา ชื่นไพศาล. (2560). การจัดการการเงิน (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร : หจก. ยงพลเทรดดิ้ง.

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2560). ข้อมูลบริษัทหลักทรัพย์. ค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2560,

จาก <https://www.set.or.th/set/todaynews.do?language=th&country=TH>

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2561). ทิศทางและบทบาทของ ก.ล.ต. ในการพัฒนาตลาดทุน. ค้นเมื่อ 1

กันยายน 2561, จาก <https://www.sec.or.th/TH/MarketDevelopment/Pages>

/ProspectSignificantChanges.aspx

- พรภัทร์ ลิ้มปะพันธุ์ และ ปัญญา อิศระวรวานิช. (2559). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของคณะกรรมการในแง่ของคณะกรรมการตรวจสอบกับต้นทุนของเงินทุนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารวิชาชีพบัญชี*, 12(33), 64-80.
- พวงพยอม วนาพัฒน์สิน, ศุภพงษ์ ปิ่นเวหา และ ศุทธิณี ปราชญ์ศรีภูมิ.(2555). ผลกระทบของการควบคุมคุณภาพการสอบบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานสอบบัญชีในประเทศไทย. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 4 (3), 62-68.
- รัตพรรณ อวาทจินดา และ มณีกา ผดุงสิทธิ์. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่นของผู้บริหารและโครงสร้างเงินทุนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารวิชาชีพบัญชี*, 12(34), 5-16.
- สิริกร ประสมทอง, พรลภัส สุวรรณรัตน์ และไพฑูรย์ อินต๊ะชัน. (2557). ผลกระทบของการสอบบัญชีด้วยคอมพิวเตอร์เชิงกลยุทธ์ที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 6 (3), 123-130.
- Achek, I., and Gallali, M. I. (2015). Audit Quality, Timely Disclosure, and the Cost of Debt :Tunisian Evidence. *Journal of Modern Accounting and Auditing*, 11(4), 194-209.
- Amin, K., Krishnan, J., and Yang, J. S. (2014). Going Concern Opinion and Cost of Equity. *Auditing: A Journal of Practice & Theory*, 33 (4), 1-39.
- Azizkhani, M., Monroe, G. S., and Shailer, G. (2013). Audit Partner Tenure and Cost of Equity Capital. *Auditing: A Journal of Practice and Theory*, 32 (1), 183-202.
- Barzegamezhad, K., and Jamshidinavid, B. (2017). An Investigation of the Relationship between the Audit Quality and the Cost of Equity with Sustainable Profits. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 7 (3), 561-568.
- Bhatia, A., Ali, M. J., Balachandran, B., and Jurdi, D. (2015). *Audit Fees and Capital Structure Decision*. Paper presented at the 2015 Financial Markets & Corporate Governance Conference.
- Black, K. (2006). *Business Statistics for Contemporary Decision Making (4th ed.)*. USA : John Wiley and Son.
- Chen, H., Chen, J. Z., and Gerald, L. J. (2011). Effects of Audit Quality on Earnings Management and Cost of Equity Capital : Evidence from China. *Contemporary Accounting Research*, 28 (3), 892-925.
- Chen, P. F., He, S. and Ma, Z. and Stice, D.(2016). The Information Role of Audit Opinions in Debt Contracting. *Journal of Accounting and Economics*, 61(2016), 121-144.
- Choi, J.-H, Kim, C., Kim, J.-B., and Zhang, Y.(2010). Audit Office Size, Audit Quality, and Audit Pricing. *Auditing: a journal of practice and theory*, 29, 73-98.
- Choi, J.-H., and Lee, W.-J. (2014). Association between Big 4 auditor choice and cost of equity capital for multiple-segment firms. *Accounting and Finance*, 54, 135-163.
- DeAngelo, L.E. (1981). Auditor size and audit quality. *Journal of Accounting and Economics*, 3(3), 83-199.
- DeFond, M. and Zhang, J. (2014). A review of archival auditing research. *Journal of Accounting and Economics*. 58(2-3), 275-326.

- Farouk, M. A., and Hassan, S. U. (2014). Impact of Audit Quality and Financial Performance of Quoted Cement Firms in Nigeria. *International Journal of Accounting and Taxation*, 2(2), 1-22.
- Fernando, G. D, Abdel-Meguid,, and A. M., and Elder, R. J. (2010). Audit quality attributes, client size and cost of equity capital. *Review of Accounting and Finance*, 9 (4), 363-381.
- Francis, J. and Yu, M. (2009). Big 4 Office Size and Audit Quality. *The Accounting Reveiw*. 84(5), 1521-1552.
- Hajiha, Z. and Sobhani, N. (2012). Audit Quality and Cost of Equity Capital: Evidence of Iran. *International Research Journal of Finance and Economics*, 94,159-171.
- Hermawan, M. S. (2016). *The Influence of Audit Quality on Cost of Equity Capital : Evidence from Indonesia*. DOI: 10.13140/RG.2.2.17064.78085.
- Jabbarpour, H. R., and SalehNejad, S. H. (2015). The Impact of Auditor firm Tenure on Cost of Capital in Tehran Stock Exchange. *International Research Journal of Applied and Basic Sciences*, 9 (4), 626-631.
- Jensen, M., and Meckling, W. (1976). Theory of the Firm : Managerial Behavior, Agency Theory of the Firm: Managerial Behavior, Agency Costs and Ownership Structure. *Journal of Financial Economics*, 3,305–360.
- Jensen, M. (1986). Agency cost of free cash flow, corporate finance and takeovers. *American Economic Review Papers and Proceedings*, 76, 323-329.
- Lai, K.-W. (2011). The Cost of Debt When All-Equity Firms Raise sfinance : The Role of Investment Opportunities, Audit Quality and Debt Maturity. *Journal of Banking and Finance*, 35 (8), 1931-1940.
- Lambert, R., C. Leuz, and Verrecchia. R. (2007) . Accounting Information, Disclosure, and the Cost of Capital, *Journal of Accounting Research*, 45(2),385-420.
- Lanniello, G., and Galloppo , G. (2015). Stock market reaction to auditor opinions – Italian evidence. *Managerial Auditing Journal*, 30(6/7),610-632.
- Raei, R., Soltani, M., and Najjarpour, A. (2017). The Relationship Between Audit Fees and Capital Structure Decisions in Companies Listed in Tehran Stock Exchange. *International Journal of Applied Business and Economic Research*,15 (16), 281-290.
- Moradi, M., Salehi, M., Rigi, M., and Moeinizade, M. (2011). The Effect of Qualified Audit Report on Share Prices and Returns: Evidence of Iran. *African Journal of Business Management*, 5(8), 3354-3360.
- Siregar, S. V., Amarullah, F., Wibowo, A., and Anggraita, V. (2012). Audit tenure, auditor rotation and audit quality. The case of Indonesia. *Asian Journal of Business and Accounting*, 5(1),55-74.
- Sun, J. and Liu, G. (2011). Client-specific litigation risk and audit quality differentiation *Managerial Auditing Journal*, 26 (4),300 – 316.

- Tahinakis , P., Mylonakis , J., and Daskalopoulou , E. (2010). An Appraisal of the Impact of Audit Qualifications on Firms' Stock Exchange Price Fluctuations . *Journal Name Enterprise Risk Management* ,1(1), 86-99.
- Tepalagul, N., and Lin, L. (2014). Auditor Independence and Audit Quality : A Literature Review. *Journal of Accounting, Auditing & Finance*, 30 (1),101-121.
- Watts, R., and Zimmerman, J.(1983). Agency Problems, Auditing, and the Theory of the Firm: Some Evidence. *The Journal of Law and Economics*, 26,(3), 613-633.
- Yanesari, A. M., Gerayli, M. S., and Ma'atoofi, A. R. (2012). Audit Quality and Corporate Cost of Capital:An Iranian Perspective. *Archives des sciences journal*, 65(8), 17-27.

**ผลกระทบของการปรับตัวและค่านิยมในการทำงานที่มีผลต่อ
วัฒนธรรมองค์การเชิงสร้างสรรค์ของนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน**
The effect of job adjustment and work values on constructive organizational culture of
intern student in a private company

จารุวรรณ เมืองเจริญ* และสันติธร ภูริภักดี²
Jaruan Muangjaroen* and Santidhorn Pooripakdee²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบการปรับตัวและค่านิยมในการทำงานที่มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การเชิงสร้างสรรค์ของนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน โดยศึกษากลุ่มตัวอย่าง 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า การปรับตัวในการทำงาน ได้แก่ ความสามารถในการเรียนรู้ ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์การ และความสามารถในการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ และค่านิยมในการทำงาน ได้แก่ การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง การอนุรักษ์ การพัฒนาตนเอง และการเข้าใจผู้อื่น ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์การเชิงสร้างสรรค์ ได้แก่ มิติมุ่งความสำเร็จ มิติมุ่งสัจการแห่งตน มิติมุ่งบุคคล และมิติมุ่งไม่ตรีสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พร้อมทั้งได้มีการสรุปผลและข้อเสนอแนะจากการวิจัยมาเป็นแนวทางกำหนดนโยบายเพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับองค์การได้ตามบรรลุปเป้าหมายต่อไป

คำสำคัญ: การปรับตัวในการทำงาน ค่านิยมในการทำงาน วัฒนธรรมองค์การเชิงสร้างสรรค์

* อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

* Lecturer, Faculty of Business Administration, Panyapiwat Institute of Management

² อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² Lecturer, Faculty of Management Science, Silpakorn University

Abstract

This study aimed to investigate the effect of job adjustment and work values on constructive organizational culture of intern students in a private company. The sample group used for this study is consisted of 400 people. Questionnaires were used as the instrument for collecting data. The data analysis methods included percentage, standard deviation, Pearson's correlation, and multiple regressions. The results showed that the job adjustment in the dimensions of ability to learn tasks, ability to demonstrate interpersonal adaptability, ability to demonstrate cultural adaptability, and ability in problem-solving in creative way as well as work values in the aspects of openness to change, conservation, self-enhancement, and self-transcendant have impacted on constructive organizational culture in the dimensions of achievement, self-actualizing, humanistic-encouraging, and affiliative at 0.05 significance level. The implications of the finding, and suggestions grounding on the results of the study can be used as a guideline for policy implementing in order to achieve the organizational goals.

Keywords: Job Adjustment, Work Values, Constructive Organizational Culture

1. บทนำ

แนวโน้มขององค์การปัจจุบันกำลังเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจากเศรษฐกิจและสังคม เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการดำเนินงานขององค์การ บุคลากรในองค์การจะต้องเข้าใจในวัฒนธรรมองค์การว่าต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่จะก้าวสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ ในการสร้างวัฒนธรรมองค์การจะต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากบุคลากรทุกคนในองค์การยึดถือเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติที่มีพื้นฐาน ค่านิยม แบบแผนสามารถเรียนรู้และแก้ปัญหาของการปรับตัวให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอก (Schein, 2004; Robbin & Jundge, 2007; Greenberg & Baron, 2008) วัฒนธรรมองค์การในมิติที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรบุคคล คือ วัฒนธรรมที่พยายามก่อให้เกิดความเหมาะสมที่สุดระหว่างองค์การกับบุคลากรขององค์การ (Bolman & Deal, 2003) ซึ่งองค์การที่มีลักษณะของการให้ความสำคัญโดยมุ่งส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมีปฏิสัมพันธ์และสนับสนุนทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขส่งผลให้การทำงานประสบความสำเร็จ มุ่งที่ความพึงพอใจของบุคคล และความต้องการไม่ตรีสัมพันธ์ เป็นลักษณะพื้นฐานของวัฒนธรรมองค์การเชิงสร้างสรรค์ (Cooke & Laffety, 1994) คือ 1. มิติมุ่งความสำเร็จ คือ บุคลากรในองค์การมีการตั้งเป้าหมายร่วมกันเพื่อความสำเร็จในงาน มีหลักการและการวางแผนที่มีประสิทธิภาพ มีความกระตือรือร้นและมีความสุขในการทำงาน 2. มิติมุ่งจัดการแข่งขัน คือ การทำงานในทางสร้างสรรค์ได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาตนเองจากการทำงาน 3. มิติมุ่งบุคคล คือ มุ่งบุคคลเป็นศูนย์กลาง การทำงานมีลักษณะติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรมีความสุขและภูมิใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย และความก้าวหน้าในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ 4. มิติมุ่งไม่ตรีสัมพันธ์ คือ มุ่งให้ความสำคัญกับสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ช่วยเหลือและร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีม

องค์ประกอบที่ให้บุคลากรมีการปรับตัวและค่านิยมในการทำงานเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่จะนำพาทั้งองค์การให้ก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคง ซึ่งรูปแบบของการปรับตัว (Plamondon, 2000) ด้วยความสามารถในการเรียนรู้งานวิธีการทำงานและเทคโนโลยีใหม่ๆ สำหรับการนำไปใช้ในงาน (Dawis & Lofquist, 1984) ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การยอมรับฟังความคิดเห็นในการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Raghuram et al., 2001)

ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์การและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น สามารถในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ โดยยึดถือแนวทางในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์การจากค่านิยมในการทำงาน (Schwartz, 2012) ดังนั้น การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทิศทางของตน การกระตุ้นด้วยความแปลกใหม่ และความท้าทายในชีวิต การอนุรักษ์โดยมีสุขภาพดี การทำงานมีความมั่นคง ให้ความเคารพและยอมรับในวัฒนธรรมองค์การ มีการพัฒนาตนเองให้ความสำคัญกับการแสวงหาความสำเร็จ ได้รับการยอมรับนับถือและการช่วยเหลือซึ่งกันและกันจากเพื่อนร่วมงาน

ปัจจุบันการเสริมสร้างประสบการณ์การทำงานให้แก่นักศึกษาจะเน้นรูปแบบการเรียนรู้ควบคู่กับการเรียนปฏิบัติ (Work-based Education) เพื่อให้มีทักษะ ความสามารถ และประสบการณ์การทำงานให้เกิดความต่อเนื่องและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เสียเวลากับการฝึกหัดงาน ทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง ผ่านการฝึกปฏิบัติงานจากสภาพแวดล้อมให้มีทักษะความสามารถพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานจริงอย่างมีประสิทธิภาพ มากกว่าที่จะเป็นการเรียนรู้ในรูปแบบที่เป็นทางการจากห้องเรียนอย่างเดียว ซึ่งทำให้ง่ายต่อการถ่ายโอนความรู้จากประสบการณ์ทำงานที่จำเป็นและเหมาะสม (สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์, 2561) ซึ่งประสบการณ์การทำงานจะสร้างความเข้าใจและค่านิยมของวัฒนธรรมองค์การได้

จากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญอย่างมากต่อการปรับตัวและค่านิยมในการทำงานที่มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การเชิงสร้างสรรค์ของนักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน โดยนำองค์ประกอบและปัจจัยต่างๆ มาช่วยเป็นแนวทางในการพัฒนาในการปฏิบัติงานให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้นในปัจจุบันและอนาคต โดยมุ่งที่พัฒนาให้นักศึกษานำความรู้สู่การปฏิบัติอย่างสร้างสรรค์ และมีคุณธรรมจริยธรรม เพื่อนำไปสู่การสร้างอาชีพที่ดีในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงได้ศึกษาทฤษฎีตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสังเคราะห์ จำแนก และสรุปมาเป็นการศึกษาถึงผลกระทบการปรับตัวและค่านิยมในการทำงานที่มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การเชิงสร้างสรรค์ของนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาผลกระทบการปรับตัวและค่านิยมในการทำงานที่มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การเชิงสร้างสรรค์ของนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานในงานวิจัย

แนวคิดวัฒนธรรมองค์การเชิงสร้างสรรค์ (Constructive Organizational Culture)

นักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การไว้ดังนี้ วัฒนธรรมองค์การเป็นแบบแผนพฤติกรรมที่บุคลากรในองค์การยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติที่มีพื้นฐานมาจากความเชื่อ ค่านิยม แบบแผนของฐานคติพื้นฐานการเข้าใจร่วมกันของบุคลากรในองค์การ ซึ่งการเรียนรู้สามารถแก้ปัญหาของการปรับตัวให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอก และการบูรณาการสิ่งที่อยู่ภายในองค์การอย่างสมเหตุสมผลและนำมาถ่ายทอดแก่บุคลากรใหม่ขององค์การนั้นๆ (Schein, 2004; Robbin & Jundge, 2007; Greenberg & Baron, 2008) ซึ่งองค์การที่มีลักษณะของการให้ความสำคัญโดยมุ่งส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมีปฏิสัมพันธ์และสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไว้วางใจกัน ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขส่งผลให้การทำงานประสบความสำเร็จ มุ่งที่ความพึงพอใจของบุคคลเกี่ยวกับความต้องการความสำเร็จ และความต้องการไม่ตรีสัมพันธ์ ซึ่งลักษณะพื้นฐานของวัฒนธรรมองค์การเชิงสร้างสรรค์ (Cooke & Laffety, 1994) แบ่งเป็น 4 มิติ คือ

1. มิติมุ่งความสำเร็จ (Achievement) คือ ค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกในการทำงานของบุคลากรภายในองค์การที่มีภาพรวมของลักษณะการทำงานที่ดี มีการตั้งเป้าหมายร่วมกัน เพื่อความสำเร็จในงาน พฤติกรรมการทำงานของคนเป็นแบบมีเหตุผล มีหลักการและการวางแผนที่มีประสิทธิภาพ มีความกระตือรือร้น และมีความสุขในการทำงาน รู้สึกว่างานมีความหมายและมีความท้าทาย ลักษณะเด่นคือ บุคลากรในองค์การมีความกระตือรือร้น และรู้สึกว่าการท้าทายความสามารถอยู่ตลอดเวลา

2. มิติมุ่งจัดการแข่งขัน (Self-actualizing) คือ ค่านิยม และพฤติกรรมแสดงออกของการทำงานในทางสร้างสรรค์ โดยเน้นความต้องการของบุคลากรในองค์การตามความคาดหวัง เป้าหมายการทำงานอยู่ที่คุณภาพงานมากกว่าปริมาณงานที่ได้รับความสำเร็จและความก้าวหน้าของงาน โดยที่เป้าหมายของตนสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ ทุกคนมีความเต็มใจในการทำงานและภูมิใจในงานของตน บุคลากรทุกคนได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาตนเองจากงานที่ทำอยู่ รวมทั้งมีความอิสระในการพัฒนางานของตน ลักษณะเด่น คือ บุคลากรในองค์การมีความยึดมั่นผูกพันกับงานและมีบุคลิกภาพที่มีความพร้อมในการทำงานสูง

3. มิติมุ่งบุคคล (Humanistic-encouraging) คือ ค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกของการทำงานที่มีรูปแบบการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมและมุ่งบุคคลเป็นศูนย์กลาง ให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์การ โดยถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์การ การทำงานมีลักษณะติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรมีความสุขและภูมิใจในการทำงาน มีความสุขต่อการสอนและภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ทุกคนในองค์การได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ลักษณะเด่น คือ ทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งสำคัญที่สุดขององค์การ

4. มิติมุ่งไม่ตรีสัมพันธ์ (Affiliative) คือ ลักษณะที่มุ่งให้ความสำคัญกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ทุกคนในองค์การมีความเป็นกันเอง และไวต่อความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมทีม ได้รับการยอมรับและเข้าใจความรู้สึกซึ่งกันและกันในการทำงาน ลักษณะเด่น คือ ความเป็นเพื่อนและความจริงใจต่อกัน ช่วยเหลือและร่วมมือร่วมใจในการทำงาน

ดังนั้น วัฒนธรรมองค์การเชิงสร้างสรรค์จะเน้นการสร้างค่านิยมและพฤติกรรมที่บุคลากรในองค์การยึดถือเป็นแนวทางในการทำงานที่มุ่งความสำเร็จ มีการทำงานอย่างท้าทายและสร้างสรรค์ มีการส่งเสริมให้พัฒนาความก้าวหน้าและความผูกพันในการทำงานให้มีความสุข เน้นสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน เพื่อการยอมรับและเข้าใจในการร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง การปรับวัฒนธรรมองค์การและการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ (Harrison & Bazy, 2017) เนื่องจากการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ ยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่องเป็นประเด็นสำคัญสำหรับองค์การจึงมีความจำเป็นที่จะต้องตรวจสอบปัจจัยต่างๆ ที่นำไปสู่ความสำเร็จ ความล้มเหลวของทรัพยากรบุคคลและการดำเนินกลยุทธ์ขององค์การ และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ความแตกต่างทางวัฒนธรรมขององค์การและผลการดำเนินงานจากการปฏิบัติงานผ่านทัศนคติของพนักงาน (Savovic, 2017) แสดงให้เห็นว่าความแตกต่างทางวัฒนธรรมของวัฒนธรรมในองค์การมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานจากการปฏิบัติงานในเซอร์เบียและทัศนคติของพนักงานเป็นตัวกลางบางส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางวัฒนธรรมกับผลการดำเนินงานจากการปฏิบัติงาน

แนวคิดการปรับตัวในการทำงาน (Job Adjustment)

การปรับตัวในการทำงานเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการทำงานให้มีประสิทธิภาพเป็นมาตรฐานของแต่ละบุคคล ซึ่งบุคลากรมีความต้องการที่จะปรับปรุงตนเอง มีความต้องการที่จะทำความเข้าใจในการทำงานให้มากขึ้น

เพื่อเป็นการพัฒนารูปแบบของการปรับตัว (Plamondon, 2000) ดังนี้ 1. ความสามารถในการเรียนรู้งาน (Ability to Learn Tasks) วิธีการทำงาน วิธีการใหม่ๆ เทคโนโลยีใหม่ๆ สำหรับการนำไปใช้ในงาน โดยใช้องค์ความรู้ และทักษะในการทำงานมีความรวดเร็วในการเรียนรู้วิธีการใหม่ๆ ให้เข้ากับกระบวนการทำงานและขั้นตอนการทำงานขององค์กร (Davis & Lofquist, 1984) 2. ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Ability to Demonstrate Interpersonal Adaptability) มีความยืดหยุ่นและยอมรับฟังความคิดเห็นในการทำงานร่วมกับผู้อื่นพัฒนาความสัมพันธ์และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ Raghuram et al., 2001) 3. ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร (Ability to Demonstrate Cultural Adaptability) สามารถเรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับสภาพพื้นฐาน ความต้องการคุณค่าขององค์กรและวัฒนธรรมองค์กร สามารถปรับตัวและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น 4. ความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ (Ability to Solve Problems Creatively) สามารถวิเคราะห์ปัญหาและการสร้างความคิดแนวทางใหม่ๆ เพื่อแก้ไขในปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานและหาวิธีการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์และสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นเมื่อทรัพยากรที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อการแก้ปัญหา สามารถปรับเปลี่ยนแผน เป้าหมายเมื่อเจอกับปัญหาหรือสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณลักษณะบุคลิกภาพ และความพึงพอใจที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของผู้เข้าสู่ตลาดบัณฑิตใหม่ (กล้าหาญ ณาน, 2557) พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพและความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านการปรับตัวในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นอย่างดี และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวในการทำงานกับความพึงพอใจในงานของชาวฟิลิปปินส์ที่อพยพไปทำงานในประเทศแคนาดา (Wang & Pierre, 2005) พบว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากแนวคิดและงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นสามารถนำมาตั้งสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 1 การปรับตัวในการทำงานของนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานที่มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การเชิงสร้างสรรค์

แนวคิดค่านิยมในการทำงาน (Work Values)

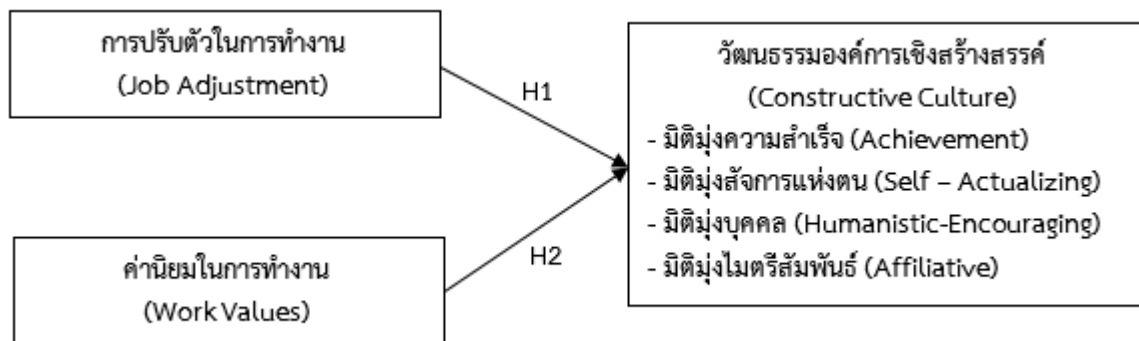
ค่านิยมในการทำงานคือ ความเชื่อของบุคคลากรที่ให้ความสำคัญต่อการทำงานโดยยึดถือแนวทางในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่มีความยุติธรรมและเสมอภาคในองค์กร โดยแบ่งค่านิยมในการทำงานออกเป็น 4 ด้าน (Schwartz, 2012) ดังนี้ 1. การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง (Openness to Change) หมายถึง การให้ความสำคัญกับความคิดและการกระทำที่เป็นอิสระของตนเอง และสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วยทิศทางของตน (Self – Direction) เช่น การมีอิสระทางความคิดและการกระทำ การกระตุ้น (Stimulation) ด้วยความแปลกใหม่และความท้าทายในชีวิต และสุขนิยม (Hedonism) การใช้ชีวิตด้วยความสุข 2. การอนุรักษ์ (Conservation) หมายถึง การให้ความสำคัญกับการทำตามข้อกำหนดหรือข้อบังคับ การรักษาการปฏิบัติแบบดั้งเดิมและความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัย (Security) มีสุขภาพดี การทำงานมีความมั่นคง การคล้อยตาม (Conformity) เคารพและเชื่อฟังผู้ที่อาวุโส การมีวินัยในตนเอง และประเพณี (traditional) ให้เคารพและยอมรับในวัฒนธรรมองค์กร 3. การพัฒนาตนเอง (Self – Enhancement) หมายถึง การให้ความสำคัญกับการแสวงหาความสำเร็จและการมีอำนาจเหนือผู้อื่น ประกอบด้วย อำนาจ (Power) ได้รับการยอมรับนับถือ และความสำเร็จ (Achievement) เห็นตนว่ามีความสามารถ 4. การเข้าใจผู้อื่น (Self – Transcendent) หมายถึง การให้ความสำคัญกับการยอมรับความเท่าเทียม

ของผู้อื่นและคำนึงถึงสวัสดิการ ประกอบด้วย ความเมตตากรุณา (Benevolence) การช่วยเหลือต่อเพื่อนร่วมงาน และความเป็นสากล (Universalism) การอยู่รอดของบุคคลกลุ่ม

ทั้งนี้ มีความสอดคล้องกับค่านิยมพื้นฐานการเปลี่ยนแปลงและการหมุนเวียนของอาชีพที่ไม่กำหนดขอบเขต (Abessolo, Hirschi, & Rossier, 2017) พบว่า การเปลี่ยนแปลงและการหมุนเวียนของอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญเชิงบวกที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ในสังคมและค่านิยมในการทำงานและการหมุนเวียนของอาชีพ และสอดคล้องกับค่านิยมในการทำงานส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน (Lyons & Kuron, 2014) คือค่านิยมในการทำงานที่เน้นผลลัพธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ผลตอบแทน และความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นต้น จากแนวคิดและงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นสามารถนำมาตั้งสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 2 ค่านิยมในการทำงานของนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานที่มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การเชิงสร้างสรรค์

ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีตลอดจนเอกสารงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นและสามารถนำมาตั้งสมมติฐาน และสร้างกรอบแนวคิด เพื่อศึกษาผลกระทบการปรับตัวและค่านิยมในการทำงานที่มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การเชิงสร้างสรรค์ของนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดเป็นเครื่องมือในการวิจัย มีระยะเวลาการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2561 ถึงวันที่ 31 มิถุนายน 2561

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ นักศึกษาสถาบันเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวนทั้งสิ้น 5,188 คน โดยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Cochran, W. G. (1977) เป็นการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากรโดยค่าความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยยอมรับได้เท่ากับ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% เพราะฉะนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจึงเท่ากับ 400 คน

เครื่องมือในการวิจัย แบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และระยะเวลาการฝึกปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงาน ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับค่านิยมในการทำงาน และส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การเชิงสร้างสรรค์ ได้แก่ 1) มิต้มุ่งความสำเร็จ 2) มิต้มุ่งสัจการแห่งตน 3) มิต้มุ่งบุคคล และ 4) มิต้มุ่งไมตรีสัมพันธ์

โดยข้อคำถามส่วนที่ 2 3 และ 4 มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งกำหนดตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) (Likert, 1961) แบ่งระดับการวัดเป็น 5 ระดับ

การตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย (index of Item-objective Congruence: IOC) กับผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน จากนั้น นำคะแนนที่ได้ไปคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) (Rovinelli & Hambleton, 1977) จากการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามทุกข้อคำถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.50 อยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อคำถาม โดยมีค่าความเชื่อมั่นของสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cronbach, 1990) มีความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.815 - 0.925

การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) (Hinkle, William, & Stephen, 1998) จากนั้นวิเคราะห์หิทธิพลของตัวแปรด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) (Stevens, 1992) รายละเอียดของแต่ละตัวแปรมีดังนี้

JA = Job Adjustment (การปรับตัวในการทำงาน)

WV = Work Values (ค่านิยมในการทำงาน)

AM = Achievement (มิติมุ่งความสำเร็จ)

SA = Self – Actualizing (มิติมุ่งสัจการแห่งตน)

HE = Humanistic-Encouraging (มิติมุ่งบุคคล)

AT = Affiliative (มิติมุ่งมิตรสัมพันธ์)

4. ผลการศึกษา

ผลการวิจัยได้แบ่งการนำเสนอเป็น 2 ส่วนโดยส่วน 1 เสนอด้านความสัมพันธ์ของตัวแปรดังตารางที่ 1 และส่วนที่ 2 เสนอเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 2

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ผลกระทบการปรับตัวและค่านิยมในการทำงานที่มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การเชิงสร้างสรรค์ของนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน

ตัวแปร	JA	WV	AM	SA	HE	AT
ค่าเฉลี่ย (Mean)	4.21	4.31	4.28	4.25	4.23	4.29
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.39	0.46	0.53	0.54	0.60	0.59
การปรับตัวในการทำงาน (JA)	-					
ค่านิยมในการทำงาน (WV)	.800**	-				
มิติมุ่งความสำเร็จ (AM)	.725**	.781**	-			
มิติมุ่งสัจการแห่งตน (SA)	.687**	.763**	.775**	-		
มิติมุ่งบุคคล (HE)	.662**	.704**	.739**	.751**	-	
มิติมุ่งมิตรสัมพันธ์ (AT)	.672**	.749**	.743**	.746**	.792**	-

**p<0.01

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา พบว่า ตัวแปรการปรับตัวและค่านิยมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับตัวแปรวัฒนธรรมองค์การเชิงสร้างสรรค์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมดมีค่าน้อยกว่า 0.80 แสดงว่าตัวแปรต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กันไม่เกิดปัญหา นอกจากนี้ในส่วนที่ 2 ได้เสนอเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้พิจารณาร่วมกับค่า VIF เพื่อทดสอบ Multicollinearity พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระอยู่ระหว่าง 2.061-3.261 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 ดังนั้น ตัวแปรอิสระจึงมีความสัมพันธ์กันไม่เกิดปัญหาจึงสามารถนำมาวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในตาราง 2

ตาราง 2 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของผลกระทบการปรับตัวและค่านิยมในการทำงานที่มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การเชิงสร้างสรรค์ของนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน (n = 400 คน)

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม			
	วัฒนธรรมองค์การเชิงสร้างสรรค์			
	มิติมุ่งความสำเร็จ	มิติมุ่งสัจการแห่งตน	มิติมุ่งบุคคล	มิติมุ่งไม่ตรีสัมพันธ์
ค่าคงที่	-0.82 (0.176)	0.15 (0.188)	-0.219 (0.225)	-0.240 (0.211)
การปรับตัวในการทำงาน	0.380* (0.069)	0.293* (0.074)	0.416* (0.089)	0.303* (0.083)
ค่านิยมในการทำงาน	0.641* (0.058)	0.696* (0.062)	0.625* (0.75)	0.754* (0.070)
Adjusted R ²	0.635	0.596	0.520	0.573

*p<0.05,

ส่วนในตาราง 2 เป็นผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุเพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

1. การปรับตัวในการทำงานที่มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การเชิงสร้างสรรค์ของนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า สมการที่ 1 การปรับตัวในการทำงานที่มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การเชิงสร้างสรรค์ของนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมิติมุ่งความสำเร็จ ($\beta = 0.380, p < 0.05$) มิติมุ่งสัจการแห่งตน ($\beta = 0.293, p < 0.05$) มิติมุ่งบุคคล ($\beta = 0.416, p < 0.05$) และมิติมุ่งไม่ตรีสัมพันธ์ ($\beta = 0.303, p < 0.05$) จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

2. ค่านิยมในการทำงานที่มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การเชิงสร้างสรรค์ของนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า สมการที่ 2 ค่านิยมในการทำงานที่มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การเชิงสร้างสรรค์ของนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมิติมุ่งความสำเร็จ ($\beta = 0.641, p < 0.05$) มิติมุ่งสัจการแห่งตน ($\beta = 0.696, p < 0.05$) มิติมุ่งบุคคล ($\beta = 0.625, p < 0.05$) และมิติมุ่งไม่ตรีสัมพันธ์ ($\beta = 0.754, p < 0.05$) จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2

5. การสรุปและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

ภาพรวมเกี่ยวกับข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของนักศึกษาฝึกปฏิบัติในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 18 - 20 ปี และมีระยะเวลาการฝึกปฏิบัติงาน 3 - 4 ปี จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา พบว่า ตัวแปรการปรับตัวและค่านิยมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับตัวแปรวัฒนธรรมองค์การเชิงสร้างสรรค์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในส่วนขององค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์การเชิงสร้างสรรค์ โดยมีมิติมุ่งความสำเร็จเป็นตัวพยากรณ์ที่สำคัญมากที่สุด (Adjusted $R^2 = 0.635$) รองลงมามิติมุ่งสัจการแห่งตน มิติมุ่งไม่ตรีสัมพันธ์ และมิติมุ่งบุคคล ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่า ผลกระทบการปรับตัวและค่านิยมในการทำงานที่มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การเชิงสร้างสรรค์ของนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนตรงกับสมมติฐานและสอดคล้องกับผลการศึกษาดังนี้ การปรับตัวในการทำงาน ได้แก่ มีความสามารถในการเรียนรู้และแก้ไขปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์ ติดต่อสามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์การและสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ดี ซึ่งตรงกับสมมติฐานและสอดคล้องกับแนวคิดของ Dawis & Lofquist, (1984) Plamondon, (2000) และ Raghuram et al., (2001) และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณลักษณะบุคลิกภาพ และความพึงพอใจที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของผู้เข้าสู่ตลาดบัณฑิตใหม่ (กล้าหาญ ณ น่าน, 2557) พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพและความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านการปรับตัวในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวในการทำงานกับความพึงพอใจในงานของชาวฟิลิปปินส์ที่อพยพไปทำงานในประเทศแคนาดา (Wang & Pierre, 2005) พบว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวในการทำงาน

ค่านิยมในการทำงาน ได้แก่ สามารถปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงกับสถานการณ์ต่างๆ ทำให้ได้รับการพัฒนาตนเองจากการทำงานให้ดียิ่งขึ้น มีการอนุรักษ์ในวัฒนธรรมองค์การที่สืบทอดกันมาตามกฎระเบียบของบริษัท และสามารถเข้าใจผู้อื่นให้ความเคารพความคิดเห็นที่แตกต่าง ซึ่งตรงกับสมมติฐานและสอดคล้องกับแนวคิดของ Schwartz, (2012) และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ค่านิยมพื้นฐานการเปลี่ยนแปลงและการหมุนเวียนของอาชีพที่ไม่กำหนดขอบเขต (Abessolo, Hirschi, & Rossier, 2017) พบว่า การเปลี่ยนแปลงและการหมุนเวียนของอาชีพเกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ในสังคมและค่านิยมในการทำงานและการหมุนเวียนของอาชีพ และสอดคล้องกับค่านิยมในการทำงานส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน (Lyons & Kuron, 2014) คือค่านิยมในการทำงานที่เน้นผลลัพธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ผลตอบแทน และความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นต้น และผลลัพธ์การปรับตัวและค่านิยมในการทำงานที่มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การเชิงสร้างสรรค์ มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ (Cooke and Laffety, 1994; Schein, 2004; Robbin & Jundge, 2007; Greenberg & Baron, 2008) ดังนี้ 1. มิติมุ่งความสำเร็จ สามารถใช้ทรัพยากรในการทำงานได้อย่างคุ้มค่าและทำงานได้เป็นมืออาชีพตามเป้าหมายขององค์กร 2. มิติมุ่งสัจการแห่งตน มีความมุ่งมั่นและพัฒนาตนเองสามารถสร้างนวัตกรรมจากการทำงาน และใช้ชีวิตในสถานที่ทำงานได้อย่างมีความสุข 3. มิติมุ่งบุคคล ได้รับการเอาใจใส่และการสนับสนุนให้แสดงศักยภาพในการทำงานได้อย่างเต็มที่จากองค์กร และสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการทำงานในอนาคต และ 4. มิติมุ่งไม่ตรีสัมพันธ์ ได้รับการยอมรับนับถือและความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานจึงทำให้อยู่กันอย่างเข้าใจและมีความผูกพันกัน และสามารถให้คำแนะนำเมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหาในการทำงาน ซึ่งมีความ

สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง การปรับตัววัฒนธรรมองค์การและการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ (Harrison & Bazy, 2017) เป็นประเด็นสำคัญสำหรับองค์การจึงมีความจำเป็นที่จะต้องตรวจสอบปัจจัยต่างๆ ที่นำไปสู่ความสำเร็จ ความล้มเหลวของทรัพยากรบุคคลและการดำเนินกลยุทธ์ขององค์การ และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ความแตกต่างทางวัฒนธรรมขององค์การและผลการดำเนินงานจากการปฏิบัติงานผ่านทัศนคติของพนักงาน (Savovic, 2017) แสดงให้เห็นว่าความแตกต่างทางวัฒนธรรมของวัฒนธรรมในองค์การมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานจากการปฏิบัติงานในเซอร์เบียและทัศนคติของพนักงานเป็นตัวกลางบางส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางวัฒนธรรมกับผลการดำเนินงานจากการปฏิบัติงาน

6. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิจัยที่ศึกษาผลจากผู้วิจัยที่ได้พบว่าและอภิปรายผลมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านการปรับตัวและค่านิยมในการทำงานของนักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน

1.1 ควรมีแนวทางการส่งเสริมความรู้ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น และทักษะการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์เพื่อให้นักศึกษาได้นำมาปรับใช้กับวัฒนธรรมองค์การได้

1.2 ควรกำหนดนโยบายช่องทางการสื่อสารเกี่ยวกับบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การในการให้ความสำคัญในด้านคุณภาพชีวิตเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้นักศึกษาเพิ่มมากขึ้น

2. ด้านวัฒนธรรมองค์การเชิงสร้างสรรค์ของนักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน

2.1 ควรผลักดันนโยบายให้นักศึกษามีความมุ่งมั่นและพัฒนาตนเองใช้ความรู้ความสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานอย่างสร้างสรรค์

2.2 สามารถนำผลไปใช้ในการสร้างความเข้มแข็งของระบบการเรียนการสอนแบบ Work-based Education & Corporate University นำไปสู่การสร้างแนวปฏิบัติที่ดี โดยให้นักศึกษานำความรู้สู่การปฏิบัติ มีความเป็นนวัตกรรมและสร้างสรรค์ และมีคุณธรรมจริยธรรม เพื่อนำไปสู่การสร้างอาชีพที่ดีในอนาคต

7. ข้อเสนอแนะในงานวิจัยในอนาคต

1. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกในแต่ละด้านกับผู้บริหาร เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นนโยบายในการส่งเสริมแก่นักศึกษาฝึกปฏิบัติงานให้มีความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรเพิ่มการวิเคราะห์ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นเครื่องมือเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การเชิงสร้างสรรค์ของนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานในบริษัท

3. ควรมีการสอบถามจากหัวหน้างานที่ดูแลการปฏิบัติงานของนักศึกษา เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาการปรับตัวและค่านิยมในการทำงานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กล้าหาญ ณ น่าน. (2557). อิทธิพลของคุณลักษณะบุคลิกภาพ และความพึงพอใจที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของผู้เข้าสู่ตลาดบัณฑิตใหม่. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 31(1), 39-67.

สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์. (2561). สถาบันอุดมศึกษาโดย CP All. ค้นหวันที่ 27 กรกฎาคม 2561,

จาก <https://www.pim.ac.th/en/pages/cpall>.

- Abessolo, M., Hirschi, A., & Rossier, J. (2017). Work values underlying protean and boundaryless career orientations. *Career Development International*, 22(3), 241-259.
- Bolman, L. G. & Deal, T. E. (2003). *Reframing organizations: Artistry, Choice, and Leadership*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Cochran, W.G. (1977). *Sample Techniques*. 3rd Edition. Singapore: John Wiley & Sons, Inc.
- Cooke, R. A. & Lafferty, J. C. (1994). *Organizational culture inventory*. Plymouth, MI: Human Synergistics International.
- Cronbach, J. L. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York, NY: Harper and Row.
- Davis, R. B. & Lofquist, L. (1984). *A Psychological theory of work adjustment: An individual difference model and its application*. Minneapolis: University of Minnesota.
- Greenberg, J. & Baron, R. A. (2008). *Behavior in Organizations* (9th ed.). Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- Harrison, T. & Bazzy, J. D. (2017) Aligning organizational culture and strategic human resource management. *Journal of Management Development*, 36(10), 1260-1269.
- Hinkle, D.E, William, W., & Stephen, G. J. (1998). *Applied statistics for the behavior sciences* (4th ed.). New York, NY: Houghton Mifflin.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2010). *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Likert, R. (1961). *New patterns of management*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Lyons, S. & Kuron, L. (2014). Generational differences in the workplace: A review of the evidence and directions for future research. *Journal of Organizational Behavior*, 35, 139-157.
- Plamondon, K. E. (2000). Adaptability in the workplace: Development of a taxonomy of adaptive performance. *Journal of Applied Psychology*, 85(4), 612-624.
- Raghuram, S. Garud, R., Wiesenfeld, B., & Gupta V. (2001). Factors contributing to virtual work adjustment. *Journal of Management*, 27(3), 383-405.
- Robbin, P.S. & Jundge, T.A. (2007). *Organizational Behavior* (12 th ed.) New Jersey, NJ: Pearson Education.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Savovic, S. (2017). Organizational culture differences and post-acquisition performance: The mediating role of employee attitudes. *Leadership & Organization Development Journal*, 38(5), 719-741.
- Schein, E. H. (2004). *Organizational Culture and Leadership* (3rd ed.) Sanfanciso, CA: Jossey-Bas.
- Schwartz, S. H. (2012). An overview of the Schwartz theory of basic values. *Online Readings in Psychology and Culture*, 2(1), 11.
- Stevens, J. (1992). *Applied multivariate statistics for the social science* (2nd ed.). New York, NY: Harper and Row.
- Wang, X. & Pierre, J. S. (2005). Work adjustment and job satisfaction of Filipino immigrant employees in Canada. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 22(3), 243-254.

ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยข้อมูลในหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบและ
ราคาหลักทรัพย์ของบริษัทกลุ่ม SET 100 ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
The Relationship Between Key Audit Matters (KAM) disclosure and stock price
of SET 100 companies from the Stock Exchange of Thailand

สิทธิชัย ลิมาพร^{*}, มัทนชัย สุทธิพันธุ์², กนกวรรณ บิลอาหวัง³, จริญญา เหยียบแม่⁴,
ปาณิสรา จำรัสลาภ⁵, และสุคนธา ยุคุณชร⁶

Sitchai Limaporn^{*}, Muttanachai Suttipun², Kanokwan Binarvang³, Charinya Yebmae⁴,
Panisa chamradlaph⁵, and Sokontha Eukuntorn⁶

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ศึกษาลักษณะการเปิดเผยข้อมูลหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) ในรายงานของผู้สอบบัญชี และทดสอบความแตกต่างของระดับการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญจากการตรวจสอบ ในรูปแบบรายงานการสอบบัญชีแบบเดิม ปี พ.ศ.2557-2558 กับรูปแบบใหม่ในหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) ปี พ.ศ.2559-2560 รวมถึงทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยข้อมูลในหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) และราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ปี พ.ศ.2559-2560 กลุ่มตัวอย่างคือบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 57 บริษัทที่อยู่ในกลุ่ม SET100 ตลอดระยะเวลา 4 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ.2557-2560 สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล คือการวิเคราะห์เชิงพรรณนา การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและการวิเคราะห์ ความถดถอยพหุ ผลการศึกษาพบว่า จำนวนเรื่องที่เปิดเผยในรูปแบบรายงานของผู้สอบบัญชีทั้งสองแบบ มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 รูปแบบเดิมเปิดเผยจำนวน 0.49 เรื่องต่อปี รูปแบบใหม่เปิดเผยจำนวน 2.25 เรื่องต่อปี และพบว่าจำนวนเรื่องที่เปิดเผยข้อมูลในหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) มีความสัมพันธ์กับ ราคาหลักทรัพย์ของบริษัทกลุ่ม SET 100 ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

คำสำคัญ : เรื่องสำคัญในการตรวจสอบ ราคาหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

^{*2} อาจารย์, คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

^{*2} Lecturer, Faculty of Management Sciences, Prince of Songkla University, Hatyai Campus

³⁻⁶ นักศึกษา ปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

³⁻⁶ Master of Student, Master of Accountancy, Faculty of Management Sciences, Prince of Songkla University, Hatyai Campus

Abstract

The study's objectives aimed to investigate the extend of key audit matter (KAM) disclosure of auditor's report, to test the different level of KAM disclosure between before (year 2014-2015) and after (year 2016-2017) regulation in Thailand, and to examine the relationship between KAM discloser after regulation and stock price of SET 100 companies from the Stock Exchange of Thailand. Samples of this study were 57 companies that had been in SET 100 during the years 2014 to 2017. Descriptive analysis, t-test, and multiple regression are used to analyze the data. The results show that, the level of KAM disclosure before regulation was 0.49 topic per year, while it was 2.25 topics per year after regulation. There was significantly different level of KAM disclosure between before and after regulation. More over, there was a positively significant relationship between number of KAM disclosure and the stock price.

Keywords: KAM disclosure, stock price, the Stock Exchange of Thailand

บทนำ

งบการเงินเปรียบเสมือนกระจกสะท้อนฐานะทางการเงิน ผลการดำเนินงานกระแสเงินสด และการเปลี่ยนแปลงในส่วนของผู้ถือหุ้นของบริษัทที่เกิดขึ้นในแต่ละรอบระยะเวลาบัญชีให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท โดยมีผู้บริหารของบริษัทเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543 (Federation of Accounting Professions: FAP, 2017) รับรองตัวเลขที่ปรากฏในงบการเงินว่าเกิดขึ้นจริง ครบถ้วน สัทธิและภาระผูกพัน การแสดงรายการและการจัดประเภทให้เป็นไปตามมาตรฐานรายงานทางการเงินและหลักการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไป แต่กระนั้นแล้วเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทมีความเชื่อมั่นรายการบัญชีและตัวเลขในงบการเงิน กิจการจะต้องจัดให้มีการตรวจสอบบัญชีด้วยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (Department of Business Development: DBD, 2018) เพื่อนำเสนอในรูปแบบรายงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่กำหนดโดยสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ เนื่องจากรายงานของผู้สอบบัญชีเปรียบเสมือนเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรระหว่างผู้สอบบัญชีไปยังผู้มีส่วนได้เสีย โดยแสดงความเห็นต่องบการเงินที่ผู้บริหารเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำบัญชีของกิจการจากการตรวจสอบบัญชีตามมาตรฐานการสอบบัญชี (Coram et al., 2011)

สภาวิชาชีพบัญชีในประเทศไทยได้มีการปรับปรุงรูปแบบของรายงานของผู้สอบบัญชีหลายครั้ง ตามคณะกรรมการมาตรฐานการสอบบัญชีระหว่างประเทศ (International Auditing and Assurance Standards Board หรือ IAASB) รูปแบบรายงานของผู้สอบบัญชี เริ่มจากแบบสองวรรค แบบสามวรรค แบบหกรวรรค และแบบในปัจจุบันที่ประกาศใช้ในงบการเงินที่มีวันสิ้นสุดงวดบัญชีตั้งแต่วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ.2559 ตามมาตรฐานการสอบบัญชีฉบับปรับปรุงรหัส 700 โดยมีสิ่งเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่สุดในหน้ารายงานผู้สอบบัญชีแบบใหม่ คือ การเปลี่ยนแปลงลำดับของย่อหน้าในรายงานผู้สอบบัญชี และการให้ผู้สอบบัญช้นำเสนอ “เรื่องสำคัญในการตรวจสอบ” (Key Audit Matters: KAM) ตามมาตรฐานการสอบบัญชีระหว่างประเทศ รหัส 701 “การสื่อสารเรื่องสำคัญในการตรวจสอบในรายงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต” สำหรับการปฏิบัติงานตรวจสอบเพื่อแสดงความเห็นเกี่ยวกับงบการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยซึ่งมีข้อกำหนดให้ผู้สอบบัญชีรายงานถึงประเด็นสำคัญที่พบในการปฏิบัติงานสอบบัญชีไว้ด้วย (Srijunpetch, 2016) เนื่องจากรายงานของผู้สอบบัญชีส่วนใหญ่ใน

อดีตมักจะเป็นการแสดงความเห็นแบบไม่มีเงื่อนไข ทำให้รายงานของผู้สอบบัญชีในแต่ละบริษัทไม่ได้มีความแตกต่างกัน ผู้ใช้งบการเงินจึงไม่ได้ให้ความสำคัญกับรายงานของผู้สอบบัญชีเท่าที่ควร จากบทความวิจัยของ Church et al., (2008) แสดงให้เห็นว่าแม้จะมีการปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบของรายงานของผู้สอบบัญชีในช่วงหลายปีที่ผ่านมา แต่ก็ยังถือว่าให้คุณค่าแก่ผู้ใช้เพียงเล็กน้อยและบทความวิจัยของ Mock et al., (2013) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของการเปิดเผยข้อมูลสำคัญในรายงานการตรวจสอบที่เกี่ยวข้องกับงบการเงินของบริษัท พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อผู้ใช้ นอกจากนี้ในขณะที่ผู้ใช้งบการเงินอาจขอข้อมูลของกิจการและการมีส่วนร่วมในรายงานของผู้สอบบัญชี ซึ่งประเด็นดังกล่าวอาจมีความเสี่ยงที่จะมีปัญหาในรายงานของผู้สอบบัญชีซึ่งอาจทำให้ประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้สอบบัญชีในเรื่องดังกล่าวลดลง (Bedard et al., 2014) และ (Porter et al., 2009)

คณะกรรมการมาตรฐานการสอบบัญชีระหว่างประเทศ ได้เล็งเห็นปัญหาดังกล่าวเช่นกัน จึงได้จัดการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้งบการเงิน และผลที่ได้มาสอดคล้องกับข้อเท็จจริงว่า ผู้ใช้งบการเงินต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเฉพาะเจาะจง และมีความเกี่ยวข้องกับกิจการที่ตรวจสอบ (International Auditing and Assurance Standards Board: IAASB, 2011) และ (Semiu and Olayinka, 2011) รวมถึง ประเด็นที่สำคัญที่ต้องใช้ดุลยพินิจของหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และรายการที่สำคัญที่เกิดขึ้นในรอบบัญชีจากรายการทางการเงินที่มีความยุ่งยากและสลับซับซ้อนให้ได้ข้อสรุปที่เข้าใจง่ายและเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ (International Federation of Accountants: IFAC, 2017; Baskerville et al., 2010; George and Melinda, 2015) ต่อมาจึงได้เพิ่มหัวข้อใหม่เพื่อสื่อสารเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ หรือเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) ซึ่งในอดีตผู้สอบบัญชีได้ปฏิบัติงานตรวจสอบในเรื่องดังกล่าวอยู่แล้ว แต่ไม่ได้นำมากล่าวในรายงานผู้สอบบัญชี

ในต่างประเทศมีการใช้หัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) ในรายงานผู้สอบบัญชีมาหลายปีแล้ว แต่ในประเทศไทยได้เริ่มบังคับใช้หัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) ในรูปแบบรายงานของผู้สอบบัญชีแบบใหม่กับบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยตั้งแต่รอบบัญชีปี พ.ศ.2559 เป็นต้นไป จนถึงปัจจุบันในแต่ละบริษัทมีรายงานผู้สอบบัญชีรูปแบบใหม่แล้ว 2 ปี ซึ่งก่อนที่จะมีการใช้รูปแบบรายงานผู้สอบบัญชีแบบใหม่ ข้อมูลการตรวจสอบที่สำคัญที่สื่อสารให้ผู้ใช้งบการเงินได้รับทราบ มักจะอยู่ในวรรคเน้นและวรรคอื่น จากการที่คณะกรรมการมาตรฐานการสอบบัญชีระหว่างประเทศได้ให้ผู้สอบบัญช้นำเสนอรายงานของผู้สอบบัญชีรูปแบบใหม่นี้ เพื่อให้ผู้สอบบัญชีเปิดเผยเรื่องที่สำคัญในการตรวจสอบจากเดิมไม่มีหัวข้อเปิดเผยเฉพาะเจาะจง ให้มีหัวข้อมำเสนอโดยตรง ทางคณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงลักษณะการเปิดเผยข้อมูลหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) ในรายงานของผู้สอบบัญชี และทดสอบความสัมพันธ์ของการเปิดเผยข้อมูลในหัวข้อ KAM ต่อการตัดสินใจของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยผ่านราคาหลักทรัพย์ของบริษัท SET 100 ซึ่งในปัจจุบันมีงานวิจัยจำนวนน้อยมากที่ศึกษาถึงผลกระทบดังกล่าว โดยเฉพาะในประเทศไทยเนื่องจากเริ่มบังคับใช้ได้เพียง 2 รอบบัญชี เช่นงานวิจัยของ Srijunpetch (2017) พบว่า จำนวนเรื่องในหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตอบสนองของตลาดด้านปริมาณ แต่ไม่มีความสัมพันธ์ด้านราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยใช้ข้อมูลทดสอบปี พ.ศ.2559 เพียงปีเดียวและใช้ราคาหลักทรัพย์เฉลี่ย 3 วันหลังเผยแพร่งบการเงิน ส่วนงานวิจัยของต่างประเทศ Kohler et al., (2016). พบว่า หัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) ไม่มีผลต่อการรับรู้ของนักลงทุน แต่งานวิจัยของ Christensen et al., (2014) พบว่า ข้อมูลเรื่องสำคัญในการตรวจสอบมีผลกระทบต่อรับรู้ของนักลงทุน เนื่องจากผู้ลงทุนอาจเข้าใจถึงความจริงใจของบริษัทที่ถูกเปิดเผยข้อมูลหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) ถึงความโปร่งใส ความสามารถในการตรวจสอบได้ และความน่าเชื่อถือ ซึ่งส่งผลให้ผู้ลงทุนมีความสนใจในการลงทุนในหลักทรัพย์ของบริษัท แต่ในทางกลับกันผู้ลงทุนอาจวิตกกังวลกับ

การเปิดเผยข้อมูลหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) ที่สะท้อนถึงความเสี่ยงจากการดำเนินการของบริษัท ทำให้ผู้ลงทุนไม่อยากจะลงทุนในหลักทรัพย์ ซึ่งทั้งสองกรณีก็กล่าวมาข้างต้นจะพบว่าการเปิดเผยข้อมูลหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) มีอิทธิพลต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่ม SET 100

วัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาลักษณะและระดับการเปิดเผยข้อมูลหัวข้อ KAM ในรายงานของผู้สอบบัญชี เพื่อทดสอบความแตกต่างของระดับการเปิดเผยข้อมูลหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) กับรูปแบบรายงานการสอบบัญชีแบบเดิม และเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของระดับการเปิดเผยข้อมูลในหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) ต่อการรับรู้ของนักลงทุน (ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียของกิจการ) ด้วยราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Theory)

ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย เนื่องจากการบริหารธุรกิจต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้เสียหลายฝ่ายเช่น ผู้บริหารองค์กร พนักงาน นักลงทุน ลูกค้า ผู้ขาย องค์กรภาครัฐหรือเอกชน และชุมชน เป็นต้น โดยเชื่อมโยงถึงความชอบธรรมในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการบริหารองค์กรที่ต้องคำนึงถึงความต้องการ ความสนใจ และผลกระทบที่จะมีต่อผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เน้นการศึกษาผลกระทบของการเปิดเผยข้อมูลในหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) ต่อการรับรู้ของนักลงทุน ด้วยราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่ม SET 100 จากแนวความคิดว่า นักลงทุนเป็นผู้มีส่วนได้เสียหลักที่สำคัญของบริษัทที่ผู้บริหารต้องรับผิดชอบในการจัดทำข้อมูลฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน การเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น กระแสเงินสด รวมถึงความเสี่ยงที่สำคัญให้นักลงทุนทราบ และจัดให้มีการตรวจสอบบัญชีโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาตตามมาตรฐานการสอบบัญชีที่รับรองโดยทั่วไป เมื่อนักลงทุนได้ทราบข้อเท็จจริงทางการเงินและความเสี่ยงที่สำคัญของกิจการ ก็จะส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจว่าจะลงทุนในหลักทรัพย์ของกิจการหรือไม่ ทำให้เปลี่ยนสถานะจากนักลงทุนเป็นเจ้าของ Gray et al., (1996) เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียว่าเป็นตัวแทนของมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อกิจกรรมภายในองค์กรจำนวนมาก ตัวอย่างของผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรประกอบด้วย ผู้ถือหุ้น พนักงาน ชุมชน สังคม รัฐ ลูกค้า ผู้ขาย คู่แข่งขัน รัฐบาลท้องถิ่น และนักลงทุน เป็นต้น การอธิบายทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียเริ่มจากความขัดแย้งในการมองระบบพื้นฐานขององค์กรและภาพแวดล้อมขององค์กรที่รับรู้ได้ถึงการเปลี่ยนแปลงและความซับซ้อนของความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้เสีย โดยที่ข้อมูลพื้นฐานและสภาพแวดล้อมที่สำคัญและส่งผลต่อการตัดสินใจของนักลงทุนส่วนหนึ่งมาจากการนำเสนอความเห็นของผู้ตรวจสอบบัญชีที่มีอิสระในการตรวจสอบของกิจการ Freeman et al., (2010) เห็นด้วยกับแนวความคิดนี้ โดยให้คำจำกัดความของทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียไว้ว่า “ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทรวมถึง ผู้ถือหุ้น นักลงทุน เจ้าหนี้ ลูกจ้าง ลูกค้า ผู้ขาย กลุ่มสาธารณชนที่ได้ผลประโยชน์ร่วมกัน” ดังนั้น ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยเฉพาะผู้ถือหุ้นและนักลงทุนได้รับผลกระทบจากการบรรลุเป้าหมายของกิจการ จากการรับทราบฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน การแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น กระแสเงินสด รวมถึงความเสี่ยงต่างๆ ที่กิจการประสบอยู่ จากงบการเงินและการตรวจสอบบัญชีจากรายงานของผู้สอบบัญชีผลการตรวจสอบ ซึ่งจะสะท้อนในราคาของหลักทรัพย์หลังจากวันเผยแพร่งบการเงินประจำปีของกิจการ Cheng et al., (1992); Hayn (1995); Basu (1997)

การเปิดเผยข้อมูลในหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (Key Audit Matters: KAM)

คณะกรรมการมาตรฐานการสอบบัญชีระหว่างประเทศได้เพิ่มหัวข้อ เรื่องสำคัญในการตรวจสอบหรือเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) ในรายงานของผู้สอบบัญชีแบบใหม่โดยแยกต่างหากจากเรื่องอื่นในรายงานของผู้สอบบัญชี เพื่อลดช่องว่างของข้อมูลและการเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้สอบบัญชีกับผู้ใช้งบการเงิน โดยออกมาตรฐานการสอบบัญชีระหว่างประเทศ หรือ ISA ฉบับที่ 701 ซึ่งเชื่อว่าการนำเสนอเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) จะช่วยเพิ่มมูลค่าด้านการสื่อสารให้กับรายงานของผู้สอบบัญชีในแง่ความโปร่งใสในการสอบบัญชี และสามารถช่วยให้ผู้ใช้งบการเงินเข้าใจกิจการและเรื่องที่ผู้บริหารต้องใช้อภิปรายอย่างมีสาระสำคัญอีกด้วย โดยคณะกรรมการได้กำหนดความหมายของเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) คือ เรื่องที่ผู้สอบบัญชีเห็นว่า เป็นเรื่องที่มีนัยสำคัญที่สุดในการตรวจสอบงบการเงินของงวดปัจจุบัน ซึ่งเป็นเรื่องของดุลยพินิจของผู้สอบบัญชีที่เลือกมาจากเรื่องที่เคยสื่อสารกับผู้มีส่วนที่ในการกำกับดูแล โดยที่ความมีนัยสำคัญอาจพิจารณาได้จากปัจจัยต่างๆ ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เช่น ขนาด ลักษณะและผลกระทบของเรื่องดังกล่าว หรือ ความสนใจของผู้ใช้งบการเงิน ซึ่งโดยปกติผู้ใช้งบการเงินมักจะสนใจในเรื่องที่ผู้สอบบัญชีต้องสื่อสารหรือปรึกษาหารือกับผู้มีส่วนที่ในการกำกับดูแลอย่างเอาใจจริง

การนำหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) มาใช้ในรายงานของผู้สอบบัญชี กำหนดเฉพาะการตรวจสอบบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แต่ผู้สอบบัญชีอาจนำเสนอหัวข้อนี้กับรายงานของผู้สอบบัญชีสำหรับกิจการอื่นด้วยก็ได้ ตามความเหมาะสม รายละเอียดของหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) เริ่มจากย่อหน้าคำบรรยายมาตรฐานที่สรุปความหมายของเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) และต่อด้วยย่อหน้าที่อธิบายถึงเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) แต่ละเรื่อง หรือการระบุว่าไม่มีเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) ที่ต้องนำเสนอในรายงานของผู้สอบบัญชี การนำเสนอหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) สำหรับการตรวจสอบงบการเงินในปีปัจจุบัน จึงไม่ต้องรายงานความก้าวหน้าของ เรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) ที่กล่าวถึงในปีก่อนในรายงานของผู้สอบบัญชีปีปัจจุบัน

International Federation of Accountants : IFAC (2017) กล่าวถึงขั้นตอนการพิจารณากำหนดรายการบัญชี เป็นเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ มี 3 ขั้นตอน ได้แก่ขั้นตอนแรก ผู้สอบบัญชีต้องทบทวนและพิจารณาเรื่องที่เคยสื่อสารกับผู้มีส่วนที่ในการกำกับดูแลทั้งหมดและเลือกกว่าเรื่องใดเป็น “เรื่องที่ต้องการความใส่ใจเป็นพิเศษจากผู้สอบบัญชี” (Significant Auditor Attention) โดย ISA701 เสนอแนะว่าเป็นเรื่องของผู้สอบบัญชีประเมินว่ามีความเสี่ยงสูงในการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญเรื่องที่เป็น “ความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ”¹ ที่ระบุได้ในช่วงการทำความเข้าใจกิจการและสภาพแวดล้อมของกิจการที่ตรวจสอบในขั้นการวางแผน ขั้นตอนต่อมาผู้สอบบัญชีต้องพิจารณาว่าเรื่องที่เข้าเงื่อนไขในขั้นตอนแรก เรื่องใดเป็นเรื่องที่มีนัยสำคัญที่สุดและสำคัญรองลงมาในการตรวจสอบงวดปัจจุบันและเลือกให้เรื่องนั้นเป็นเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) ขั้นตอน

¹ มาตรฐานการสอบบัญชี รหัส 315 (ปรับปรุง) ได้กำหนดความหมายความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ ว่าหมายถึงความเสี่ยงของการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ซึ่งผู้สอบบัญชีต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษ เรื่องที่ผู้บริหารต้องใช้อภิปรายอย่างมีสาระสูง รายการผิดปกติหรือการที่ผู้สอบบัญชีต้องเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงจากที่เคยประเมินไว้ตั้งแต่ช่วงการวางแผนการตรวจสอบ เข้าใจกิจการและสภาพแวดล้อมของกิจการ โดยเฉพาะในรายการที่มีความเสี่ยงจากการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญสูง ซึ่งมักเป็นเรื่องที่ต้องการความใส่ใจเป็นพิเศษจากผู้สอบบัญชี

สุดท้าย พิจารณาว่าเรื่องที่เลือกให้เป็นเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) นั้นเข้าเงื่อนไขที่ทำให้ไม่สามารถนำเสนอเป็นเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) ในรายงานของผู้สอบบัญชีได้หรือไม่ โดย ไม่มีการจำกัดจำนวนเรื่องหรือเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) หรือระบุให้มีจำนวนเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) ขั้นต่ำที่ต้องแสดงในรายงานของผู้สอบบัญชี โดยผู้สอบบัญชีควรพิจารณาจำนวนเรื่องจากปัจจัยต่างๆ เช่น ขนาดและความซับซ้อนของกิจการ ลักษณะธุรกิจและสภาพแวดล้อมของกิจการ ข้อเท็จจริงและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในการตรวจสอบ

การพัฒนาสมมุติฐานของการศึกษา

โดยทั่วไปราคาหลักทรัพย์ของบริษัทที่มีการซื้อขายกันในตลาดหลักทรัพย์ มักจะมีการเปลี่ยนแปลงภายหลังจากเผยแพร่งบการเงินประจำปีของบริษัท เนื่องจากผู้ถือหุ้นและนักลงทุนได้รับทราบฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน การแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น กระแสเงินสด ผลตอบแทนของหลักทรัพย์ รวมถึงความเสี่ยงต่างๆ ที่กิจการประสบอยู่ในรอบบัญชีที่ผ่านมา และสามารถประมาณการสิ่งที่จะเกิดขึ้นในรอบบัญชีต่อไป ผลที่เกิดขึ้นดังกล่าวจึงสะท้อนออกมาในรูปของราคาหลักทรัพย์ที่เปลี่ยนไปจากอุปสงค์ที่มีต่อหลักทรัพย์นั้นๆ ภายหลังจากที่งบการเงินได้เผยแพร่แล้ว แต่การศึกษาที่ผ่านมาไม่พบความสัมพันธ์กับการนำเสนอรายงานของผู้สอบบัญชีในรูปแบบดั้งเดิมหรือรอบบัญชีของกิจการก่อนปี พ.ศ.2559 โดย Church et al., (2008) ได้นำเสนอผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าแม้จะมีการปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบของรายงานของผู้สอบบัญชีในช่วงหลายปีที่ผ่านมาแต่ก็ยังไม่ทำให้คุณค่าแก่ผู้ใช้เพียงเล็กน้อยและบทความวิจัยของ Mock et al., (2013) ได้ผลการศึกษเกี่ยวกับผลกระทบของการเปิดเผยข้อมูลสำคัญในรายงานการตรวจสอบที่เกี่ยวข้องกับงบการเงินของบริษัทยังไม่สามารถสรุปได้และพบว่าส่วนใหญ่ไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อผู้ใช้ แต่เมื่อมีการบังคับใช้ รายงานของผู้สอบบัญชีรูปแบบใหม่ รวมถึงต้องนำเสนอหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) ที่แสดงให้เห็นถึง การระบุความเสี่ยงที่สำคัญที่กิจการกำลังเผชิญอยู่โดยผู้สอบบัญชี อาจทำให้ผู้ถือหุ้นและนักลงทุนสะท้อนผลการตัดสินใจต่อกิจการผ่านราคาหลักทรัพย์ภายหลังเผยแพร่รายงานของผู้สอบบัญชี

ตั้งแต่มีการบังคับเปิดเผยหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) กับบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีงานวิจัยจำนวนน้อยมากที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยข้อมูลในหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) ต่อการรับรู้ของนักลงทุนด้วยราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เช่น งานวิจัยของ Srijunpetch (2017) ที่ไม่พบความสัมพันธ์จำนวนเรื่องในหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) กับราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี พ.ศ.2559 ในขณะที่ ส่วนงานวิจัยของต่างประเทศ Christensen et al., (2014) พบว่าข้อมูลเรื่องสำคัญในการตรวจสอบมีผลกระทบต่อการตัดสินใจของนักลงทุน นอกจากนี้งานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) ของ Tangruenrat (2017). พบว่าในรอบปีบัญชีแรก งบการเงินของปี พ.ศ.2559 หลังจากเริ่มใช้รายงานของผู้สอบบัญชีรูปแบบใหม่และการนำเสนอเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) บริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีการเปิดเผยจำนวนเรื่องในหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) เฉลี่ยบริษัทละ 2.06 ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการรับรู้รายได้ การด้อยค่าสินทรัพย์ ค่าเผื่อการลดราคาสินค้า และการวัดมูลค่าสินทรัพย์ของกิจการ เป็นต้น ซึ่งผู้สอบบัญชีของบริษัทได้ระบุความเสี่ยงที่สำคัญที่พบในการตรวจสอบในแต่ละบริษัทจากเดิมในรายงานของผู้สอบบัญชีไม่ได้ระบุหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) การศึกษาของ Vanstraelen et al., (2012) พบว่าผู้ใช้งบการเงินต้องการข้อมูลที่เฉพาะของบริษัทมากกว่าที่ปรากฏในรายงานของผู้สอบบัญชีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน เช่น ความเสี่ยงที่สำคัญ ในการตรวจสอบ

งบการเงิน Coram et al., (2011) พบว่าผู้ใช้งบการเงินต้องการทราบจุดอ่อนของการควบคุมภายในที่สำคัญที่ผู้สอบบัญชีรายงานผลการตรวจสอบบัญชี และ Tangruenrat (2015) พบว่า ผู้สอบบัญชีและผู้ใช้งบการเงินจำนวน 204 รายเห็นด้วยค่อนข้างมากต่อประโยชน์ที่จะได้รับจากรายงานของผู้สอบบัญชีแบบใหม่ที่ออกโดย ISA700 (ปรับปรุง) โดย เรื่องสำคัญในการตรวจสอบ เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้รายงานของผู้สอบบัญชีรูปแบบใหม่มีคุณค่ามากขึ้น จากการทบทวนผลการศึกษานอกระบบที่กล่าวไว้ ซึ่งเห็นว่ารายงานของผู้สอบบัญชีรูปแบบใหม่ จะทำให้ผู้ใช้งบการเงิน (นักลงทุน) ได้รับประโยชน์จากการพิจารณาลงทุนมากขึ้น จึงได้ตั้งสมมุติฐาน ดังนี้

H1: การเปิดเผยข้อมูลเรื่องสำคัญของการตรวจสอบในรายงานของผู้สอบบัญชีก่อนมีหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) จำนวนแตกต่างกับหลังมีการเพิ่มหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM)

H2: การเปิดเผยข้อมูลในหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ของนักลงทุนด้วยราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

วิธีการวิจัย

ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บริษัทในกลุ่ม SET 100 ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ระหว่างปี พ.ศ. 2557-2560 ที่มีรอบระยะเวลาบัญชี 1 ปี โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างคือเป็นบริษัทที่จดทะเบียนอยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่อยู่ในกลุ่ม SET 100 ตลอดระยะเวลาที่ทำการศึกษาคือ พ.ศ. 2557 ถึง พ.ศ. 2560 จำนวน 57 บริษัท สาเหตุที่กำหนดเกณฑ์ดังกล่าว ก็เพราะบริษัทในกลุ่ม SET 100 นั้น มีความเคลื่อนไหวของราคาหลักทรัพย์เฉลี่ยที่มีมูลค่าซื้อขายสูงสุด 100 อันดับแรกเป็นหลักทรัพย์ที่มีขนาดใหญ่ มีสภาพคล่องสูงอย่างสม่ำเสมอ และมีสัดส่วนผู้ถือหุ้นรายย่อย (Free Float) ผ่านเกณฑ์อย่างเหมาะสม และยังสามารถเป็นตัวแทนการเคลื่อนไหวของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้ค่อนข้างมาก (Stock Exchange of Thailand: SET, 2014)

งานวิจัยนี้ได้แบ่งการศึกษาเป็น 2 ช่วง คือ ช่วงที่หนึ่งก่อนบังคับใช้เรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) ปี พ.ศ.2557 ถึง พ.ศ.2558 และช่วงหลังบังคับใช้เรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) ปี พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2560 รวมจำนวน 4 ปี และทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยใช้ข้อมูลจากบริษัทในกลุ่ม SET 100 ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี พ.ศ. 2557-2558 และปี พ.ศ. 2559-2560 และเป็นบริษัทที่มีรายชื่ออยู่ในกลุ่ม SET 100 ทั้งปีที่ศึกษา คือ ในช่วงปี พ.ศ. 2557-2558 และช่วงปี พ.ศ. 2559-2560 และเนื่องจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้กำหนดให้มีการพิจารณาปรับรายการหลักทรัพย์ที่ใช้ในการคำนวณ SET 100 ทุกๆ 6 เดือน คือ ช่วงที่ 1 ใช้สำหรับการคำนวณค่าดัชนีระหว่าง 1 ม.ค. ถึง 30 มิ.ย. ช่วงที่ 2 ใช้สำหรับการคำนวณค่าดัชนีระหว่าง 1 ก.ค. ถึง 31 ธ.ค. ของทุกปี ดังนั้น บริษัทที่นำมาศึกษาต้องมีรายชื่ออยู่ในกลุ่ม SET 100 ทั้ง 2 ช่วงเวลา ปรากฏว่ามีจำนวนทั้งสิ้น 57 บริษัท จำนวน 4 ปี ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้มีทั้งสิ้นจำนวน 228 ตัวอย่าง ส่วนราคาหลักทรัพย์ราคาปิดของแต่ละวันหลังเผยแพร่รายงานของผู้สอบบัญชีของปีละ 5 วัน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เป็นข้อมูลทุติยภูมิ จากรายงานของผู้สอบบัญชีของบริษัท ระหว่างปี พ.ศ. 2557 ถึง พ.ศ. 2560 กำหนดให้ การเปิดเผยข้อมูลในหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) เป็นตัวแปร

อิสระ วัดค่าโดยวิธีนับจำนวนเรื่องสำคัญของการตรวจสอบในรายงานของผู้สอบบัญชีจากหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) ในปี พ.ศ. 2559 และพ.ศ. 2560 ส่วนในปี พ.ศ. 2557 และ พ.ศ. 2558 เป็นปีที่ยังไม่ได้มีการบังคับใช้รายงานผู้สอบบัญชีแบบใหม่ แต่เรื่องสำคัญของการตรวจสอบในรายงานของผู้สอบบัญชีจะอยู่ในวรรคเน้นและวรรคอื่น ผู้วิจัยจึงนับจำนวนเรื่องจากวรรคดังกล่าว นอกจากนี้ราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นตัวแปรตาม วัดค่าโดยใช้ค่าเฉลี่ยของราคาปิดของหลักทรัพย์จำนวน 5 วันหลังจากวันที่มีการเผยแพร่รายงานผู้สอบบัญชี (Mehdi at el., 2011; Al-Thuneibat at el., 2007) นอกจากนี้ได้กำหนดตัวแปรควบคุมจากประเภทความเห็นของผู้สอบบัญชี และประเภทธุรกิจทรัพยากร²ที่ถูกใช้เป็นตัวแปรควบคุมจากงานวิจัยของ Kuaerattikarn (2014) โดยตาราง 1 แสดงการวัดค่าตัวแปรในการศึกษา ดังนี้

ตาราง 1 การวัดค่าตัวแปรในการศึกษา

ตัวแปร	คำย่อ	การวัดค่า
ตัวแปรตาม		
1. ราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	Y	ราคาปิดของหลักทรัพย์ประจำวันหลังเผยแพร่รายงานผู้สอบบัญชี 5 วันถัวเฉลี่ย
ตัวแปรอิสระ		
1. การเปิดเผยข้อมูลในหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM)	X_1	จำนวนเรื่องถัวเฉลี่ย ปีพ.ศ.2559-2560
ตัวแปรควบคุม		
1. ความเห็นในรายงานของผู้สอบบัญชี	X_2	ประเภทความเห็นแบบไม่มีเงื่อนไข=1, อื่นๆ=0
2. ประเภทธุรกิจทรัพยากร	X_3	ธุรกิจทรัพยากร=1, อื่นๆ=0

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาขอบเขตการเปิดเผยข้อมูลในหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) ของบริษัทที่จดทะเบียนอยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่ม SET 100 ระหว่างปี พ.ศ.2557 ถึง พ.ศ.2560 การศึกษาใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของจำนวนเรื่องที่เปิดเผยในวรรค KAM ของปี พ.ศ. 2557 ถึง พ.ศ. 2558 และ ปี พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ.2560 ในการทดสอบสมมติฐาน H1 และการวิเคราะห์ถดถอยพหุในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยข้อมูลในหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) และราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยตามสมมติฐาน H2 โดยสมการเชิงเส้นของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \text{error} \quad (\text{ตัวแบบ 1})$$

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \text{error} \quad (\text{ตัวแบบ 2})$$

² หลักทรัพย์ในกลุ่มทรัพยากร มีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดในสัดส่วนที่สูงมากในตลาดหลักทรัพย์ และยังเป็นปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจที่มีความสำคัญในการพัฒนาประเทศ มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับที่น่าสนใจ มีแนวโน้มการเติบโตสูง และมีการขยายตัวเป็นอย่างมากตามความต้องการใช้ทรัพยากร จาก (2014 : เว็บไซต์)

โดยตัวแบบ 1 เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ของการเปิดเผยข้อมูลในหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) ต่อการรับรู้ของนักลงทุนด้วยราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่ม SET 100

และตัวแบบ 2 เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ของการเปิดเผยข้อมูลในหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) และตัวแปรควบคุมอื่นต่อการรับรู้ของนักลงทุนด้วยราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่ม SET 100

สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผลการศึกษา

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากรายงานประจำปี แบบแสดงรายการ 56-1 รายงานผู้สอบบัญชีของบริษัท ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่ม SET100 ทั้ง 4 ปี จำนวน 228 ข้อมูล การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน มีผลตามตารางที่ 2 และตารางที่ 3 ดังนี้

ตาราง 2 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา แสดงค่าความถี่ ร้อยละ

ประเภทอุตสาหกรรม	ความถี่ (บริษัท)	ร้อยละ
- ธุรกิจทรัพยากร	9	15.80
- ไม่ใช่ธุรกิจทรัพยากร	48	84.20
ประเภทรายงานผู้สอบบัญชี	ความถี่ (บริษัท)	ร้อยละ
- แบบไม่มีเงื่อนไข	56	98.2
- แบบมีเงื่อนไข, ไม่ถูกต้อง, ไม่แสดงความเห็น	1	1.8

ตาราง 2 แสดงข้อมูลเชิงปริมาณของตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม และตัวแปรควบคุม ดังนี้ ประเภทธุรกิจทรัพยากรมีจำนวน 9 บริษัท ร้อยละ 15.80 ไม่ใช่ธุรกิจทรัพยากรจำนวน 48 บริษัท ร้อยละ 84.20 ส่วนการแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีต่อการเงินที่ตรวจสอบ พบว่าเป็นแบบไม่มีเงื่อนไข มีจำนวน 56 บริษัท ร้อยละ 98.3 และแบบมีเงื่อนไขหรือไม่ถูกต้องหรือไม่แสดงความเห็น จำนวน 1 บริษัท ร้อยละ 1.8

ตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์ สถิติเชิงพรรณนา ค่าต่ำสุด สูงสุด เฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตัวแปร	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ราคาหลักทรัพย์เฉลี่ยหลังเปิดเผยรายงาน 5 วันทำการ	1.75	490.00	69.04	100.95
จำนวนเรื่องเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) เฉลี่ย ปี พ.ศ.2559-2560	1.00	4.50	2.25	0.97

ตาราง 3 แสดงราคาหลักทรัพย์เฉลี่ยหลังเปิดเผยรายงานผู้สอบบัญชีและงบการเงินประจำปี จำนวน 5 วันทำการปี พ.ศ. 2559 และพ.ศ 2560 พบว่ามีค่าเฉลี่ย 69.04 บาท ค่าสูงสุด 490 บาท ค่าต่ำสุด 1.75 บาท ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 100.95 ส่วนจำนวนเรื่องสำคัญในการตรวจสอบพบว่า มีค่าเฉลี่ย 2.25 เรื่อง ค่าสูงสุด 4.50 เรื่อง ค่าต่ำสุด 1 เรื่อง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.97

ตาราง 4 ระดับความแตกต่างการเปิดเผยข้อมูลเรื่องที่สำคัญจากการตรวจสอบในรายงานของผู้สอบบัญชีแบบเดิม กับแบบใหม่

ระดับการเปิดเผยข้อมูลเรื่องสำคัญ ในการตรวจสอบ (KAM)	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean	t	P-value
จำนวนเรื่องปีพ.ศ. 2557-2558	0.4912	57	.7876	.1043	-13.807	.000
จำนวนเรื่องปีพ.ศ. 2559-2560	2.2544	57	.9502	.1258		

*ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตาราง 4 พบว่าระดับเปิดเผยข้อมูลเรื่องที่สำคัญจากการตรวจสอบในรายงานของผู้สอบบัญชีแบบเดิม ปี พ.ศ. 2557 และ พ.ศ. 2558 ที่เปิดเผยในหัวข้อเน้นและหัวข้ออื่นเฉลี่ยจำนวน 0.49 เรื่อง ในขณะที่การเปิดเผยในรายงานของผู้สอบบัญชีแบบใหม่ ปี พ.ศ. 2559 และ 2560 ที่เปิดเผยในหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) เฉลี่ยจำนวน 2.25 เรื่อง การศึกษาจึงทำการทดสอบโดยใช้สถิติ Pair Sample t-test เพื่อทดสอบระดับการเปิดเผยข้อมูล เรื่องสำคัญจากการตรวจสอบในรายงานผู้สอบบัญชี ของบริษัทจดทะเบียน SET100 ระหว่างปี พ.ศ. 2557-2558 กับปี พ.ศ. 2559-2560 มีความแตกต่างกันหรือไม่ พบว่าค่าที่ใช้ในการทดสอบค่าดัชนีระดับการเปิดเผยข้อมูล เรื่องสำคัญในการตรวจสอบในรายงานผู้สอบบัญชี เท่ากับ -13.807 ทำให้ได้ค่า P-Value น้อยกว่า 0.01 จึงยอมรับสมมติฐาน H1 สรุปว่าการเปิดเผยข้อมูลเรื่องสำคัญในการตรวจสอบในรายงานผู้สอบบัญชี ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่ม SET100 ปี พ.ศ. 2557-2558 กับ พ.ศ. 2559-2560 มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ผลการศึกษามีความสอดคล้องกับผลการศึกษาในอดีตที่เกี่ยวข้อง Church et al. (2008) และ Tangruenrat (2017) ที่พบว่ากรณีที่หน่วยงานกำกับดูแลได้กำหนดกฎหมายให้ผู้สอบบัญชีต้องเปิดเผยข้อมูลเรื่องที่สำคัญจากการตรวจสอบในรายงานผู้สอบบัญชีมีอิทธิพลต่อปริมาณและหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) ที่ผู้สอบบัญชีต้องเปิดเผยมากกว่าการเปิดเผยข้อมูลเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) แบบสมัครใจ เหตุผลเนื่องมาจากไม่ใช่เพียงผู้ถือหุ้นและผู้ลงทุนเท่านั้นที่ต้องการทราบการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญ แต่ผู้มีส่วนได้เสียอีกหลายกลุ่มก็ต้องการเข้าถึงข้อมูลที่บุคคลที่สามทำการตรวจสอบบัญชีของทางบริษัท ไม่ว่าจะเป็นพนักงาน ลูกค้า ผู้ขาย คู่แข่งและผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ

ส่วนการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ถึงการเปิดเผยข้อมูลในหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) กับราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี พ.ศ. 2559-2560 คณะผู้วิจัยทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้เมตริกซ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และค่าขยายตัวของความแปรปรวน (Variance Inflation Factor : VIF) พบว่าค่าสัมบูรณ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งหมด มีค่าอยู่ระหว่าง 0.113 ถึง 0.304 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.90 และพบว่าค่า VIF มีค่าอยู่ระหว่าง 1.021 ถึง 1.084 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 จะเห็นได้ว่าผลลัพธ์ที่ได้จากการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระมีค่าไม่สูงเกินปกติ (Hair et al., 2010) ซึ่งจากตารางเห็นได้ว่าตัวแปรแต่ละตัวมีความสัมพันธ์ในระดับที่ต่ำ อีกทั้งตัวแปรแต่ละตัวมีอิสระที่แตกต่างกัน

ตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยข้อมูลเรื่องสำคัญในการตรวจสอบและราคาหลักทรัพย์ ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ตัวแปร	ตัวแบบ 1			ตัวแบบ 2		
	B	t	P-value	B	t	P-value
ค่าคงที่	-3.697	-0.111	0.912	-13.284	-0.394	0.695
จำนวน KAM (X_1)	0.304	2.364	0.022*	0.328	2.469	0.017*
ประเภทรายงานผู้สอบ (X_2)	-	-	-	-.160	-1.210	.231
ทรัพยากร (X_3)	-	-	-	.137	1.067	.291
R Square		0.092			0.139	
Adjusted R^2		0.076			0.090	
F-value		5.588			2.844	

*ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตาราง 5 ส่วนตัวแบบ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยข้อมูลเรื่องสำคัญในการตรวจสอบในรายงานผู้สอบบัญชี ต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่าการเปิดเผยข้อมูลเรื่องสำคัญในการตรวจสอบในรายงานผู้สอบบัญชี มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ของนักลงทุนด้วยราคาหลักทรัพย์ของบริษัท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นในทางสถิติ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก H2 ส่วน ตัวแบบ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยข้อมูลเรื่องสำคัญในการตรวจสอบในรายงานผู้สอบบัญชีต่อราคาหลักทรัพย์ โดยมีตัวแปรควบคุม พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ของนักลงทุนด้วยราคาหลักทรัพย์ของบริษัทและเมื่อพิจารณาเกี่ยวกับตัวแปรควบคุมแต่ละด้าน พบว่า ตัวแปรทุกตัวส่วนใหญ่ไม่มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ของบริษัท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นในทางสถิติ 0.05 แต่ทั้งนี้จากค่า R^2 ของทั้งสองตัวแบบมีค่าไม่สูงมากนัก (ร้อยละ 9.2 และ 13.9 ตามลำดับ) อาจแสดงให้เห็นว่า การเปลี่ยนแปลงของราคาหลักทรัพย์ มีอิทธิพลจากการเปิดเผยข้อมูลเรื่องสำคัญในการตรวจสอบเพียงบางส่วน ที่เหลืออีกกว่าร้อยละ 80 มาจากปัจจัยที่กำหนดราคาหลักทรัพย์ อาทิเช่น ผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับ เงินปันผลจ่ายภาวะเศรษฐกิจในช่วงนั้น SET(2015) ถึงแม้ว่าผลการศึกษาที่ได้จะค้านกับผลการศึกษาของ Srijunpetch (2017) และ Mock et al., (2013) ที่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยข้อมูลเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) และราคาหลักทรัพย์ แต่ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่เกิดในการศึกษาค้างนี้ อาจเป็นเพราะความต้องการข้อมูลของผู้มีส่วนได้เสียของธุรกิจที่ทำให้บริษัทที่ยินยอมให้ผู้สอบบัญชีเปิดเผยข้อมูลเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) มากมีราคาหลักทรัพย์ที่สูงขึ้น เนื่องจากผู้มีส่วนได้เสียยอมรับความน่าเชื่อถือและการเปิดเผยข้อมูลที่โปร่งใสของบริษัทมากกว่าความกลัวจากความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากรายการในหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ นอกจากนี้การยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลฯ ทำให้ผู้มีส่วนได้เสียยอมรับการที่บริษัทเป็นส่วนหนึ่งของสังคมต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนด้วย

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้างนี้ คือ เพื่อศึกษาลักษณะการเปิดเผยข้อมูลหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) ในรายงานของผู้สอบบัญชี และทดสอบความแตกต่างของระดับการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญจากการตรวจสอบในรูปแบบรายงานการสอบบัญชีแบบเดิม ปี พ.ศ.2557-2558 กับรูปแบบใหม่ในหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ

(KAM) ปี พ.ศ.2559-2560 รวมถึงทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยข้อมูลในหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) และราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ปี พ.ศ.2559-2560 จากการทดสอบพบว่า จำนวนเรื่องที่เปิดเผยในรูปแบบรายงานของผู้สอบบัญชีทั้งสองแบบ มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 รูปแบบเดิมเปิดเผยจำนวน 0.49 เรื่องต่อปี รูปแบบใหม่เปิดเผยจำนวน 2.25 เรื่องต่อปี และพบว่าจำนวนเรื่องที่เปิดเผยข้อมูลในหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ของบริษัทกลุ่ม SET 100 ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ประโยชน์ที่ได้รับจากผลของการวิจัยนี้ พบว่าการเปิดเผยข้อมูลในหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) มีผลต่อการรับรู้ของนักลงทุน (ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียของกิจการ) ด้วยราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่ม SET 100 แสดงถึงความสนใจของนักลงทุนต่อรายงานของผู้สอบบัญชีรูปแบบใหม่ที่บังคับให้มีหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) เป็นไปตามเจตนารมณ์ที่ต้องการให้รายงานของผู้สอบบัญชีเป็นการสื่อสารระหว่างผู้สอบบัญชีและนักลงทุนมากขึ้น

ข้อจำกัดของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เนื่องจากคณะผู้วิจัยใช้ข้อมูลทุติยภูมิของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่ม SET100 ตั้งแต่ปี 2557-2560 บริษัทที่อยู่ในกลุ่ม SET100 ตลอด 4 ปี มีจำนวน 57 บริษัท ไม่ได้ใช้ข้อมูลทั้งหมดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลในหัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) ที่เริ่มบังคับใช้ตั้งแต่รอบบัญชีปี พ.ศ. 2559 ได้เพียง 2 ปี ถ้าใช้ข้อมูลที่เก็บในครั้งต่อไปจะได้ตัวอย่างของข้อมูลที่มีการบังคับใช้หัวข้อเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ (KAM) มากยิ่งขึ้น อาจจะทำให้การพยากรณ์มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- Adeyemi, Semiu & Uadiale, Olayinka. (2011). An empirical investigation of the audit expectation gap in Nigeria. *African journal of business management*. 5. 10.5897/AJBM11.1671.
- Al-Thuneibat, A.A., Basheer, A.K., & Nedat, A.A. (2007). The effect of qualified auditors' opinions on share prices: evidence from Jordan. *Managerial Auditing Journal*, 23(1), 84-101
- Baskerville, Rachel F. and Ó Hogartaigh, Ciaran and Porter, Brenda A. (2010). *The Perceived Message in the Audit Report – An Experimental Exploration*. retrieved from https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1634478
- Basu, S. (1997). The conservatism principle and the asymmetric timeliness of earnings. *Journal of Accounting Economics*, 24, 3-37.
- Bedard, J.,Gonthier-Besacier, N.,Schatt, A. (2014).Costs and Benefits of Reporting Key Audit Matters in the Audit Report: The French Experience.
- Cheng, C.S., Hopwood, W.S., and McKeown, J. C. (1992). Nonlinearity and specification problem in unexpected earnings response regression ตัวแบบ. *The Accounting Review*, 67, 579-598
- Christensen, B.E., Glover, S. M., and Wolfe C. J. (2014). Do Critical Audit Matter Paragraphs in the Audit Report Change nonprofessional Investors' Decision to Invest? *A Journal of Practice & Theory*, 33(4), 71-93.

- Church, B., S. Davis, and S. McCracken. 2008. The auditor's reporting ตัวแบบ: A literature overview and research synthesis. *Accounting Horizons*, 22(1): 69–90.
- Department of Business Development (2018). Law and regulation : 1197 code, from https://www.dbd.go.th/ewt_news.php?nid=951
- Federation of Accounting Professions. (2017). Accounting Act : BE 2543 (2000). Retrieved October 14, 2018, from <http://www.fap.or.th/upload/9414/JG6otiB33G.pdf>
- Freeman, R. E., Harrison, J. S., Wicks, A. C., Parmar, B. L. and Colle, S. D. (2010). *Stakeholder Theory : The State of The Art*. Cambridge University Press.
- George, S., Melinda, T. (2015). Understanding audit reporting changes: introduction of Key Audit Matters. *Accounting and Management Information Systems*, 14(1), 128-152.
- Gray, R.H., D Owen, and C. Adams. (1996). *Accounting and Accountability*. Hemel Hempstead: Prentice Hall.
- Hayn, C. (1995). The information content of losses. *Journal of Accounting and Economics*, 20, 125-153
- International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). (2011). Enhancing the value of auditor reporting: exploring options for change. Retrieved October 16, 2018, from <https://www.ifac.org/publications-resources/enhancing-value-auditor-reporting-exploring-options-change>
- International Federation of Accountants (IFAC). (2017). Auditor Reporting Standards Implementation: Key Audit Matters. Retrieved October 16, 2018, from <https://www.ifac.org/global-knowledge-gateway/audit-assurance/discussion/auditor-reporting-standards-implementation-key>
- Joseph F. Hair, Jr, William C. Black, Barry J. Babin, & Rolph E. Anderson. (2010), *Multivariate Data Analysis* 7th
- Kohler, A., Ratzinger-sake, N., Theis, J. (2016). The Effects of Key Audit Matters on the Auditor's Report's Communicative Value: Experimental Evidence from Investment Professionals and Non-professional Investors, University of Duisburg-Essen. Retrieved October 22, 2018, from https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2838162
- Kuaerattikarn Y. (2014). The Relationship Between The Composition of The Corporate Governance Mechanism and Performance Efficiency of The Listed Companies in the Stock Exchange of Thailand. *Sripatum academic journal*. 11(1), 41-50
- Mehdi, M., Mahdi, S., Mehrollah, R. Mohsen, M. (2011). The effect of qualified audit report on share prices and returns: Evidence of Iran. *African Journal of Business Management*, 5(8), 3354-3360.
- Paul J. Coram, Theodore J. Mock, Jerry L. Turner, Glen L. Gray. (2011). *The Communicative Value of the Auditor's Report*.

- Porter, Brenda.H Ogartaigh, Ciaran O, Baskerville, Rachel. (2009). Report On Research Conducted In The United Kingdom And New Zealand In 2008 Investigating The Audit Expectation-Performance Gap And User's Understanding of And Desired Improvements to the Auditor's Report.
- Prasad P. and Chand P. (2017). The Changing Face of the Auditor's Report: Implications for Suppliers and Users of Financial Statements, *Australian Accounting Review*, 27, 4, (348-367),
- Srijunpetch S.(2016). *Thammasat Business School*. Retrieved November 5, 2018, from http://www.tbs.tu.ac.th/wp-content/uploads/2017/05/Session-3_2-slp-เตรียมพบรายงานแบบใหม่อีกแล้ว.pdf
- Srijunpetch, S. (2017). Key Audit Matters in an Auditor's Report and Response of the Stock Exchange of Thailand, *Thammasat Business Journal*, 13(38), 22-37.
- Stock Exchange of Thailand. (2014). SET 100 Index, Retrieved October 3, 2018, from https://www.set.or.th/th/products/index/setindex_p3.html
- Stock Exchange of Thailand. (2015). Factors affecting stock prices 14, 2019, from https://www.set.or.th/education/th/begin/stock_content02
- Stock Exchange of Thailand. (2019). Market overview, Retrieved February 14, 2019, from https://www.settrade.com/C13_MarketSummary.jsp?detail=INDUSTRY
- Tangruenrat, C. (2015). The Value of New Auditor's Report, *Thammasat Business Journal*, 11(31),26-44
- Tangruenrat, C. (2017). New Auditor's Report: The 1st year Experiences, *Thammasat Business Journal*, 13(38), 5-21.
- Tangruenrat, C. (2017). Understanding Audit Changes: An Important Issue in Audit. *Accounting and Management Information Systems*, 13(1), 128-152.
- Theodore J. Mock, Jean Bédard, Paul J. Coram, Shawn M. Davis, Reza Espahbodi, and Rick C. Warne (2013) The Audit Reporting ตัวแบบ: Current Research Synthesis and Implications. *AUDITING: A Journal of Practice & Theory*, 32(1), 323-351.
- Vanstraelen, A., Schelleman, C., Meuwissen, R., Hofmann, I. (2012). The Audit Reporting Debate: Seemingly Intractable Problems and Feasible Solutions.

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริตของผู้บริหาร
งานตรวจสอบภายในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

Factors Affecting Fraud Risk Control Activities of Chief Executives
of Internal Audit Firms Listed on The Stock Exchange of Thailand

ธณินันท์ ภัทรวิริยโกติน¹ กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ²

Thanainan Phatraviriyahokin¹ Kanoksak Sukkawattanasinit²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลส่งต่อกิจกรรมการควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริตของผู้บริหารงานตรวจสอบภายในบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 261 ราย ได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้นจำนวน 183 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.11 โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ ผลการศึกษพบว่า (1) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกิจกรรมการควบคุมการทุจริต ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับตรวจ ปัจจัยด้านคุณสมบัติความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบ และปัจจัยด้านทัศนคติการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบ (2) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกิจกรรมการสอบสวนการทุจริตและการแก้ไขปรับปรุง ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณสมบัติความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบ และปัจจัยด้านทัศนคติการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบ (3) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกิจกรรมตรวจติดตามการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านคุณสมบัติความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบ ผลที่ได้สามารถนำไปเพื่อพัฒนาให้กิจกรรมการควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริตในองค์กรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเฉพาะบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเท่านั้นควรมีการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ที่มีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ: การตรวจสอบภายใน กิจกรรมควบคุมความเสี่ยง การทุจริต

¹ นักศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

¹ Student Master of accounting, Faculty of Accounting, Sripatum University

² ดร. หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

² Ph.D., Master of accounting, Faculty of Accounting, Sripatum University

Abstract

The objectives of this research is to study factors influencing and affecting fraud risk control activities of chief executives of the internal audit firms listed on the Stock Exchange of Thailand from 261 samples. Questionnaires were returned from 183 respondents or 70.11% out of 261 participants. The statistics methods that were applied in this study were Multiple Correlation Analysis and Multiple Regression Analysis. (1) Factors affecting on fraud control activities were the organizational factor, the auditee's understanding and acceptance factor, the auditor's qualification, knowledge and expertise factor, and the attitude factor of internal audits of the auditor. (2) Factors affecting on fraud investigation activities and correction improvement were the auditor's qualification, knowledge and expertise factor, and the attitude factor of internal audits of the auditor. Finally, (3) Factors that affected on fraud risk management monitoring activities were the organizational factor, and the auditor's qualification, knowledge and expertise factor. The results received could be brought to develop more in term of the effectiveness of fraud risk control activities in the organization. However, this research is only the study of companies listed on the Stock Exchange of Thailand. Therefore, there still needs to be further studies in other different samples.

Keyword: Internal audit, Risk control activities, Fraud

1. บทนำ

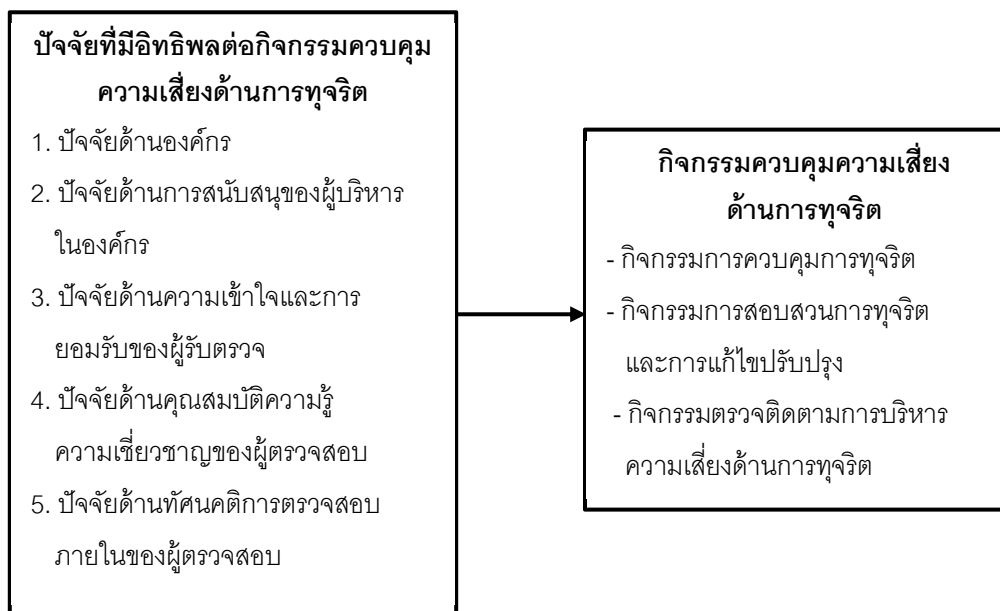
การทุจริตเป็นภัยร้ายแรงที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรซึ่งเกิดจากการแสวงหาผลประโยชน์ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลโดยมีโอกาสมองเห็นช่องทางที่สามารถกระทำการทุจริตได้ การบริหารความเสี่ยง เป็นแนวทางกระบวนการเพื่อจัดการกิจกรรมที่อาจส่งผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ด้วยวิธีการในการจัดการความเสี่ยงอย่างเชื่อมั่นที่สมเหตุสมผลเป็นที่ยอมรับในองค์กร โดยผู้ตรวจสอบภายในมีบทบาทสำคัญในการช่วยจัดการความเสี่ยงขององค์กร ซึ่งปัจจุบันองค์กรต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจ สังคม และกฎหมายข้อบังคับ วิรไท สันติประภพ (2560) ได้กล่าวว่า ยุค 4.0 ที่เต็มไปด้วยการเปลี่ยนแปลง ธุรกิจขนาดใหญ่จะเป็นกำลังที่จะขับเคลื่อนการพัฒนาของประเทศซึ่งปฏิเสธไม่ได้ว่าผู้ตรวจสอบภายในเป็นกลไกสำคัญอย่างหนึ่งในภาคธุรกิจและสามารถกระตุ้นให้เกิดการรับรู้ความเสี่ยง ซึ่งจะพัฒนาไปเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงได้ในทุกขั้นตอนของการทำงาน การทำหน้าที่ผู้ตรวจสอบภายในที่ดีตามหลักวิชาชีพจะเป็นการกระตุ้นให้เกิดวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงขึ้นในองค์กร ในการจัดการข้อมูลทางธุรกิจในยุค 4.0 โภจนุภาพ เกื้อนมูลแสน (2561) กล่าวว่า การจัดการข้อมูลที่ต้องพึ่งพาการติดต่อออนไลน์ทั้งกับลูกค้าและระหว่างธุรกิจอื่น จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมาก เพราะยิ่งระบบข้อมูลมีการเชื่อมต่อที่ซับซ้อนมากขึ้นเท่าใด ความเสี่ยงที่ข้อมูลจะรั่วไหลก็ยิ่งตามมากมากขึ้นเท่านั้น อาจจะทำให้เกิดการทุจริตที่มีจุดประสงค์เพื่อผลประโยชน์ทางการเงิน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริตของผู้บริหารงานตรวจสอบภายในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อกิจกรรมการควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริตของผู้บริหารงานตรวจสอบภายใน จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบริษัทที่จดทะเบียนใน

หลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้สามารถนำมาพัฒนาความเชี่ยวชาญ ความรู้ ทักษะและความสามารถของหน่วยงานตรวจสอบภายในเพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มต่อองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้กำหนดตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริต ประกอบด้วย (1.) ปัจจัยด้านองค์กร (2.) ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารในองค์กร (3.) ปัจจัยด้านความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับตรวจ (4.) ปัจจัยด้านคุณสมบัติความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบ และ (5.) ปัจจัยด้านทัศนคติการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ กิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริตประกอบด้วย (1.) กิจกรรมการควบคุมการทุจริต (2.) การสอบสวนการทุจริตและการแก้ไขปรับปรุง และ (3.) กิจกรรมตรวจติดตามการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริต

โดยจากการทบทวนงานวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานตรวจสอบภายในรวมถึงปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของงานตรวจสอบภายใน ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ อาจส่งผลต่อผู้ตรวจสอบภายในต่อการดำเนินการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตในองค์กร โดยสามารถอธิบายตามรายละเอียดดังนี้

1) ปัจจัยด้านองค์กร หมายถึง องค์กรมีการกำหนดนโยบายการกำกับดูแลการทุจริต และสื่อสารไปยังทุกระดับในองค์กร จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านองค์กรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน (ปริชาติ รังสิมาอรุณ 2556) และการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านองค์กรยังส่งผลต่อประสิทธิภาพของเครื่องมือการตรวจสอบการทุจริตในองค์กร (Tyge-F. Kummer, Kishore Singh, Peter Best 2558)

2) ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารในองค์กร หมายถึง ผู้บริหารในองค์กรมีการสนับสนุนหน่วยงานตรวจสอบในการตรวจสอบการทุจริตอย่างเป็นอิสระ จากการศึกษพบว่าปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารในองค์กรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและองค์ประกอบสำคัญการตรวจสอบภายใน (โรสทริน ภาวะเวช 2549, พรพิมล นิลทนต์ 2549, ปรีชาติ รังสิมาอรุณ 2556, วราลักษณ์ มิ่งขวัญ 2560)

3) ปัจจัยด้านความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับตรวจ หมายถึง สามารถเข้าถึงทุกรายการของการตรวจสอบ และได้รับการยอมรับจากหน่วยงานที่รับตรวจ เช่น ผู้รับตรวจได้ปฏิบัติตามข้อเสนอแนะจากการศึกษพบว่า ปัจจัยด้านความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับตรวจ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและองค์ประกอบสำคัญการตรวจสอบภายใน (โรสทริน ภาวะเวช 2549, วราลักษณ์ มิ่งขวัญ 2560)

4) ปัจจัยด้านคุณสมบัติความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบ หมายถึง มีความรู้ ความสามารถเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพตรวจสอบภายใน รวมถึงความรู้ในการบริหารความเสี่ยง จากการศึกษพบว่าปัจจัยด้านคุณสมบัติความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและองค์ประกอบสำคัญการตรวจสอบภายใน (ปรีชาติ รังสิมาอรุณ 2556, ภคพล สุนทรโรจน์ 2556, วราลักษณ์ มิ่งขวัญ 2560)

5) ปัจจัยด้านทัศนคติการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบ หมายถึง มีแนวคิดเชื่อว่างานตรวจสอบเป็นส่วนหนึ่งทำให้เกิดประสิทธิภาพช่วยให้การดำเนินงานของบริษัทบรรลุเป้าหมาย จากการศึกษพบว่าปัจจัยด้านทัศนคติการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบส่งผลต่อ ความเชี่ยวชาญและองค์ประกอบสำคัญการตรวจสอบภายใน (ภคพล สุนทรโรจน์ 2556, วราลักษณ์ มิ่งขวัญ 2560)

2.1.2 กิจกรรมการควบคุมการทุจริต (Fraud Control Activity)

กิจกรรมการควบคุมการทุจริตเป็นการกระทำที่จัดตั้งขึ้นโดยผ่านนโยบายและระเบียบปฏิบัติที่ช่วยให้มั่นใจว่าแนวทางของฝ่ายบริหารในการลดความเสี่ยงด้านการทุจริตเกิดขึ้นในเชิงปฏิบัติ กิจกรรมการควบคุมการทุจริตเป็นระเบียบปฏิบัติหรือกระบวนการที่มีเจตนาเฉพาะเพื่อป้องกันการเกิดขึ้นของการทุจริต หรือตรวจจับได้อย่างรวดเร็วเมื่อเกิดการทุจริตขึ้น

กิจกรรมการควบคุมการทุจริตโดยทั่วไปอาจมองได้ว่าเป็นทั้งส่วนที่ใช้ป้องกัน (ออกแบบเพื่อหลีกเลี่ยงเหตุการณ์ทุจริตหรือรายการที่จะนำไปสู่การทุจริต) หรือส่วนที่ใช้ตรวจจับ (ออกแบบเพื่อให้สามารถค้นพบเหตุการณ์หรือรายการทุจริตหลังผ่านกระบวนการขั้นต้นที่นำไปสู่การทุจริต) การเลือก พัฒนา นำมาใช้ และตรวจติดตามกิจกรรมการควบคุมเพื่อป้องกันและตรวจจับการทุจริตเป็นส่วนสำคัญของการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต กิจกรรมการควบคุมการทุจริตเป็นเอกสารที่กำหนดวิธีปฏิบัติและรับผิดชอบในการระบุความเสี่ยงและชนิดของการทุจริต กิจกรรมการควบคุมการทุจริตจึงเป็นส่วนหนึ่งขององค์ประกอบการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตของการควบคุมภายใน (ศิริวัชร พนินิจารมณ, 2560)

2.1.3 กิจกรรมการสอบสวนการทุจริตและการแก้ไขปรับปรุง (Fraud Investigation and Corrective Action)

กิจกรรมการควบคุมปกติไม่สามารถให้ความมั่นใจในเรื่องการทุจริตได้อย่างเต็มที่ผลคือ คณะกรรมการบริษัท หรือผู้มีบทบาทในการกำกับดูแลควรพิจารณาเพิ่มความมั่นใจโดยการพัฒนาและนำมาใช้ซึ่งระบบที่มีการสอบสวนอย่างเป็นความลับ มีความรวดเร็ว บุคลากรมีความรู้ความสามารถและมีการสอบสวนเพื่อหาข้อสรุปเมื่อมีการละเมิดหรือการกล่าวหาเกี่ยวกับการกระทำผิดหรือการทุจริต ประโยชน์ที่ได้จากการสอบสวนยังช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุงเพื่อเพิ่มโอกาสในการเรียกทรัพย์สินที่เสียไปคืนมา ลดความเสี่ยงในด้านพิธีการทางกฎหมายหรือชื่อเสียงเสียหายโดยการจัดตั้งและจัดเตรียมแผนอย่างระมัดระวัง (ศิริวัชร พนินิจารมณ, 2560)

2.1.4 กิจกรรมตรวจติดตามการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต (Fraud Risk Management Monitoring Activities)

การบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตเกี่ยวกับการตรวจติดตามกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตทั่วทั้งองค์กร กิจกรรมตรวจติดตามถูกใช้เพื่อให้มั่นใจว่า หลักการแต่ละหลักการของการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตที่องค์กรมีอยู่เกิดประสิทธิผลในเชิงปฏิบัติตามที่ได้ออกแบบมาและยังสามารถเปลี่ยนแปลงเมื่อเกิดความจำเป็นได้อย่างทัน่วงที่

องค์กรใช้แบบการประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริตโดยแบบเป็นประจำและเป็นแบบระยะ หรือผสมผสานกันทั้งสองแบบในสำหรับกิจกรรมตรวจติดตามการทุจริตเช่นเดียวกันกับกิจกรรมตรวจติดตามของการประเมินความเสี่ยงของ COSO 2013 โดยความเสี่ยงด้านการทุจริตแบบเป็นประจำจะกระทำภายใต้กระบวนการดำเนินงานทางธุรกิจในระดับต่าง ๆ ทำให้ได้ข้อมูลที่ทันสมัยในเชิงเปรียบเทียบ ส่วนการประเมินแบบเป็นระยะจะขึ้นอยู่กับขอบเขตและระยะเวลา รวมถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกิดจากการประเมินแบบเป็นประจำด้วย (ศิริวัชรภรณ์, 2560)

2.2 สมมติฐานการวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัยข้างต้นสามารถนำมากำหนดสมมติฐาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารในองค์กร ปัจจัยด้านความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับตรวจ ปัจจัยด้านคุณสมบัติความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบ และปัจจัยด้านทัศนคติการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบ มีอิทธิพลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริต เรื่องกิจกรรมการควบคุมการทุจริต

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารในองค์กร ปัจจัยด้านความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับตรวจ ปัจจัยด้านคุณสมบัติความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบ และปัจจัยด้านทัศนคติการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบ มีอิทธิพลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริต เรื่องกิจกรรมการสอบสวนการทุจริตและการแก้ไขปรับปรุง

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารในองค์กร ปัจจัยด้านความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับตรวจ ปัจจัยด้านคุณสมบัติความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบ และปัจจัยด้านทัศนคติการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบ มีอิทธิพลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริต เรื่องกิจกรรมตรวจติดตามการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้บริหารงานตรวจสอบภายในบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ข้อมูลประชากรและกลุ่มตัวอย่างเก็บรวบรวมจากบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2561 จำนวนทั้งสิ้น 749 บริษัท และคำนวณหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมโดยสูตรของ Taro Yamane (ยูทาร์ โทยวอร์น, 2558) จำนวน 261 คน

3.2 เครื่องมือการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 28 คำถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะไปทดสอบใช้ (Try – out) กับผู้บริหารงานตรวจสอบภายในบริษัทเอกชนในประเทศไทย จำนวน 30 คน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมและเป็นรายด้าน (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริตมีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.818 - 0.946 และการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.786 - 0.941

3.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารงานตรวจสอบภายในบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 261 ราย ได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้นจำนวน 183 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.11 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริตของผู้บริหารงานตรวจสอบภายในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารในองค์กร ปัจจัยด้านความเข้าใจ และการยอมรับของผู้รับตรวจ ปัจจัยด้านคุณสมบัติความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบ และปัจจัยด้านทัศนคติ การตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบ มีอิทธิพลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริต เรื่องกิจกรรมการควบคุมการทุจริต

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริต เรื่องกิจกรรมการควบคุมการทุจริต

ตัวแปร	CA	FC	FSC	FUA	FKE	FAA	VIF
$\bar{X}$	4.16	4.24	4.25	4.12	4.07	4.51	
S.D.	0.65	0.73	0.67	0.60	0.60	0.46	
CA	1	0.473**	0.454**	0.306**	0.561**	0.627**	
FC		1	0.513**	0.365**	0.269**	0.364**	1.407
FSC			1	0.633**	0.545**	0.461**	2.123
FUA				1	0.607**	0.484**	2.055
FKE					1	0.500**	1.829
FAA						1	1.517

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริตแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน จึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่าค่า VIF มีค่าตั้งแต่ 1.407 – 2.123 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริตในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริต เรื่องกิจกรรมการควบคุมการทุจริต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.306 - 0.627 จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ มีรายละเอียดดังที่ปรากฏในตารางที่ 2 ดังนี้

ตาราง 2 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริต เรื่องกิจกรรมการควบคุมการทุจริต

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ปัจจัยด้านองค์กร	0.274	4.713	0.000*
2. ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารในองค์กร	0.084	1.171	0.243
3. ปัจจัยด้านความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับตรวจ	-0.305	-4.338	0.000*
4. ปัจจัยด้านคุณสมบัติความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบ	0.411	6.201	0.000*
5. ปัจจัยด้านทัศนคติการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบ	0.430	7.127	0.000*

หมายเหตุ: n = 183 , R = 0.575 , Adjusted R² = 0.563 , SE_{est} = 0.427 , F = 47.805

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ พบว่า Adjusted R² มีค่าเท่ากับ 0.563 หมายถึง ตัวแปรทั้งหมดนั้นสามารถอธิบายความมีอิทธิพลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริต เรื่องกิจกรรมการควบคุมการทุจริต (CA) ร้อยละ 56.30 สำหรับการทดสอบสมมติฐานที่ 1 สามารถสรุปผลได้ว่า ปัจจัยด้านองค์กร (FC) ปัจจัยด้านความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับตรวจ (FUA) ปัจจัยด้านคุณสมบัติความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบ (FKE) และปัจจัยด้านทัศนคติการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบ (FAA) ได้รับการสนับสนุนทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ยกเว้นปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารในองค์กร (FSC) ไม่ได้รับการสนับสนุนทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารในองค์กร ปัจจัยด้านความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับตรวจ ปัจจัยด้านคุณสมบัติความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบ และปัจจัยด้านทัศนคติการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบ มีอิทธิพลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริต เรื่องกิจกรรมการสอบสวนการทุจริตและการแก้ไขปรับปรุง

ตาราง 3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริต เรื่องกิจกรรมการสอบสวนการทุจริตและการแก้ไขปรับปรุง

ตัวแปร	IC	FC	FSC	FUA	FKE	FAA	VIF
$\bar{x}$	3.98	4.24	4.25	4.12	4.07	4.51	
S.D.	0.63	0.73	0.67	0.60	0.60	0.46	
IC	1	0.359**	0.551**	0.566**	0.795**	0.634**	
FC		1	0.513**	0.365**	0.269**	0.364**	1.407
FSC			1	0.633**	0.545**	0.461**	2.123
FUA				1	0.607**	0.484**	2.055
FKE					1	0.500**	1.829
FAA						1	1.517

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริตแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน จึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่าค่า VIF มีค่าตั้งแต่ 1.407 – 2.123 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริตในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริต เรื่องการสอบสวนการทุจริต และการแก้ไขปรับปรุงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.359 - 0.795 จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ มีรายละเอียดดังที่ปรากฏในตารางที่ 4 ดังนี้

ตาราง 4 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริต เรื่องการสอบสวนการทุจริตและการแก้ไขปรับปรุง

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ปัจจัยด้านองค์กร	0.063	1.328	0.186
2. ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารในองค์กร	0.057	0.98	0.328
3. ปัจจัยด้านความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับตรวจ	0.005	0.079	0.937
4. ปัจจัยด้านคุณสมบัติความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบ	0.604	11.124	0.000*
5. ปัจจัยด้านทัศนคติการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบ	0.280	5.665	0.000*

หมายเหตุ: n = 183 , R = 0.715 , Adjusted R² = 0.707 , SE_{est} = 0.342 , F = 88.689

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ พบว่า Adjusted R² มีค่าเท่ากับ 0.707 หมายถึง ตัวแปรทั้งหมดนั้นสามารถอธิบายความมีอิทธิพลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริต เรื่องกิจกรรมการสอบสวนการทุจริต และการแก้ไขปรับปรุง (IC) ร้อยละ 70.70 สำหรับการทดสอบสมมติฐานที่ 2 สามารถสรุปผลได้ว่า ปัจจัยด้านคุณสมบัติความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบ (FKE) และปัจจัยด้านทัศนคติการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบ (FAA) ได้รับการสนับสนุนทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ปัจจัยด้านองค์กร (FC) ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารในองค์กร (FSC) และปัจจัยด้านความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับตรวจ (FUA) ไม่ได้รับการสนับสนุนทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารในองค์กร ปัจจัยด้านความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับตรวจ ปัจจัยด้านคุณสมบัติความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบ และปัจจัยด้านทัศนคติการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบ มีอิทธิพลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริต เรื่องกิจกรรมตรวจติดตามการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริต เรื่องกิจกรรมตรวจติดตามการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต

ตัวแปร	MM	FC	FSC	FUA	FKE	FAA	VIF
$\bar{x}$	3.96	4.24	4.25	4.12	4.07	4.51	
S.D.	0.62	0.73	0.67	0.60	0.60	0.46	
MM	1	0.454**	0.538**	0.498**	0.639**	0.443**	
FC		1	0.513**	0.365**	0.269**	0.364**	1.407
FSC			1	0.633**	0.545**	0.461**	2.123
FUA				1	0.607**	0.484**	2.055
FKE					1	0.500**	1.829
FAA						1	1.517

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริตแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน จึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่าค่า VIF มีค่าตั้งแต่ 1.407 – 2.123 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริต ในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริต เรื่องกิจกรรมตรวจติดตามการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.443 - 0.639 จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ มีรายละเอียดดังที่ปรากฏในตารางที่ 6 ดังนี้

ตาราง 6 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริต เรื่องกิจกรรมตรวจติดตามการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ปัจจัยด้านองค์กร	0.237	3.790	0.000*
2. ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารในองค์กร	0.122	1.583	0.115
3. ปัจจัยด้านความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับตรวจ	0.023	0.310	0.757
4. ปัจจัยด้านคุณสมบัติความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบ	0.467	6.549	0.000*
5. ปัจจัยด้านทัศนคติการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบ	0.056	0.062	0.390

หมายเหตุ: n = 183 , R = 0.508 , Adjusted R² = 0.494 , SE_{est} = 0.443 , F = 36.555

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ พบว่า Adjusted R² มีค่าเท่ากับ 0.494 หมายถึง ตัวแปรทั้งหมดนั้นสามารถอธิบายความมีอิทธิพลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริต เรื่องกิจกรรมตรวจติดตามการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต (MM) ร้อยละ 49.40 สำหรับการทดสอบสมมติฐานที่ 3 สามารถสรุปผลได้ว่า ปัจจัยด้านองค์กร (FC) และปัจจัยด้านคุณสมบัติความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบ (FKE) ได้รับการสนับสนุนทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารในองค์กร (FSC) ปัจจัยด้านความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับตรวจ (FUA) และปัจจัยด้านทัศนคติการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบ (FAA) ไม่ได้รับการสนับสนุนทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

5. อภิปรายผล

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริตของผู้บริหารงานตรวจสอบภายในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

5.1 ปัจจัยด้านองค์กร จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านองค์กร มีอิทธิพลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริต เรื่องกิจกรรมการควบคุมการทุจริต และเรื่องกิจกรรมตรวจติดตามกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริต ได้สอดคล้องกับการศึกษาของ ปรีชาติ รังสิมาอรุณ (2556) พบว่า ปัจจัยการดำเนินงานตรวจสอบภายในที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการตรวจสอบภายในของนายทหารตรวจสอบภายใน คือปัจจัยด้านนโยบายและการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Kummer, T., Singh, K., & Best, P (2558) พบว่า องค์กรที่มีนโยบายการควบคุมการทุจริต นโยบายการต่อต้านการทุจริตเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสูงในการตรวจสอบทุจริตในองค์กร

ทั้งนี้ ปัจจัยด้านองค์กร ไม่มีอิทธิพลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริต เรื่องกิจกรรมการสอบสวนการทุจริตและการแก้ไขปรับปรุง สามารถอธิบายได้ว่า แนวทางในการดำเนินการสอบสวนการทุจริตได้อย่างเหมาะสมและระบุนโยบายที่ถึงเหตุการณ์ของการทุจริตภายในองค์กรได้เป็นปัจจัยความสามารถของแต่ละบุคคล

ของผู้บริหารงานตรวจสอบภายใน ซึ่งการกำหนดแผนการตรวจสอบ การปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพโดยจากการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน จากการศึกษาของ ผกามาต มุลวันดี (2553) พบว่า การประยุกต์ใช้มาตรฐานการตรวจสอบภายในด้านการบริหารงานตรวจสอบภายในมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิผลการบริหารความเสี่ยงขององค์กรโดยรวม ด้านกลยุทธ์ และด้านการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารในองค์กร จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารในองค์กร ไม่มีอิทธิพลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริต เรื่องกิจกรรมการควบคุมการทุจริต เรื่องกิจกรรมการสอบสวนการทุจริตและการแก้ไขปรับปรุง และกิจกรรมตรวจติดตามกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริตจากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตจากกลุ่มตัวอย่างสามารถอธิบายได้ว่า (1) บางครั้งมีการแทรกแซงโดยผู้บริหารระดับสูงเพื่อช่วยเหลือพนักงานที่ทุจริต โดยไม่คำนึงถึงคุณธรรม ศีลธรรมและธรรมมาภิบาล (2) ผู้บริหารในองค์กรควรเป็นแบบอย่างที่ดีและมีจิตสำนึกในการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต จันทนา สาขาร และคณะ (2557) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญที่จะส่งเสริมให้การตรวจสอบภายในประสบผลสำเร็จฝ่ายบริหารหรือผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ต้องกำหนดนโยบายและให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง และจริงจังแก่หน่วยงานตรวจสอบภายใน ฝ่ายบริหารไม่ควรไปก้าวก่ายหรือแทรกแซงหรือขัดขวางการทำงานของผู้ตรวจสอบภายใน

5.3 ปัจจัยด้านความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับตรวจ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับตรวจ มีอิทธิพลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริต เรื่องกิจกรรมการควบคุมการทุจริต ได้สอดคล้องกับการศึกษาของ โรสริณ ภาวะเวช (2549) พบว่า ปัจจัยด้านองค์กรที่มีผลกระทบต่อคุณภาพของงานตรวจสอบภายใน ได้แก่การยอมรับของหน่วยงานที่รับการตรวจสอบ และยังคงสอดคล้องกับการศึกษาของ วราลักษณ์ มิ่งขวัญ (2560) พบว่า ความเข้าใจและการยอมรับของหน่วยรับตรวจเป็นองค์ประกอบที่เพิ่มประสิทธิผลของการตรวจสอบภายใน

ทั้งนี้ ปัจจัยด้านความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับตรวจ ไม่มีอิทธิพลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริต เรื่องกิจกรรมการสอบสวนการทุจริตและการแก้ไขปรับปรุง เรื่องกิจกรรมตรวจติดตามกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริตสามารถอธิบายได้ว่า ความสามารถในการให้ข้อเสนอแนะต่อองค์กรรวมถึงความสามารถในชี้แจงความเสี่ยงการทุจริตไม่ได้เกิดจากการยอมรับการตรวจสอบ ซึ่งเป็นผลจากความสามารถของผู้บริหารตรวจสอบภายในแต่ละบุคคล

5.4 ปัจจัยด้านคุณสมบัติความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณสมบัติความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบ มีอิทธิพลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริต เรื่องกิจกรรมการควบคุมการทุจริต เรื่องกิจกรรมการสอบสวนการทุจริตและการแก้ไขปรับปรุง และเรื่องกิจกรรมตรวจติดตามกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริต ได้สอดคล้องกับการศึกษาของ ปรีชาดิ รังสิมาอรุณ (2556) พบว่า ปัจจัยการดำเนินงานตรวจสอบภายใน ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการตรวจสอบภายในคือปัจจัยด้านความรู้ทักษะ ยังคงสอดคล้องกับการศึกษาของ ภคพล สุนทรโรจน์ (2556) พบว่า ความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบภายในด้านคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิผลการตรวจสอบภายในด้านการแก้ไขปัญหาค้นพบได้ทันกาล และยังคงสอดคล้องกับการศึกษาของ Omonyemen, I. (2560) พบว่า คุณสมบัติการตรวจสอบภายในทั้งสามองค์ประกอบ ขนาดของการตรวจสอบภายใน คุณภาพการตรวจสอบภายใน และความเป็นอิสระการตรวจสอบภายใน มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญในการตรวจสอบการทุจริตทางการเงิน

5.5 ปัจจัยด้านทัศนคติการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบ จากผลการศึกษาพบว่า

ปัจจัยด้านทัศนคติการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบ มีอิทธิพลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริต เรื่องกิจกรรมการควบคุมการทุจริต และเรื่องกิจกรรมการสอบสวนการทุจริตและการแก้ไขปรับปรุง ได้สอดคล้องกับการศึกษาของ วราลักษณ์ มิ่งขวัญ (2560) พบว่า มนุษยสัมพันธ์และการประสานงานของผู้ตรวจสอบภายใน เป็นองค์ประกอบที่เพิ่มประสิทธิผลของการตรวจสอบภายใน

ทั้งนี้ ปัจจัยด้านทัศนคติการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบ ไม่มีอิทธิพลต่อกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริต เรื่องกิจกรรมตรวจติดตามกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริตสามารถอธิบายได้ว่าอาจจะเกิดจากทัศนคติของแต่ละบุคคลโดยแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ทัศนคติเชิงบวก และทัศนคติเชิงลบ เช่น ผู้ตรวจสอบภายในที่มีทัศนคติเชิงบวกจะมองเห็นว่าการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในนั้นเป็นการแสดงบทบาทของที่ปรึกษาการให้คำแนะนำก็จะก่อให้เกิดบรรยากาศในองค์กรที่ไม่ตึงเครียด เชื่อใจกันจนเกิดความร่วมมือกับผู้รับตรวจ (จันทนา สาขาร และคณะ, 2557)

6. บทสรุป

งานตรวจสอบภายในสามารถช่วยส่งเสริมให้กิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริตภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ ด้วยปัจจัยที่หลากหลายช่วยผลักดันให้งานตรวจสอบภายในประสบความสำเร็จ ในการดำเนินงานในการช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กรด้านการควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริต ดังนั้นจึงได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกิจกรรมการควบคุมความเสี่ยงด้านการทุจริตของผู้บริหารงานตรวจสอบภายในบริษัท ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งผลงานวิจัยในครั้งนี้ พบว่า (1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อกิจกรรมการควบคุมการทุจริต ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับตรวจ ปัจจัยด้านคุณสมบัติความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบ และปัจจัยด้านทัศนคติการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบ (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อกิจกรรมการสอบสวนการทุจริตและการแก้ไขปรับปรุง ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณสมบัติความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบ และปัจจัยด้านทัศนคติการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบ (3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อกิจกรรมตรวจติดตามการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านคุณสมบัติความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบ

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้โดยผู้บริหารในองค์กร ผู้บริหารงานตรวจสอบภายในทั้งภาครัฐและภาคเอกชนควรพัฒนาศักยภาพของผู้ตรวจสอบภายในด้านคุณสมบัติความรู้ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร ความเสี่ยงด้านการทุจริต รวมถึงการพัฒนาทางด้านทัศนคติของผู้ตรวจสอบเพื่อมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของการบริหาร ความเสี่ยงด้านการทุจริตเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

7.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต ในกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เช่น ผู้ตรวจสอบภายในภาครัฐ ผู้ตรวจสอบภายในภาคเอกชนที่ไม่ได้จดทะเบียนในตลาด หลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผู้ตรวจสอบภายในองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เป็นต้น รวมถึงควรศึกษาเปรียบเทียบปัจจัย ที่ส่งผลต่อการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตแต่ละกลุ่มตัวอย่าง เช่น องค์กรภาครัฐและภาคเอกชน องค์กรที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์และองค์กรที่ไม่ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- โกญจนาท เดือนมุลแสน. (2561). ความเสี่ยงที่ต้องระวังในยุค 4.0. ค้นเมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2561, จาก <https://www.prachachat.net/columns/news-21607>.
- จันทนา สาขากร. นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และ ศิลปะพร ศรีจันเพชร. (2557). การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน. กรุงเทพฯ: ทีพีเอ็นเพรส.
- ปรีชาดิ รังสิมาอรุณ. (2556). ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของนายทหารตรวจสอบภายในประจำส่วนราชการ กองบัญชาการกองทัพไทย. กรุงเทพฯ: วารสารสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ, ปีที่ 4 ฉบับที่ 3.
- ปรีชาดิ รังสิมาอรุณ. (2556). ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของนายทหารตรวจสอบภายในประจำส่วนราชการ กองบัญชาการกองทัพไทย. กรุงเทพฯ: วารสารสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ, ปีที่ 4 ฉบับที่ 3.
- ผกามาศ มุลวันดี. (2553). ผลกระทบของประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้มาตรฐานการตรวจสอบภายในที่มีต่อ ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงขององค์กรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พรพิมล นิลจันทร์. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่ของนักวิชาชีพตรวจสอบภายในสังกัด กระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภาคพล สุนทรโรจน์. (2556). ผลกระทบของความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบภายในที่มีต่อประสิทธิผลการตรวจสอบ ภายในของสถาบันอุดมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิต คณะบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2558). หลักสถิติวิจัยและการใช้โปรแกรม SPSS. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- โรสริน ภาวะเวช. (2549). ปัจจัยด้านองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพของงานตรวจสอบภายในมุมมองของผู้บริหารของบริษัท จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรลักษณ์ มิ่งขวัญ. (2560). องค์ประกอบการเพิ่มประสิทธิผลของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน มุมมองของผู้รับตรวจของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. กรุงเทพฯ: สุทธิปริทัศน์, ปีที่ 31 ฉบับที่ 99.
- วิโรไท สันติประภพ. (2560). รายงานสรุปปาฐกถาพิเศษงานสัมมนาใหญ่ประจำปี 2560 สมาคมผู้ตรวจสอบภายใน แห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย.
- ศิวะรักษ์ พินิจารมณ. (2560). เอกสารประกอบการบรรยายหลักสูตร การตรวจสอบทุจริต. กรุงเทพฯ: สมาคม ผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย.
- Kummer, T., Singh, K., & Best, P. (2015). *The effectiveness of fraud detection instruments in not-for-profit organizations*. Department of Accounting, Finance and Economics, Griffith University.
- Omonyemen, I. (2017). *Internal control as the basis for prevention, detection and eradication of frauds in banks in nigeria*. International Journal of Economics, Commerce and Management. Igbiniedion University.

**ผลกระทบของการพัฒนากระบวนการทำงานที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
ของนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม**

**The Effects of Work Process Development on Work Success of Finance and
Accounting Analyst of Mahasarakham University**

ตุ๊กตา บุรีรัมย์ *

Tukta Bureerum *

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาผลกระทบของการพัฒนากระบวนการทำงานที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 93 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า การพัฒนากระบวนการทำงาน ด้านการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มคุณค่าในงาน และด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม ดังนั้น นักวิชาการเงินและบัญชีสามารถนำผลลัพธ์ที่ได้จาก การวิจัยไปใช้เพื่อการวางแผนการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ จะช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน และเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างทัน่วงที และสามารถปรับตัวให้กับสถานการณ์ปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ความสำคัญ : การพัฒนากระบวนการทำงาน ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน นักวิชาการเงินและบัญชี

* นักวิชาการเงินและบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

* Finance and Accounting Analyst, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

Abstract

The purpose of this study was to examines the effects of work development on work success of finance and accounting analyst of Mahasarakham University. Questionnaire were used for collecting data and distributed to 93 finance and accounting analysts at Mahasarakham University. The data were analyzed by using multiple correlation analysis and multiple regression analysis. Results showed job enrichment work process development, on the job training and has positive impact on overall performance positive impact on overall performance. There fore, finance and accounting analyst can bring the results from research to used as a guideline plan, for improve organizational performance. This is the way to work in various aspects will help to streamline the work and prepare to deal with various situations. The potential in the future in a timely manner. And they can adapt to the present situation more efficiently and efficient development. Keywords: Work Process Development, Work Success, Finance and Accounting Analyst.

Keywords : Work Process Development, Work Success , Finance and Accounting Analyst

1. บทนำ

ในปัจจุบันภาครัฐและเอกชนล้วนจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดและพัฒนาองค์กรให้อยู่ได้ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การแข่งขันทางเศรษฐกิจ เทคโนโลยีและการเมืองที่มีความรุนแรงขึ้นส่งผลให้องค์กรต่างๆ รวมทั้งระบบราชการต้องเผชิญกับปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นปัญหาทางด้านเศรษฐกิจที่นับวันยิ่งจะขยายตัวมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อทำให้เกิดปัญหาภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ การชะลอตัวของระบบเศรษฐกิจ การย้ายฐานลงทุนของนักลงทุน วิฤติทางการเงิน ภาวะเงินเฟ้อ และการว่างงาน จากปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นนั้นธุรกิจหรือองค์กรที่เคยเจริญรุ่งเรือง และ มีการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วที่มีความมั่งคั่งกลับต้องล้มเลิกกิจการไปเป็นจำนวนมาก รวมถึงหน่วยงานราชการที่เคยมีอำนาจหน้าที่กว้างขวางมาเป็นระยะเวลานาน ต้องถูกตัดทอนงบประมาณ อำนาจการบริหารงานเกือบไม่เหลือ การกิจใดที่จะดำเนินต่อไปได้ (พิชัย นริพทะพันธุ์, 2554 : เว็บไซด์) การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจและเทคโนโลยีนั้นส่งผลให้ประเทศต้องเร่งรัดการพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น รัฐบาลจะต้องมีการเตรียมพร้อมในทุกๆ ด้าน เพื่อให้ระบบการบริหารงานขององค์กรขับเคลื่อนต่อไปได้ โดยจัดให้องค์กรทุก ภาคส่วน มีการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นโดยมุ่งเน้นไปที่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบุคลากรในองค์กร โดยมุ่งเพิ่มประสิทธิภาพที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรในทุกๆ ด้าน การค้นหา เทคนิค วิธีการ กลยุทธ์ต่างๆ เข้ามาบริหารจัดการธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ เพื่อเผชิญกับระบบเศรษฐกิจที่มีลักษณะโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพและเทคโนโลยีที่ค้ำึงถึงความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อการปรับตัวของบุคลากร การสร้างและการพัฒนากำลังคนให้มีฐานความรู้ในวิชาชีพ เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้ ดังนั้น องค์กรต้องมีการพัฒนากระบวนการทำงานและเพิ่มคุณภาพการทำงานให้มากขึ้นและให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันและเพิ่มคุณค่าแก่องค์กร อันจะส่งผลให้องค์กรสามารถอยู่ได้อย่างยั่งยืน

การพัฒนากระบวนการทำงาน (Work Process Development) ให้แก่บุคลากรขององค์กรในปัจจุบันเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง เนื่องจากการพัฒนาบุคลากรมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะเตรียมความพร้อมของบุคลากรขององค์กรให้มีคุณสมบัติ มีความสามารถ และศักยภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนั้น ความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ โดยคำนึงถึงศักยภาพ (Competency) อันเป็นคุณลักษณะที่จะตอบสนองความสำเร็จหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถจัดวางบุคลากรให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน (ศุภมิตร พินิจการ, 2552 : 1) นักวิชาการเงินและบัญชีเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรให้ดำเนินไปด้วยความถูกต้อง ซึ่งมีบทบาทที่จะช่วยให้องค์กรได้รับข้อมูลข่าวสาร การผสมผสานกัน ระหว่างข้อมูลที่เป็นระเบียบ ตัวเลข และข้อมูลด้านการบริหาร เพื่อการเบิกจ่ายนำเสนอรายงานทางการเงิน และผลการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการตัดสินใจให้มีความถูกต้องและทันเหตุการณ์บ้านเมืองและภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ฉะนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่นักวิชาการเงินและบัญชีต้องได้รับการพัฒนาระบบการทำงาน เพราะเป็นปัจจัยหลัก และมีความสำคัญอย่างมากในการส่งเสริมและสนับสนุนให้นักวิชาการเงินและบัญชีสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งการพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วย การสอนงาน (Coaching) การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน (On the Job Training) การเพิ่มคุณค่าในงาน (Job Enrichment) และการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)

ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Job Success) เป็นลักษณะการประเมินตนเองในแง่ของความพึงพอใจในงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชาและมีความมั่นคงในการทำงาน รวมถึงการพัฒนาไปสู่ความสำเร็จในชีวิตหรือความสำเร็จในการทำงานของตัวผู้ปฏิบัติงานเอง โดยมีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่การสร้างผลผลิต และผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น และการสร้างความชัดเจนในผลการปฏิบัติงาน โดยให้มีความสอดคล้องกับเป้าหมายการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่ว่าจะเป็นองค์กรในภาครัฐหรือภาคเอกชนก็ตาม ต่างก็มุ่งเน้นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน อาจกล่าวได้ว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน คือ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่บรรลุตามเป้าหมายการทำงานที่กำหนดไว้ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยความมีประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กร และการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร (วิลาวรรณ รพีพิศาล, 2549 : 261) การที่องค์กรจะเพิ่มความสำเร็จ ความเจริญก้าวหน้า และความพึงพอใจในผลผลิตขององค์กรนั้น จำเป็นต้องศึกษาแนวคิดแนวปฏิบัติในการปรับปรุงองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กร เป็นหัวใจสำคัญที่สุดของความสำเร็จ บุคลากรจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญ ความคิดสร้างสรรค์ (สมใจ ลักษณะ, 2543 : 17) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ คุณภาพงาน (Work Quality) ความชัดเจน (Clearness) งานเสร็จทันเวลา (Timeliness) ความก้าวหน้า (Progress) ความรู้ความชำนาญ (Knowledge Expertise) (เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง, 2550 : 203-211) โดยความสำเร็จในการปฏิบัติงานนั้น เป็นเป้าหมายหลักของการบริหารงาน เมื่อผู้บริหารได้กำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย กลยุทธ์ และเป้าหมายในการทำงานแล้ว สิ่งสำคัญ คือทำอย่างไร จึงจะสามารถ นำนโยบายและกลยุทธ์ต่าง ๆ มาประยุกต์สู่การปฏิบัติเพื่อให้ผู้ได้บังคับบัญชาหรือผู้ปฏิบัติสามารถปฏิบัติงานให้ได้ ผลสำเร็จตามเป้าหมายการทำงาน

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (Mahasarakham University) ได้ถือกำเนิดมาจากวิทยาลัยวิชาการศึกษา เมื่อ พ.ศ. 2511 ต่อมาเมื่อ พ.ศ. 2517 ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นวิทยาเขตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรและได้

ยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยเอกเทศ เมื่อ พ.ศ. 2537ภายใต้ชื่อ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีการกิจหลัก 4 ประการ ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การบริการวิชาการแก่สังคม การวิจัย และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมเพื่อให้มหาวิทยาลัยบรรลุเป้าหมายดังกล่าว มหาวิทยาลัยจะต้องมีการบริหารงานที่มีคุณภาพซึ่งปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพ ได้แก่ บุคลากร เงิน วัสดุสิ่งของและวิธีจัดการ คน เป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมหาวิทยาลัย จะต้องมีการบริหารคนให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้น ถ้าหากบุคลากรมีการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปและสามารถบริหารจัดการได้ บุคลากรนั้นจะสามารถดำเนินงานในกิจกรรมนั้นให้บรรลุเป้าหมายได้โดยง่ายบุคลากรทางด้านการเงิน การบัญชีและพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคามมีหน้าที่ปฏิบัติงานทางด้านระบบบัญชีและพัสดุ ซึ่งบุคลากรทางด้านการเงินและบัญชีจะปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการและบริหารเงินงบประมาณต่างๆ ประกอบด้วย เงินรายได้ เงินรับฝาก และเงินงบประมาณแผ่นดินประจำปีงบประมาณ รวมทั้ง การจัดทำงบการเงินรวมขององค์กรที่ตนสังกัดเพื่อเสนอต่อผู้บริหาร ส่วนบุคลากรทางด้านการพัสดุ จะปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำหลักฐานเอกสารในการส่งเบิกเงิน ซึ่งเป็นส่วนที่ติดต่อกับบุคคลภายนอกและภายในองค์กร รวมถึงการควบคุมการเบิกจ่ายพัสดุต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร ในแต่ละปีงบประมาณ บุคลากรดังกล่าวถือว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อองค์กรอย่างยิ่งและจำเป็นต้องอาศัยความรู้ความสามารถของตนที่มีอยู่รวมทั้งองค์ประกอบอื่นๆ ที่จะส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทางด้านการเงิน การบัญชีและพัสดุ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพขององค์กร (กองคลังและพัสดุ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2554) จึงจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและมีการบริหารจัดการเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม จะนำพาองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ตามที่องค์กรกำหนดไว้ได้ ซึ่งองค์กรจะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคลากรทุกคนในองค์กรจะต้องร่วมมือร่วมใจกันในการปฏิบัติงานทั้งคนและองค์กรจำเป็นต้องดำเนินไปพร้อมๆ กัน (สมใจ ลักษณะ, 2546 : 235)

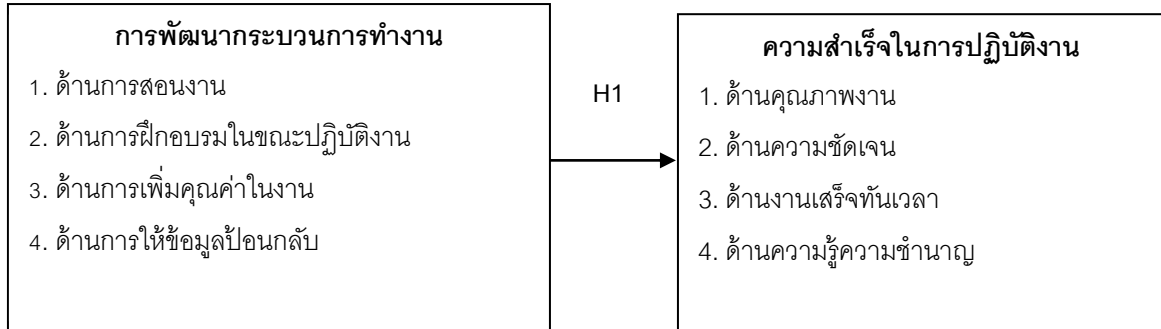
จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษาผลกระทบของการพัฒนากระบวนการทำงานที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะทดสอบว่าการพัฒนากระบวนการทำงานมีผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักวิชาการเงินและบัญชีมหาวิทยาลัยมหาสารคามหรือไม่ อย่างไร ซึ่งจะทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรทางด้านการเงิน การบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เพื่อการวางแผน การพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ จะช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างทันท่วงที และสามารถปรับตัวให้กับสถานการณ์ปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยนี้ การพัฒนากระบวนการทำงานได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระและมีผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน จากวัตถุประสงค์ข้างต้น สามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

รูปภาพประกอบที่ 1

โมเดลของการพัฒนากระบวนการทำงานและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน



2.1 การพัฒนากระบวนการทำงาน

การพัฒนากระบวนการทำงาน (Work Process Development) หมายถึง การเพิ่มขีดความสามารถหรือความพร้อมที่มีอยู่ภายในตัวของบุคคลหรือองค์กรให้มีขีดความสามารถประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น โดยมีแนวทางการดำเนินเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างมีลำดับขั้นตอนต่อเนื่องตั้งแต่ต้นจนแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดเอาไว้ โดยประยุกต์จากแนวคิดเครื่องมือ การพัฒนาบุคลากรของ อารมณ ภูวพิทยพันธุ์ (2552 : 136 - 227) ประกอบด้วย

2.1.1 ด้านการสอนงาน (Coaching) หมายถึง กระบวนการที่ผู้สอนงานใช้เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถเฉพาะตัว ด้วยวิธีการหรือเทคนิคต่างๆ ที่วางแผนไว้แล้วทำการสอนให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดขึ้นจนกระทั่งสามารถฝึกให้พนักงานปฏิบัติงานตามที่สอนให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้โดยผ่านกระบวนการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างผู้สอนงานและพนักงาน

2.1.2 ด้านการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน (On the Job Training) หมายถึง การพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกปฏิบัติจริง จากสถานที่จริง เป็นการให้คำแนะนำเชิงปฏิบัติในลักษณะตัวต่อตัวหรือเป็นกลุ่มเล็กๆ ในพื้นที่การทำงานในช่วงเวลาการทำงานปกติเพื่อเน้นประสิทธิภาพ การทำงานในลักษณะการพัฒนาทักษะเป็นพื้นฐานให้พนักงานเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง

2.1.3 ด้านการเพิ่มคุณค่าในงาน (Job Enrichment) หมายถึง กิจกรรมการบริหารจัดการที่เน้นการออกแบบลักษณะงาน ให้เป็นงานที่แตกต่างจากเดิมที่เคยปฏิบัติ เน้นให้พนักงานเกิดความชำนาญ ในงานที่หลากหลายขึ้นเกิดความรับผิดชอบในงานของตนเป็นลักษณะงานที่มีความสำคัญ มีอิสระสามารถบริหารจัดการงานนั้นด้วยตนเอง และการได้รับข้อมูลป้อนกลับจากผู้บังคับบัญชาเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

2.1.4 ด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) หมายถึง กระบวนการพัฒนาพนักงานจากการรับฟังข้อมูลต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการทำงานหรือเรื่องทั่วไปที่เกิดขึ้นของตัวบุคคลหรือกลุ่มคนสามารถพูดคุยกับผู้รับฟังข้อมูลย้อนกลับในเวลาใดก็ได้ เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เป็นการสื่อสารสองทางระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันโดยเฉพาะเรื่องผลการปฏิบัติงานและความสามารถที่ต้องพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น

2.2 ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Job Success) หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ลงมือกระทำการใดๆ โดยตั้งใจและทำให้เสร็จตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้และผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าพึงพอใจแก่ตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้องถือว่าประสบความสำเร็จ โดยประยุกต์จากแนวคิดการประเมินผล การปฏิบัติงานเกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2550: 203-211) ประกอบด้วย

2.2.1 ด้านคุณภาพงาน (Quality of Work) หมายถึง ผลงานของผู้มีหน้าที่ทำบัญชีที่จัดทำขึ้น มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ เชื่อถือได้ และเป็นที่พึงพอใจจากผลงานที่สำเร็จ

2.2.2 ด้านความชัดเจน (Clearness) หมายถึง การสื่อสารความให้ผู้อ่านรายงานเข้าใจแสดงลำดับความเป็นเหตุเป็นผลและเข้าใจตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้นำเสนอ

2.2.3 ด้านงานเสร็จทันเวลา (Timelines) หมายถึง การทำงานที่มีความเป็นปัจจุบันมากที่สุด และสามารถตอบสนองผู้ใช้ได้อย่างทันเวลา

2.2.4 ด้านความรู้ความชำนาญ (Knowledge Expertise) หมายถึง การปฏิบัติงานที่ใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ จึงทำให้เกิดความคล่องแคล่วชำนาญในการทำงาน

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 108 คน (กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2560) ซึ่งจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามหน่วยงานที่สังกัด โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังนักวิชาการเงินและบัญชีตามหน่วยงานที่สังกัด จำนวน 108 ชุด ซึ่งได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาทั้ง 93 ชุด ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 86.11 ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar และ Day, (2005) ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อย ร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้ ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 2 กรกฎาคม 2561 ถึงวันที่ 30 สิงหาคม 2561 รวมระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 60 วัน

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

การพัฒนากระบวนการทำงาน เป็นตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย 4 ด้าน รวมจำนวนข้อคำถาม 16 ข้อ ได้แก่ ด้านการสนองงาน จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหา การถ่ายทอดประสบการณ์ ความรู้ความสามารถ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ร่วมกัน การส่งเสริมให้ใช้เทคนิคหรือวิธีการทำงานต่างๆ ให้สอดคล้องกับขั้นตอนการทำงาน และวัตถุประสงค์ของภาระงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหา การพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกปฏิบัติจริง จากสถานที่จริง เป็นการให้คำแนะนำเชิงปฏิบัติในลักษณะตัวต่อตัวหรือเป็นกลุ่มเล็กๆ ในพื้นที่การทำงานในช่วงเวลาการทำงานปกติเพื่อเน้นประสิทธิภาพ การทำงานในลักษณะการพัฒนาทักษะเป็นพื้นฐานให้พนักงานเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง ด้านการเพิ่มคุณค่าในงาน จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหา กิจกรรมการบริหารจัดการที่เน้นการออกแบบลักษณะงาน ให้เป็นงานที่แตกต่างจากเดิมที่เคย

ปฏิบัติ เน้นให้พนักงานเกิดความชำนาญ ในงานที่หลากหลายขึ้นเกิดความรับผิดชอบในงานของตนเป็นลักษณะงานที่มีความสำคัญ มีอิสระสามารถบริหารจัดการงานนั้นด้วยตนเอง และการได้รับข้อมูลป้อนกลับจากผู้บังคับบัญชาเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับ จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหา การรับฟังข้อมูลต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการทำงานหรือเรื่องทั่วๆ ไปที่เกิดขึ้นของตัวบุคคลหรือกลุ่มคนสามารถพูดคุยกับผู้รับฟังข้อมูลย้อนกลับในเวลาใดก็ได้ เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เป็นการสื่อสารสองทางระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันโดยเฉพาะเรื่องผลการปฏิบัติงานและความสามารถที่ต้องพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น

ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เป็นตัวแปรตาม ประกอบด้วย 4 ด้าน รวมจำนวนข้อคำถาม 16 ข้อ ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหา การปฏิบัติงานสำเร็จตามและแผนงานที่หน่วยงานได้กำหนดไว้ การปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และสามารถตรวจสอบได้ ด้านความชัดเจน จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหา การใช้ภาษาที่ชัดเจนสามารถสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจในส่วนสำคัญของกฎ ระเบียบ และวิธีการปฏิบัติงาน ด้านงานเสร็จทันเวลา จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหา การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามมาตรฐานเวลาที่หน่วยงานกำหนดการมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา การบริหารเวลาเพื่อให้งานเสร็จทันเวลา และทันต่อสถานการณ์ด้านความรู้ความชำนาญ จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหา การเข้าใจหลักการปฏิบัติงานทางการเงินและบัญชี นำมาซึ่งความชำนาญในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดอย่างเคร่งครัดทำให้ผลงานมีประสิทธิภาพ การประยุกต์ความรู้ความสามารถทางการเงินและบัญชี กฎ ระเบียบให้เข้ากับการปฏิบัติงานกับฝ่ายงานอื่นๆ

3.3 การวัดคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยทำการทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ โดยการหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item – total Correlation ซึ่งการพัฒนากระบวนการทำงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.5380 – 0.8150 และความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.5410 – 0.8070 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally, (1978) ได้นำเสนอว่าการทดสอบค่าอำนาจจำแนกมีค่ามากกว่า 0.4 เป็นค่าที่ยอมรับได้ และการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ซึ่งการพัฒนากระบวนการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.8090 – 0.8770 และความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.8150 – 0.8780 (ภาคผนวก ข) ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally, (1978) ได้นำเสนอว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่ามากกว่า 0.7 เป็นค่าที่ยอมรับได้

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของการพัฒนากระบวนการทำงานที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งเขียนสมการได้ ดังนี้

$$\text{สมการ JOS} = \beta_0 + \beta_1 \text{COA} + \beta_2 \text{OJT} + \beta_3 \text{JEN} + \beta_4 \text{FED} + \varepsilon$$

JOS	แทน	คะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม
COA	แทน	คะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการทำงานด้านการสอนงาน
OJT	แทน	คะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการทำงานด้านการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน
JEN	แทน	คะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการทำงานด้านการเพิ่มคุณค่าในงาน
FED	แทน	คะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการทำงานด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับ

4. ผลลัพธ์การวิจัยและอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการพัฒนากระบวนการทำงานกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวมของนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตัวแปร	JOS	COA	OJT	JEN	FED	VIFs
$\bar{X}$	4.23	4.12	4.26	4.17	4.06	
S.D	0.46	0.49	0.51	0.51	0.53	
JOS	—	0.515*	0.650*	0.633*	0.703*	
COA		—	0.587*	0.470*	0.465*	1.618
OJT			—	0.597*	0.539*	1.981
JEN				—	0.618*	1.945
FED					—	1.788

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจเกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทดสอบปัญหา Multicollinearity โดยใช้ VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระการพัฒนากระบวนการทำงาน มีค่าตั้งแต่ 1.618 – 1.981 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ในระดับที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006 : 585)

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยการพัฒนาระบวนการทำงานกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวมของนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

การพัฒนาระบวนการทำงาน	ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน		t	p-value
	โดยรวม (JOS)			
	สัมประสิทธิ์	ความคลาดเคลื่อน		
	การถดถอย	มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.737	0.310	2.380*	0.019
ด้านการสอนงาน (COA)	0.075	0.079	0.946	0.347
ด้านการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน (OJT)	0.254	0.085	2.992*	0.004
ด้านการเพิ่มคุณค่าในงาน (JEN)	0.163	0.084	2.036*	0.048
ด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับ (FED)	0.352	0.077	4.579*	0.000
F = 35.445 p < 0.0001 Adj R ² = 0.620				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า การพัฒนาระบวนการทำงาน ด้านการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม เนื่องจาก นักวิชาการเงินและบัญชีเชื่อว่าการปฏิบัติงานประจำควรมีการเรียนรู้จากผลงาน และประสบการณ์ตรงที่เกิดขึ้นอยู่เสมอรวมทั้งการให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานตามคำแนะนำจากหัวหน้าหรือผู้เชี่ยวชาญในการทำงานและแก้ไขปัญหาซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานส่งผลให้การสื่อสารเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ วิธีการปฏิบัติงานสามารถสื่อสารให้กับผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่ายและเกิดความชำนาญสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีขั้นตอนและมีความชำนาญมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิจสุตา หงส์ไกร (2549 : บทคัดย่อ) พบว่าการเพิ่มขีดความสามารถการทำงานขององค์กรด้วยการฝึกอบรมและพัฒนาจะช่วยให้การดำเนินงานมีความสะดวกต่อการทำความเข้าใจ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งนักบัญชีจะมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บัวจันทร์ อินธิโส (2552 : บทคัดย่อ) พบว่า การพัฒนาตนเองด้านการเรียนรู้มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความเป็นมืออาชีพโดยรวมด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านความเชื่อมั่นในตนเอง

การพัฒนาระบวนการทำงาน ด้านการเพิ่มคุณค่าในงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม เนื่องจาก นักวิชาการเงินและบัญชียิ่งให้ความสำคัญกับงานที่ปฏิบัติให้มีความชำนาญทั้งงานที่ได้รับมอบหมายและงานที่แปลกใหม่โดยมีการสอบถามขอความคิดเห็นความรับผิดชอบในงานและสนใจแก้ไขข้อบกพร่องจากคำแนะนำของผู้อื่นโดยหน่วยงานสนับสนุนเปิดโอกาสให้แสวงหาทักษะและความรู้ความชำนาญเพื่อส่งเสริมให้งานสำเร็จตามแผนที่หน่วยงานได้กำหนดไว้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นไปตามวัตถุประสงค์สามารถตรวจสอบได้ในระยะเวลาที่กำหนดได้อย่างน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมใจ ลักษณะ (2552 : 8) กล่าวว่า คุณภาพในการทำงานเกิดจากความตั้งใจปฏิบัติอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานและเป็นงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและ

พอใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 109) กล่าวว่า การกระตุ้นให้พนักงานทำงานหรือรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายควรใช้การโน้มน้าวจิตใจมากกว่าการขู่บังคับ โดยให้คำแนะนำแนวทางปฏิบัติงานการเป็นพี่เลี้ยงให้แก่บุคลากรในการบริหารจัดการกับงานที่เพิ่มมากขึ้น และไม่ควรที่จะบังคับให้บุคลากรตกลงรับมอบหมายงานที่ยากขึ้น หากบุคลากรยังไม่พร้อมในการทำงานที่ท้าทายเกินความสามารถที่จะทำได้

การพัฒนากระบวนการทำงาน ด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านคุณภาพงาน ด้านความชัดเจน ด้านงานเสร็จทันเวลา และด้านความรู้ความชำนาญ เนื่องจาก การปฏิบัติงานที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้อื่นทั้งระยะสั้นและระยะยาวสามารถกระตุ้นให้นักวิชาการเงินและบัญชีมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และได้มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานโดยเน้นการให้ความสำคัญกับมาตรฐานของการปฏิบัติงานซึ่งจะส่งผลต่องานที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ โดยงานที่ปฏิบัติจะมีคุณภาพ มีความชัดเจน เสร็จทันเวลา รวมทั้งผู้ปฏิบัติจะมีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานกับฝ่ายอื่นๆ ได้ ภายใต้งฎ ระเบียบ และแบบแผนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จุฑาทิพย์ ภารพบ (2547 : 62) กล่าวว่า การให้ข้อมูลป้อนกลับจะทำให้เกิดการพัฒนาพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานก็ตามการให้ข้อมูลป้อนกลับก็มีความยุ่งยากมีความซับซ้อนของข้อมูลหรือข้อมูลอาจเกิดความเสียหายในระหว่างการดำเนินการถูกเปิดเผยและไม่เป็นความลับ

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.1.1 ควรมีการศึกษาผลกระทบหรือปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของนักวิชาการเงินและบัญชี เพื่อสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปประยุกต์ใช้งานให้เกิดประสิทธิภาพมาก

5.1.2 ควรศึกษาผลกระทบของการพัฒนาศักยภาพในการทำงานขององค์กรที่มีต่อคุณภาพการทำงานกับกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร ซึ่งอาจทำให้งานวิจัยมีประสิทธิผลและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตรงตามเป้าหมายมากยิ่งขึ้น เช่น กับผู้บริหารฝ่ายการเงินและบัญชี หรือนักวิชาการวิเคราะห์นโยบายและแผน เป็นต้น

5.1.3 ควรศึกษาวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างอื่นที่ไม่ใช่มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เช่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดอนเมือง เป็นต้น

5.1.4 ควรศึกษาพัฒนาตัวแปรการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของตัวแปรอื่น เช่น การเพิ่มปริมาณงานหรือการมอบหมายโครงการ เป็นต้น

5.1.5 ควรเปลี่ยนวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม เป็นการสอบถามแบบเชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็นที่ถูกต้อง และก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้

5.2.1 บุคลากรทางด้านการเงินและบัญชี ควรให้ความสำคัญกับระเบียบ ข้อบังคับหรือกฎเกณฑ์ต่างๆ ในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีโดยศึกษาหาความรู้ที่เปลี่ยนไปตามยุคตามสมัยตลอดเวลา

5.2.2 บุคลากรทางด้านการเงินและบัญชีควรให้ความสำคัญกับวิชาชีพ บทบาทและความรับผิดชอบของงานที่ได้รับมอบหมาย โดยอาศัยจรรยาบรรณพื้นฐานของการเป็นนักวิชาการเงินและบัญชีขององค์กร เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ถูกต้อง รวดเร็วตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2.3 บุคลากรทางด้านการเงินและบัญชีจะต้องวิเคราะห์งาน อุปสรรค ปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากความรับผิดชอบหรือการกระทำของตนเอง ปฏิบัติงานโดยปราศจากความลำเอียงหรือผิดต่อจรรยาบรรณ กฎและกติกา

5.2.4 บุคลากรทางด้านการเงินและบัญชีจะต้องมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มุ่งมั่นและหมั่นหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา

5.2.5 บุคลากรทางด้านการเงินปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบในวิชาชีพของตนเองอย่างเคร่งครัด

6. สรุปผลการวิจัย

การพัฒนาระบบการทำงาน ด้านการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มคุณค่าในงาน และด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม ดังนั้น นักวิชาการเงินและบัญชีสามารถนำผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการวางแผนการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ จะช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน และเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างทันทั่วถึง และสามารถปรับตัวให้กับสถานการณ์ปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2559). *ข้อมูลบุคลากร*. ค้นเมื่อ 20 เมษายน 2560

จาก < <http://pd.msu.ac.th/pd4/hr->>.

กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2559). *แผนพัฒนาบุคลากร*. มหาสารคาม : กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

กองคลังและพัสดุ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2554). *หน้าที่ในการปฏิบัติงานทางด้านระบบและพัสดุ*. มหาสารคาม : อภิชาติการพิมพ์.

กิจสุดา หงส์ไกร . (2549). *การบริหารด้วยหลักสมรรถนะ กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี จำกัด*. วितยานิพนธ์ บธ.ม.

กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. (2550). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : เอ็กสเปอร์เนท.

จุฑาทิพย์ ภารพ. (2547). *การพัฒนากระบวนการให้ข้อมูลป้อนกลับแบบ 360 องศา เพื่อการบริหารทรัพยากรบุคคลของคณะวิชาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ*. วิตยานิพนธ์ ค.ด. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บัวจันทร์ อินธิโส. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาตนเองกับความเป็นมืออาชีพของผู้ตรวจสอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย*. วิตยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม :มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2537). ราชกิจจานุเบกษา พ.ศ. 2537. เล่มที่ 111. ตอนที่ 57

ก. หน้า 1-31.8 ธันวาคม.

พิชัย นริพทะพันธุ์. (2554). การปรับตัวของไทย กับการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลก.

<http://www.nidambe11.net/ekonomiz/2009q4/2009december07p7.htm> 7 ธันวาคม 2554

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2557). ประวัติความเป็นมา. ค้นเมื่อ 20 เมษายน 2560 จาก <http://www.web.msu.ac.th>.

วันชัย กำจรเมฆกุล. (2550). ผลกระทบของศักยภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของ

ธนาคารไทย. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม :มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

จิลาวรรณ รพีพิศาล. (2549). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์วิจิตรหัตถกร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). การบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.

ศุภมิตร พินิจการ. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทํางานของนักบัญชีกรม

สรรพสามิต. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สมใจ ลักษณะ. (2546). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ

สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

อาภรณ์ ภูววิทยพันธุ์. การจัดทำแผนพัฒนานุเคราะห์รายบุคคล. กรุงเทพฯ : เอชอาร์ เซ็นเตอร์, 2552.

Aaker, D. A., Kumar, V. & Day, G. S. (2005). *Marketing research*. New York : John Wiley & Son.

Black, K. (2006). *Business statistics for contemporary decision making 4th ed.* USA : John

Wiley & Son.

ผลกระทบของการรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กรของสำนักงาน
คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม
แห่งชาติ (กสทช.) ที่มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์
ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

The Effects of Percieved Organizational Communication Efficiency
of the National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC)
on Perception of Image Of People in Bangkok

โชตนันต์ พงษ์พิพรชนัน¹ แคทลียา ชาปะวัง² และชุตินา เรืองอุตมานันท์³
Chotanan Perkpornchanan¹ Cattaleeya Charpavang² and Chutima Ruanguttamanun³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาผลกระทบของการรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กรของสำนักงาน
คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ที่มีผลต่อการรับรู้
ภาพลักษณ์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก
ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 326 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์
แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร
ด้านการสร้างความเข้าใจระหว่างกัน ด้านความไว้วางใจในองค์กร และด้านการสนับสนุนการดำเนินงานองค์กร
มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการรับรู้ภาพลักษณ์ โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านองค์กร ด้าน
พนักงาน ด้านการบริการ และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนั้น คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ
โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติควรให้ความสำคัญ มุ่งเน้นและสนับสนุนเกี่ยวกับการรับรู้ประสิทธิภาพ
การสื่อสารองค์กร เพื่อปรับปรุงกลยุทธ์ด้านการสร้างการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร โดยคำนึงถึงการสื่อสารข้อมูล
ข่าวสารต่าง ๆ ออกไปสู่กลุ่มเป้าหมายและประชาชน เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่การงาน รวมทั้งการสร้าง
ร่วมมือระหว่างกันต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนด้วย และเพื่อเพิ่มโอกาสทางการตลาดและศักยภาพ
ทางการแข่งขันมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : การรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร การรับรู้ภาพลักษณ์ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง
กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

¹ นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการการตลาด) คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² Master Student, Master of Business Administration (Marketing Management)
Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

² อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² Lecturer, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

³ Assistant Professor, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

Abstract

This study aimed to examine The Effects of Perceived Organizational Communication Efficiency of the National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC) on Perception of Image of People in Bangkok by collecting data from 326 of people in Bangkok and using a questionnaire as an instrument. The statistics used for analyzing the data were multiple correlation analysis and multiple regression analysis. The results reveal that corporation communication efficiency in the aspects of ability to accurate information presentation, understanding establishment between each other, external organizational trust and organizational operation support had positive relationships with and effect on the perception of image. So that board of NBTC focus on and support the awareness of organizational communication efficiency. To improve the strategy of creating corporate image recognition by taking into account the communication of various information to target groups. And people for the benefit in performing their job duties as well as creating cooperation between the public and the public. And to increase market opportunities and more competitive potential.

Keywords : Perceived Organizational Communication Efficiency, Perception Image, National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC)

1. บทนำ

สถานการณ์โลกในปัจจุบันมีความเจริญก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว เนื่องจากการสื่อสารมวลชนรวมไปถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทางการสื่อสาร (Communication Technology) จึงทำให้มนุษย์สามารถรับรู้และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในสังคมต่าง ๆ ในโลกปัจจุบันได้อย่างรวดเร็วและแพร่หลายมากขึ้น องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรที่ไม่มุ่งแสวงหากำไร ล้วนจำเป็นต้องใช้การสื่อสาร เพื่อให้หน่วยงานภายนอกรับรู้และแสดงออกถึงตัวตนขององค์กรนั้น ๆ ถึงแม้ว่าองค์กรแต่ละประเภทแต่ละแห่งจะมีวิสัยทัศน์และพันธกิจที่แตกต่างกัน แต่ด้วยเหตุผลที่ว่าไม่มีองค์กรใดสามารถอยู่โดยลำพังได้ ดังนั้น การสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงขององค์กร กับสภาพแวดล้อมหรือปัจจัยต่าง ๆ ภายนอก จึงมีความจำเป็นเพื่อก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์หลายรูปแบบในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ (พรทิพย์ วรภิโรคาพร, 2553 : 23)

การรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร (Perceived Organizational Communication Efficiency) เป็นกิจกรรมสำคัญที่ทุกองค์กรจะหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเป็นทั้งวิถีชีวิต วิธีการ รูปแบบ และกลไกในการขับเคลื่อนองค์กรให้ดำเนินไปได้ ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรในองค์กรสามารถถ่ายทอดและรับรู้ข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ทั้งนี้การมีวัฒนธรรมและพฤติกรรม การสื่อสารในองค์กรที่ดีจะสามารถสร้างความมั่นคงและความสำเร็จให้เกิดขึ้นในองค์กรอย่างยั่งยืน (สุธรรม รัตนโชติ, 2552. : 52) การรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร ประกอบด้วย ด้านการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ (Accurate Information Presentation) ด้านการสร้าง ความเข้าใจระหว่างกัน (Understanding Establishment between Each Other)

ด้านความไว้วางใจในองค์กร (External Organization Trust) และด้านการสนับสนุนการดำเนินงาน องค์กร (Organizational Operation Support) (รุ่งรัตน์ ชัยสำเริง, 2558 : 208 - 209) ทั้งนี้หากองค์กรจะประสบ

ความสำเร็จได้นั้น การรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร ถือว่าเป็นส่วนสำคัญและมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรเช่นกัน เนื่องจากการสื่อสารกับบุคคลภายในและภายนอกองค์กรเกี่ยวกับความคิด ข้อมูล การเชื่อมโยง และความเข้าใจของบุคคลและกลุ่มบุคคลจึงมีความจำเป็นที่องค์กรต้องบริหารจัดการให้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ (สุธรรม รัตนโชติ, 2552 : 58) เพื่อสร้างการรับรู้ สร้างความเข้าใจ สร้างความรู้สึกเชิงบวก และมีความเชื่อมั่นไว้วางใจต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น หากองค์กรนั้นให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพของการสื่อสารองค์กรโดยสร้างการรับรู้ไปยังประชาชน การนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง การสร้างความเข้าใจในองค์กรทั้งภายในและภายนอก สร้างความไว้วางใจ เชื่อถือ รวมทั้งการสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรก็จะทำให้องค์กรนั้นมีความน่าเชื่อถือ มีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของประชาชนซึ่งเปรียบเสมือนสิ่งสะท้อนถึงสภาพปัญหา ข้อเท็จจริงหรือปัจจัยที่มีผลกระทบต่อองค์กร ประเด็นสำคัญที่ควรปรับปรุงแก้ไขนำไปสู่การพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืนต่อไป

การรับรู้ภาพลักษณ์ (Perception of Image) เป็นการรับรู้ข้อมูลในทัศนคติที่ดีที่ต้องการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจขององค์กร ที่มีการดำเนินงาน มีผลกระทบต่อผู้คนจำนวนมาก องค์กรที่รับรู้ข้อมูลการสื่อสารที่ดีมักจะได้รับความร่วมมือ สนับสนุน ผลักดันให้เกิดความสำเร็จในทุก ๆ ด้าน สามารถดำเนินการแก้ไขจากสถานการณ์เลวร้ายต่าง ๆ ในด้านลบให้สามารถผ่านพ้นไปได้ ซึ่งถือว่ามีความจำเป็นต่อการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จเช่นกัน การรับรู้ภาพลักษณ์ ประกอบด้วย ด้านองค์กร (Organization) ด้านพนักงาน (Staff) ด้านการบริการ (Services) และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility) (พรทิพย์ พิมลสินธุ์, 2545 : 55 - 57) ด้วยความเจริญและก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วของการสื่อสารมวลชนรวมไปถึงเทคโนโลยีทางการสื่อสาร ทำให้การรับทราบเข้าถึงข้อมูลข่าวสารมีความครอบคลุมคนในสังคมต่าง ๆ ในโลก องค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดีจะได้รับความร่วมมือสนับสนุน ความสำเร็จในองค์กร จึงตามมา การสร้างภาพลักษณ์ให้เกิดการรับรู้จึงถือเป็นองค์ประกอบประกอบพื้นฐานที่สำคัญในความมั่นคงขององค์กร เนื่องจากระบบการประเมินผลองค์กรสมัยใหม่นั้นจะคำนึงถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholder) อย่างหลากหลายมากยิ่งขึ้น ซึ่งนอกเหนือหุ้นขององค์กร ผู้บริหารองค์กร และพนักงานขององค์กร แล้วองค์กรยังต้องคำนึงถึงลูกค้า หรือประชาชนที่เกี่ยวข้องกับองค์กรด้วย การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพขององค์กร จึงนับเป็นส่วนสำคัญในการประเมินผลองค์กรสมัยใหม่ กล่าวคือ หากองค์กรมีการรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารที่ดี ประชาชนผู้เกี่ยวข้องก็จะได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาพลักษณ์ที่ถูกต้องและเพียงพอ ย่อมส่งผลกระทบไปสู่การสร้างความร่วมมือที่ดีกับองค์กรต่อไป (Porter and Robert, 1976 : 154)

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กสทช. (The National Broadcasting and Telecommunications Commission -NBTC) เป็นองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระ มีความสำคัญและมีบทบาทด้านการสื่อสารโทรคมนาคมของประเทศเป็นอย่างมาก โดยพัฒนาการของ กสทช. (พีระพงษ์ มานะกิจ, 2556 : 74 - 75) ในช่วงเวลาที่ผ่านมา การทำหน้าที่ของคณะกรรมการ กสทช. ถูกจับตามองจากทั้งผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง สื่อมวลชน และประชาชนทั่วไปอย่างใกล้ชิด โดยมีการวิพากษ์วิจารณ์ถึงบทบาทหน้าที่อย่างหลากหลาย ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อ กสทช. ทั้งสิ้น ทั้งนี้ คณะกรรมการ กสทช. ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนก่อให้เกิดการแข่งขันโดยเสรีและอย่างเป็นธรรม โดยมีสำนักงาน กสทช. เป็นหน่วยงานธุรการเป็นผู้ดูแลในการสนับสนุน การขับเคลื่อนภารกิจตามนโยบายต่าง ๆ ของคณะกรรมการ กสทช. ข้อมูลข่าวสารที่สำนักงาน กสทช. สื่อสารไปสู่ประชาชน จึงมีความสำคัญต่อการรับรู้ของประชาชนอย่างยิ่ง ดังนั้น การรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กรของกสทช. ในสายตาประชาชนจึงเป็นสิ่งที่

สำคัญ มาก ปัจจัยหรือผลกระทบอันเกิดจากความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์กรจึงเป็นสิ่งที่ควรตระหนักอย่างยิ่ง การสร้างการรับรู้ต่อประชาชนจึงต้องคำนึงถึงการสื่อสารข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ออกไปสู่กลุ่มเป้าหมาย เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่การงาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีรวมทั้งการมีส่วนร่วมระหว่างกันต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนด้วย

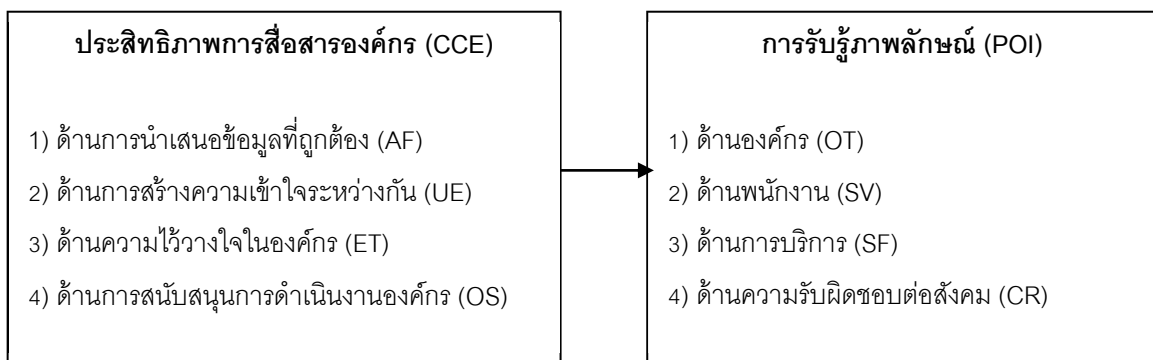
จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงศึกษาวิจัย ผลกระทบของการรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กรที่มีต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า การรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรมีผลกระทบต่อการรับรู้ภาพลักษณ์หรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อมูล องค์ความรู้เพื่อพัฒนาปรับปรุงองค์กรให้ดีขึ้นได้ และสะท้อนปรากฏการณ์ทางการสื่อสารที่สำคัญได้ เพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผนเชิงกลยุทธ์และพัฒนาองค์กรด้านการสื่อสารที่สำคัญของประเทศ และยังใช้ในการวางแผนกลยุทธ์การสื่อสารองค์กรที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเป็นการสร้างวิสัยทัศน์ขององค์กรสำคัญของประเทศแห่งนี้ให้เจริญก้าวหน้าสู่ระดับสากลอย่างยั่งยืนต่อไป

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยนี้ การรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร ได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของการรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กรกับการรับรู้ภาพลักษณ์



2.1 การรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร (Perception of Corporate Communication Efficiency)

2.2.1 การรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิด และทัศนคติของกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์กัน โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์มากที่สุดของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เป็นความคิดเห็นในการรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กรในสายตาประชาชน ซึ่งประกอบด้วย

2.2.1.1 ด้านการนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง (Accurate Information Presentation) หมายถึง การสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับข้อมูลสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แม่นยำ และตรงกับความต้องการและวัตถุประสงค์ของผู้รับข้อมูลที่มีต่อการนำเสนอ นั้น ๆ รวมทั้งการนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ

ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรผ่านช่องทางการสื่อสารในทุกช่องทางที่สามารถทำให้ผู้ได้รับข้อมูลข่าวสารได้รับข้อมูลที่ตรงกันอย่างครบถ้วน

2.2.1.2 ด้านการสร้างความเข้าใจระหว่างกัน (Understanding Establishment between Each Other) หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร และสร้างบรรยากาศของความไว้วางใจระหว่างกัน มีความเข้าใจตรงกัน และมีความสัมพันธ์ด้านกายภาพเชิงบวกต่อกันทั่วทั้งองค์กร

2.2.1.3 ด้านความไว้วางใจในองค์กร (External Organizational Trust) หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่น มีความมั่นใจ มีความเชื่อถือ และการส่งเสริมและสนับสนุนที่ประชาชนมีต่อองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรต้องพึงปฏิบัติด้วยความซื่อตรงเพื่อสร้างความอุ่นใจ ประทับใจ และสร้างความผูกพันต่อประชาชนอย่างชัดเจน

2.2.1.4 ด้านการสนับสนุนการดำเนินงานองค์กร (Organizational Operation Support) หมายถึง การส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีคุณภาพ มีความคล่องตัว สามารถดำเนินงานได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้การวัดการรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กรของข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่มีต่อการสื่อสารของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ในด้านการเลือกที่จะเปิดรับ เลือกที่จะสนใจ เลือกที่จะตีความหมาย และเลือกที่จะจดจำ อันจะเป็นการสะท้อนการรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กรของสำนักงาน กสทช. อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 การรับรู้ภาพลักษณ์ (Perception of Image)

2.2.1 การรับรู้ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจหรือการรับรู้ของผู้ใช้บริการตามความรู้สึกนึกคิด กระบวนการในการตีความเข้าใจความหมาย โดยอาศัยความรู้และประสบการณ์เดิม ตลอดจนทัศนคติ ค่านิยม และสิ่งแวดล้อม โดยมีการเลือกที่จะรับรู้ อันเกิดจากการสนใจหรือใส่ใจเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร ของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

2.2.1.1 ด้านองค์กร (Organization) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับภาพรวมทั้งหมดขององค์กร ตั้งแต่ความเป็นองค์กรด้านการสื่อสารโทรคมนาคมที่มีความมั่นคงและเป็นที่ยอมรับ เป็นองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระ มีการบริหารจัดการที่โปร่งใสตรวจสอบได้ และมีบทบาทด้านการสื่อสารโทรคมนาคมของประเทศ

2.2.1.2 ด้านพนักงาน (Staff) หมายถึง การสร้างความรู้สึกว่าบุคลากรขององค์กร มีความน่าเชื่อถือน่ายกย่องทั้งในเรื่องบุคลิกภาพ กิริยามารยาท มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และกระตือรือร้น

2.2.1.3 ด้านการบริการ (Services) หมายถึง การที่องค์กรมีมาตรฐานในการให้บริการที่มีคุณภาพถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ชัดเจน เชื่อถือได้ขององค์กร สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน มีการพัฒนาการให้บริการในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่และเครื่องมือที่ทันสมัยมาให้บริการแก่ประชาชน

2.2.1.4 ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility) หมายถึง การที่องค์กรมีความตระหนักและคำนึงถึงประโยชน์ส่วนร่วมของคนในสังคม โดยเข้าร่วมและสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ เช่น การให้ความช่วยเหลือ บรรเทาสาธารณภัยที่เกิดในเหตุการณ์ต่าง ๆ และหลีกเลี่ยงการสร้างผลกระทบในเชิงลบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของชุมชน สังคมและประเทศชาติอย่างยั่งยืน

องค์กรมีความจำเป็นในการสร้างการรับรู้การสื่อสารองค์กรไปยังสาธารณชนอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งดังนั้นการรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารจึงเป็นกลยุทธ์หรือเครื่องมือที่จะนำไปสู่ความเข้าใจในการติดต่อ และการทำงานร่วมกันของบุคคลในองค์กรตั้งแต่ระดับผู้บริหารถึงระดับปฏิบัติการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือ และการได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ด้านการสื่อสารขององค์กรที่จะนำเสนอต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ดี สร้างความน่าเชื่อถือและสอดคล้องกับ การดำเนินงานขององค์กรได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว จึงมีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

H₁ : การรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร ด้านการนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง มีความสัมพันธ์และผลกระทบทับกับการรับรู้ภาพลักษณ์ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

H₂ : การรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร ด้านการสร้างความเข้าใจระหว่างกัน มีความสัมพันธ์และผลกระทบทับกับการรับรู้ภาพลักษณ์ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

H₃ : การรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร ด้านความไว้วางใจในองค์กร มีความสัมพันธ์และผลกระทบทับกับการรับรู้ภาพลักษณ์ ของสำนักงาน คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

H₄ : การรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร ด้านการสนับสนุนการดำเนินงานองค์กร มีความสัมพันธ์และผลกระทบทับกับการรับรู้ภาพลักษณ์ ของสำนักงาน คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5,693,345 คน (กรมการปกครอง, เว็บไซต์ : 2560)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด. 2556 : 43) ประชากรและกลุ่ม ตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5,693,345 คน และกลุ่ม ตัวอย่าง ซึ่งใช้วิธีกำหนดสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร (Stratified Sampling) ตามเขตและใช้การเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งมีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และดำเนินการจัดเก็บ แบบสอบถามโดยลงพื้นที่เก็บข้อมูลกับประชาชนในกรุงเทพมหานครในเขตต่างๆ โดยเริ่มเก็บข้อมูลแบบสอบถาม ตั้งแต่ 1 สิงหาคม – 30 กันยายน 2560 จำนวน 400 ฉบับและได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 326 ชุด เป็น แบบสอบถามที่ถูกต้องและครบถ้วนทั้งหมดคิดเป็นอัตราผลตอบแทนร้อยละ 81.50

ตาราง 1 จำนวนประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ตอบแบบสอบถามประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

จำแนกตามเขต

เขต	จำนวน ประชากร (คน)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (คน)
สายไหม	194,612	14	13
บางแค	191,966	13	12
บางเขน	190,575	13	11
คลองสามวา	178,958	13	12
บางขุนเทียน	173,144	12	11
ลาดกระบัง	168,309	12	10
ดอนเมือง	165,297	12	10
ประเวศ	164,532	12	11
หนองจอก	159,598	11	9
จตุจักร	160,366	11	10
จอมทอง	156,030	11	10
หนองแขม	153,175	11	9
บางกะปิ	148,964	10	9
บึงกุ่ม	145,514	10	8
มีนบุรี	139,771	10	9
ภาษีเจริญ	129,238	9	8
บางซื่อ	128,995	9	8
ดินแดง	127,260	9	7
ลาดพร้าว	122,196	9	8
พญาศรี	119,349	7	5
สวนหลวง	181,371	7	6
บางกอกน้อย	116,653	7	7
ธนบุรี	115,330	7	6
วังทองหลาง	114,245	6	2
หลักสี่	107,797	6	3
คลองเตย	107,221	6	5
บางบอน	107,140	6	4

เขต	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (คน)
ตลิ่งชัน	105,857	6	4
ดุสิต	104,394	6	3
บางพลัด	96,878	6	4
บางนา	94,415	5	5
สะพานสูง	92,735	5	3
พระโขนง	91,548	5	3
บางคอแหลม	92,273	5	1
คันนายาว	85,094	4	2
ราษฎร์บูรณะ	84,881	4	3
วัฒนา	83,520	4	3
สาทร	82,432	4	3
ยานนาวา	80,843	3	2
ห้วยขวาง	77,002	3	2
ทวีวัฒนา	76,121	2	2
คลองสาน	73,224	8	7
ราชเทวี	71,790	13	12
พญาไท	59,230	8	7
บางกอกใหญ่	56,123	8	5
พระนคร	54,373	8	7
ปทุมวัน	51,557	8	5
ป้อมปราบศัตรูพ่าย	46,280	8	7
บางรัก	38,472	8	7
สัมพันธวงศ์	26,359	7	6
รวม	5,693,345	400	326

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

การรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กรเป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 16 ข้อ ได้แก่ 1) ด้านการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับข้อมูลสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้หลากหลายช่องทางการสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ สื่อ Social โทรศัพท์ การออกแบบการสื่อสารในรูปแบบที่ทันสมัย ทำให้ผู้รับข้อมูลสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เช่น การจัดบุรณิการ การสร้างสื่อโฆษณา การสื่อสารให้ตรงกับความต้องการของผู้รับข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ชัดเจน และแม่นยำและสื่อสารข้อมูลที่ตรงกับวัตถุประสงค์การรับรู้ของผู้รับสารอย่างเห็นได้ชัด 2) ด้านการสร้างความเข้าใจระหว่างกัน จำนวน 4 ข้อ

โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในโอกาสต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดกิจกรรมในช่วงเทศกาลต่าง ๆ การจัดกิจกรรมหรืองานอื่น ๆ การสร้างบรรยากาศให้เกิดความไว้วางใจและมีความเข้าใจกันอย่างสม่ำเสมอ ตระหนักถึงความสัมพันธ์ด้านกายภาพเชิงบวก รวมทั้งการสร้างความรู้สึกที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างกันอย่างเห็นได้ชัด สามารถแสดงออกด้านการสื่อสารและการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) ด้านความไว้วางใจในองค์กร จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการสร้างความรู้สึกที่ดี และสร้างความมั่นใจที่มีต่อองค์กรให้เกิดขึ้นได้อย่างเห็นได้ชัด เช่น การบริการของพนักงานที่เป็นกันเอง สุภาพ พร้อมให้คำแนะนำที่ประทับใจต่อผู้รับบริการ การนำเสนอการดำเนินงานขององค์กรในด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างความเชื่อถือให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดทำสรุปผลการดำเนินงาน เพื่อเผยแพร่ในสื่อต่าง ๆ สร้างความน่าเชื่อถือที่มีต่อองค์กรอย่างสม่ำเสมอ เช่น การแสดง พันธกิจ วิสัยทัศน์ ให้ชัดเจนและเห็นได้ทั่วไป และ 4) ด้านการสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการส่งเสริมช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ จากภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ และการผลักดันกิจกรรมต่าง ๆ จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

การรับรู้ภาพลักษณ์เป็นตัวแปรตาม จำแนกออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 16 ข้อ ได้แก่ 1) ด้านองค์กร จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการสื่อสารโทรคมนาคมที่มีความมั่นคงและเป็นที่ยอมรับ ความเป็นอิสระ มีการบริหารงาน ที่มีประสิทธิภาพอย่างเห็นได้ชัด การบริหารจัดการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และความสามารถด้านผู้นำทางด้านการสื่อสาร และมีบทบาทด้านการสื่อสารโทรคมนาคมของประเทศ 2) ด้านพนักงาน จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานที่มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาทและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีความรวดเร็วและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลาอย่างน่ายกย่องน่าชื่นชมในการให้บริการ 3) ด้านการบริการ จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับมาตรฐานในการให้บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ชัดเจน และมีความน่าเชื่อถือได้ สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้ เพื่อการพัฒนาการให้บริการในด้านต่าง ๆ อยู่เสมอ และการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่และเครื่องมือต่าง ๆ ที่ทันสมัยมาให้บริการแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง และ 4) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการคำนึงถึงจรรยาบรรณทางธุรกิจที่มีต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมของคนในสังคมอยู่เสมอ เช่น การประหยัดทรัพยากรต่าง ๆ การให้ความร่วมมือกับภาครัฐเสมอ ๆ การเข้าร่วม ช่วยเหลือ และสนับสนุนกิจกรรมสาธารณกุศล เช่น ภัยแล้ง อุทกภัย ภัยหนาว หรือบรรเทาสาธารณภัยที่เกิดในเหตุการณ์ต่าง ๆ อยู่เสมอ และการดำเนินงานหรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติ

3.3 คุณภาพของเครื่องมือที่วัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่น และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ และหาค่าอำนาจความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีครอนบาค (Cronbach) ซึ่งการรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.841 – 0.882 และการรับรู้ภาพลักษณ์ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.887 – 0.921 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally และ Berstein (1994) ที่ได้นำเสนอว่า การหาค่าความเชื่อมั่นได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ในระดับมากกว่า 0.70 เป็นค่าที่ยอมรับได้ว่าเครื่องมือที่มีคุณภาพเหมาะสม สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้ สำหรับการหาค่าอำนาจจำแนก

เป็นรายข้อ (Discriminant Power) ใช้เทคนิค Item – total Correlation ซึ่งการรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.424 – 0.650 และการรับรู้ภาพลักษณ์ มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.470 – 0.729 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1987 : 12) ได้นำเสนอว่าการทดสอบค่าอำนาจจำแนกเกินกว่า 0.40 เป็นค่าที่ยอมรับได้ว่าเครื่องมือมีคุณภาพเหมาะสมสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของการรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กรที่มีต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครสามารถแสดงในรูปแบบของสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$\text{สมการ POI} = \beta_0 + \beta_1 \text{AP} + \beta_2 \text{UE} + \beta_3 \text{ET} + \beta_4 \text{OS} + \varepsilon$$

โดย β หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย

ε หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์

POI หมายถึง การรับรู้ภาพลักษณ์โดยรวม

AP หมายถึง ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร ด้านการนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง

UE หมายถึง ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร ด้านการสร้างความเข้าใจระหว่างกัน

ET หมายถึง ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร ด้านความไว้วางใจในองค์กร

OS หมายถึง ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร ด้านการสนับสนุนการดำเนินงาน

องค์กร

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 2 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณของการรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กรกับการรับรู้ภาพลักษณ์โดยรวม ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

ตัวแปร	POI	AP	UE	ET	OS	VIFs
$\bar{X}$	3.47	3.42	3.28	3.33	3.32	
S.D.	0.60	0.78	0.79	0.84	0.60	
POI		0.432*	0.575*	0.591*	0.718*	
AP			0.439*	0.378*	0.590*	1.552
UE				0.483*	0.635*	1.743
ET					0.589*	15.81
OS						2.427

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันโดยรวม ซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระการรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร มีค่าตั้งแต่ 1.552 - 2.427 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity (Black. 2006 : 585)

ตาราง 3 การทดสอบผลกระทบของสัมประสิทธิ์การถดถอยที่มีต่อการรับรู้ภาพลักษณ์โดยรวมของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์ และกิจกรรมโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

การรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร	การรับรู้ภาพลักษณ์โดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.944	0.128	7.366	0.000*
ด้านการนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง (AP)	-0.011	0.035	-0.309	0.758
ด้านการสร้างความเข้าใจระหว่างกัน (UE)	0.122	0.037	3.304	0.001*
ด้านความไว้วางใจในองค์กร (ET)	0.163	0.032	5.048	0.000*
ด้านการสนับสนุนการดำเนินงานองค์กร (OS)	0.485	0.056	8.605	0.000*
F = 107.736, p = 0.000, Adj R ² = 0.568				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 3 พบว่า การรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร ด้านการสร้างความเข้าใจระหว่างกัน ด้านความไว้วางใจในองค์กร และด้านการสนับสนุนการดำเนินงานองค์กร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการรับรู้ภาพลักษณ์โดยรวม เนื่องจาก สิ่งที่สำคัญที่สุดในองค์กร คือการเลือกใช้กระบวนการสื่อสารที่สร้างความเข้าใจให้ตรงกัน มีความเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร หากสามารถสื่อสารและสร้างความเข้าใจระหว่างกัน ในองค์กรได้ จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในองค์กรและทำให้รู้จักสภาพที่แท้จริงขององค์กรเป็นอย่างดีจึงจะเอื้อประโยชน์ในการสื่อสารและเกิดเครือข่ายที่ดีให้กับองค์กรได้ตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุธา พงศ์ถาวรปัญญา ดุษฎี นิลดำ และนันทิดา โอสุกรรม, (2548 : 15 – 18) พบว่า การสื่อสารในองค์กร เพื่อให้ประสบผลสำเร็จต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ผู้บริหารจะต้องใช้การสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ สอดคล้องกับสิ่งที่สื่อสารและบุคคลที่จะสื่อสาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการสื่อสารตามที่ต้องการได้อย่างแท้จริงคือหัวใจหลักของการสื่อสารในองค์กร เนื่องจากการทำงานในองค์กรต้องอาศัยส่วนงานหลาย ๆ ฝ่าย จำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารที่สามารถสื่อให้เข้าใจถึงภารกิจแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี และเป็นการช่วยลดทอนปัญหาภายในองค์กรได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชณี วงศ์สุมิตร (2547 : 125) พบว่า การจะเกิดความไว้วางใจต่อองค์กร ส่งผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรเพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือและการได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวองค์กรจะต้องกำหนดการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ดี นำเชื่อถือและสอดคล้องกับการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง และซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Leblance และ Nguyen (1996 : 30 – 38) พบว่า การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรต่าง ๆ เกิดจากความเกี่ยวข้องกับรูปลักษณะต่าง ๆ ขององค์กรด้วย

เช่น ชื่อเสียงขององค์กร การบริการ ระดับคุณภาพของการสื่อสาร โดยที่สิ่งเหล่านี้จะสามารถนำมาเป็นสิ่งที่เปรียบเทียบในการแข่งขันและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

การรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร ด้านการนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการรับรู้ภาพลักษณ์โดยรวม เนื่องจากสำนักงาน กสทช. มีสำนักบริหารข้อมูลกลาง ที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการและบูรณาการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งเป็นการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องทราบอย่างมีประสิทธิภาพอยู่แล้ว เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร ให้มีความเข้าใจตรงกัน ความถูกต้องของข้อมูลจึงไม่จำเป็นสำหรับการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ รุ่งรัตน์ ชัยสำเริง (2558 : 208 – 209) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ที่นำเสนอต่อประชาชน เพื่อให้ผู้รับข้อมูลสามารถรับข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แม่นยำ และตรงกับความคาดหวังและตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้รับข้อมูลที่มีต่อการนำเสนอ นั้น ๆ ย่อมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นภายในองค์กรในทุก ๆ ด้าน

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.1.1 ควรศึกษาการรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กรมีความสัมพันธ์และมีผลกระทบเชิงบวกต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ในบริบทอื่น ๆ เช่น ระดับมหาวิทยาลัย ผู้ประกอบการสินค้า OTOP เนื่องจากมีลักษณะการดำเนินงานของแต่ละองค์กรแตกต่างกัน เพื่อให้งานวิจัยออกมามีประสิทธิภาพและสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

5.1.2 ควรมีการศึกษาผลกระทบหรือปัจจัยด้านอื่น ๆ ได้แก่ คุณภาพการบริการ การบริการองค์กรอย่างเป็นเลิศ ที่มีต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร เพื่อพัฒนาปรับปรุงการสร้างการรับรู้ภาพลักษณ์และการดำเนินงานขององค์กรให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพรวมทั้งเป็นข้อสนเทศในการพัฒนาและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

5.1.3 ควรมีการศึกษาวิจัยตัวแปรอื่น เช่น กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์นานาชาติ กลยุทธ์การบริหารองค์กรข้ามชาติ เป็นต้น ที่สนับสนุนให้เกิดผลกระทบ และสภาพปัญหาพร้อมอุปสรรคของการรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กรของกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถให้กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

5.1.4 ควรมีการศึกษาวิจัย โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่น ๆ นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก การลงพื้นที่ในการเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลในรูปแบบอื่นที่มีความหลากหลายและเป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ในการบริหารองค์กรซึ่งให้ความสำคัญในเรื่องการรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร ด้านการสร้าง ความเข้าใจระหว่างกัน เนื่องจากการกำหนดทิศทางให้ชัดเจนถึงเป้าหมายในการสร้างการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร ผู้บริหารจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่สุดในการกำหนดแนวทางสร้างจุดแข็งและสร้างความเข้าใจให้ทุกคนในองค์กรได้ทราบเป้าหมายขององค์กรอย่างชัดเจน ว่าองค์กรกำลัง

ก้าวเดินไปในทิศทางใดคือการเข้าใจงาน เข้าใจบทบาทหน้าที่ขององค์กรที่ให้ตรงกัน เพื่อถ่ายทอดการสร้าง การรับรู้ภาพลักษณ์ให้เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ และมุ่งเน้นการรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร ด้านความไว้วางใจในองค์กร เนื่องจากการสร้างเชื่อมั่น สร้างความน่าเชื่อถือ และการส่งเสริมสนับสนุนเป็นสิ่ง ที่องค์กร ควรพึงปฏิบัติด้วยความซื่อตรง เพื่อสร้างความผูกพันต่อประชาชนอย่างชัดเจน ทำให้เกิดความไว้วางใจ ในองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการกำหนดการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ดี ทำให้เกิดน่าเชื่อถือและสอดคล้องกับ การดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

6. สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า การรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร ด้านการสร้างความเข้าใจระหว่างกัน ด้านความไว้วางใจในองค์กร และด้านการสนับสนุนการดำเนินงานองค์กร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการรับรู้ภาพลักษณ์ โดยรวม ซึ่งการรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการรับรู้ภาพลักษณ์ ดังนั้น คณะกรรมการ กสทช. ควรให้ความสำคัญ มุ่งเน้นและสนับสนุนเกี่ยวกับการรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร เพื่อปรับปรุงกลยุทธ์ด้านการสร้างการรับรู้ ภาพลักษณ์องค์กรโดยคำนึงถึงการสื่อสารข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ออกไปสู่กลุ่มเป้าหมายและประชาชน เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่การงาน รวมทั้งการสร้างร่วมมือระหว่างกันต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ ประชาชนด้วย และเพื่อเพิ่มโอกาสทางการตลาดและศักยภาพทางการแข่งขันมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง. (2559). จำนวนราษฎรที่วาระอาณัติจักร. ค้นจาก
http://stat.bora.dopa.go.th/stat/y_stat55.html เมื่อ 20 ตุลาคม 2559.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.
- พรทิพย์ วรจิโรคาทร. (2553). *ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์*. วิทยานิพนธ์ ว.ม.
 กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรทิพย์ พิมพ์สินธุ์. (2545). *ภาพพจน์เป็นสิ่งสำคัญ : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์*. พิมพ์ครั้งที่ 10.
 คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พีระพงษ์ มานะกิจ. (2556). *นโยบายการกำกับดูแลเนื้อหาสื่อภายใต้ กสทช. วารสาร อิศราปริทัศน์*. ปีที่ 2
 ฉบับที่ 4. กรุงเทพมหานคร : บริษัท พี.เอ.ลีฟวิ่ง จำกัด.
- รัชนี้ วงศ์สุมิตร. (2547). *หลักการประชาสัมพันธ์*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รุ่งรัตน์ ชัยสำเร็จ. (2558). *การสื่อสารองค์กร : แนวคิดการสร้างชื่อเสียงอย่างยั่งยืน*. พิมพ์ครั้งที่ 1.
 กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรัช ลภิตนกุล. (2554). *การประชาสัมพันธ์*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย.
- สุธา พงศ์ถาวรวิญญู. ดุษฎี นิลดำ และนันทิดา ไธธรรม. (2548) *หลักการสื่อสารองค์กร*.
 กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุธรรม รัตนโชติ. (2552). *พฤติกรรมองค์กรและการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ท็อป.

- Black, K. (2006). *Business Statistics for Contemporary Decision Making*. USA : John Wiley & Son, Inc.
- Leblance, G., and Nguyen, N. (1996). Cues Used by Customers Evaluating Corporate Image in service firms: An empirical study in financial institutions. *Corporate Communications : An International Journal* , 30-38.
- Nunnally, J. C. and I. H. Bernstein. (1994) *Psychometric Theory*. New York : McGraw – Hill.
- Nunnally, J. C. (1987) *Psychometric Theory* (2nd ed.). New York, NY: McGraw-Hill.
- Porter, L.W. Robert, K.H. (1976) “Communication in Organization” in Marvin D.Dunnette (ed.) *Handbook of Industrial and Organizational psychology*, chicagr : Rand McNally 1533-1589.

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ
การดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4
E-Payment System Reliability on Operational Efficiency of Government
Agencies in the Regional Office of The Comptroller General 4

สุदारัตน์ ภูสมนึก* จารวย สาวิถี² และ พลาญ จันทรจตุรภัทร³
Sudarat Phusomnuk* Charuay Savithi² and Palan Jantarajaturapath³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 จำนวน 236 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน

คำสำคัญ : ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

* นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

* Master Student, Master of Business Administration, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² Assistant Professor, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

³ อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

³ Lecturer, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

Abstract

The purpose of this study was to verify the effect of e-payment system reliability on operational efficiency of government agencies in the regional office of the comptroller general 4. Questionnaires were used for collecting data from 236 executives of government agencies in the regional office of the comptroller general 4. The statistics used for data analysis were mean, standard deviation, multiple correlation analysis, and multiple regression analysis. The results showed that e-payment system reliability in the aspects of performance expectation, social influence, attitude toward the technology, and information security had positive relationships with, and effects on overall operational efficiency.

Keywords : E-Payment System Reliability, Operational Efficiency,

Government Agencies in the Regional Office of The Comptroller General 4

1. บทนำ

ในปัจจุบันประเทศไทยได้มีการนำเทคโนโลยี อุปกรณ์เชื่อมต่อที่ทันสมัย สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุม และพฤติกรรมผู้บริโภคทำให้เกิดข้อมูลต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย ทั้งข้อมูลที่มีโครงสร้างและข้อมูลไร้โครงสร้าง ซึ่งล้วนแล้วแต่มีมูลค่าต่อธุรกิจในยุคปัจจุบัน ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เศรษฐกิจ และสังคมในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็น บุคคลทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานเอกชน รวมถึงธุรกิจทั่วไปได้มีการตื่นตัวและนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นจำนวนมาก ทางรัฐบาลก็ได้ให้ความสำคัญกับบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นให้เป็นแรงผลักดันทางเศรษฐกิจและสังคมให้เจริญก้าวหน้า เพื่อการปฏิรูปการเงินของทุกภาคส่วนเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ที่จะเชื่อมโยงนโยบายต่างๆ ของรัฐให้เกิดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล จากการประเมิน โดยธนาคารโลกพบว่า ระบบดังกล่าวยังช่วยเพิ่มขีดความสามารถด้านการแข่งขัน ลดต้นทุน ในการดำเนินธุรกิจ สร้างความโปร่งใส ลดปัญหาการคอร์รัปชัน และสามารถให้บริการด้านสวัสดิการแก่ประชาชน ได้อย่างทั่วถึง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ที่ก้าวไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน (ฐานเศรษฐกิจ, 2561: เว็บไซต์) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ เพื่อผลักดันให้การใช้เงินสดในประเทศลดน้อยลงและหันมาใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น อันจะทำให้ธุรกรรมทางการเงินและกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่างๆ ดำเนินไปได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น เป็นกลไกสำคัญในการยกระดับศักยภาพในการแข่งขันของภาคธุรกิจ และสร้างความมั่นคงให้กับระบบบริหารจัดการการเงินการคลัง (บุญณมาศ วิจิตรกุลวงศา, 2559: เว็บไซต์) นอกจากนี้ ยังเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทย โดยผู้มีรายได้น้อยสามารถเข้าถึงระบบการเงินได้มากยิ่งขึ้น ด้วยการใช้หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน หมายเลขโทรศัพท์ หรือหมายเลขตามบัตรอื่นของธนาคารพาณิชย์เป็นตัวเชื่อมโยงซึ่งประชาชนจะใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อในการรับเงินช่วยเหลือ และนำไปใช้จ่ายผ่านร้านค้าหรือนำไปใช้กับบริการต่างๆ ของภาครัฐตามที่รัฐบาลจะกำหนดต่อไป

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment System Reliability) เป็นบรรทัดฐานของบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับว่าระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ ง่ายต่อการใช้งานสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน เพื่อยกระดับศักยภาพในการพัฒนาประเทศ ยกย่องคุณภาพ

ชีวิตของประชาชน ส่งเสริมความคล่องตัวทางเศรษฐกิจและกำกับการใช้จ่ายเงินของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์นั้น ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectation) ด้านความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectation) ด้านอิทธิพลของสังคม (Social Influence) ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions) ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (Attitude Toward the Technology) และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security) (สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2555: 10) และ (จตุชัย แพงจันทร์, 2558: 4) ดังนั้น ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์จะนำมาซึ่งการเพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐานด้านการชำระเงิน ส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน และกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่างๆ ให้มีความสะดวก รวดเร็วมายิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่อไป

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Operational Efficiency) เป็นผลลัพธ์ที่สามารถสร้างออกมาโดยมีการกำหนดขั้นตอน และการปฏิบัติงานมีการวัดและการประเมินผลเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมาย เพื่อให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ (สมใจ ลักษณะ, 2547: 246-247) ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (Procuring and Resource Factors) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Operational Processes) และ ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย (Satisfaction of Parties)

ส่วนราชการผู้เบิก (Government) เป็นส่วนราชการที่มีรหัสหน่วยเบิกจ่ายในการเบิกเงินตรงกับกรมบัญชีกลาง หรือคลังจังหวัดในส่วนภูมิภาค แต่ไม่รวมถึงรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หรือหน่วยงานอื่นซึ่งมีกฎหมายบัญญัติให้ฐานะเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งการศึกษาหน่วยงานดังกล่าวเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแล พัฒนาประเทศ พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน และมีศักยภาพ ประกอบกับพัฒนาองค์กรด้านเทคโนโลยีอยู่เสมอ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน สามารถขยายผลได้อย่างรวดเร็ว มีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน และที่สำคัญผู้นำจะต้องมีบทบาท มีวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ สามารถนำมาบูรณาการกับทุกภาคส่วน โดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน คือการพัฒนาประเทศ ยกกระโดดการแข่งขันและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น (เนตร์พัฒนา ยาวีราข, 2558) ซึ่งส่วนราชการผู้เบิกที่ได้นำมาศึกษาจะเป็นส่วนราชการผู้เบิกใน 12 จังหวัดที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคลังเขต 4

สำนักงานคลังเขต 4 (Regional Office of The Comptroller General 4) สำนักงานคลังเขต 4 มีหน้าที่ในการวางแผน จัดทำแผนปฏิบัติการ และดำเนินการตรวจสอบเร่งรัด ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังในเขต โดยสำนักงานคลังจังหวัดที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแล จำนวน 12 แห่ง ได้แก่ กาฬสินธุ์ ขอนแก่น ร้อยเอ็ด มหาสารคาม อุดรธานี เลย มุกดาหาร หนองคาย นครพนม สกลนคร บึงกาฬ และหนองบัวลำภู

จากเหตุผลที่กล่าวมา ผู้วิจัยสนใจศึกษาอิทธิพลของความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าอิทธิพลของความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลกระทบอย่างไรต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไป

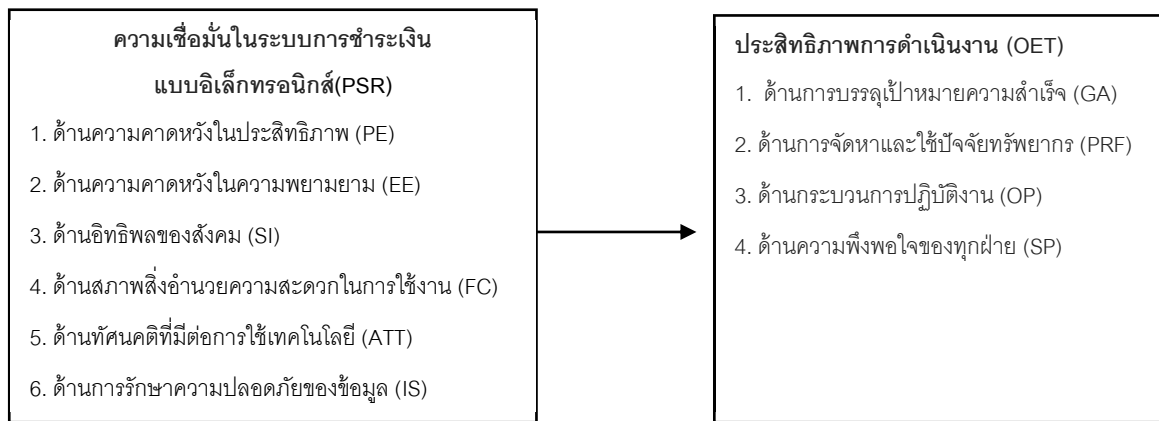
ปรับปรุง และพัฒนาเสริมสร้างทักษะของบุคลากรในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อเป็นสารสนเทศแก่ผู้บริหารในการพัฒนาระบบการชำระเงินของประเทศไทยให้เข้าสู่ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการพัฒนาระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้ประสบความสำเร็จลดปัญหาการทุจริต คอร์รัปชัน เพื่อเป็นการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนต่อไป

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ อิทธิพลของความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์และประสิทธิภาพการดำเนินงาน



2.1 ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment System Reliability)

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง บรรทัดฐานของบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับว่าระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ ง่ายต่อการใช้งาน และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งประกอบด้วย (สิงหะ จิวสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2555: 10) และ (จตุชัย แพงจันทร์, 2558: 4)

2.1.1 ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectation) หมายถึง ความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสามารถวัดได้จากการรับรู้การใช้งานในระบบ แรงจูงใจ ความคาดหวังในผลลัพธ์ รวมไปถึงประสิทธิภาพและประโยชน์ที่จะได้รับ

2.1.2 ด้านความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectation) หมายถึง การรับรู้ความง่ายของการใช้งาน การรับรู้ของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับเทคโนโลยีแตกต่างกัน ดังนั้นเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ ต้องเข้าใจง่ายสามารถเรียนรู้และนำไปใช้งานได้

2.1.3 ด้านอิทธิพลของสังคม (Social Influence) หมายถึง ความเชื่อของบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงการรับรู้ด้านเทคโนโลยี โดยมีปัจจัยทางสังคมเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมกรรับรู้ที่ต่างกัน

2.1.4 ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions) หมายถึง ความเชื่อ ของแต่ละบุคคลว่าโครงสร้างพื้นฐานที่องค์กรมี จะช่วยส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และความพร้อมที่จะนำไปใช้ประโยชน์ สอดคล้อง เหมาะสมกับผู้ใช้งาน

2.1.5 ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (Attitude toward the Technology) หมายถึง ปฏิกริยาทางความรู้สึกโดยรวมของแต่ละบุคคลที่มีต่อการใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยความเชื่อมั่นที่แสดงออกมาจะแตกต่างกัน ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้งาน

2.1.6 ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security) หมายถึง มาตรการที่ใช้ สำหรับป้องกันผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตในการเข้าถึง ลบ แก้ไข หรือขัดขวางไม่ให้ผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตให้ใช้งาน เป็นการปกป้องคุณสมบัติ 3 ด้านของข้อมูล ได้แก่ ความลับ ความถูกต้อง และความพร้อมใช้งาน

2.2 ประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Operational Efficiency)

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง ผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายเหนือคู่แข่งด้วยการใช้ ทรัพยากรต่างๆ ให้คุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด ประกอบด้วย (สมใจ ลักษณะ, 2547: 246-247)

2.2.1 ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) หมายถึง การดำเนินงาน เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เมื่อนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้แล้วทำให้ผลผลิตขององค์กรเป็นไปตาม เป้าหมายที่กำหนดและมีคุณภาพ

2.2.2 ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (Procuring and Resource Factors) หมายถึง ความคุ้มค่าที่ได้จากการใช้ทรัพยากรที่จัดหาและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและ เพียงพอสำหรับการดำเนินงานตามแผนให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

2.2.3 ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Operational Processes) หมายถึง การนำระบบสารสนเทศ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและบุคลากรสามารถทำงานเต็มความสามารถระบบการไหลเวียนงาน ราบรื่นไม่มีข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน

2.2.4 ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย (Satisfaction of Parties) หมายถึง ผลการดำเนินงาน วิธีการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายมีความพร้อมและเต็มใจให้ความช่วยเหลือร่วมมือในการ ทำงานร่วมกับองค์กรอื่น ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องพร้อมเพียงพอต่อการให้บริการ จากที่กล่าวมาข้างต้น จึงตั้งเป็นสมมุติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 : ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความคาดหวังใน ประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกใน จังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

สมมุติฐานที่ 2 : ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความคาดหวัง ในความพยายาม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการ ผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

สมมุติฐานที่ 3 : ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านอิทธิพลของสังคม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้ สำนักงานคลังเขต 4

สมมุติฐานที่ 4 : ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิก ในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

สมมุติฐานที่ 5 : ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

สมมุติฐานที่ 6 : ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง (Population) ที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 จำนวน 291 คน (ฐานข้อมูลหน่วยเบิกจ่ายในระบบ GFMS : สำนักงานคลังจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 จำนวน 12 จังหวัด) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถาม จำนวน 291 ฉบับ เป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องและสมบูรณ์ จำนวน 236 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 81.10 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar, and Day (2001) ได้นำเสนอว่า การส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงถือว่ายอมรับได้ ว่าขนาดตัวอย่างที่ได้มีความเหมาะสมและเพียงพอที่จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา ความเชื่อของบุคคลในเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี โดยวัดจากการรับรู้ การใช้งานในระบบ แรงจูงใจ ความคาดหวังและประโยชน์ที่จะได้รับ 2) ด้านความคาดหวังในความพยายาม ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานของบุคคลเกี่ยวกับเทคโนโลยี เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าใจง่ายสามารถเรียนรู้และนำไปใช้งานได้ 3) ด้านอิทธิพลของสังคม ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา ความเชื่อและการรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีของบุคคล บรรทัดฐานของบุคคล และปัจจัยทางสังคม 4) ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา การส่งเสริมและอำนวยความสะดวกต่อการใช้งาน และความพร้อมที่จะนำไปใช้ประโยชน์ที่สอดคล้องเหมาะสมกับผู้ใช้งาน 5) ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา ปฏิกริยาทางความรู้สึกบุคคลที่มีต่อการใช้งาน และพฤติกรรมที่แสดงที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน 6) ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา มาตรการที่ใช้สำหรับป้องกันผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตในการเข้าถึงข้อมูล หรือขัดขวางไม่ให้ผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตให้ใช้งาน

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน เป็นตัวแปรตาม ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา การดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

โดยมี ระบบสารสนเทศเข้ามา เพื่อให้ผลผลิตขององค์กรเป็นไปตามเป้าหมายและมีคุณภาพ 2) ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา ความคุ้มค่าที่ได้จากการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามแผนที่กำหนด 3) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อการทำงานของบุคลากรอย่างเต็มความสามารถ ระบบการไหลเวียนงานราบรื่นไม่มีข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน 4) ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา วิธีการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย การมีความพร้อมและเต็มใจช่วยเหลือและให้ความร่วมมือกับองค์กรอื่น การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และการมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่พร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง โดยผ่านการพิจารณาเนื้อหาของข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย 1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิกร ยาสสมร ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม 2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มณีนรัตน์ วงษ์ขิม หัวหน้าภาควิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ประจำคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.176 – 0.928 และประสิทธิภาพการดำเนินงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.252 – 0.983 ซึ่งสอดคล้องกับ Rovinelli และ Hambleton (1977 : 49-60) แสดงให้เห็นว่า ค่าอำนาจจำแนกมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ถือว่ารายข้อของแบบสอบถามมีความสอดคล้องกันระหว่างรายข้อของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด และทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.448 - 0.940 และประสิทธิภาพการดำเนินงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.771 - 0.987 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally และ Bernstein (1994) แสดงให้เห็นว่าค่า Alpha มากกว่า 0.7 เป็นค่าที่ยอมรับได้ ถือว่าเป็นเครื่องมือในการวิจัยมีประสิทธิภาพ

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) การทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ซึ่งเขียนสมการได้ ดังนี้

$$\text{สมการ} \quad \text{OET} = \beta_0 + \beta_1\text{PE} + \beta_2\text{EE} + \beta_3\text{SI} + \beta_4\text{FC} + \beta_5\text{ATT} + \beta_6\text{IS} + \epsilon$$

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

ตัวแปร	OET	PE	EE	SI	FC	ATT	IS	VIFs
$\bar{X}$	4.29	4.48	4.07	4.31	4.12	3.97	4.21	
S.D.	0.55	0.55	0.63	0.54	0.63	0.70	0.71	
OET		0.376*	0.407*	0.604*	0.551*	0.613*	0.726*	
PE			0.438*	0.462*	0.247*	0.318*	0.292*	1.392
EE				0.569*	0.582*	0.525*	0.374*	1.912
SI					0.597*	0.579*	0.503*	2.146
FC						0.578*	0.529*	2.123
ATT							0.545*	1.933
IS								1.643

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าตั้งแต่ 1.392 – 2.146 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black, 2006 : 585)

ตาราง 2 การทดสอบผลกระทบของความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงิน แบบอิเล็กทรอนิกส์	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวม (OET)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์	ความคลาดเคลื่อน		
	การถดถอย	มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.761	0.217	3.511	0.001*
ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE)	0.096	0.048	2.037	0.043*
ด้านความคาดหวังในความพยายาม (EE)	-0.072	0.047	-1.508	0.133
ด้านอิทธิพลของสังคม (SI)	0.205	0.060	3.419	0.001*
ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการใช้งาน (FC)	0.079	0.051	1.565	0.119
ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (ATT)	0.160	0.044	3.656	0.000*
ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (IS)	0.366	0.040	9.255	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ด้านอิทธิพลของสังคม (SI) ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (ATT) และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (IS) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม (OET) เนื่องจากความเชื่อมั่นในระบบ การชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เพราะการมีความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) จะทำให้องค์กรทำงานได้อย่างรวดเร็ว งานมีคุณภาพ มีการประมวผลได้อย่างถูกต้อง ข้อมูลที่ได้มีความน่าเชื่อถือจึงส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิจันทร์ ปัญจทวี (2560: บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากร ประกอบด้วย การได้รับการสนับสนุนการใช้ระบบสารสนเทศจากผู้บังคับบัญชา ความคาดหวังจากประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อบุคคลรับรู้ถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศจะเกิดความต้องการในการใช้งาน เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และการมีอิทธิพลของสังคม (SI) จะทำให้องค์กรมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอเพื่อยกระดับและมาตรฐานการให้บริการ รวมไปถึงการพัฒนาฐานข้อมูล การพัฒนาระบบเพื่อรองรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่จะเกิดขึ้นตามมาในอนาคต ทำให้องค์กรเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ปิ่นสุข (2557: บทคัดย่อ) พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ประโยชน์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชัน ทำให้องค์กรสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้งานใหม่ๆ มีความสุขกับการทำงาน สามารถทำงานได้ทุกที่ ทุกเวลา มีความภาคภูมิใจในการให้บริการ ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานด้านต่าง ๆ ดีขึ้นตามไปด้วย สำหรับการมีทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (ATT) จะทำให้องค์กรสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าบุคลากรภายในองค์กรมีทัศนคติที่ดีต่อการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในองค์กร จะทำให้อุบัติการณ์เกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้งานใหม่ๆ มีความสุขกับการทำงาน สามารถทำงานได้ทุกที่ ทุกเวลา มีความภาคภูมิใจในการให้บริการ ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานด้านต่าง ๆ ดีขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทธวดี ทองมาลา (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า ทัศนคติต่อพฤติกรรมยอมรับเทคโนโลยี บรรทัดฐานทางสังคม และการรับรู้ถึงการควบคุม มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี และการพัฒนาบุคลากรเป็นการเชื่อมโยงของปัจจัย และหน่วยงานควรมีความพร้อมของผู้ใช้ระบบให้รับรู้ถึงขั้นตอน และประโยชน์ของระบบ เพื่อการควบคุมภายในที่ดีและได้ข้อมูลสารสนเทศ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร นอกจากนี้การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (IS) จะทำให้องค์กรได้รับความเชื่อมั่นในการให้บริการ เพราะข้อมูลถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานด้านอิเล็กทรอนิกส์ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลจึงส่งผลกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิชา ศรีแสง (2555: บทคัดย่อ) พบว่า การรับรู้ถึงความเสี่ยงของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และความไว้วางใจในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้ ส่วนการรับรู้ถึงการใช้งานง่ายของระบบ การรับรู้ถึงความเสี่ยงของระบบ และความไว้วางใจในระบบมีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ควรมุ่งเน้นและให้ความสำคัญต่อการสร้างความเชื่อมั่น ในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี และด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพตามลำดับ เพื่อเป็นการส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาทักษะของบุคลากรในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

สำหรับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความคาดหวังในความพยายามและด้านสภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการใช้งาน ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม เพราะความคาดหวังในความพยายามนั้นเป็นการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถนำไปใช้งานได้ง่ายขึ้น และสภาพสิ่งแวดล้อมต่อการใช้งานนั้นเป็นความเชื่อของบุคคลว่าการมีโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรที่ดี จะช่วยอำนวยความสะดวกต่อการใช้งานได้ง่ายขึ้น แต่ยังไม่ใช่ว่าปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน และเป็นเพียงปัจจัยเสริมในการนำเทคโนโลยีมาใช้เท่านั้น โดยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน คือ การพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของบุคลากรเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีในอนาคต สอดคล้องกับแนวคิดของสุริยงค์ วงศาพัฒนานันท์ (2557: 26) ที่กล่าวว่า การพัฒนาความรู้และศักยภาพในการทำงานเป็นกระบวนการและผลลัพธ์ ซึ่งครอบคลุมทุกกระบวนการที่ทำให้บุคคลได้พัฒนาความรู้และยังเชื่อมโยงไปถึงการเพิ่มพูนขีดความสามารถที่ช่วยส่งเสริมสมรรถนะ ซึ่งการพัฒนาความรู้ส่วนใหญ่เกิดมาจากการเรียนรู้เป็นกระบวนการเพิ่มทักษะ ค่านิยมทัศนคติ การฝึกฝนประสบการณ์ ดังนั้นการพัฒนาความรู้โดยการฝึกปฏิบัติงานทั้งจากสถานการณ์จำลอง หรือสถานการณ์จริง ก็จะมีส่วนที่นำมาใช้ได้จริง ซึ่งเป็นประโยชน์กับการทำงาน ทำให้งานมีประสิทธิภาพและงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร มากกว่าการพัฒนาความรู้ที่ไม่มีการปฏิบัติ และสอดคล้องกับแนวคิดของ วิชาภรณ์ เลิศสุนิรักษ์ (2561: 99) ที่กล่าวว่า การถ่ายทอดความรู้โดยการนำความรู้ ความเชี่ยวชาญที่มีไปแบ่งปันกับบุคลากรอื่น ๆ เช่น การเสวนา การสัมมนากลุ่ม เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนทัศนคติ ประสบการณ์ในการทำงานระหว่างกัน ก่อให้เกิดประโยชน์ในกระบวนการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จ และสามารถทำงานทดแทนกันได้อย่างสมบูรณ์

5. สรุปผลการวิจัย

ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ดังนั้น หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ควรมุ่งเน้นและให้ความสำคัญต่อการสร้างความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล อิทธิพลทางสังคม ทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี และความคาดหวังในประสิทธิภาพตามลำดับ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะและองค์ความรู้ของผู้ใช้งาน ในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่อไป

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะต่อการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

การวิจัยครั้งนี้ สามารถเป็นข้อมูลในการพัฒนา และปรับปรุงระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 เพื่อให้มีประสิทธิภาพการดำเนินงานมากขึ้น และเป็นสารสนเทศแก่หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 ในการพัฒนาระบบการชำระเงินขององค์กรเข้าสู่ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นแนวทางสำหรับการศึกษาข้อมูล และประโยชน์ที่จะได้รับ

จากระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้สอดคล้องกับกระแสเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และเป็นแนวทางในการลดปัญหาการทุจริต คอร์รัปชันในระยะยาว

6.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ผลการวิจัยสามารถนำไปศึกษาผลกระทบของระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นการสำรวจความพร้อมก่อนที่จะมีการนำระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์มาบังคับใช้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ระบบดังกล่าวสามารถนำมาใช้งานได้ประโยชน์สูงสุด ตลอดจนมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการนำระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพราะแต่ละองค์กรมีความพร้อมแตกต่างกัน เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ว่าให้ความสำคัญมากน้อยเพียงใด และควรจะมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องมารับบริการของแต่ละหน่วยงาน โดยวิธี การสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth – Interview) เช่น สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เป็นหน่วยงานนำร่องที่มีการนำระบบการจ่ายบัตรสวัสดิการแห่งเงินสด และสำนักงานคลังจังหวัดที่มีการจัดทำบัตรสวัสดิการผู้มีรายได้น้อย โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลรายละเอียดที่ตรงประเด็น และสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและสุดท้ายควรมีการศึกษาถึงข้อจำกัดของแต่ละพื้นที่หรือข้อคำถามบางอย่างเพื่อให้ผลการวิจัยเกิดประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุดต่อการนำระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง

- จตุชัย แวงจันทร์. (2558). *Master in Security*. นนทบุรี: โอซีดีฯ.
- ชลธิชา ศรีแสง. (2555). การยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษานาคาร์ กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) Adulation for the use of the E-Payment System A Case Study of Ayudhya Bank Public Company Limited. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย*, 4(1), 35–51. ค้นเมื่อ 17 ตุลาคม 2561, จาก <http://rdi.rmutsv.ac.th/rmutsvrj/download/year4-issue1>
- ฐานเศรษฐกิจ. (2561). *เศรษฐกิจดิจิทัล...?*. บทบรรณาธิการ ปีที่ 38 ฉบับ 3340 ระหว่างวันที่ 15-77 ก.พ. 2561. ค้นเมื่อ 27 พฤศจิกายน 2561, จาก <http://www.thansettakij.com/content/259283>
- เนตรพัฒน์ ยาวินราช. (2558). *การพัฒนาองค์กรและการเปลี่ยนแปลง*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ บริษัท ทริปปี้ด กรุ๊ป.
- ปณณมาศ วิจิตรกุลวงศ์. (2559). *ประเทศไทยยกระดับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์สู่ระดับโลก*: โดยปณณมาศ วิจิตรกุลวงศ์ กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานคณะผู้บริหารบริษัท แอสเซนส์ กรุ๊ป จำกัด. นิตยสาร MBA Connected by PIM, มิ.ย.-ส.ค. 59. ค้นเมื่อ 9 ตุลาคม 2561, จาก <https://mba.pim.ac.th/zh/news/140/ประเทศไทยยกระดับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์สู่ระดับโลก>
- ภัทรวดี ทองมาลา. (2558). *การยอมรับระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ของเจ้าหน้าที่พัสดุของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล*. วิทยานิพนธ์ บ.ม. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ค้นเมื่อ 25 ตุลาคม 2561, จาก kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2010/10216/1/404557.pdf

- วิชชาภรณ์ เลิศสุบินรักษ์. (2561). ผลกระทบของความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการประปาส่วนภูมิภาคเขต 8. วิทยานิพนธ์ กจ.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศศิจันทร์ ปัญจทวี. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. ค้นเมื่อ 25 ตุลาคม 2561, จาก http://www.graduate.cmru.ac.th/core/km_file/365.pdf
- สมใจ ลักษณะ. (2547). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สิงห์ จวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศลาดกระบัง, 2(2), 1-2.
- สุริยงค์ วงศาพัฒนานันท์. (2557). ผลกระทบของการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บข.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อัศรเดช ปิ่นสุข. (2557). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ ระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ค้นเมื่อ 25 ตุลาคม 2561, จาก dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1723/3/
- Aaker, D. A., Kumar, V. and Day, G. S. (2001). *Marketing Research*. New York: John Wiley & Sons.
- Black, K. (2006). *Business statistics for contemporary*. USA: John Wiley & Sons.
- Nunnally, J.C. and Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.
- Rovinelli, R. J. and Hambleton, R. K. (1977). On the Use of Content Specialists in the Assessment of Criterion - Referenced Test Item Validity. *Journal of Educational Research*, 5(1), 49-60.

ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดี
ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
Effect of Welfare Management Efficiency on Employee's Loyalty of Hotel
in Mueang District of Khon Kaen Province

จิตติพงษ์ ธิพย์อำนวย¹ พมลภัส สุวรรณรัตน์² และ พีรวัฒน์ ไชยล้อม³
Jit-ti-pong Thip-amnuay¹ Pornlapas Suwannarat² and Peerawat Chailom³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 287 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน ด้านการให้สิ่งจูงใจ และด้านผลประโยชน์เกื้อกูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีของพนักงาน ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ โดยเฉพาะการให้สิ่งจูงใจ และการให้ผลประโยชน์เกื้อกูลอย่างมีคุณค่า เพื่อให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีการปฏิบัติงานโดยยึดถือการสัมฤทธิ์ผลของงานเป็นหลัก อันจะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีของพนักงานในอนาคตต่อไป

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ความจงรักภักดีของพนักงาน
พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

* นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

* Master Student, Master of Business Administration, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² Assistant Professor, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

³ อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

³ Lecturer, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

Abstract

The purpose of this study was to verify the effect of welfare management efficiency on employee's loyalty of hotel in Mueang District of Khon Kaen province. A questionnaire was used for collecting data from 287 employees of hotel in Mueang District of Khon Kaen province. The statistics used for data analyzes were mean, standard deviation, multiple correlation analysis, and multiple regression analysis. The results showed that welfare management efficiency in the aspects of basic salary, incentives, and benefits had a positive relationship with and effect on overall employee's loyalty. Therefore, hotel executives should focus on the importance of welfare management efficiency, especially for incentives and to provide valuable benefits. To provide employees with morale, the work is based on the achievement of the work, this will result in further employee loyalty.

Keywords : Welfare Management Efficiency, Employee's Loyalty,
Hotel in Mueang District of Khon Kaen Province

1. บทนำ

เนื่องจากในปัจจุบัน ได้ก้าวเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ ที่มีการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจอย่างรวดเร็ว ทำให้องค์กรต่างๆ ได้รับผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรไม่สามารถควบคุมได้ จึงทำให้องค์กรต่างๆ ต้องปรับตัวตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ในปี พ.ศ. 2558 ได้มีการรวมตัวกันของประเทศในภูมิภาคอาเซียนเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) เพื่อความร่วมมือกันทางเศรษฐกิจที่ใกล้ชิดกันมากยิ่งขึ้นของประเทศในภูมิภาคอาเซียนและสร้างอำนาจต่อรองของประเทศในภูมิภาคกับกลุ่มประเทศอื่นๆ ทั่วโลก ดังนั้นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมบริการต่างๆ จะได้รับผลกระทบโดยตรง โดยเฉพาะในธุรกิจโรงแรมที่จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานเพื่อให้องค์กรของตนเองสามารถดำเนินงานให้อยู่รอดต่อไปได้ โดยการนำวิธีการบริหารงานในรูปแบบใหม่มาปรับประยุกต์ใช้ให้เข้ากับองค์กร ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กรในระยะยาว (นิตยา เงินประเสริฐศรี, 2558: 1-22) ธุรกิจโรงแรมมีแนวโน้มการลงทุนสูงขึ้นทั้งในพื้นที่ท่องเที่ยวหลักและพื้นที่ทางเศรษฐกิจโดยมีพื้นที่ขออนุญาตก่อสร้างโรงแรมในปี พ.ศ. 2560 อยู่ที่ 1.5 ล้านตารางเมตร เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 26 จากปี พ.ศ. 2559 ส่งผลให้ในปี พ.ศ. 2561-2563 จะมีอัตราการเข้าพักเพิ่มขึ้นร้อยละ 66-70 ทั้งในพื้นที่เศรษฐกิจและแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ทำให้ทางธุรกิจโรงแรมมีแนวโน้มการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น (พุทธชาติ ลุนคำ, 2560: 1-9) จากสถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรงทำให้นักลงทุนและผู้ประกอบการหลายรายที่ขาดความพร้อมในการดำเนินงาน ต้องประสบกับปัญหาการบริหารจัดการในหลายๆ ด้าน และนอกจากนี้การขาดปัจจัยหลักหรือทรัพยากรในการบริหาร โดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์ จะส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมประสบกับปัญหาต่างๆ ในระยะยาว (กมล รัตนวิระกุล, 2551: 15-92) จะเห็นว่าความสำเร็จขององค์กรเกิดจากทรัพยากรที่เอื้อต่อการดำเนินงาน โดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้น องค์กรต่างๆ จึงให้ความสำคัญกับการบริหารคน เพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในองค์กร และต้องการที่จะได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นพื้นฐานและสวัสดิการที่จำเป็นต่างๆ ด้วยเหตุนี้องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการขององค์กร เพราะจะนำไปสู่ความจงรักภักดีของพนักงานได้ในที่สุด (เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล, 2559: 247-248)

ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ (Welfare Management Efficiency) เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการของคนในองค์กร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งองค์กรจะสามารถตอบสนองได้มากน้อยเพียงใดนั้น ต้องขึ้นอยู่กับศักยภาพขององค์กร ชีตความสามารถ และความคุ้มค่าในการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่บ่งบอกต้นทุนขององค์กรได้ นอกจากนี้การให้ผลประโยชน์เกื้อกูลแก่พนักงานก็เป็นสิ่งที่ต้องกำหนดให้ชัดเจน ซึ่งมีวิธีการและเทคนิคต่างๆในการคิดและประเมินให้เหมาะสมกับพนักงานในตำแหน่งต่างๆได้ ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ประกอบด้วย ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน (Basic Salary) ด้านการให้สิ่งจูงใจ (Incentives) และด้านผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) (กัลยาณี คุณมี, 2554: 303-308) ซึ่งหากองค์กรได้มีการจัดการสวัสดิการที่ดีแล้ว จะทำให้เกิดความจงรักภักดีของพนักงานต่อไป

ความจงรักภักดีของพนักงาน (Employee's Loyalty) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่ชี้ให้เห็นถึงความคิดและทัศนคติในด้านที่ดีต่อองค์กร มักจะแสดงออกผ่านทางพฤติกรรมในการทำงาน โดยส่วนใหญ่จะแสดงถึงความทุ่มเททั้งร่างกายและจิตใจในงานที่ทำการอุทิศตนอย่างเต็มที่ในงานที่ทำเป็นความรู้สึกว่างานที่ทำมีความสำคัญต่อองค์กรรู้สึกว่าเป็นเจ้าของงาน เป็นความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ ตลอดจนมีความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กรและไม่คิดที่จะย้ายไปทำงานที่อื่น (เนตร์พัฒนา ยาวีราช, 2553: 257) โดยความจงรักภักดีของพนักงานนั้น เป็นพฤติกรรมด้านบวกของบุคคล ที่ในธุรกิจต่างๆปรารถนาให้เกิดขึ้นกับพนักงานของตน องค์ประกอบของความจงรักภักดีของพนักงานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านความรักและความศรัทธาในงาน (Job Admiration) ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งาน ที่ปฏิบัติ (Job Quality Development) ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน (Job Procedure Change) และด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน (Job Volunteer) (พิมพ์พิทย บำรุงกิจ, 2555: 7) ดังนั้น หากองค์กรต้องการให้เกิดความจงรักภักดีของพนักงานขึ้น จำเป็นต้องตอบสนองในสิ่งที่พนักงานต้องการ เพราะจะช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงาน และจูงใจให้พนักงานอยู่กับองค์กรตลอดไป ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่จูงใจให้เกิดความภักดีได้

ธุรกิจโรงแรม (Hotel Businesses) เป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการที่มีส่วนขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย เป็นธุรกิจที่นำเงินเข้าสู่ประเทศไทยจำนวนมากจากการเดินทางมาท่องเที่ยวของชาวต่างชาติ เนื่องจากประเทศไทยมีความพร้อมทางสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และมีลักษณะทางภูมิศาสตร์ที่สวยงาม จึงเป็นเป้าหมายหลักของนักท่องเที่ยว (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2559: เว็บไซต์) ซึ่งในปี พ.ศ. 2558 ธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีภาวะการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น จากปัจจัยบวกทางด้านเศรษฐกิจ และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมที่มีมากขึ้น (ทั้งทางบก และอากาศ) การสนับสนุนการค้าการลงทุนในภูมิภาค การจัดโปรโมชั่นด้านการท่องเที่ยวทั้งจากภาครัฐและเอกชน และการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวภายในภูมิภาค อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการอาจได้รับผลกระทบจากอัตราการเข้าพักที่อยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวในภูมิภาคที่ไม่ค่อยหลากหลายและไม่ดึงดูดใจให้มาท่องเที่ยวเท่าใดนัก นอกจากนี้ธุรกิจโรงแรมต้องเผชิญกับปัจจัยเสี่ยงจากอุปทานส่วนเกิน (Over Supply) และการแข่งขันด้านราคาที่รุนแรงขึ้นจากจำนวนธุรกิจโรงแรมและธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในจังหวัด นครราชสีมา ขอนแก่น อุดรธานี อุบลราชธานี และมุกดาหาร เป็นต้น โดยในปี พ.ศ. 2557 มีจำนวนที่พัก 678 แห่ง จำนวนห้องพัก 37,318 ห้อง เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2554 ที่มีจำนวนที่พัก 478 แห่ง และจำนวนห้องพัก 28,511 ห้อง ส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมต้องปรับตัวให้ทันต่อภาวะทางธุรกิจให้มากขึ้น (ชัยวัช ไชวเจริญสุข, 2557: 1-2) และในปี พ.ศ. 2559 ธุรกิจโรงแรมมีแนวโน้มเติบโตยิ่งขึ้น ร้อยละ 4.7-6.0 จากปี พ.ศ. 2558 โดยเฉพาะในเขตพื้นที่ต่างจังหวัด ส่งผลให้การลงทุนในต่างจังหวัดขยายตัวทำให้ ธุรกิจโรงแรมเติบโตในภาพรวม แต่ระดับการแข่งขันมีความรุนแรงมากขึ้นจากจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม จึงมีแนวโน้มใช้กลยุทธ์การแข่งขันด้านราคาทำให้นักท่องเที่ยวมีทางเลือกในการใช้

บริการมากขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการแต่ละรายใช้วิธีการเจาะกลุ่มลูกค้าแตกต่างกัน (ฐานเศรษฐกิจ, 2559: เว็บไซต์) ดังนั้น ธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องพัฒนารูปแบบการให้บริการต่างๆ และให้ความสำคัญกับพนักงาน เนื่องจากงานบริการต้องใช้คนเป็นหลัก โดยเฉพาะฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องให้รางวัลผลตอบแทน และตอบสนองความต้องการของพนักงานให้เหมาะสม ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงถึงประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการขององค์กรที่จะนำไปสู่การสร้าง ความจงรักภักดีของพนักงานในที่สุด

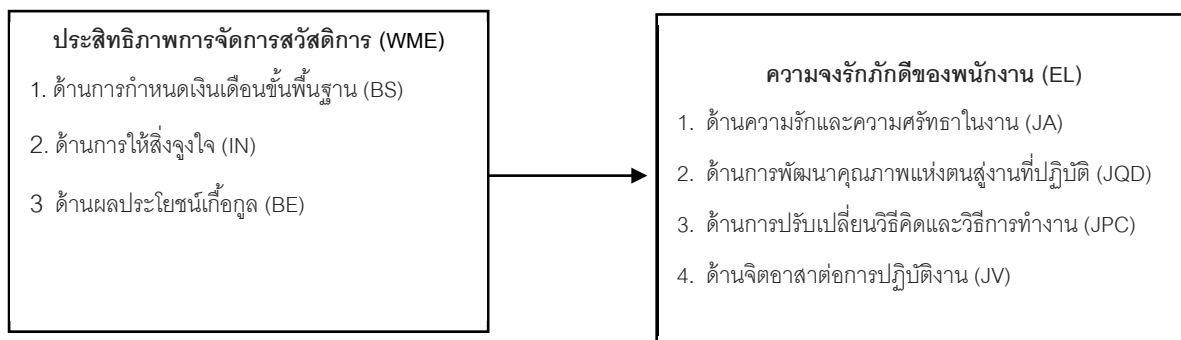
จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัย ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการมีผลกระทบต่อความจงรักภักดีของพนักงานหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาตลอดจนเป็นแนวทางในการประเมินและวางแผนประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ อันจะนำไปสู่การสร้าง ความจงรักภักดีของพนักงาน ให้เกิดขึ้นกับธุรกิจโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่นต่อไป

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ และความจงรักภักดีของพนักงาน



2.1 ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ (Welfare Management Efficiency)

ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ หมายถึง รูปแบบการบริหารจัดการที่พนักงานได้รับ ทั้งที่อยู่ในรูปแบบที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ และการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย (กัลยาณี คุณมี, 2554: 303-308)

2.1.1 ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน (Basic Salary) หมายถึง การได้รับผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินจากองค์กร ในรูปแบบค่าจ้าง และเงินเดือน โดยพิจารณาจากรายละเอียดของงาน และความเพียงพอต่อการดำรงชีพ โดยเกณฑ์การจ่ายผลตอบแทนจะต้องเป็นไปตามตลาดแรงงาน และตามกฎหมายกำหนด

2.1.2 ด้านการให้สิ่งจูงใจ (Incentives) หมายถึง การได้รับรางวัลและผลตอบแทนจากองค์กร เพื่อก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจ ตลอดจนกระตุ้นให้เกิดความตั้งใจในการทำงานมากขึ้น หรือทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กร เพื่อการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งจะอยู่ในรูปแบบของโบนัส ค่าคอมมิชชั่น สิทธิการเป็นผู้ถือหุ้น และผลประโยชน์พิเศษอื่นๆ โดยอิงจากหลักสมรรถนะ หลักคุณธรรม และหลักบรรลุปาหนายงานที่กำหนดไว้

2.1.3 ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) หมายถึง การได้รับผลตอบแทนทางอ้อมจากองค์กร ในรูปแบบของการบริการ หรือผลประโยชน์อื่นๆ ซึ่งมีลักษณะเป็นการประกันสวัสดิการของพนักงาน และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน โดยมีส่วนเสริมเพิ่มเติมต่างๆเข้ามา

2.2 ความจงรักภักดีของพนักงาน (Employee Loyalty)

ความจงรักภักดีของพนักงาน หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลที่เป็นด้านบวก มักแสดงออกในพฤติกรรมการทำงาน ที่มีความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย (พิมพ์หทัย บำรุงกิจ, 2555: 7)

2.2.1 ด้านความรักและความศรัทธาในงาน (Job Admiration) หมายถึง การมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในการทำงาน เห็นคุณค่าในงานที่ตนเองทำ มีจิตสำนึกในงานและรักงานที่ทำมีการกระตือรือร้นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

2.2.2 ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ (Job Quality Development) หมายถึง การมีความมุ่งมั่นในการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานอยู่เสมอ และสร้างศักยภาพให้งานสำเร็จได้

2.2.3 ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน (Job Procedure Change) หมายถึง การพัฒนาการคิดอย่างเป็นระบบของการทำงาน ในการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อให้การทำงานประสบผลสำเร็จ

2.2.4 ด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน (Job Volunteer) หมายถึง ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การไม่นิ่งดูดายต่อองค์กร หรือเอาเปรียบผู้อื่น การเข้าไปช่วยเหลือผู้อื่นโดยการสละเวลาและลงแรงด้วยความสมัครใจ เป็นการพัฒนาจิตวิญญาณให้สูงขึ้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการกำหนดนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีคุณค่า องค์กรต้องตอบสนองต่อความต้องการในค่าตอบแทน และสวัสดิการต่างๆที่จำเป็นให้เพียงพอต่อการดำรงชีพ เพื่อขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน อันจะก่อให้เกิดความจงรักภักดีของพนักงานในอนาคต และพนักงานต้องมีผลลัพธ์แห่งการปฏิบัติงานตามที่องค์กรคาดหวัง ดังนั้นจึงตั้งเป็นสมมุติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 : ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐานมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

สมมุติฐานที่ 2 : ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการให้สิ่งจูงใจ มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

สมมุติฐานที่ 3 : ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ระดับมาตรฐาน 4-5 ดาว จำนวน 1,190 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์, 2561: เว็บไซต์) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ระดับมาตรฐาน 4-5 ดาว จำนวน 400 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2556: 42) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยการแบ่งประชากรเป็นระดับชั้นตามระดับมาตรฐานโรงแรม 4-5 ดาว ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น แล้วสุ่มตัวอย่างทุกระดับชั้นโดยวิธีการสุ่มตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยเริ่มส่งแบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ 30 ตุลาคม 2561 จำนวน 400 ฉบับ ซึ่งกำหนดระยะเวลาในการตอบแบบสอบถามภายใน 21 วัน เมื่อครบกำหนดผู้วิจัยเข้าไปติดต่อรับแบบสอบถามกลับมาเป็นจำนวน 290 ฉบับ ซึ่งมีแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ 3 ฉบับ ดังนั้นแบบสอบถามที่ถูกต้องและสมบูรณ์ จำนวน 287 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 71.75 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar และ Day (2001) ได้นำเสนอว่า การส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงถือว่ายอมรับได้ว่า ขนาดตัวอย่างที่ได้มีความเหมาะสมและเพียงพอที่จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ เป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา การพิจารณาผลตอบแทน การประเมินผลงาน และระดับความยากง่ายของงาน อันจะนำไปสู่หลักเกณฑ์และวิธีการให้สินจ้างที่เป็นธรรม 2) ด้านการให้สิ่งจูงใจ ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การสร้างขวัญและกำลังใจ เพื่อการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ 3) ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา ผลตอบแทนในเชิงการบริการ และการประกันสวัสดิการของพนักงาน เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน

ความจงรักภักดีของพนักงาน เป็นตัวแปรตาม ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความรักและความศรัทธาในงาน ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา การมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในการทำงาน เพื่อให้รักงานที่ทำ และมีการกระตือรือร้นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย 2) ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสูงงานที่ปฏิบัติ ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา การมีความมุ่งมั่นในการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานอยู่เสมอและสร้างศักยภาพให้งานสำเร็จ 3) ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา การพัฒนาการคิดอย่างเป็นระบบและการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน เพื่อให้การทำงานประสบผลสำเร็จ 4) ด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา การเข้าไปช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความสมัครใจ และการมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เพื่อการพัฒนาจิตวิญญาณให้สูงขึ้น

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง โดยผ่านการพิจารณาเนื้อหาของข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญและหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.516 – 0.767 และความจงรักภักดีของพนักงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.673 – 0.830 ซึ่งสอดคล้องกับ Rovinelli และ Hambleton (1977 : 49-60) แสดงให้เห็นว่า ค่าอำนาจจำแนกมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ถือว่ารายข้อของแบบสอบถามมีความสอดคล้องกันระหว่างรายข้อของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด และทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์

แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.807 – 0.859 และความจงรักภักดีของพนักงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.886 – 0.904 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally และ Bernstein (1994) แสดงให้เห็นว่าค่า Alpha มากกว่า 0.7 เป็นค่าที่ยอมรับได้ ถือว่าเป็นเครื่องมือในการวิจัยมีประสิทธิภาพ

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการกับความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$\text{สมการ} \quad EL = \beta_0 + \beta_1 BS + \beta_2 IN + \beta_3 BE + \epsilon$$

เมื่อ	EL	แทน	ความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม
	BS	แทน	ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน
	IN	แทน	ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการให้สิ่งจูงใจ
	BE	แทน	ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านผลประโยชน์ที่ผูกมัด

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวมของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ตัวแปร	EL	BS	IN	BE	VIFs
$\bar{X}$	4.19	4.11	4.15	4.20	
S.D.	0.48	0.42	0.51	0.53	
EL		0.542*	0.731*	0.701*	
BS			0.571*	0.512*	1.522
IN				0.745*	2.525
BE					2.305

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ มีค่าตั้งแต่ 1.522 – 2.525 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006: 585)

ตาราง 2 การทดสอบผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม
ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ	ความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม (EL)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.684	0.189	3.609	0.000*
ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน (BS)	0.166	0.053	3.107	0.002*
ด้านการให้สิ่งจูงใจ (IN)	0.384	0.056	6.869	0.000*
ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล (BE)	0.294	0.052	5.869	0.000*

F = 143.514, p = 0.000, Adj R² = 0.599

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน (BS) ด้านการให้สิ่งจูงใจ (IN) และด้านผลประโยชน์เกื้อกูล (BE) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม (EL) เนื่องจากประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ เป็นรูปแบบของการบริหารจัดการที่พนักงานได้รับจากองค์กร ในการตระหนักถึงคุณค่าของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยอยู่ในรูปแบบ ที่จับต้องได้ และจับต้องไม่ได้ ได้แก่ การกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน คือ เงินเดือน และค่าจ้าง การได้รับสิ่งจูงใจ เช่น โบนัส ผลตอบแทนพิเศษจากการให้บริการ เป็นต้น และการได้รับผลประโยชน์เกื้อกูล ที่จะอยู่ในรูปแบบการได้รับการบริการจากองค์กร เมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองที่เพียงพอแล้ว จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสบายใจ ไม่วิตกกังวล มีขวัญและกำลังใจที่ดี รู้สึกซาบซึ้ง และเกิดพันธสัญญาทางใจ ทำให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน (BS) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกนั้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณา จารีย์ (2557: 112-114) ที่กล่าวว่า ค่าตอบแทนที่บุคลากรได้รับ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และ ด้านเวลา ดังนั้นค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับ จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อันจะเกื้อหนุนให้เกิดความภักดีต่อองค์กร ด้านการให้สิ่งจูงใจ (IN) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกนั้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงฤทัย ณ นครพนม และคณะ (2560: 1180-1189) ที่กล่าวว่า กลยุทธ์การบริหาร ค่าตอบแทนเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการจูงใจให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ค่าตอบแทนจะช่วยจูงใจให้พนักงาน มีความตั้งใจในการทำงาน ตลอดจนเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน และทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กร เพื่อการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับมีทั้งค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และที่ไม่ใช่ตัวเงิน โดยสิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงินเป็นปัจจัยหลักที่จูงใจให้คนมาร่วมงานกับองค์กร และสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงินเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความรักในงาน ความกระตือรือร้น มุมานะในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับแนวคิดของ เดชา เศษะวัฒน์ไพศาล (2559: 248-254) ที่กล่าวว่า การจัดการและการบริหารสวัสดิการที่ดีและมีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ เกิดพันธสัญญาทางใจมีความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข และได้ผลการปฏิบัติงานตามที่คาดหวัง องค์กรเองสามารถบริหารค่าใช้จ่ายให้เหมาะสมกับลักษณะงาน โครงสร้างและสัดส่วนของบุคลากร รวมถึงความต้องการในขณะนั้นๆ และด้านผลประโยชน์เกื้อกูล (BE)

มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกนั้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ Burke (2017: 97-98) ที่กล่าวว่า ผลประโยชน์เกื้อกูลเป็นส่วนสำคัญในการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ของพนักงาน เมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองในผลประโยชน์เกื้อกูลที่เพียงพอ ทำให้พนักงานเกิดความตั้งใจในการทำงาน มีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ มีขวัญและกำลังใจที่ดี และมุ่งประสิทธิภาพของงานเป็นหลัก และนอกจากนี้การให้ผลประโยชน์เกื้อกูลยังส่งผลดีต่อองค์กรในหลายประการ คือ สามารถรักษาระดับค่าตอบแทนที่แข่งขันได้ในอุตสาหกรรมของตน ทำให้ดึงดูดผู้สมัครที่มีคุณภาพสูงในอุตสาหกรรมของตน สร้างขวัญและกำลังใจอันดีระหว่างพนักงาน สร้างแรงจูงใจให้พนักงานเติบโตก้าวหน้าในบริษัท และเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนให้เกิดความภักดีต่อองค์กร ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ โดยเฉพาะการให้สิ่งจูงใจ และการให้ผลประโยชน์เกื้อกูลอย่างมีคุณค่า เพื่อให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีการปฏิบัติงานโดยยึดถือการสัมฤทธิ์ผลของงานเป็นหลัก อันจะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีของพนักงานในอนาคตต่อไป

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ในการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้ผู้ที่สนใจสามารถเพิ่มเติมวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ที่เป็นคำถามปลายปิดให้เป็นคำถามปลายเปิด ตัวอย่างเช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยไม่มีการกำหนดกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคำถามและลำดับขั้นตอนของการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า และใช้กระบวนการในการตีความเพื่อการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็นที่มีความสมบูรณ์มากขึ้น และก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ตลอดจนมีการศึกษาวิจัยผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานที่ส่งผลกระทบในด้านการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในระดับประเทศ และระดับสากล ตลอดจนการเพิ่มตัวแปรแทรกซ้อน ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ เช่น กลยุทธ์ การบริหารสวัสดิการ การจัดการสวัสดิการสมัยใหม่ เป็นต้น เพื่อศึกษาว่ามีผลให้ตัวแปรอิสระมีผลต่อตัวแปรตามที่ดีขึ้นหรือแย่ลง หรือไม่มีผลเลย และควรศึกษากลุ่มตัวอย่างอื่นที่ไม่ใช่ธุรกิจบริการ เป็นธุรกิจอื่นๆ เช่น ธุรกิจนำเข้า ธุรกิจสปา เป็นต้น เพื่อดูว่าประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ สามารถใช้ได้กับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกธุรกิจ นอกจากนี้อาจเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างอื่นที่ไม่ใช่ธุรกิจบริการ เช่น ธุรกิจยานยนต์ เพื่อดูว่าประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการสามารถใช้ได้กับทุกธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจการบริการ หรือธุรกิจการผลิต

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ สามารถเป็นข้อมูลในการวางแผนและประเมินประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการของธุรกิจโรงแรม และเป็นข้อสนเทศในการสร้างความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรม และเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการให้เหมาะสมกับธุรกิจโรงแรม และเป็นข้อสนเทศในการเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์และผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานของโรงแรมและเป็นข้อมูลสำหรับบุคคลที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมต่อไป

6. สรุปผลการวิจัย

ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีของพนักงาน ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ โดยเฉพาะการให้สิ่งจูงใจ และการให้

ผลประโยชน์เกื้อกูลอย่างมีคุณค่า เพื่อให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีการปฏิบัติงานโดยยึดถือการสัมฤทธิ์ผลของงานเป็นหลัก อันจะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีของพนักงานในอนาคตต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กมล รัตนวิระกุล. (2551). *ทำไมโรงแรมจึงล้มเหลว*. กรุงเทพฯ: แอดวานซ์ ฮอสพิทาลิตี คอนซัลแตนท์.
- กัลยาณี คุณมี. (2554). *การบริหารค่าตอบแทนเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2559). *แหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทย*. ค้นเมื่อ 17 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://thai.tourismthailand.org>
- ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์. (2561). *จำนวนพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ระดับมาตรฐาน 4-5 ดาว*. ค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2561, จาก www.kkchamber.com
- ชัยวัช ไชวเจริญสุข. (2557). *ธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. ค้นเมื่อ 27 มีนาคม 2562, จาก https://www.lhbank.co.th/Files/economic/economic_20161207093242.pdf
- ฐานเศรษฐกิจ. (2559). *ปี 59 ธุรกิจโรงแรมเติบโตร้อยละ 4.7-6.0 การลงทุนต่างจังหวัดขยายตัว*. ค้นเมื่อ 17 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://www.thansettakij.com/2016/03/02/34817>
- ดวงฤทัย ณ นครพนม, สายทิพย์ จะโนภาส, ศิริวรรณ เพชรไพร และนิภาภัทร แสนอุบล. (2560). *กลยุทธ์การบริหารค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินที่มีผลต่อความรักในงานของบุคลากรสายวิชาการมหาวิทยาลัยนครพนม: รายงานสืบเนื่องการประชุมสัมมนาวิชาการ (Proceedings) การนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ครั้งที่ 17. สาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยนครพนม*. ค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2561, จาก <http://gnru2017.psru.ac.th/proceeding/352-25600830210630.pdf>
- เดชา เดชะวัฒนไพศาล. (2559). *การจัดการทรัพยากรบุคคล: พื้นฐานแนวคิดเพื่อการบริหาร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2558). *ทฤษฎีองค์การและการออกแบบในคริสต์ศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เนตรพัฒนา ยาวีราช. (2553). *การจัดการสมัยใหม่* (7th ed.). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พิมพ์หทัย บำรุงกิจ. (2555). *การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และการทำงานเป็นทีม ของการเสริมสร้างศักยภาพ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง ศูนย์ประสานการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา*. ค้นเมื่อ 19 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://km.lpc.rmutl.ac.th/wp-content/uploads/2014/06/a2.pdf>
- พุทธชาติ ลุนคำ. (2560). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2561-63: ธุรกิจโรงแรม ธันวาคม 2560*. ค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2560, จาก <https://www.krungsri.com/bank/getmedia/9027bab8-d979-4f28-9ff3-f21444f5dab1/IO>
- วรรณณา จารีย์. (2557). *ค่าตอบแทนกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรห้างสรรพสินค้าไดอานา สาขาหาดใหญ่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ*. ค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2561, จาก [http://kb.tsu.ac.th/jspui/bitstream/123456789/3178/1/วรรณณา จารีย์ 00193969.pdf](http://kb.tsu.ac.th/jspui/bitstream/123456789/3178/1/วรรณณา%20จารีย์%2000193969.pdf)

- Aaker, D. A., Kumar, V. and Day, G. S. (2001). *Marketing Research* (7th ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Black, K. (2006). *Business Statistics for Contemporary*. USA: John Wiley & Sons.
- Burke, Y. P. (2017). *Benefit*. In Technical Career Survival Handbook 100 Things You Need to Know (97–98).
- Nunnally, J.C. and Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.
- Rovinelli, R. J. and Hambleton, R. K. (1977). On the Use of Content Specialists in the Assessment of Criterion - Referenced Test Item Validity. *Journal of Educational Research*, 5(1), 49–60.

ผลกระทบของการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่
ที่มีต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
Effects of Modern Government Procurement and Supply Management on
Practice Efficiency of Supply Administrative Staffs in Mahasarakham University

ปวีศา แสงคำ* และธกานต์ ชาทิวงศ์²
Pawarisa Saengkhram* and Tkan Chatiwong²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบผลกระทบของการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรทางด้านพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 117 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่ ด้านความคุ้มค่า และด้านการตรวจสอบได้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ดังนั้นสรุปได้ว่า การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่ มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของหน่วยงานทุกแห่ง เพราะมีบทบาทและความสำคัญในการช่วยสร้างคุณภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานทางด้านพัสดุในเชิงบวก ทั้งนี้เพราะพัสดุเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและประสิทธิภาพการปฏิบัติในองค์กรถือเป็นหัวใจสำคัญของการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรใดที่มีการสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรทางด้านพัสดุให้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถทางด้านพัสดุอย่างต่อเนื่อง ย่อมจะส่งผลที่ดีต่อตัวองค์กรและตัวของผู้ปฏิบัติงานทางด้านพัสดุ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

คำสำคัญ: การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

* นักวิชาการพัสดุ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

* Supply Analyst, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

² อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² Lecturer, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

Abstract

This study aimed to examine the effects of modern government procurement and supply management on practice efficiency of supply administrative staffs in Mahasarakham University. Data were obtained from 117 supply administrative staffs at Mahasarakham University by uses a questionnaire. For analyzing, mean, standard deviation, multiple correlation analysis and multiple regressions analysis were used as the statistics methods. The finding indicated that the modern government procurement and supply management pertained to worthiness and accountability had a positively relationship with practice efficiency of supply administrative staffs in Mahasarakham University. It can conclude that modern government procurement and supply management significantly affected to the operations of every department. The supply is a crucial tool to increase effectiveness and efficiency in the organizations. Thus, the organizations should support and encourage their supply administrative staffs to continuously improve knowledge of practice efficiency. This would have a positive effect on the organizations and the supply administrative staffs to be able to accurate and better work quality in accordance to rules and regulations.

Keywords: Modern Government Procurement and Supply Management, Practice Efficiency

1. บทนำ

สืบเนื่องจากการมบัญญัติกลาง กระทรวงการคลัง ได้ลงประกาศในราชกิจจานุเบกษาให้พระราชบัญญัติว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ให้มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2560 ที่ผ่านมามีวัตถุประสงค์เพื่อให้การปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ป้องกันปัญหาการทุจริต และเกิดความคุ้มค่าต่อการกิจของหน่วยงานภาครัฐ ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐ จึงได้รับอิทธิพลสำคัญมาจากแนวคิดการบริหารจัดการงานพัสดุภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งส่งผลทำให้หน่วยงานภาครัฐต้องเปลี่ยนแปลงในหลายๆ ด้าน อาทิ ด้านระบบการบริหารงานขององค์กร ด้านระบบการบริหารงบประมาณ ด้านระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านบทบาทและหน้าที่ และด้านระบบการบริหารงานพัสดุ รวมถึงกฎ ระเบียบฯ และข้อบังคับต่าง ๆ ให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับบริบทสิ่งแวดล้อมที่เต็มไปด้วยความยุ่งยาก ซับซ้อน และมีพลวัตสูงอันเกิดจากอิทธิพลของกระแสโลกาภิวัตน์ ดังนั้นกระทรวงการคลังฯ จึงกำหนดแนวคิดการบริหารจัดการพัสดุภาครัฐแนวใหม่ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิรูประบบราชการเพื่อให้การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ มีกรอบการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยกำหนดเกณฑ์มาตรฐานกลาง เพื่อให้หน่วยงานของรัฐทุกแห่งนำไปใช้เป็นหลักปฏิบัติ โดยมุ่งเน้นการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชนให้มากที่สุด ส่งเสริมให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ซึ่งเป็นมาตรการหนึ่งเพื่อป้องกันปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ มีการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างที่คำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการใช้งานเป็นสำคัญ ซึ่งจะก่อให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้จ่ายเงิน มีการวางแผนการดำเนินงาน และมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้การจัดซื้อจัดจ้างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น รวมทั้งเพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล อันจะเป็นการสร้างเชื่อมั่นให้กับสาธารณชนและก่อให้เกิดผลดีกับการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐให้เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างภายใต้ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 กำหนดขั้นตอนและวิธีปฏิบัติตั้งแต่การจัดทำและประกาศแผน

จัดซื้อจัดจ้าง การจัดทำร่างขอบเขตของงานหรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุหรือแบบรูปรายการก่อสร้าง การจัดทำรายงานขอซื้อขอจ้าง การกำหนดหลักเกณฑ์ การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ การดำเนินการซื้อหรือจ้างและวิธีการจัดทำรายงานผลการพิจารณา การอนุมัติสั่งซื้อสั่งจ้าง การทำสัญญา การบริหารสัญญาและการตรวจรับพัสดุ โดยแต่ละขั้นตอนจะต้องดำเนินการในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ผ่านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e-GP) ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนดอย่างเคร่งครัด รวมทั้งเมื่อสิ้นสุดกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ยังกำหนดให้มีการบันทึกรายงานผลการพิจารณา รายละเอียดเอกสารหลักฐาน และจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบข้อมูล เมื่อมีการร้องขอ หากบุคลากรทางด้านพัสดุขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 ระเบียบกระทรวงการคลังว่าการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 กฎกระทรวง และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่หรือผู้เกี่ยวข้อง เพราะวิธีปฏิบัติเปลี่ยนแปลงจากระเบียบของหน่วยงานของรัฐที่เคยปฏิบัติมาก่อน ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านจัดซื้อจัดจ้างหรือผู้เกี่ยวข้อง จะต้องทำความเข้าใจในบริบทที่เปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อให้การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานถูกต้องตามกฎหมาย กฎกระทรวง ระเบียบ และประกาศที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดข้อผิดพลาดในการทำงาน รวมถึงการดำเนินการบันทึกข้อมูลในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐอิเล็กทรอนิกส์จะต้องเป็นไปตามรูปแบบที่กรมบัญชีกลางกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด (กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง, 2561 : 45)

การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่ (Modern Government Procurement and Supply Management) ถือเป็นความสามารถแนวใหม่ของหน่วยงานภาครัฐที่ใช้ในการดำเนินงานด้านการบริหารงานพัสดุให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น สอดคล้องและเป็นไปตามหลักการที่กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลังกำหนด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการบริหารงานพัสดุ โดยมีการจัดซื้อจัดจ้างให้บรรลุผลสำเร็จ ได้ผลิตภัณฑ์และบริการที่ครบถ้วนก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่หน่วยงานภาครัฐ ประหยัดค่าใช้จ่ายและทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และเกิดการสูญเปล่าน้อยที่สุด (กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง, 2561 : 17) โดยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่ มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของหน่วยงานทุกแห่ง ทั้งนี้เพราะพัสดุเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การบริหารงานพัสดุจึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากจะก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัด ทันท่วงที เหตุการณ์ปัจจุบันแล้ว การมีความพร้อมด้านวัสดุและครุภัณฑ์ จึงทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ หากองค์กรใดขาดหลักการบริหารงานพัสดุที่ดีแล้ว การทำงานย่อมจะเกิดความซ้ำซ้อนและสิ้นเปลือง และจะทำให้องค์กรนั้นด้อยประสิทธิภาพ ประกอบกับงานพัสดุเป็นงานที่สนับสนุนแผนงานโครงการต่างๆ ซึ่งได้วางแผนไว้ โดยให้มีพัสดุใช้ตลอดเวลาทำงานและโครงการดำเนินไปได้ส่วนงานด้านอื่นๆ นั้น จะประสบผลสำเร็จไม่ได้หากไม่ได้รับความร่วมมือจากฝ่ายพัสดุ (อิทธิวัฒน์ โยอาศรี, 2561 : 1) ซึ่งการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่มีองค์ประกอบหลักอยู่ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความคุ้มค่า (Worthiness) ด้านความโปร่งใส (Transparency) ด้านการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness) และด้านการตรวจสอบได้ (Accountability) ทั้งนี้องค์ประกอบที่กล่าวมาข้างต้น จะให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐหรือองค์กรและจะนำไปสู่การพัฒนาให้เกิดความสำเร็จขององค์กรต่อไปอย่างต่อเนื่อง (กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง, 2561 : 17)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Practice Efficiency) คือ ผลจากการปฏิบัติงานที่ครบถ้วน ถูกต้องตามกระบวนการที่วางไว้ โดยการนำที่บุคคลมีความรู้ ความสามารถและความเข้าใจที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ ให้บรรลุผลได้ตรงตามวัตถุประสงค์และบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ เพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีความเจริญเติบโตและยั่งยืน และผลงานที่ได้ตรงตามมาตรฐาน มีความถูกต้องตรงตามวิธีการที่กำหนด ทันท่วงที สามารถนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงาน

และลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยที่ใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่าย และตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสามารถที่จะพิจารณาได้จาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ซึ่งในแต่ละองค์กร ทั้งภาครัฐหรือเอกชน ถือว่าการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่สำคัญของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ต่างๆ ประสิทธิภาพการปฏิบัติในองค์กรถือเป็นหัวใจสำคัญของการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กร จะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งด้านการผลิต การบริการมีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและ ชำราชการ ก็ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรเอง (สมใจ ลักษณะ, 2552 : 235) ดังนั้น หากองค์กรใดสามารถสรรหา ชำราชการที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะ และความคิดสร้างสรรค์ที่มีออกมาเพื่อการทำงานให้เกิดการยอมรับและบรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้ และสามารถดึงดูดผู้ที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่ในองค์กรได้นานที่สุดเท่าที่จะนานได้ การบริหารงานขององค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพประกอบกับการบริหารบุคคลที่ดีด้วยจะ ส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (สำนักงานคณะกรรมการการปฏิรูประบบราชการ, 2561 : 2)

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (Mahasarakham University) เป็นสถาบันการศึกษาของรัฐที่ได้รับการจัดอันดับ คุณภาพและมาตรฐานการศึกษาสากล และเป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้และบริการวิชาการแก่สังคมที่มุ่งเน้นที่จะผลิต บัณฑิต มหาบัณฑิตและดุษฎีบัณฑิต ที่มีคุณภาพภายใต้การจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรที่ทันสมัยตามเกณฑ์คุณภาพและ มาตรฐานของชาติและสากล รวมทั้งเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนและประชาคมโลก สร้างองค์ความรู้และ พัฒนานวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่มหรือใช้ประโยชน์ให้กับชุมชนและสังคม พัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ และยกระดับการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยตามหลักธรรมาภิบาล มหาวิทยาลัย มีการสนับสนุนและส่งเสริมให้ มีการทำงานเป็นทีมไปในทิศทางเดียวกัน มีความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีทั้งการเรียนการสอนและการบริหารจัดการ จัดการเรียนการสอนแบบนิสิตเป็นศูนย์กลาง มีอัตลักษณ์ของตัวตนที่มาจากความซื่อสัตย์ และความซื่อตรงเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้ในหลายๆ ด้าน ดังนั้นมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงได้กำหนดมาตรฐานบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ ให้สอดคล้องเป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 เพื่อปฏิบัติงานเกี่ยวกับการ จัดซื้อจัดจ้างของมหาวิทยาลัยมหาสารคามได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2561 : เว็บไซต์)

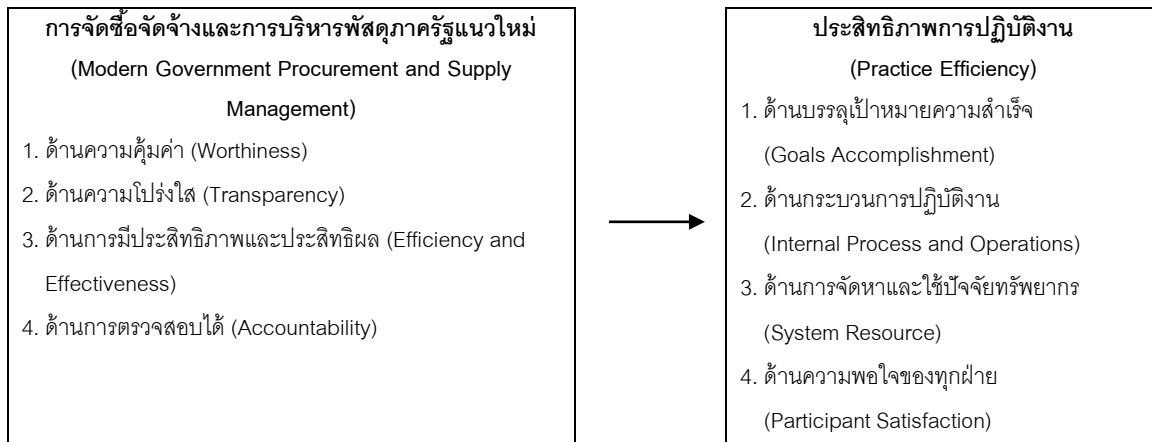
จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยผลกระทบการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ ภาครัฐแนวใหม่ ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบว่า การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่ มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรทางด้านพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานพัสดุภาครัฐของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นข้อมูลในการพิจารณาและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านพัสดุ ของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลสำหรับบุคลากรในการที่จะนำความรู้ด้านการบริหารงานพัสดุภาครัฐแนวใหม่ไปยึดถือปฏิบัติ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านพัสดุให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงไป นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางปฏิบัติให้การดำเนินงานด้านพัสดุขององค์กรสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบ ความสำเร็จได้อย่างยั่งยืนต่อไป

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

การศึกษานี้ การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่ได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระ และมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ซึ่งถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรตาม โดยสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1.

โมเดลของการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่ที่มีต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน



2.1 การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่ (Modern Government Procurement and Supply Management) หมายถึง ความรู้ ความสามารถของหน่วยงานภาครัฐที่ใช้ในการดำเนินงานด้านการบริหารงานพัสดุให้มีประสิทธิภาพสูงสุดสอดคล้องและเป็นไปตามหลักการที่กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลังกำหนด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการบริหารงานพัสดุภาครัฐ โดยมีการจัดซื้อจัดจ้างให้บรรลุผลสำเร็จ ได้ผลิตภัณฑ์และบริการที่ครบถ้วนก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่หน่วยงานภาครัฐประหยัดเวลาใช้กำลังและทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุด และเกิดการสูญเปล่น้อยที่สุด (กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง, 2560 : 17) ประกอบด้วย

2.1.1 ด้านความคุ้มค่า (Worthiness) หมายถึง การดำเนินงานด้านจัดหาพัสดุและได้พัสดุที่ดี มีคุณภาพหรือคุณลักษณะที่ตอบสนองตรงตามวัตถุประสงค์ในการใช้งานของหน่วยงานของรัฐ มีราคาที่เหมาะสมใช้งานได้นาน คุ้มค่าเกิดประโยชน์สูงสุด มีระบบการกำกับดูแลและติดตามผลที่ดีและมีแผนการบริหารพัสดุที่เหมาะสมและชัดเจน

2.1.2 ด้านความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง การดำเนินการจัดหาพัสดุและการบริหารพัสดุดังกล่าวกระทำอย่างเป็นระบบเป็นขั้นตอน และสามารถกระทำโดยเปิดเผย เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมไม่กีดกัน มีการปฏิบัติต่อผู้เสนอราคาทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน มีระยะเวลาที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการยื่นข้อเสนอ มีหลักฐานการดำเนินงานอย่างชัดเจน และมีการเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุทุกขั้นตอน

2.1.3 ด้านการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness) หมายถึง การดำเนินงานด้านการบริหารงานพัสดุที่ต้องมีการวางแผนการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุไว้ล่วงหน้า เพื่อให้การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่องมีกรอบระยะเวลาในการดำเนินงานที่เหมาะสมและชัดเจน เสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด มีตัวชี้วัดที่ชัดเจนในการประเมินผลและเปิดเผยผลสัมฤทธิ์การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ

2.1.4 ด้านการตรวจสอบได้ (Accountability) หมายถึง การดำเนินงานด้านการบริหารงานพัสดุที่ดี ถูกต้องและครบถ้วน มีประสิทธิภาพ มีรายละเอียดวิธีการและขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างและจัดเก็บข้อมูลไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบข้อมูลเมื่อมีการร้องขอ

2.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Practice Efficiency) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้ ความสามารถและความเข้าใจที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ ให้บรรลุผลได้ตรงตามวัตถุประสงค์และบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ และผลงานที่ได้ตรงตามมาตรฐาน มีความถูกต้องตรงตามวิธีการที่กำหนด ทันระยะเวลา สามารถนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยที่ใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่าย (สมใจ ลักษณะ, 2552 : 251) ประกอบด้วย

2.2.1 ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์และบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้และคุณภาพของงานที่ทำสำเร็จ มีความถูกต้องเรียบร้อยและสมบูรณ์ครบถ้วนทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ

2.2.2 ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operation) หมายถึง การนำวิธีการหรือใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เหมาะสมมาช่วยในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร รวมถึงการทำงานที่มีความรวดเร็ว มีความเป็นปัจจุบัน และผลของงานสำเร็จทันเวลาที่กำหนดไว้โดยใช้เวลาน้อยที่สุดและคุ้มค่าสุด

2.2.3 ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource) หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า เช่น ใช้ทุนน้อย ใช้คนน้อย ใช้พลังงานน้อย และใช้วัสดุอุปกรณ์น้อยสำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติที่กำหนด แต่ได้ผลงานตรงตามหรือมากกว่าที่เป้าหมายวางไว้

2.2.4 ด้านความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) หมายถึง ความสำเร็จของผล การปฏิบัติงานที่บรรลุผลตามเป้าหมาย โดยได้ปริมาณและคุณภาพตรงตามความต้องการ งานมีความเชื่อถือในข้อมูลถูกต้องต่อเหตุการณ์ และมีความถูกต้องของผลงาน สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่างๆ โดยกลุ่มคนที่พิจารณา ได้แก่ ผู้บริหาร ข้าราชการเจ้าหน้าที่ ลูกจ้างทุกระดับในหน่วยงาน และประชาชนผู้มาใช้บริการ

จากเหตุผลดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยผลกระทบการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดังสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานการวิจัย 1. : การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่ ด้านความคุ้มค่า มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัย 2. : การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่ ด้านความโปร่งใส มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัย 3. : การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่ ด้านการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัย 4. : การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่ ด้านการตรวจสอบได้ มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง (Population Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรทางด้านพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 135 คน (กองคลังและพัสดุ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2560) ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถาม จำนวน 135 ชุด ซึ่งได้ตอบกลับมา จำนวน 117 ชุดและเป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องครบถ้วนทั้งสิ้น คิดเป็นร้อยละ 86.66 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker,D.A Kumar,V และ Day,G.S (2005) ได้นำเสนอว่า การส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับมาน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

3.2.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบุคลากรทางด้านพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 8 ข้อประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน ตำแหน่งการปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่สังกัด

3.2.2 ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่ของบุคลากรทางด้านพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 21 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความคุ้มค่า จำนวน 6 ข้อ ด้านความโปร่งใส จำนวน 7 ข้อ ด้านการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จำนวน 5 ข้อ และด้านการตรวจสอบได้ จำนวน 3 ข้อ

3.2.3 ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 21 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ จำนวน 6 ข้อ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร จำนวน 5 ข้อ และด้านความพอใจของทุกฝ่าย จำนวน 5 ข้อ

3.3 คุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทดสอบความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงโดย

3.3.1 นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะไปทดลองใช้ (Try – Out) กับบุคลากรทางด้านพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 30 คนแรก และหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item – total Correlation ซึ่งการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.795 – 0.951 และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.788 – 0.923 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally, (1978) ได้นำเสนอว่าการทดสอบค่าอำนาจจำแนกมีค่ามากกว่า 0.4 เป็นค่าที่ยอมรับได้

3.3.2 การหาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม (Reliability) ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Crobach) ซึ่งการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.960 – 0.979 และประสิทธิภาพการปฏิบัติ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.958 – 0.970 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally, J.C. (1978) ได้นำเสนอว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่ามากกว่า 0.7 เป็นค่าที่ยอมรับได้

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดซื้อ

จัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\text{สมการ Practice Efficiency} = \beta_0 + \beta_1 \text{Worthiness} + \beta_2 \text{Transparency} + \beta_3 \text{Efficiency} \\ \text{And Effectiveness} + \beta_4 \text{Accountability} + \epsilon$$

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่โดยรวมและเป็นรายด้านของบุคลากรทางด้านพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความคุ้มค่า	4.48	0.52	มาก
2. ด้านความโปร่งใส	4.56	0.51	มากที่สุด
3. ด้านการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	4.54	0.49	มากที่สุด
4. ด้านการตรวจสอบได้	4.52	0.54	มากที่สุด
โดยรวม	4.53	0.48	มากที่สุด

จากตาราง 1 พบว่า บุคลากรทางด้านพัสดุ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านความโปร่งใส ($\bar{x}=4.56$) ด้านการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ($\bar{x}=4.54$) และด้านการตรวจสอบได้ ($\bar{x}=4.52$) และอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความคุ้มค่า ($\bar{x}=4.48$)

ตาราง 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้านของบุคลากรด้านพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	4.47	0.52	มาก
2. ด้านกระบวนการการปฏิบัติงาน	4.42	0.53	มาก
3. ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร	4.47	0.51	มาก
4. ด้านความพอใจของทุกฝ่าย	4.43	0.54	มาก
โดยรวม	4.45	0.50	มาก

จากตาราง 2 พบว่า บุคลากรทางด้านพัสดุมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ($\bar{x}=4.47$) ด้านบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ($\bar{x}=4.47$) และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ($\bar{x}=4.43$)

ตาราง 3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความสัมพันธ์ระหว่างการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ
แนวใหม่กับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตัวแปร	PTEF	MGW	MGT	MGE	MGA	VIFs
$\bar{x}$	4.45	4.48	4.56	4.43	4.52	
S.D	0.49	0.52	0.50	0.49	0.54	
PTEF	—	0.838*	0.830*	0.819*	0.825*	
MGW		—	0.855*	0.795*	0.800*	4.164
MGT			—	0.866*	0.824*	5.798
MGE				—	0.878*	6.059
MGA					—	5.030

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 3 พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง 0.819 – 0.838 จึงทำการทดสอบ Multicollinearity ปรากฏว่าค่า VIFs อยู่ระหว่าง 4.164 – 6.059 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่ถึงขั้นก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity สอดคล้องกับ Black (2006) ได้เสนอว่าค่า VIFs ซึ่งมีความน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 4 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม
ของบุคลากรทางด้านพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ ภาครัฐแนวใหม่	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.349	0.208	1.676	0.096
ด้านความคุ้มค่า (MGW)	0.337	0.085	3.970	0.000*
ด้านความโปร่งใส (MGT)	0.178	0.103	1.720	0.088
ด้านการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล(MGE)	0.157	0.109	1.439	0.153
ด้านการตรวจสอบได้ (MGA)	0.236	0.090	2.614	0.010*
F = 102.637 p = 0.096 Adj R ² = 0.778				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 พบว่า 1) การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่ ด้านความคุ้มค่า มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม เนื่องจากการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่ ถือเป็นความรู้ ความสามารถที่ใช้ในการดำเนินงานด้านการบริหารงานพัสดุให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อก่อให้เกิดความคุ้มค่า ในการดำเนินงานด้านจัดหาพัสดุและได้พัสดุที่ดี มีคุณภาพหรือคุณลักษณะที่ตอบสนองตรงตามวัตถุประสงค์ในการใช้งานของหน่วยงาน มีราคาที่เหมาะสม ใช้งานได้นานคุ้มค่าเกิดประโยชน์สูงสุด มีระบบการกำกับดูแลและติดตาม

ผลที่ดีและมีแผนการบริหารพัสดุที่เหมาะสมและชัดเจน ซึ่งสอดคล้องและเป็นไปตามหลักการที่กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีการควบคุมและดูแลพัสดุที่อยู่ในความครอบครองให้มีการใช้และการบริหารพัสดุที่เหมาะสม ได้ผลิตภักดิ์และบริการที่ครบถ้วน ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่หน่วยงานภาครัฐประหยัดเวลา ใช้กำลังและทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุด และเกิดการสูญเปล่าน้อยที่สุด คุ้มค่าในการใช้จ่ายเงิน ซึ่งรวมถึงการเก็บการบันทึก การเบิกจ่าย การยืม การตรวจสอบ การบำรุงรักษา และการจำหน่ายพัสดุ ให้เป็นไปตามระเบียบที่รัฐมนตรีกำหนด และสอดคล้องกับแนวคิดของ อธิวัฒน์ โยอาศรี (2561 : 1-2) กล่าวว่า ในการจัดหาพัสดุหรือการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ ให้ส่วนราชการดำเนินการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรมโดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคมมาประกอบประชาชน คุณภาพวัตถุประสงค์ที่จะใช้ราคาและประโยชน์ระยะยาวของส่วนราชการที่จะได้รับประกอบกันไปโดยจะต้องคำนึงถึงคุณภาพและการดูแลและการรักษาเป็นสำคัญให้เกิดความคุ้มค่าที่สุดเพื่อเกิดความคุ้มค่าในการใช้จ่ายเงิน (Value for Money) ความโปร่งใส (Transparency) ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness) และความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงาน (Accountability) การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบต้องมีการบันทึกหลักฐานในการดำเนินการตั้งแต่เริ่มกระบวนการจนได้พัสดุนั้นมาเพื่อใช้ประโยชน์ในราชการ และรวมถึงการตรวจสอบการติดตามประเมินผลด้วย และสอดคล้องกับปวีศา แสงคำ (2560 : บทคัดย่อ) พบว่า ความรู้ด้านการบริหารงานพัสดุภาครัฐ ได้มีบทบาทและความสำคัญในการช่วยสร้างคุณภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานทางด้านพัสดุในเชิงบวก ซึ่งองค์กรใดที่มีการสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรทางด้านพัสดุ ให้มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถทางด้านพัสดุอย่างต่อเนื่อง ย่อมจะส่งผลที่ดีต่อตัวองค์กรและตัวของผู้ปฏิบัติงานทางด้านพัสดุให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับเพราะการปฏิบัติงานทางด้านพัสดุนั้นจะต้องคำนึงถึงความถูกต้อง โปร่งใส และสามารถตรวจสอบ ดังนั้นหากบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารพัสดุภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็น การกำหนดความต้องการพัสดุ การจัดหาพัสดุ การควบคุมพัสดุและการจำหน่ายพัสดุ จะต้องคำนึงถึงกฎ และระเบียบรองรับ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านพัสดุมีคุณภาพด้านการงานที่เชื่อถือได้ ด้านงานที่สำเร็จทันเวลา และด้านผลงานที่ได้มาตรฐานต่อไป อีกทั้งบุคลากรด้านพัสดุยังต้องสามารถจัดหาพัสดุที่ดี มีคุณภาพหรือคุณลักษณะที่ตอบสนองตรงตามวัตถุประสงค์ในการใช้งาน มีราคาที่เหมาะสม ใช้งานได้นานคุ้มค่าเกิดประโยชน์สูงสุด มีระบบการกำกับดูแลและติดตามผลที่ดีและมีแผนการบริหารพัสดุที่เหมาะสมและชัดเจน ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ประหยัดเวลาใช้กำลังและทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุด และเกิดการสูญเปล่าน้อยที่สุด

2) การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่ ด้านการตรวจสอบได้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม เนื่องจากการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่ด้านการตรวจสอบได้ของการบริหารงานพัสดุ ถือเป็นความสามารถของหน่วยงานภาครัฐในการดำเนินงานด้านการบริหารงานพัสดุที่ดี ถูกต้องและครบถ้วน มีประสิทธิภาพ มีรายละเอียดวิธีการและขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง และจัดเก็บข้อมูลไว้อย่างเป็นระบบเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบข้อมูลเมื่อมีการร้องขอ ซึ่งสอดคล้องและเป็นไปตามที่กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง (2561 : 1) ได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานกลาง ให้มีการรอบการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐทุกแห่งทั่วประเทศ ได้นำกรอบการปฏิบัติงานนี้ไปใช้เป็นหลักปฏิบัติ โดยมุ่งเน้นการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชนให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม มีการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างที่คำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการใช้งานเป็นสำคัญ ซึ่งจะก่อให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้จ่ายเงิน มีการวางแผนการดำเนินงานและมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้การจัดซื้อจัดจ้างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดรวมทั้งเพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีการส่งเสริมให้ภาคประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ ซึ่งเป็นมาตรการหนึ่งเพื่อป้องกันปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบใน

การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ประกอบกับมาตรการอื่นๆ เช่น การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะทำให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ อันจะเป็นการสร้างเชื่อมั่นให้กับสาธารณชนและก่อให้เกิดผลดีกับการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ให้เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา บุญวรรณ

(2556 : บทคัดย่อ) พบว่า กลยุทธ์การจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดจ้าง ดังนั้น องค์การควรให้ความสำคัญกับการพัฒนากลยุทธ์การจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งส่งเสริมให้องค์การมีความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป ทั้งนี้การดำเนินการในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลางหรือที่เรียกว่าระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e-GP) เป็นการบันทึกข้อมูล รายงานผลการพิจารณา มีรายละเอียด วิธีการและขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างอย่างครบถ้วน เอกสารหลักฐานจะถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบข้อมูลเมื่อมีการร้องขอ

3) การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่ ด้านความโปร่งใส ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม เนื่องจากการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐของทุกหน่วยงานทั่วประเทศ ต้องดำเนินงานภายใต้กรอบการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยกรมบัญชีกลางฯ ได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานกลาง เพื่อให้หน่วยงานของรัฐทุกแห่งนำไปใช้เป็นหลักปฏิบัติ โดยมุ่งเน้นการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชนให้มากที่สุด ส่งเสริมให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ซึ่งเป็นมาตรการหนึ่งเพื่อป้องกันปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ มีการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างที่คำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการใช้งานเป็นสำคัญ ซึ่งจะก่อให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้จ่ายเงิน มีการวางแผนการดำเนินงาน และมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้การจัดซื้อจัดจ้างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นรวมทั้งเพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล อันจะเป็นการสร้างเชื่อมั่นให้กับสาธารณชนและก่อให้เกิดผลดีกับการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐให้เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง (2561 : 1) ดังนั้นการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ จึงต้องดำเนินการด้วยความโปร่งใส โดยจะเห็นได้จากทุกหน่วยงานภาครัฐ ต้องดำเนินการทุกขั้นตอนผ่านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e-GP) ซึ่งมีการเปิดเผยข้อมูลทุกขั้นตอนจนจบกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างถือเป็นการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดความโปร่งใส เป็นต้น และการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่ ด้านการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม เนื่องจากหน่วยงานภาครัฐทุกแห่งจะต้องดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ภายใต้กรอบของระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ที่กำหนดขั้นตอนและวิธีปฏิบัติตั้งแต่การวางแผน จัดทำและประกาศแผนจัดซื้อจัดจ้างไว้ล่วงหน้า มีกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ชัดเจนตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ ซึ่งระยะเวลาต้องมีความเหมาะสม ชัดเจน เสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้หรือหากไม่เป็นไปตามแผน ต้องมีการปรับแผนฯ ให้สอดคล้องกับการบริหารงานภายในองค์กร ทุกๆ กระบวนการของการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ต้องมีเป็นมาตรฐานกลางเดียวกันทั่วประเทศ ตรงตามที่กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลังกำหนดอย่างเคร่งครัด เพื่อเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

5. สรุปผลการวิจัย

โดยสรุป การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่ ด้านความคุ้มค่า และด้านการตรวจสอบได้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านพัสดุในมหาวิทยาลัย มหาสารคาม สามารถสรุปได้ว่า การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่ มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของหน่วยงานทุกแห่ง มีบทบาทและความสำคัญในการช่วยสร้างคุณภาพการทำงานของผูปฏิบัติงานทางด้านพัสดุในเชิงบวก ทั้งนี้เพราะพัสดุเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติในองค์กรถือเป็นหัวใจสำคัญของการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงาน และองค์กรใดที่มีการสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรทางด้านพัสดุให้มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถทางด้านพัสดุอย่างต่อเนื่อง ย่อมจะส่งผลที่ดีต่อตัวองค์กรและตัวของผู้ปฏิบัติงานทางด้านพัสดุ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

6. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

6.1 องค์กรควรให้ความสำคัญกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เพราะการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่ ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งของการบริหารงานหน่วยงานภาครัฐ และเป็นกลไกที่จะขับเคลื่อนกระบวนการต่างๆ ในองค์กรให้สามารถดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์

6.2 องค์กรควรมุ่งเน้นเพิ่มองค์ความรู้ในการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่ มีการจัดอบรมสัมมนาให้บุคลากรด้านพัสดุอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

6.3 บุคลากรทางด้านพัสดุควรมุ่งเน้นในกระบวนการจัดหาพัสดุอย่างเคร่งครัด และดำเนินการให้เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดตระหนักถึงปัญหา และการป้องกันปัญหาที่เกิดจากการจัดหาพัสดุ ด้วยการปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติที่ได้มีการกำหนดให้ปฏิบัติอย่างระมัดระวังรอบคอบ

6.4 บุคลากรทางด้านพัสดุควรมุ่งเน้นศึกษาและทำความเข้าใจถึงกฎ ระเบียบฯ ข้อบังคับหรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุอย่างเคร่งครัด

7. ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

7.1 ควรมีการศึกษาวิเคราะห์ผลกระทบและความสัมพันธ์ของการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแนวใหม่ ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านพัสดุดองค์กรอื่นๆ เช่น สถาบันอุดมศึกษาภายในประเทศไทย หรือองค์กรอื่นๆ เป็นต้น เพื่อจะได้ข้อมูลที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

7.2 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เช่น องค์กรแห่งความเป็นเลิศ, การกำกับดูแลที่ดีด้านพัสดุ, การควบคุมภายในที่ดีด้านพัสดุ เพื่อวัดประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐหรือไม่อย่างไร

7.3 ควรมีการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เช่น กฎ ระเบียบฯ ข้อบังคับหรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขให้ตรงประเด็นยิ่งขึ้น

7.4 นอกจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ควรใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีอื่น เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth-Interview) และการสัมภาษณ์หรือสนทนาแบบกลุ่ม (Focus Group) เพื่อให้ได้ข้อมูลรายละเอียดที่ตรงประเด็นและสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง. (2561). พระราชบัญญัติว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560. กรุงเทพฯ.
- กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง. (2561). ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560. กรุงเทพฯ.
- กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง. (2561). การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560. กรุงเทพฯ.
- ปวีศา แสงคำ. (2560) ผลกระทบของความรู้ด้านการบริหารงานพัสดุภาครัฐที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางด้านพัสดุมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กองประชาสัมพันธ์และกิจกรรมต่างประเทศ. (2561) ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สืบค้น 1 กรกฎาคม 2561, จาก <http://www.web.msu.ac.th/msucont.php&paction>.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กองการเจ้าหน้าที่. (2561) หน้าที่การความรับผิดชอบ สืบค้น 2 กรกฎาคม 2561, จาก <https://pd.msu.ac.th/pd4/hr>.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กองคลังและพัสดุ. (2560) คำสั่งมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ 3539/2560 เรื่องแต่งตั้งหัวหน้าเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ ให้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ. ลงวันที่ 21 กันยายน 2560. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สำนักงานคณะกรรมการการปฏิรูประบบราชการ. (2561) หลักธรรมาภิบาลกับการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐ. กรุงเทพฯ.
- สุกัญญา บุญวรรณ. (2556) ผลกระทบของกลยุทธ์การจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมใจ ลักษณะ. (2552) การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- อิทธิวัฒน์ โยอาศรี. (2561) สารานุกรมว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐสำหรับพัสดุมือใหม่. กรุงเทพฯ : กรมชลประทาน. สืบค้น 2 กรกฎาคม 2561, จาก <<http://www.athiwat.com/>>.
- อิทธิวัฒน์ โยอาศรี. (2561) ความเสี่ยง ข้อควรระวังและเทคนิคการแก้ไขปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ 2560. กรุงเทพฯ : กรมชลประทาน,
- Aaker, D.A., Kumar, V. & Day, G.S. (2005). *Marketing research*. New York : John Wiley & Son.
- Black, K. (2006). *Business statistics for contemporary decision making* 4th ed. USA : John Wiley & Son.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed). New York : McGraw-Hill.

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา ของรัฐในจังหวัดเชียงใหม่

Factors Affecting Internal Control Effectiveness of Public Secondary Schools in Chiang Mai Province

วัชรฯ คำอ้าย^{1*} นฤนาถ ศราภยวานิช² วรพรรณ ตระการศิรินนท์³ ดุรยา สุขธมยา⁴

Watchara Khamaai¹ Naruanard Sarapaivanich² Worraphan Trakarnsirinont^{3*} Duraya Sukthomya⁴

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาของรัฐในจังหวัดเชียงใหม่ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากบุคลากรของสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาของรัฐในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 399 ราย และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ ตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 และปัจจัยด้านการบริหาร ได้แก่ ด้านการจัดการในองค์กร ด้านนโยบายองค์กร ด้านกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน ด้านการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน และด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.01

จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสถานศึกษาให้สูงขึ้น สถานศึกษาควรมอบหมายภาระงานด้านนโยบายเกี่ยวกับการควบคุมภายในให้ผู้มีตำแหน่งที่สูงกว่า ควรกำหนดโครงสร้างสถานศึกษาให้มีความชัดเจน เหมาะสมกับลักษณะและขนาดของสถานศึกษา ควรกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และบทลงโทษขององค์กรที่ชัดเจน ควรพิจารณาจัดสรรงบประมาณเพื่อการฝึกอบรมพัฒนาทักษะของบุคลากร ควรกำหนดขั้นตอน วิธีการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ชัดเจน และควรมีการวางแผนการปฏิบัติงานด้านการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน, สถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาของรัฐ, โคโซ

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

^{*} Master student, Master of accountancy, Faculty of Business Administration, Chiangmai University

^{2,3} ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

^{2,3} Assistant Professor , Accounting Department, Faculty of Business Administration, Chiangmai University

⁴ อาจารย์, ประจำภาควิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

⁴ Lecturer, Accounting Department, Faculty of Business Administration, Chiangmai University

^{*} Corresponding author. E-Mail address: ohobear20@hotmail.com

Abstract

This research aimed to examine factors affecting internal control effectiveness of public secondary schools in Chiang Mai province. Data collection was completed through the distribution of questionnaires to 399 staffs of public secondary schools in Chiang Mai. All data obtained were, then, analyzed by using the Multiple Linear Regression.

The findings presented that in demographic factor, job position had negative relationship with the COSO's internal control effectiveness at 0.05 significant level. In administrative factors, organizational management, organization policy, working regulations, training, coordination, and budget had positive relationship with the COSO's internal control effectiveness at 0.01 significant level.

The results suggested that assigning internal policies to higher positions, school organizational structure, human resource management policies, working policies, internal coordination and expenditure budgeting may increase an effectiveness of public secondary schools.

Keywords: Internal control effectiveness, Public secondary schools, COSO

1. บทนำ

ในยุคโลกาภิวัตน์ หน่วยงานจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกและต้องมีการปฏิรูปเพื่อให้สามารถบริหารหน่วยงานให้เจริญก้าวหน้าไปได้ การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารได้ทำให้โลกก้าวสู่ยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับผลกระทบจากกระแสสำคัญ เช่น เศรษฐกิจเสรีไร้พรมแดน (Global Market Economy) สังคมบนฐานแห่งความรู้ (Knowledge-based Society) และกระแสประชาธิปไตยและธรรมาภิบาล (Democratic Governance) หน่วยงานที่เรียนรู้ปรับตัวได้ทันก็จะอยู่รอดและก้าวหน้าไปได้ในโลกของการแข่งขัน ส่วนหน่วยงานที่ไม่สามารถเรียนรู้ และปรับตัวให้ทันกับยุคโลกาภิวัตน์นี้ได้ ก็จะประสบปัญหาต่างๆ มากมาย ดังนั้น หน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ จึงต้องมีการปรับตัวและกำหนดกลยุทธ์ในการทำงานใหม่ รวมทั้งจัดหาเครื่องมือด้านการจัดการเข้ามาช่วยในการบริหารงาน การควบคุมภายในเป็นเครื่องมือประเภทหนึ่งที่ถูกนำมาช่วยในการบริหารงาน และเป็นกลไกพื้นฐานสำคัญของกระบวนการกำกับดูแลการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในหน่วยงาน (จันทนา สาขาร และคณะ, 2557) การควบคุมภายใน เป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่ผู้กำกับดูแลฝ่ายบริหาร และบุคลากรขององค์กรจัดให้มีขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจว่า การดำเนินงานของหน่วยงานจะบรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานซึ่งรวมถึงการดูแลรักษาทรัพย์สิน การป้องกันหรือลดความผิดพลาด ความเสียหาย การทุจริตในหน่วยงาน ด้านความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน และด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ (สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน, 2556) ดังนั้น ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ซึ่งหมายถึง การมีขั้นตอน วิธีการควบคุมภายในที่น่าเชื่อถือ เป็นไปตามระเบียบ ข้อกำหนด และแนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานและส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ครบถ้วน ถูกต้อง และทันเวลา (จันทนา และคณะ, 2557) จึงถือเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้หน่วยงานมั่นใจได้อย่างสมเหตุสมผลว่า หน่วยงานจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้

ตามนโยบายของรัฐ ได้มีการกำหนดให้หน่วยงานของรัฐมีการนำเอาระบบการควบคุมภายในไปปรับใช้ในส่วนราชการทุกสังกัดอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็น กระทรวง ทบวง กรม รวมไปถึงสถานศึกษา แนวทางปฏิบัติระบบการควบคุมภายในของภาคราชการ ได้กำหนดขึ้นโดยประยุกต์จากระบบการควบคุมภายในของคณะกรรมการ

ร่วมของสถาบันวิชาชีพที่ให้ความสนับสนุนทางการเงินเพื่อศึกษาวิจัยและพัฒนาเกณฑ์ที่เหมาะสมเกี่ยวกับการควบคุมภายใน (The Committee of Sponsoring organization of the Roadway commission : COSO) ซึ่งเป็นระบบการควบคุมภายในที่ครอบคลุมถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ในการบริหารงาน และเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป องค์ประกอบของระบบการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ประกอบด้วย 1. สภาพแวดล้อมการควบคุม 2. การประเมินความเสี่ยง 3. กิจกรรมการควบคุม 4. สารสนเทศและการสื่อสาร 5. การติดตามและประเมินผล (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2556)

สถานศึกษาของรัฐที่ถือได้ว่ามีบทบาทและความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในประเทศไทย คือสถานศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ซึ่งสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศ เป็นสถานศึกษาที่มุ่งให้มีความรู้ทั้งวิชาการและวิชาชีพที่เหมาะสมกับวัย ความต้องการ ความสนใจ และความถนัด เพื่อให้เข้าใจและรู้จักเลือกอาชีพที่เป็นประโยชน์แก่ตนเองและสังคม เพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาระดับสูงขึ้นไป (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2555) โดยการดำเนินงานของสถานศึกษาจะเกิดประสิทธิภาพและครบถ้วนได้ต้องมีการสนับสนุน และมีการติดตามระบบการควบคุมภายในอย่างต่อเนื่อง (ถาวร พรหมไทย และคณะ, 2558) จังหวัดเชียงใหม่ถือเป็นจังหวัดที่มีความสำคัญของระบบเศรษฐกิจ และเป็นเมืองแห่งการศึกษาซึ่งมีสถานศึกษาในระดับมัธยมศึกษาของรัฐ จำนวน 34 แห่ง ซึ่งทั้ง 34 แห่งได้มีการจัดทำหรือนำระบบการควบคุมภายในของ COSO มาใช้ในการบริหารหน่วยงานเพื่อเตรียมพร้อม หลีกเลี่ยงและป้องกันปัญหาอุปสรรคและความสูญเสีย เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อสถานศึกษา และช่วยในการตัดสินใจเพื่อให้สถานศึกษาดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของสถานศึกษาที่กำหนดไว้ ซึ่งจะนำไปสู่แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการควบคุมภายใน เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและการดำเนินงานของสถานศึกษาไม่ว่าจะเป็นการเรียนการสอนหรือการใช้จ่ายงบประมาณ (กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 34, 2558) อย่างไรก็ตาม ยังพบว่าการดำเนินการของสถาบันการศึกษายังมีปัญหาจากการดำเนินงานหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นการทุจริต หรือการไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่กำหนดไว้ ทำให้การควบคุมภายในของสถานศึกษายังไม่มีประสิทธิภาพตามที่ควร (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2559)

จากการทบทวนวรรณกรรมในอดีต มีหลายปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของหน่วยงาน ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ การดำเนินงาน งบประมาณ การประสานงาน การจัดการในองค์กร การสนับสนุนของผู้บริหาร และความพร้อมของบุคลากร (กมลวรรณ พุฒชาติ, 2553; สุวินชา การพัชชี, 2555 และชุตินันท์ ผลิตจิตร และคณะ, 2560) อย่างไรก็ตามจากการศึกษาถึงแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง พบว่า ความพร้อม และความสามารถของบุคลากร (ชนงค์กรณ์ กุณทลบุตร, 2557) ซึ่งสะท้อนจากระดับการศึกษา และตำแหน่งในงาน ยังอาจเป็นปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน แต่ยังไม่มีการศึกษาถึงผลของปัจจัยเหล่านี้ ต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสถานศึกษา ซึ่งหากขาดปัจจัยเกี่ยวกับความกระตือรือร้นในการศึกษา และตำแหน่งในงานไป อาจทำให้หน่วยงานไม่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการควบคุมภายในภายในองค์กรให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ หรืออาจทำให้ขาดความสมบูรณ์ในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในขององค์กร ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาของรัฐในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของหน่วยงาน

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมภายในตามมาตรฐานการควบคุมภายในตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544 ของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ซึ่งนำเอาแนวคิดการควบคุมภายในตามหลักการควบคุมภายในของ COSO มาใช้ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 สภาพแวดล้อมของการควบคุม (Control Environment) องค์ประกอบที่ 2 การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) องค์ประกอบที่ 3 การควบคุมการปฏิบัติงาน (Control Activities) องค์ประกอบที่ 4 ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล (Information and Communication) องค์ประกอบที่ 5 การติดตามประเมินผล (Monitoring Activities) (สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน, 2558)

ในส่วนของแนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ และการบริหาร ที่นำมาเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาของรัฐในจังหวัดเชียงใหม่ ตัวแปรที่นำมาใช้เป็นตัวแทนของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และด้านบริหาร อ้างอิงจากวรรณกรรมที่ผ่านมา และแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาของสุวินชา การพัชรี (2555 และ 2556) ที่ได้ทำการศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในไว้สองครั้ง (ปี พ.ศ. 2555 และปี พ.ศ. 2556) โดยจากการศึกษาในปี พ.ศ. 2555 พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านอายุ และด้านประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ในด้านการประเมินความเสี่ยงด้านสารสนเทศและการสื่อสาร การติดตามและการประเมินผล ของสถานประกอบการในเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับการศึกษาของกมลวรรณ พุ่มชาติ (2553) ที่พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ อันได้แก่ อายุที่มีความแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการควบคุมภายในตามแนวทางของ COSO ในสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์แตกต่างกันในด้านการประเมินความเสี่ยง นอกจากนี้ ความพร้อม และความสามารถของบุคลากรในการดำเนินกิจกรรม ยังถือเป็นสิ่งสำคัญอีกสิ่งหนึ่งที่จะทำให้อุบัติการณ์สามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ ทำให้เกิดประสิทธิผล และประสิทธิภาพในงานต่างๆ (ชนงกรณ์ กุณทลบุตร, 2557) ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา จึงถือเป็นตัวแปรที่สะท้อนให้เห็นถึงความพร้อม และความสามารถของบุคลากร การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงได้เพิ่มตัวแปรทั้งสองเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ นอกเหนือจากปัจจัยด้านอายุ และด้านประสบการณ์การทำงานที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาแล้ว ดังนั้น สมมติฐานแรกของการศึกษานี้สามารถแสดงได้ ดังนี้

H1: ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO แบ่งเป็น

H1a: ระดับการศึกษาของบุคลากรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO

H1b: อายุของบุคลากรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO

H1c: ตำแหน่งงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO

H1d: ประสบการณ์การทำงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO

ในส่วนของการบริหารซึ่งถือเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของ และหน่วยงาน นับเป็นกลไกสำคัญในการบริหารงานในแต่ละด้านให้ประสบความสำเร็จ เป็นเรื่องสำหรับผู้บริหารระดับสูงจะต้องตระหนักและสนับสนุนเพื่อให้การดำเนินงานในองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ทำให้เกิดประสิทธิผล และประสิทธิภาพในงานต่างๆ โดยตัวแปรที่นำมาใช้เป็นตัวแทนของปัจจัยด้านการบริหารอ้างอิงจากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา และจากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจากการศึกษาค้นคว้าครั้งหลังของสุวินชา การพัชรี (2556) พบว่า ปัจจัยด้านการบริหาร

อันได้แก่ ความพร้อมของบุคลากร และการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ในขณะที่การศึกษาของชุดินันท์ ผดุงจิตร และคณะ (2560) พบว่า ทรัพยากรด้านบุคคล มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในสมัยใหม่ขององค์กรประเภทธุรกิจเครื่องดื่มในประเทศไทย นอกจากนี้ ยังพบว่า มีปัจจัยด้านการบริหารซึ่งครอบคลุมด้านต่างๆ 11 ด้าน มีผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2555) แต่เนื่องจากปัจจัยด้านการบริหารคุณธรรม ด้านการบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม และด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นเรื่องที่ยากต่อการวัด ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้จึงจะศึกษาปัจจัยด้านการบริหารในส่วนที่เหลืออีก 8 ปัจจัยเท่านั้น ประกอบด้วย (1) ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหาร (Dewar (1963 อ้างใน ศุภชัย ลีลิตธรรม, 2554)) (2) ปัจจัยด้านความพร้อมบุคลากร (ชนงกรณ์ กุณทลบุตร, 2557) (3) ปัจจัยด้านการจัดการในองค์กร (วิโรจน์ สารวัตนะ, 2557) (4) ปัจจัยด้านนโยบายขององค์กร (สุวัฒน์ ศิริรินทร์, 2553) (5) ปัจจัยด้านกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน (วิโรจน์ สารวัตนะ, 2557) (6) ปัจจัยด้านการฝึกอบรม (วิโรจน์ สารวัตนะ, 2557) (7) ปัจจัยด้านการประสานงาน (จำเนียร พรหมบุตร, 2551) และ (8) ปัจจัยด้านงบประมาณ (จำเนียร พรหมบุตร, 2551) สมมติฐานที่สองของการศึกษานี้ สามารถแสดงได้ ดังนี้

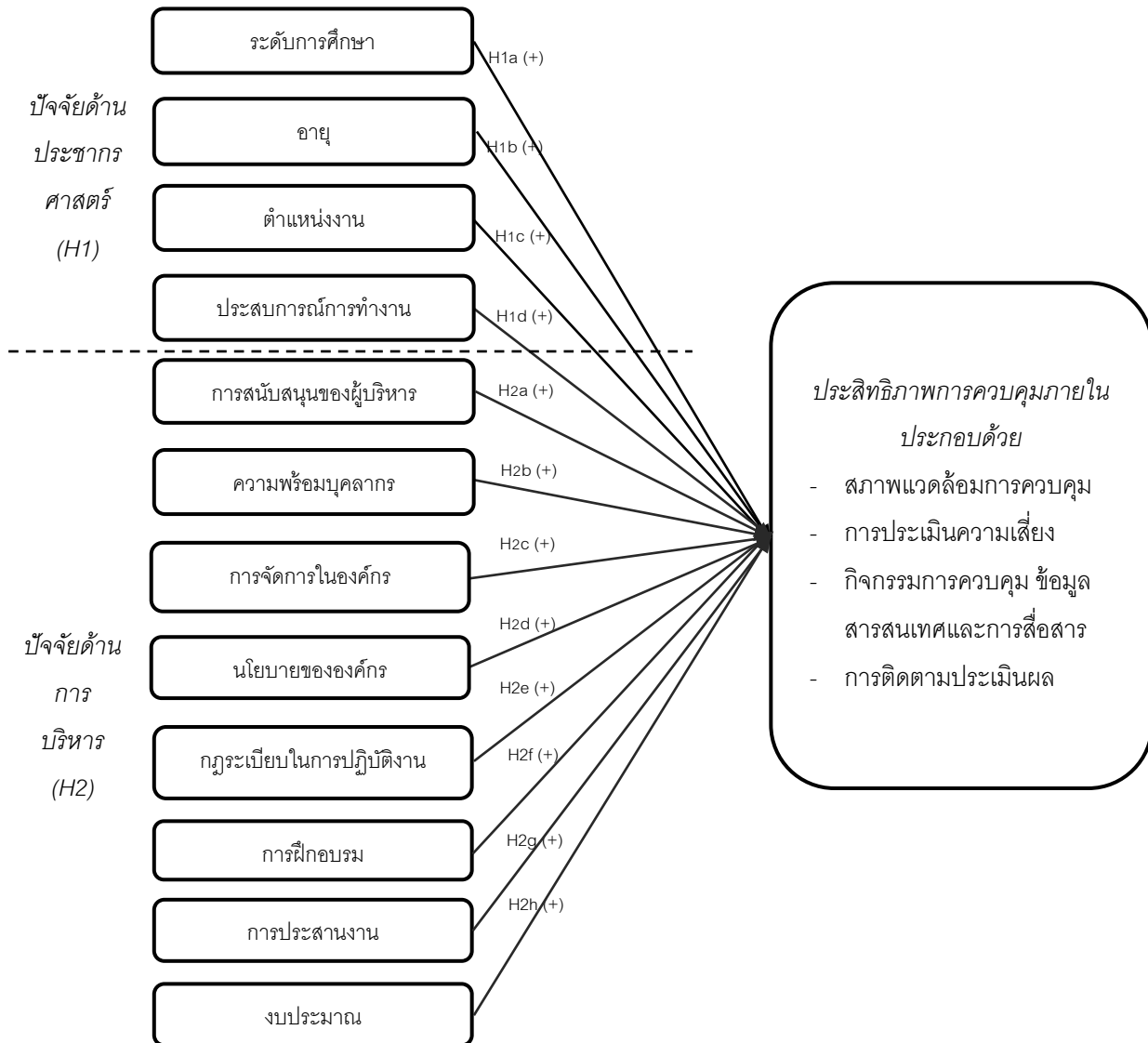
- H2: ปัจจัยด้านบริหารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO แบ่งเป็น
- H2a: การสนับสนุนของผู้บริหารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO
 - H2b: ความพร้อมบุคลากรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO
 - H2c: การจัดการในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO
 - H2d: นโยบายขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO
 - H2e: กฎระเบียบในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO
 - H2f: การฝึกอบรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO
 - H2g: การประสานงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO
 - H2h: งบประมาณมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO

จากข้อสมมติฐานข้างต้นจะสามารถแสดงเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ดังภาพที่ 1

ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และด้านการบริหาร

ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน
ตามแนวคิดของ COSO



3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 ขอบเขตประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ คือ บุคลากรสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานมัธยมศึกษา เขต 34 ปีการศึกษา 2559 จำนวน 2,645 คน จำแนกเป็นผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 118 คน และข้าราชการครู 2,240 คน พนักงานราชการจำนวน 67 คน ลูกจ้างประจำ 128 คน และอัตราจ้าง 92 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 34, 2559) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้ทำการเก็บข้อมูลแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) จากสถานศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานมัธยมศึกษา เขต 34 โดยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการแทนค่าสูตร Yamane (อ้างถึงในธานินท์ ศิลป์จารุ, 2551) จำนวนทั้งหมด 399 คน ซึ่งถือเป็นตัวแทนของประชากรในการวิจัยที่ค่าการคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

เท่ากับร้อยละ 5 (ศิริพงศ์ พงษ์พิพันธุ์, 2553) นอกจากนี้ในจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 399 คนนี้ ได้มีการตรวจสอบผลที่ได้รับแล้วพบว่ามีความครอบคลุมถึงกลุ่มประชากรทั้ง 4 กลุ่มข้างต้นตามสัดส่วนที่ใกล้เคียงกับประชากรของแต่ละกลุ่ม

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยได้พัฒนามาจากการศึกษาเอกสาร และทบทวนวรรณกรรมในอดีต โดยข้อมูลในแบบสอบถามแบ่งออกเป็นส่วนตัวต่าง ๆ ทั้งสิ้น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 5 ข้อคำถาม ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหาร ประกอบด้วย 8 ด้าน โดยด้านที่ 1 มีจำนวน 3 ข้อคำถาม ด้านที่ 2 มีจำนวน 3 ข้อคำถาม ด้านที่ 3 มีจำนวน 3 ข้อคำถาม ด้านที่ 4 มีจำนวน 3 ข้อคำถาม ด้านที่ 5 มีจำนวน 2 ข้อคำถาม ด้านที่ 6 มีจำนวน 3 ข้อคำถาม ด้านที่ 7 มีจำนวน 4 ข้อคำถาม และด้านที่ 8 มีจำนวน 3 ข้อคำถาม รวมทั้งสิ้น 24 ข้อคำถาม ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาของรัฐในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 5 ด้านโดยด้านที่ 1 มีจำนวน 10 ข้อคำถาม ด้านที่ 2 มีจำนวน 4 ข้อคำถาม ด้านที่ 3 มีจำนวน 8 ข้อคำถาม ด้านที่ 4 มีจำนวน 8 ข้อคำถาม และด้านที่ 5 มีจำนวน 7 ข้อคำถาม รวมทั้งสิ้น 37 ข้อคำถาม โดยในข้อคำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ได้พัฒนามาจากข้อคำถามจากการศึกษาของสุวินชา การพัชรี (2555) นอกจากนี้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ยังได้ทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ด้วยการตรวจสอบความเที่ยงของแบบวัดความสอดคล้องภายใน (Internal consistency reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient; α) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแต่ละกลุ่ม ดังนี้

ตาราง 1 แสดงค่าความเชื่อมั่นของคุณภาพของแบบสอบถามโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค

ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหาร		ข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน	
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค		ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค	
การสนับสนุนของผู้บริหาร	0.814	สภาพแวดล้อมการควบคุม	0.907
ความพร้อมของบุคลากร	0.711	การประเมินความเสี่ยง	0.917
การจัดการในองค์กร	0.815	กิจกรรมการควบคุม	0.920
นโยบายขององค์กร	0.813	ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร	0.930
กฎระเบียบในการปฏิบัติงาน	0.756	การติดตามประเมินผล	0.921
การฝึกอบรม	0.869		
การประสานงาน	0.874		
งบประมาณ	0.853		

จากตาราง 1 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคในกลุ่มของความพร้อมของบุคลากร และกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน มีค่าประมาณ 0.7 แสดงถึงคุณภาพของความเที่ยงในระดับพอใช้ ส่วนในกลุ่มของการสนับสนุนของผู้บริหาร การจัดการในองค์กร นโยบายขององค์กร การฝึกอบรม การประสานงาน และงบประมาณ มีค่าประมาณ 0.8 แสดงถึงคุณภาพของความเที่ยงในระดับดี ในขณะที่ในกลุ่มของสภาพแวดล้อมการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามประเมินผล มีค่าประมาณ 0.9 แสดงถึงคุณภาพของความเที่ยงในระดับดีมาก แสดงให้เห็นว่าข้อคำถามของแบบสอบถามใน

ภาพรวมของแต่ละกลุ่มมีคุณภาพของความเที่ยงในระดับที่น่าเชื่อถือได้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544)

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษานี้แบ่งการวัดผลออกมาเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 วัดข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยอาศัยสถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ส่วนที่ 2 วัดระดับของปัจจัยด้านการบริหารและประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาของรัฐในจังหวัดเชียงใหม่ โดยอาศัยการวิเคราะห์ใช้มาตรวัดแบบให้คะแนนหรือการประเมินแบบ Likert Scales ประกอบด้วย 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554 : 103) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) หลังจากนั้นนำค่าที่ได้จากข้อมูลประชากรศาสตร์ และปัจจัยการบริหารไปวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4. ผลลัพธ์การวิจัยและอภิปรายผล

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลที่ได้จากแบบสอบถามแสดงให้เห็นว่า บุคลากรส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 247 คน (ร้อยละ 64.91) มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 30 ถึง 40 ปี จำนวน 165 คน (ร้อยละ 41.36) มีตำแหน่งงานเป็นข้าราชการครูมากที่สุด จำนวน 293 คน (ร้อยละ 73.43) และมีประสบการณ์การทำงานในสถานศึกษาอยู่ในช่วงระหว่าง 6 ถึง 10 ปี จำนวน 124 คน (ร้อยละ 31.08) ซึ่งใกล้เคียงกับประสบการณ์การทำงานในสถานศึกษาไม่เกิน 5 ปี จำนวน 120 คน (ร้อยละ 30.07)

4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหาร

ผลที่ได้จากแบบสอบถามแสดงให้เห็นว่า บุคลากรของสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาของรัฐในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.04 โดยเห็นว่าปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นลำดับแรก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านการจัดการในองค์กร และ ปัจจัยด้านนโยบายขององค์กร คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.09 ปัจจัยด้านกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.06 ปัจจัยด้านงบประมาณ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.01 ปัจจัยด้านการประสานงาน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.00 ปัจจัยด้านความพร้อมของบุคลากร คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.97 และปัจจัยด้านการฝึกอบรม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.92 ตามลำดับ

4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO

ผลที่ได้จากแบบสอบถามแสดงให้เห็นว่า บุคลากรของสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาของรัฐในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่เห็นว่าเห็นว่าการประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.94 โดยกิจกรรมควบคุมมีประสิทธิภาพสูงสุดเป็นลำดับแรก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.04 รองลงมาได้แก่ สภาพแวดล้อมการควบคุม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.00 การติดตามประเมินผล คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.97 การประเมินความเสี่ยง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.83 และข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.80 ตามลำดับ

ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษานี้ สามารถสรุปได้ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปร	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.
ประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO	1.95	5.00	3.9295	0.52304
ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์				
อายุ	0.00	1.00	0.3058	0.46131
ประสบการณ์การทำงาน	0.00	1.00	0.3885	0.48801
ระดับการศึกษา	0.00	1.00	0.3684	0.48298
ตำแหน่งในงาน	0.00	1.00	0.7870	0.40996
ปัจจัยด้านการบริหาร				
การสนับสนุนของผู้บริหาร	2.00	5.00	4.1704	0.56357
ความพร้อมของบุคลากร	2.00	5.00	3.9683	0.52635
การจัดการในองค์กร	1.67	5.00	4.0911	0.55346
นโยบายขององค์กร	2.00	5.00	4.0860	0.59036
กฎระเบียบในการปฏิบัติงาน	2.00	5.00	4.0627	0.69715
การฝึกอบรม	1.67	5.00	3.9156	0.62905
การประสานงาน	1.75	5.00	4.0063	0.63128
งบประมาณ	1.00	5.00	4.0100	0.59489

หมายเหตุ : ตัวแปรอายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งในงาน ปรับข้อมูลเป็นสองช่วงระดับของการวัด

4.4 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO สามารถแสดงได้ตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardized Coefficients) ค่าการทดสอบที (t - value) และค่าการทดสอบพี (p - value) ของตัวแปร

ตัวแปรอิสระ	Standardized Coefficients	t - value	p - value
ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์			
ระดับการศึกษา	-0.044	-1.660	0.098
อายุ	-0.006	-0.166	0.868
ตำแหน่งงาน	-0.070	-2.689	0.007*
ประสบการณ์การทำงาน	0.023	0.638	0.524
ปัจจัยด้านการบริหาร			
การสนับสนุนของผู้บริหาร	0.012	0.369	0.712
ความพร้อมของบุคลากร	0.020	0.632	0.528
การจัดการในองค์กร	0.173	4.600	0.000**
นโยบายขององค์กร	0.155	3.895	0.000**
กฎระเบียบในการปฏิบัติงาน	0.262	7.116	0.000**

ปัจจัยด้านการบริหาร (ต่อ)			
การฝึกอบรม	0.143	3.855	0.000**
การประสานงาน	0.133	3.476	0.001**
งบประมาณ	0.157	4.286	0.000**
Adjusted R ² = 0.776 Std. Error = 0.24776 N = 399			

หมายเหตุ : ** ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 * ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ตัวแปรอิสระที่ทำการศึกษา คือ ปัจจัยด้านการบริหาร อันได้แก่ การจัดการในองค์กร นโยบายองค์กร กฎระเบียบในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม การประสานงาน และ งบประมาณ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO นอกจากนี้ยังพบว่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ ตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO เพิ่มเติมเข้ามาอีกด้วย

ส่วนปัจจัยด้านประชากรศาสตร์อื่นๆ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในสถานศึกษา และปัจจัยด้านการบริหารอื่นๆ ได้แก่ การสนับสนุนของผู้บริหาร ความพร้อมของบุคลากร พบว่าไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO

นอกจากนี้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาของรัฐในจังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ซึ่งเงื่อนไขข้อหนึ่งของการวิเคราะห์ดังกล่าว คือ ตัวแปรอิสระต้องเป็นอิสระต่อกัน ดังนั้น จึงได้ทำการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ด้วยค่า Tolerance และ Variance Inflation Factor เพื่อทดสอบว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ซึ่งถือเป็นการป้องกันการเกิดปัญหา Multicollinearity ที่จะทำให้ผลลัพธ์ของการวิเคราะห์ความถดถอยผิดพลาด โดยค่าที่ได้แสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงผลการทดสอบความเป็นอิสระของตัวแปรด้วยค่า Tolerance และ Variance Inflation Factor

ตัวแปรอิสระ	Tolerance	VIF
อายุ	0.458	2.185
ประสบการณ์	0.422	2.372
ระดับการศึกษา	0.808	1.237
ตำแหน่งในงาน	0.147	6.781
การสนับสนุนของผู้บริหาร	0.551	1.816
ความพร้อมของบุคลากร	0.592	1.689
การจัดการในองค์กร	0.408	2.449
นโยบายองค์กร	0.356	2.805
กฎระเบียบในการปฏิบัติงาน	0.419	2.388
การฝึกอบรม	0.409	2.447
การประสานงาน	0.386	2.590
งบประมาณ	0.419	2.386

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการทดสอบความเป็นอิสระของตัวแปรด้วยค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว ไม่มีค่าเข้าใกล้ 0 และ Variance Inflation Factor แต่ละตัวมีค่าไม่เกิน 10 แสดงว่าไม่มีปัญหาการสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) จึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวเป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ เพื่อทดสอบผลกระทบของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และด้านการบริหารที่มีต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ของสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาของรัฐในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการศึกษาตามข้อสมมุติฐานสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงสรุปผลการศึกษาตามข้อสมมุติฐาน

ตัวแปรตาม		ข้อสมมติฐาน	ตัวแปรอิสระ	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
ประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO	ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	H1a	ระดับการศึกษา	ไม่มีความสัมพันธ์
		H1b	อายุ	ไม่มีความสัมพันธ์
		H1c	ตำแหน่งงาน	มีความสัมพันธ์เชิงลบ
		H1d	ประสบการณ์ทำงานในสถานศึกษา	ไม่มีความสัมพันธ์
	ปัจจัยด้านการบริหาร	H2a	การสนับสนุนของผู้บริหาร	ไม่มีความสัมพันธ์
		H2b	ความพร้อมของบุคลากร	ไม่มีความสัมพันธ์
		H2c	การจัดการในองค์กร	มีความสัมพันธ์เชิงบวก
		H2d	นโยบายขององค์กร	มีความสัมพันธ์เชิงบวก
		H2e	กฎระเบียบในการปฏิบัติงาน	มีความสัมพันธ์เชิงบวก
		H2f	การฝึกอบรม	มีความสัมพันธ์เชิงบวก
		H2g	การประสานงาน	มีความสัมพันธ์เชิงบวก
		H2h	งบประมาณ	มีความสัมพันธ์เชิงบวก

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในสถานศึกษา และปัจจัยด้านการบริหาร ในด้านการสนับสนุนของผู้บริหาร และด้านความพร้อมของบุคลากร ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ซึ่งไม่สอดคล้องกับสุวินชา การพัคดี (2555) และกมลวรรณ พุฒชาติ (2553) ที่พบว่าปัจจัยดังกล่าว มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ความแตกต่างของข้อคำถามในแบบสอบถามบางคำถาม อันเนื่องมาจากการปรับปรุงข้อคำถาม เพื่อให้ข้อคำถามในแต่ละข้อมีความเหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาของรัฐ นอกจากนี้เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลยังมีแตกต่างกัน คือ สถิติที่ใช้ในการศึกษาของสุวินชา การพัคดี (2555) และ กมลวรรณ พุฒชาติ (2553) คือ t-Test, F-Test และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Product-moment Correlation Coefficient) ในขณะที่การศึกษานี้ใช้สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ทั้งนี้เพราะในการทดสอบทางสถิติโดยใช้ t-Test หรือ F-Test เป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระทีละคู่ โดยไม่ได้คำนึงถึงตัวแปรอิสระตัวแปรอื่นๆ

ที่อาจส่งผลกระทบต่อตัวแปรตาม ซึ่งทำให้ไม่สามารถหาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลได้ ในขณะที่การทดสอบทางสถิติโดยใช้สมการถดถอยเชิงพหุเป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม และตัวแปรอิสระหลายตัวไปพร้อมกัน ตัวแปรอิสระแต่ละตัวจึงสามารถควบคุมผลของตัวแปรอิสระตัวอื่นๆ ซึ่งอาจส่งผลของความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม จึงทำให้สามารถหาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลได้ ดังนั้นหากการศึกษาใช้วิธีการทางสถิติที่แตกต่างกัน อาจทำให้ผลลัพธ์ที่ได้มีความแตกต่างกันด้วย

ในขณะที่ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO โดยมีทิศทางความสัมพันธ์ในเชิงลบ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสุวินชา การพัชชี (2556) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสถานประกอบการในเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่าตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ในด้านการประเมินความเสี่ยงด้านสารสนเทศและการสื่อสาร การติดตามและการประเมินผล ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ที่มีตำแหน่งสูงมีภาระงานทั้งในงานบริหาร และการปฏิบัติงานเป็นจำนวนมาก เวลาที่จะมาลงในรายละเอียดของเรื่องขั้นตอน กระบวนการในการปฏิบัติงานการควบคุมภายในอาจจะน้อย ในขณะที่พนักงานที่มีตำแหน่งต่ำกว่าจะมีความรับผิดชอบหรือปริมาณงานที่น้อยกว่า เนื่องจากงานที่รับผิดชอบเป็นประจำและไม่มีส่วนของการบริหารทำให้มีเวลาในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการควบคุมภายในที่มากกว่า

นอกจากนี้ในการศึกษาค้นคว้า ปัจจัยด้านการบริหาร ได้แก่ การฝึกอบรม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ซึ่งสอดคล้องกับสุวินชา การพัชชี (2555) ที่ศึกษาการวิเคราะห์ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายในของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ในส่วนของปัจจัยด้านการบริหารอื่นๆ ได้แก่ การจัดการในองค์กร นโยบายขององค์กร กฎระเบียบในการปฏิบัติงาน การประสานงาน และงบประมาณ พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมภายในของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

ในขณะที่ปัจจัยด้านการบริหารในส่วนของ การสนับสนุนของผู้บริหาร และความพร้อมบุคลากรไม่มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของชุดินันท์ ผดุงจิตร และคณะ (2560) ที่พบว่า ความรับผิดชอบ และภาวะผู้นำของผู้บริหาร โดยการส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานแสดงความคิดเห็นในทุกแง่มุมต่างๆ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนของผู้บริหาร และทรัพยากรด้านบุคคล กล่าวคือ การมีบุคลากรที่ดี มีความสามารถ ซึ่งถือเป็นปัจจัยด้านบริหารเรื่องความพร้อมบุคลากร มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในขององค์กร ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากในการศึกษาของชุดินันท์ที่ใช้การควบคุมภายในสมัยใหม่เป็นตัวแทนในการวัดการควบคุมภายใน และเป็นการทดสอบกับองค์กรของธุรกิจเครื่องดื่มในประเทศไทยซึ่งเป็นองค์กรที่แตกต่างกับการศึกษาในครั้งนี้

5. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

5.1.1 จากข้อค้นพบที่ว่าตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ที่มีตำแหน่งสูงมีภาระงานทั้งในงานบริหาร และการปฏิบัติงานเป็นจำนวนมาก เวลาที่จะมาลงในรายละเอียดของเรื่องขั้นตอน กระบวนการในการปฏิบัติงานการควบคุมภายในอาจจะน้อย ในขณะที่พนักงานที่มี

ตำแหน่งต่ำกว่าจะมีความรับผิดชอบหรือปริมาณงานที่น้อยกว่า เนื่องจากงานที่รับผิดชอบเป็นประจำและไม่มีส่วนของงานบริหารทำให้มีเวลาในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการควบคุมภายในที่มากกว่า ดังนั้นถ้าต้องการให้ประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสถานศึกษามีประสิทธิภาพสูงขึ้นควรมอบหมายภาระงานด้านนโยบายเกี่ยวกับการควบคุมภายในให้ผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่า แต่งานในระดับปฏิบัติงานเกี่ยวกับการควบคุมภายในโดยตรง ควรจะมอบหมายงานให้กับผู้ที่มีตำแหน่งงานที่ต่ำกว่า

5.1.2 จากข้อค้นพบที่ว่า การจัดการในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ดังนั้นถ้าสถานศึกษาต้องการให้การควบคุมภายในมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นควรกำหนดโครงสร้างสถานศึกษาให้มีความชัดเจน แบ่งแยกหน้าที่และมอบหมายหน้าที่ด้านต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน รวมถึงจัดโครงสร้างสถานศึกษาให้เหมาะสมกับลักษณะและขนาดของสถานศึกษา

5.1.3 จากข้อค้นพบที่ว่า นโยบายขององค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน จึงนำมาสู่ข้อเสนอแนะที่ว่าสถานศึกษาให้ความสำคัญเกี่ยวกับนโยบายองค์กรมากเท่าไรก็จะทำให้ประสิทธิภาพการควบคุมภายในสูงมากขึ้นตามเท่านั้น ดังนั้นถ้าหากสถานศึกษาต้องการให้การควบคุมภายในมีประสิทธิภาพมากขึ้น สถานศึกษาจึงควรกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจนและมีนโยบายการบริหารค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อไม่ให้เกิดการสูญเปล่า

5.1.4 จากข้อค้นพบที่ว่า กฎระเบียบในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ดังนั้นถ้าสถานศึกษาต้องการให้การควบคุมภายในมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นควรกำหนดมาตรฐานนโยบาย ระเบียบในการปฏิบัติงาน กำหนดบทลงโทษที่ชัดเจน กรณีที่บุคลากรไม่ถือปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน

5.1.5 จากข้อค้นพบที่ว่า การฝึกอบรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ดังนั้นถ้าสถานศึกษาต้องการให้การควบคุมภายในมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นควรพิจารณาความต้องการฝึกอบรมของบุคลากรเพื่อพัฒนาทักษะ ตลอดจนการจัดสรรงบประมาณทรัพยากร เครื่องมือสำหรับการจัดฝึกอบรมให้กับบุคลากร รวมถึงกระบวนการพัฒนามูลฐานบุคลากรอย่างเป็นระบบที่มีความชัดเจนและสม่ำเสมอ

5.1.6 จากข้อค้นพบที่ว่า การประสานงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน จึงนำมาสู่ข้อเสนอแนะที่ว่าสถานศึกษาให้ความสำคัญเกี่ยวกับการประสานงานมากเท่าไรก็ตามแล้ว จะทำให้ประสิทธิภาพการควบคุมภายในสูงมากขึ้นตามเท่านั้น ดังนั้นถ้าหากสถานศึกษาต้องการให้การควบคุมภายในมีประสิทธิภาพมากขึ้น สถานศึกษาจึงควรกำหนดขั้นตอน วิธีการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ชัดเจน ทั้งนี้ต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานเป็นประจำ และผู้บริหารต้องให้ความสำคัญต่อการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในสถานศึกษา รวมทั้งมีการสนับสนุนงบประมาณทรัพยากรด้านการประสานงานในองค์กรเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรด้วย

5.1.7 จากข้อค้นพบที่ว่า งบประมาณ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ดังนั้นถ้าสถานศึกษาต้องการให้การควบคุมภายในมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นควรมีการวางแผนการปฏิบัติงานด้านการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย จัดสรรงบประมาณให้กับแผนงานโครงการที่ชัดเจน รวมถึงติดตามการใช้จ่ายเทียบกับงบประมาณที่วางไว้ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่ามีการใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่าและประหยัด

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ในการศึกษารุ่นนี้ได้ทำการศึกษปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาของรัฐในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาของรัฐในจังหวัดเชียงใหม่ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้ได้ข้อมูลวิเคราะห์ในเชิงกว้างจึงควรขยายผลการศึกษไปยังสถานศึกษาตามเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดต่างๆ หรือตามส่วนภาคต่างๆ ในประเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาของรัฐเป็นลำดับถัดไป นอกจากนี้ยังอาจเพิ่มการศึกษาอิทธิพลเชิงการเป็นตัวแปรคั่นกลาง (Mediator) และตัวแปรกำกับ (Moderator) เข้าไปในการศึกษาในอนาคต เพื่อให้ผลการศึกษาสะท้อนถึงความซับซ้อนของการควบคุมภายในภายใต้บริบทที่แตกต่างกันขององค์กร และยังเป็นการช่วยเพิ่มให้องค์ความรู้ด้านดังกล่าวมีความสมบูรณ์ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

6. สรุปผลการศึกษา

การศึกษารุ่นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาของรัฐในจังหวัดเชียงใหม่ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากบุคลากรของสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาของรัฐในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 399 ราย และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาของรัฐในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ตำแหน่งงานโดยมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO

ปัจจัยด้านการบริหารได้แก่ การจัดการในองค์กร นโยบายองค์กร กฎระเบียบในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม การประสานงาน และงบประมาณซึ่งมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ส่วนปัจจัยการบริหารด้านการสนับสนุนของผู้บริหาร และความพร้อมของบุคลากร ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO

เอกสารอ้างอิง

- กมลวรรณ พุฒชาติ. (2553). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการควบคุมภายในโดยการประเมินตนเอง (Control Self-Assessment: CSA) ของทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 34. (2558). *ข้อมูลนักเรียนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 34. คั่นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2559*, จาก http://www.secondary34.go.th/UserFile/File_DOWNLOAD/datainfo.
- จันทนา สาขากร และคณะ. (2557). *การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน*. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์.
- จำเนียร พรหมบุตร. (2551). *แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการประสานงานของสมาคมโรงเรียนเอกชน จังหวัดเชียงราย*. การค้นคว้าแบบอิสระครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ชนงกรณ์ กุณทลบุตร. (2557). *หลักการจัดการ องค์การและการจัดการสมัยใหม่*. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์.

- ชุดินันท์ ผดุงจิตร, กัญญมน วิทยาภูมิ และอุเทน เล่านำทา. (2560). ผลกระทบของการควบคุมภายในสมัยใหม่ที่มีต่อประสิทธิภาพองค์กรของธุรกิจเครื่องดื่มในประเทศไทย. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, ปีที่ 9 (ฉบับที่ 9), 69-80.
- ถาวร พรามไทย, กัญญมน วิทยาภูมิ และสุวรรณ หวังเจริญเดช. (2558). ผลกระทบของการติดตามประเมินผลการควบคุมภายในที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางบัญชีของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, ปีที่ 7 (ฉบับที่ 1), 73-83.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพมหานคร: บิซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- วิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2555). *การบริหารจัดการและการบริหารยุทธศาสตร์ของหน่วยงานของรัฐ*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพเพช.
- วิโรจน์ สารวัตนะ. (2557). *ภาวะผู้นำ : ทฤษฎีและนวัตทัศน์ร่วมสมัยปัจจุบัน*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์วิสุทธิ.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). *ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริพงศ์ พงษ์พิทักษ์. (2553). *ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับธุรกิจ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ฮาซันพรินติ้ง.
- ศุภชัย ลีเลิศธรรม. (2554). *ศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO มาใช้กับการบริหารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- สุวัฒน์ ศิริวันันต์. (2553). *นโยบายองค์กร ที่มาและวิธีนำสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์.
- สุวินชา การพัชชี. (2555). *การวิเคราะห์ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายในของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุวินชา การพัชชี. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสถานประกอบการในเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2559). *รายงานผลการดำเนินงานนโยบายรัฐบาลปีที่ 3*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว
- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2555). *แผนบริหารความเสี่ยงของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 34. (2559). *ข้อมูลนักเรียนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 34*. ค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2559, เอกสารอัดสำเนา.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2556). *ภาวะผู้นำทางการศึกษา, เอกสารการเรียนรู้ โครงการพัฒนาวิชาชีพผู้บริหารทางการศึกษาและผู้บริหารสถานศึกษาประจำการ*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. (2558). *คำแนะนำ: การนำมาตรฐานการควบคุมภายในไปใช้ในเชิงปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. (2556). *แนวทางการจัดวางระบบการควบคุมภายในและการประเมินผลการควบคุมภายใน*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอสเอ็มพี กราฟฟิค จำกัด.

**ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการบริการ
ของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม**
**Creativity in operation and Service Quality of Supporting Staff
of Mahasarakham University**

อณณภิสรา ราร่องคำ
Unphisa Rarongkham

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการบริการของพนักงานสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 236 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถการนำเสนอความคิด ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านการแก้ปัญหาตามสถานการณ์ได้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการบริการโดยรวม ซึ่งความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานจะช่วยพัฒนาองค์กร เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน และการเปลี่ยนแปลงสร้างความน่าเชื่อถือ และรับรู้ถึงคุณภาพการเรียนการสอนและการบริหารจัดการของพนักงานสายสนับสนุน และเป็นเป้าหมายในการพัฒนาความสัมพันธ์มหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อสาธารณชน รู้สึกเชื่อมั่น สร้างคุณภาพการบริการที่ดีและได้รับการยอมรับในด้านความสามารถเชิงบริหารจัดการด้านการศึกษาดลอดจนความสามารถในการผลิตบัณฑิตออกไปรับใช้สังคม ชุมชน และประเทศชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความนิยมชมชอบ และนักเรียนนักศึกษาเลือกเข้ามาศึกษาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการได้รับความมั่นใจ ไว้วางใจ และการยอมรับจากผู้บัณฑิตและผู้ปกครองอย่างเห็นได้ชัด

คำสำคัญ : ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน คุณภาพการบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Abstract

This study aimed to examine the Creativity in operation and Service Quality of Supporting Staff of Mahasarakham University by collecting data from 233 Supporting Staff of Mahasarakham University and using a questionnaire as an instrument. The statistics used for analyzing the collected data were multiple correlation analysis and multiple regression analysis. The results reveal that Creativity in operation in the aspects of ability to present ideas, innovation creation and solving situational problems had positive relationships with and effected on the service quality. Which the creativity in operation will help develop the organization. To raise the level of competitiveness and changes create credibility. And recognize the quality of teaching and management of support staff and is the goal of the development of Mahasarakham University's relationship with the public. Create a good quality of service and be recognized for educational management capabilities. As well as the ability to produce graduates to serve the society, community and nation effectively. To create popularity and students choose to study more continuously. In order to receive the trust, trust and acceptance from graduates and parents clearly.

Keywords : Creativity in operation, Service Quality, Mahasarakham University

1. บทนำ

ความเจริญก้าวหน้าของโลกในปัจจุบัน ล้วนแต่เป็นผลมาจากความคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์ทั้งสิ้น โดยเฉพาะในปัจจุบันนี้การใช้ความคิดสร้างสรรค์กำลังเข้ามามีบทบาทมากในสังคมในแวดวงของการทำงาน ทั้งในภาคธุรกิจ เอกชน รัฐวิสาหกิจ หรือภาครัฐบาล จนอาจจะกล่าวได้ว่าการที่องค์กรใดจะเจริญเติบโต พัฒนา และอยู่รอดได้อย่างมีประสิทธิภาพได้นั้น ขึ้นอยู่กับคนหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นเป็นสำคัญ ทั้งนี้หากผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นทำงานไปในแต่ละวัน โดยไม่ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ที่จะพัฒนางานให้เกิดขึ้น องค์กรนั้นอาจจะถดถอยล้าหลังลงได้ (ศุภวิศว์ ปัญญาสกุลวงศ์ และเกษม ไยมสระใส, 2562 : เว็บไซต์) ดังนั้นในฐานะผู้บริหาร นอกจากจะต้องเป็นผู้นำในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการปฏิบัติงานนั้น ผู้บริหารองค์กรต้องให้ความสำคัญต้องทำหน้าที่เป็นตัวเร่ง กระตุ้นและส่งเสริมบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์อีกด้วย เนื่องจากความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานด้วย

ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน (Creativity in operation) เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีในการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อขยายขอบเขตความคิดไปจากกรอบความคิดเดิมที่มีอยู่เดิมนำไปสู่ความคิดใหม่ๆ ที่ไม่เคยมีมาก่อนทำให้สามารถพบการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดให้กับปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อช่วยพัฒนาองค์กร โดยการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์เป็นกลไกทางความคิดที่อาศัยจินตนาการและประสบการณ์มาผสมผสานอย่างลงตัวจนได้ความคิดสำหรับการแก้ปัญหา เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร เป็นการช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตของบุคลากรในการทำงานให้ดีขึ้น ส่งผลดีต่อบุคคลและองค์กรให้มีคุณภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

ด้านความสามารถนำเสนอความคิด (Ability to Present Ideas) ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovation Creation) และด้านการแก้ปัญหาตามสถานการณ์ได้ (Solving Situational Problems) (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2549 : 30 – 43) ดังนั้น องค์การควรมีการสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรมีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน กล้าคิดนอกกรอบจากแนวความคิดเดิม กล้านำเสนอความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการยอมรับในองค์กร โดยความคิดสร้างสรรค์นั้นจะสามารถนำไปสู่การปฏิบัติงานและพัฒนางานได้จริง ทำให้เกิดการแก้ปัญหาด้วยวิธีใหม่ ๆ ที่ทันกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จ มีคุณภาพการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Parasuraman and Berry, 1988: 42) ประกอบด้วย ด้านรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) เนื่องจากคุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้ เพราะการให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985)

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (Mahasarakham University) ได้เห็นความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และมีการดำเนินการพัฒนานักงานสายสนับสนุน ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ ขององค์กร โดยมีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการบริหารจัดการ เพื่อให้ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยมีการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการให้มีคุณภาพมาตรฐานที่สูงเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล โดยพนักงานสายสนับสนุนเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาด้านการบริหารจัดการ เพื่อสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย ปี พ.ศ. 2554 มหาวิทยาลัยมหาสารคามได้กำหนดให้มีการนำระบบคุณภาพตามองค์การมาตรฐานสากล (International Standards Organization (ISO) 9001 : 2008) ซึ่งเป็นมาตรฐานระบบคุณภาพ ซึ่งกำกับดูแลทั้งการออกแบบและการพัฒนาการผลิต การติดตั้งและการบริการ เพื่อมาใช้ในการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการ ซึ่งเป็นการสนองนโยบายด้านการพัฒนาสถาบันสู่สากล และเป็นการสร้างคุณภาพการบริการที่ดีแก่องค์กรสู่สากล (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2562 : เว็บไซต์) ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นสิ่งสำคัญขององค์กร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการกำหนดเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้เกิดการวางแผนการปฏิบัติงาน ทั้งระบบงานการบริหารจัดการอีกทั้งพัฒนานักบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพและมีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการใช้ทรัพยากรต่างๆ และการปฏิบัติงานที่จะให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

จากเหตุผลที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาวิจัย ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการบริการของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าความคิด

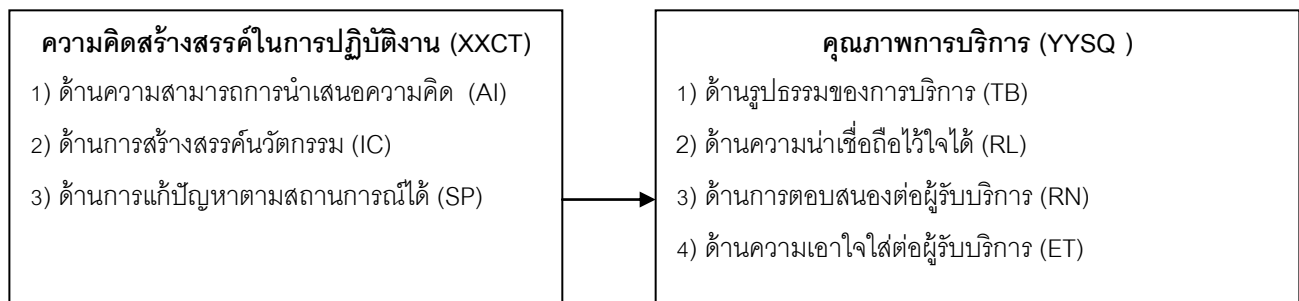
สร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการบริการของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม หรือไม่ว่าอย่างใด ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนิสิตระดับปริญญาตรีของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางการบริหารงานด้านความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม รวมทั้งเพื่อเป็นเป้าหมายในการพัฒนาความสัมพันธ์มหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อสาธารณชนรู้สึกเชื่อมั่น สร้างคุณภาพการบริการที่ดีและได้รับการยอมรับในด้านความสามารถเชิงบริหารจัดการด้านการศึกษานำไปปรับปรุงการดำเนินงานและพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ในมหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อไป

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยนี้ ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการบริการ



2.1 ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน (Creativity in operation)

2.1.1 ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน (Creativity in operation) หมายถึง กลไกทางความคิดที่ต้องอาศัยจินตนาการและประสบการณ์มาผสมผสานกันอย่างลงตัวจนได้ความคิดและแนวทางใหม่ ๆ สำหรับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน สร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ โดยความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหานั้นต้องมีประโยชน์และสามารถนำความคิดสร้างสรรค์มาเสนอต่อองค์กรและเกิดการยอมรับได้ เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันและความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสามารถเพิ่มคุณภาพชีวิตของคนในการทำงานให้ดีขึ้น ประกอบด้วย

2.1.1.1 ด้านความสามารถการนำเสนอความคิด (Ability to Present Ideas) หมายถึง ศักยภาพในการนำเสนอความคิดที่ได้วิเคราะห์หากลั่นกรองแล้วออกมาเป็นแนวทางการปฏิบัติได้ และทำให้องค์กรเห็นคุณค่าของความคิดนั้น เกิดการยอมรับจากความคิดที่นำเสนอต่อองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาและปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ได้

2.1.1.2 ด้านการสร้างสรรคนวัตกรรม (Innovation Creation) หมายถึง การสร้างความคิดและการกระทำใหม่ ๆ ที่ไม่เคยมีมาก่อนหรือการพัฒนาต่อดัดแปลงจากของเดิมให้ดีขึ้น เมื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานย่อมทำให้งานมีประสิทธิภาพ และเกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น

2.1.1.3 ด้านการแก้ปัญหาตามสถานการณ์ได้ (Solving Situational Problems)

หมายถึง ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันทั่วทั้งที่ต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามวันและเวลา ด้วยวิธีการใหม่ ๆ ซึ่งได้สิ่งที่ดีกว่าเดิมและสามารถนำมาพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีในการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อขยายขอบเขตความคิดไปจากกรอบความคิดเดิมที่มีอยู่เดิมนำไปสู่ความคิดใหม่ ๆ ที่ไม่เคยมีมาก่อนทำให้สามารถพบการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดให้กับปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อช่วยพัฒนาองค์กร โดยการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์เป็นกลไกทางความคิดที่อาศัยจินตนาการ และประสบการณ์มาผสมผสานอย่างลงตัวจนได้ความคิดสำหรับการแก้ปัญหา เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ส่งผลดีต่อบุคคลและองค์กร ให้มีคุณภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์กรควรมีการสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรมีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน กล่าวคือนอกกรอบจากแนวความคิดเดิม กล้านำเสนอความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการยอมรับในองค์กร โดยความคิดสร้างสรรค์นั้นจะสามารถนำไปสู่การปฏิบัติงานและพัฒนางานได้จริง ทำให้เกิดการแก้ปัญหาด้วยวิธีใหม่ ๆ ที่ทันกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จ มีคุณภาพการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

2.2 คุณภาพการบริการ (Service Quality)

2.2.1 คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการขององค์กรในการให้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างขององค์กรให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ ตลอดจนการเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเกินกว่าความคาดหวังหรือตรงกับความต้องการ

2.2.1.1 ด้านรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการนั้น ๆ ได้อย่างชัดเจน

2.2.1.2 ด้านความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ ที่มาใช้บริการทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ รวมถึงความสม่ำเสมอจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการได้รับการบริการนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

2.2.1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็วด้วย

2.2.1.4 ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลและการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน โดยให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเหนือความคาดหวัง

จึงมีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานการวิจัย :

H_1 : ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถการนำเสนอความคิด มีความสัมพันธ์ และผลกระทบบกับคุณภาพการบริการโดยรวม ของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

H_2 : ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรม มีความสัมพันธ์ และผลกระทบบกับคุณภาพการบริการโดยรวม ของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

H_3 : ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ด้านการแก้ปัญหาตามสถานการณ์ได้ มีความสัมพันธ์ และผลกระทบบกับคุณภาพการบริการโดยรวม ของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 735 คน (กองกลางเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2561 : เว็บไซต์) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งดำเนินการจัดเก็บแบบสอบถามโดยลงพื้นที่เก็บข้อมูลฝ่ายงานธุรการของหน่วยงานนั้นๆ โดยเริ่มเก็บข้อมูลแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 1 – 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2561 จำนวน 400 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2556 : 43) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ซึ่งมีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่างคือ จำแนกพนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ออกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน กำหนดกลุ่มตัวอย่างพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคามตามสัดส่วน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงและได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 236 ชุด เป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องและครบถ้วนทั้งหมดคิดเป็นอัตราผลตอบแทนร้อยละ 59.00

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตำแหน่งงานในปัจจุบัน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)
ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา	86	47	9
พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา	230	125	136
ลูกจ้างประจำ	37	20	1
ลูกจ้างชั่วคราว	382	208	90
รวม	735	400	236

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 ด้าน จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ 1) ด้านความสามารถการนำเสนอความคิด จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความสามารถในการนำเสนอความคิด การวิเคราะห์หลักแหล่งและการสร้างความคิดสร้างสรรค์ 2) ด้านการสร้างสรค์นวัตกรรม จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการสร้างความคิดและการกระทำใหม่ ๆ การพัฒนาและดัดแปลง การปฏิบัติงาน ประยุกต์ใช้นวัตกรรมใหม่ๆที่ทันสมัยในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุความสำเร็จ และ 3) ด้านการแก้ปัญหาตามสถานการณ์ได้ จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทัน่วงที่ การคิดค้นวิธีการในการแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการใหม่ๆ เพื่อพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน

คุณภาพการบริการ เป็นตัวแปรตาม จำแนกออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ 1) ด้านรูปธรรมของการบริการ จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการสื่อสารและมีสัญลักษณ์ที่แสดงออกถึงความตั้งใจในการให้บริการที่มีคุณภาพ จัดสถานที่และสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้รับการดูแลห่วงใยในการให้บริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับบริการที่ตรงกับการสื่อสารและสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ ให้บริการที่มีความถูกต้อง เหมาะสม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการตามเป้าหมาย โดยให้บริการต่อผู้รับบริการทุกคนเท่าเทียมกัน และทำให้ผู้รับบริการรู้สึกเกิดความน่าเชื่อถือและวางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทัน่วงที่ ความสะดวกหรือร้อนในการให้บริการและทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพิเศษในการเข้าใช้บริการ กระจ่ายการให้บริการได้อย่างทั่วถึงและเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ และ 4) ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความพร้อมในการปฏิบัติงานและดูแลใส่ใจผู้รับบริการ ซึ่งปฏิบัติงานด้วยใจบริการและเอาใจใส่ผู้รับบริการทุกคนเท่าเทียมกันเสมอ ให้บริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ

3.3 คุณภาพของเครื่องมือที่วัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่น และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ และหาค่าอำนาจความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีครอนบาค (Cronbach) ซึ่งความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.903 – 0.910 และคุณภาพการบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.930 – 0.953 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally และ Bernstein (1994) ที่ได้นำเสนอว่าการหาค่าความเชื่อมั่นได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ในระดับมากกว่า 0.70 เป็นค่าที่ยอมรับได้ว่าเครื่องมือที่มีคุณภาพเหมาะสม สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้ สำหรับการหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) ใช้เทคนิค Item – total Correlation ซึ่งความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.733 - 0.841 และคุณภาพการบริการ มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.763 - 0.896 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1987 : 12) ได้นำเสนอว่าการทดสอบค่าอำนาจจำแนกเกินกว่า 0.40 เป็นค่าที่ยอมรับได้ว่าเครื่องมือมีคุณภาพเหมาะสมสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ทดสอบความสัมพันธ์

และผลกระทบความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์และมีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม สามารถแสดงในรูปแบบของสมการได้ ดังนี้

$$\text{สมการ } YYSQ = \beta_0 + \beta_1 AI + \beta_2 IC + \beta_3 SP + \varepsilon$$

โดย β	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย
ε	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์
YYSQ	หมายถึง	คุณภาพการบริการโดยรวม
AI	หมายถึง	ด้านความสามารถการนำเสนอความคิด
IC	หมายถึง	ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรม
SP	หมายถึง	ด้านการแก้ปัญหาตามสถานการณ์ได้

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 2 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณของความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการบริการโดยรวม ของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตัวแปร	YYSQ	AI	IC	SP	VIFs
$\bar{X}$	4.18	3.84	4.00	4.02	
S.D.	0.53	0.59	0.60	0.58	
YYSQ		0.596*	0.635*	0.652*	
AI			0.600*	0.596*	1.785
IC				0.627*	1.896
SP					1.881

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน การประชาสัมพันธ์เชิงรุก มีค่าตั้งแต่ 1.785 – 1.896 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน แต่ไม่มีนัยสำคัญในระดับที่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006 : 585)

ตาราง 3 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับคุณภาพการบริการโดยรวม
ของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน	คุณภาพการบริการโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.116	0.189	5.921	0.000*
ด้านความสามารถการนำเสนอความคิด (AI)	0.197	0.054	3.670	0.000*
ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรม (IC)	0.259	0.055	4.713	0.000*
ด้านการแก้ปัญหาตามสถานการณ์ได้ (SP)	0.315	0.057	5.531	0.000*
F = 89.308 p = 0.000 Adj R ² = 0.530				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 3 พบว่า ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถการนำเสนอความคิด ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านการแก้ปัญหาตามสถานการณ์ได้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวก กับคุณภาพการบริการโดยรวม เนื่องจากการปฏิบัติงานที่มีความคิดสร้างสรรค์และสามารถประยุกต์ใช้แนวคิดใหม่ๆ หรือสิ่งใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลต่อคุณภาพการบริการเพราะเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างขององค์กรให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ ตลอดจนการเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือเกินกว่าความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Samuel C. Certo (2006 : 250-251) พบว่าความเชี่ยวชาญทักษะในการคิดอย่างสร้างสรรค์ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เกี่ยวข้องกัน โดยตรงคุณภาพงาน เนื่องจากทุกสิ่งทุกอย่างที่แต่ละคนรับรู้และสามารถปฏิบัติงานได้ภายในขอบเขตงานที่ได้รับมอบหมาย ความรู้นี้จะรวมถึงเทคนิคและกระบวนการปฏิบัติงานและความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์จึงเป็นความสามารถในการผสมผสานแนวคิดต่างๆ เข้าด้วยกันในรูปแบบที่มีเอกลักษณ์เฉพาะหรือเป็นการเชื่อมโยงความรู้ต่างๆ ให้สัมพันธ์กันและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูวนาถ วิสุทธาภรณ์ (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ดังนั้น อิทธิพลของตัวแปรเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานจึงเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบุคลากร การจัดการด้านบุคลากร เพื่อเสริมสร้างให้บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานและการสร้างผลงานเชิงนวัตกรรมในการปฏิบัติงานอันจะส่งผลดีต่อองค์กรในอนาคตต่อไป

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหาสารคามควรให้ความสำคัญความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลดีต่อการบริการของผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง เช่น นิสิต นักเรียน นักศึกษาบุคลากรทั้งในและภายนอกองค์กร เนื่องจากเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อขยายขอบเขตความคิดไปจากกรอบความคิดเดิมที่มีอยู่เดิมนำไปสู่ความคิดใหม่ๆ ที่ไม่เคยมีมาก่อนทำให้สามารถพบการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดในอนาคตต่อไป

การให้บริการ และให้ความพร้อมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยพัฒนาองค์กร โดยการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์เป็นกลไกทางความคิดที่อาศัยจินตนาการและประสบการณ์มาผสมผสานอย่างลงตัวจนได้ความคิด สำหรับการแก้ปัญหา เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงสร้างความน่าเชื่อถือ และรับรู้ถึงคุณภาพการเรียนการสอน และการบริหารจัดการของพนักงานสายสนับสนุน และเป็นเป้าหมายในการพัฒนาความสัมพันธ์มหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อสาธารณชนรู้สึกเชื่อมั่น สร้างคุณภาพการบริการที่ดีและได้รับการยอมรับในด้านความสามารถเชิงบริหารจัดการด้านการศึกษา ตลอดจนความสามารถในการผลิตบัณฑิตออกไปรับใช้สังคม ชุมชน และประเทศชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถการนำเสนอความคิด ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านการแก้ปัญหาตามสถานการณ์ได้ เนื่องจากมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการบริการโดยรวม ดังนั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อขยายขอบเขตความคิดไปจากกรอบความคิดเดิมที่มีอยู่เดิมนำไปสู่ความคิดใหม่ ๆ ที่ไม่เคยมีมาก่อนทำให้สามารถพบการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดในการให้บริการ และให้ความพร้อมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยพัฒนาองค์กร เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงสร้างความน่าเชื่อถือ และรับรู้ถึงคุณภาพการเรียนการสอน และการบริหารจัดการของพนักงานสายสนับสนุน และเป็นเป้าหมายในการพัฒนาความสัมพันธ์มหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อสาธารณชนรู้สึกเชื่อมั่น สร้างคุณภาพการบริการที่ดีและได้รับการยอมรับในด้านความสามารถเชิงบริหารจัดการด้านการศึกษา ตลอดจนความสามารถในการผลิตบัณฑิตออกไปรับใช้สังคม ชุมชน และประเทศชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความนิยมชมชอบ และนักเรียนนักศึกษาเลือกเข้ามาศึกษาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการได้รับความมั่นใจ ไว้วางใจ และการยอมรับจากผู้บัณฑิตและผู้ปกครองอย่างเห็นได้ชัด

6. สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถการนำเสนอความคิด มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับคุณภาพการบริการโดยรวมของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2) ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ด้านการสร้างสร้งสรรค์นวัตกรรม มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับคุณภาพการบริการโดยรวม ของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และ 3) ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ด้านการแก้ปัญหาตามสถานการณ์ได้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับคุณภาพการบริการโดยรวม ของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

เอกสารอ้างอิง

กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2561) *สถิติบุคลากร*. ค้นจาก <https://pd.msu.ac.th/pd5/hr-เมื่อ 28 ธันวาคม 2561>.
เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2549). *การคิดเชิงสร้างสรรค์*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ชัดเชตสมิเตีย.
บุญชม ศรีสะอาด.(2556). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2562). *ประวัติมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. ค้นจาก <http://www.msu.ac.th>.

เมื่อ 28 มีนาคม 2562.

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2561). *ข้อมูลบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. ค้นจาก <https://pd.msu.ac.th>

เมื่อ 2 ตุลาคม 2561.

ศุภวิศว์ ปัญญาสกุลวงศ์ และกฤษณ์ แย้มสระใส. (2562). *ความคิดสร้างสรรค์ในองค์กร*.

ค้นจาก <http://www.thaihomemaster.com/showinformation.php?TYPE=1&ID=1007>

เมื่อ 5 มกราคม 2562.

Black, K. (2006). *Business statistics for contemporary decision making*. USA : John Wiley & Son, Inc.

Nunnally, J. C. and I. H. Bernstein. *Psychometric Theory* New York : McGraw – Hill. 1994.

Nunnally, J. C. (1987). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York, NY: McGraw-Hill.

Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1988). A conceptual model of service quality And its implications for future research. *Journal of Marketin*, 1, p. 42.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. Journal of marketing 49, Fall: 41-50.

Samuel C.Cetto. (2006). *Modern management*. Upper Saddle River, N.J. : Pearson/Prentice Hall.

ผลกระทบของการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารสมัยใหม่ต่อประสิทธิภาพ การดำเนินงานของธุรกิจ SMEs จังหวัดนครราชสีมา

Impact of Modern Management Accounting Practices on the Operational Performance of SMEs within the Nakhon Ratchasima Province

ศิริพร แซ่ตั้ง¹ และ อุษณา แจ่มคล้าย²

Siraporn Sae-Tang¹ and Usana Jangkloy²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารสมัยใหม่ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises: SMEs) จังหวัดนครราชสีมา โดยกรอบแนวคิดในการประยุกต์ใช้เทคนิคการบัญชีบริหารสมัยใหม่ที่น่าสนใจที่ทาง
การบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs การวิจัยนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้
แบบสอบถามส่งไปให้ธุรกิจ SMEs จังหวัดนครราชสีมา จำนวนทั้งสิ้น 514 แห่ง โดยมีจำนวนผู้ตอบกลับแบบสอบถาม
195 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 37.93 และนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อหา
ระดับการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารสมัยใหม่ในธุรกิจ SMEs และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression
Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผลการศึกษพบว่า ธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนครราชสีมา มีการนำเทคนิค
การบัญชีบริหารสมัยใหม่ ทั้ง 6 เทคนิคที่ทำการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน ได้แก่ การบริหารคุณภาพ
โดยรวม (TQM) กลยุทธ์การบริหารแบบญี่ปุ่น (Kaizen) การวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ (BSC) ตัวชี้วัด
การดำเนินงาน (KPI) การเทียบเคียงองค์การที่เป็นเลิศ (Benchmarking) และ การสร้างคุณค่าในการบริหาร (VBM)
ตามลำดับ และผลการทดสอบผลกระทบของการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารสมัยใหม่ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน
ของธุรกิจ SMEs จังหวัดนครราชสีมา พบว่า การประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารสมัยใหม่ในด้านการควบคุม ด้านการ
ตัดสินใจ และด้านการสร้างคุณค่าในการบริหาร ส่งผลในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อประสิทธิภาพการ
ดำเนินงานโดยรวม อย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้ไม่พบผลกระทบของการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารสมัยใหม่ในด้านการ
วางแผนต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ผลการศึกษชี้ให้เห็นผลกระทบในเชิงบวกต่อการบริหารงานโดยรวม
เมื่อมีการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารสมัยใหม่ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาธุรกิจ SMEs จึงควรส่งเสริม
และจัดอบรมให้ธุรกิจ SMEs มีความรู้ในเรื่องการบัญชีบริหารสมัยใหม่และเทคนิคการบัญชีบริหารต่าง ๆ เพื่อให้ธุรกิจ
SMEs มีความรู้ความสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานธุรกิจได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

คำสำคัญ เทคนิคการบัญชีบริหารสมัยใหม่, ประสิทธิภาพการดำเนินงาน, ธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและย่อม

นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

¹ Master Student, Master of Accountancy, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Isan

² อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

² Lecturer, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Isan

Abstract

The purpose of this research was to study the impact of modern management accounting practices on the operational performance of SMEs within the Nakhon Ratchasima province. The conceptual framework for the integration of modern management accounting techniques, were applied to administrative functions, These factors contributed to the operational efficiency of the SMEs by analyzing the components in each aspect proper use of business resources and achieving the goal. Data were collected via questionnaires, which was distributed to 514 SMEs in Nakhon Ratchasima province, as classified by type of business, consisting of agriculture, manufacturing, trade and services. A total of 195 places responded, which attributes to 37.93percent Descriptive statistics were used to analyze the level of modern management accounting integration, as well as multiple regression analysis to test the hypothesis of the impact of the integration of modern management accounting on the operational efficiency of SMEs in Nakhon Ratchasima province.

Results exhibited that SMEs utilized the 6 modern management accounting techniques used in administrative including TQM, Kaizen, BSC, KPI, Benchmarking and VBM respectively. Additionally, the impact of modern management accounting practices on the operational performance of SMEs in terms of controlling, decision making, and value based management showed statistically significant positive results to the overall operational efficiency. Nevertheless, this study did not show the impact of modern management accounting planning on overall operational efficiency. These results indicated that the modern management accounting techniques produced positive outcomes of operational efficiency of SMEs. Ultimately, relevant regulators in the development of SMEs should provide encouragement and education regarding modern management accounting, resulting that SMEs gain more knowledgeable for applying in business operation effectively.

Keywords: Management accounting techniques, Performance efficiency, SMEs

1. บทนำ

นับตั้งแต่ พ.ศ. 2530 เป็นต้นมาประเทศไทยได้รับการลงทุนจากต่างประเทศในภาคอุตสาหกรรมและมีการพัฒนากลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเคมีซึ่งเป็นอุตสาหกรรมต้นน้ำและมีการขยายตัวของอุตสาหกรรมต่างๆ โดยเฉพาะอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์และเครื่องใช้ไฟฟ้า จึงส่งผลต่อการขยายตัวของอุตสาหกรรมสนับสนุนและธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises : SMEs) เป็นอย่างมากซึ่งธุรกิจ SMEs นั้น มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ทำให้เกิดการสร้างงานและการกระจายรายได้เป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ในปัจจุบันภายใต้สภาวะการแข่งขันทางธุรกิจอย่างรุนแรงที่กระจายอยู่ทั่วภูมิภาคของโลก ส่งผลให้กิจการต้องสร้างเครื่องมือในการแข่งขันโดยนำหลักการบริหารต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในระบบการบริหารจัดการที่ดีต้องมีการวางแผน การควบคุม การตัดสินใจ เจ้าของกิจการจึงจำเป็นต้องมีสารสนเทศที่ดี เพื่อนำมาใช้ในกระบวนการบริหารกิจการและสามารถนำสารสนเทศนั้นมาสร้างคุณค่าในการบริหาร การประยุกต์ใช้บัญชีบริหารสมัยใหม่เป็นอีกมิติหนึ่ง

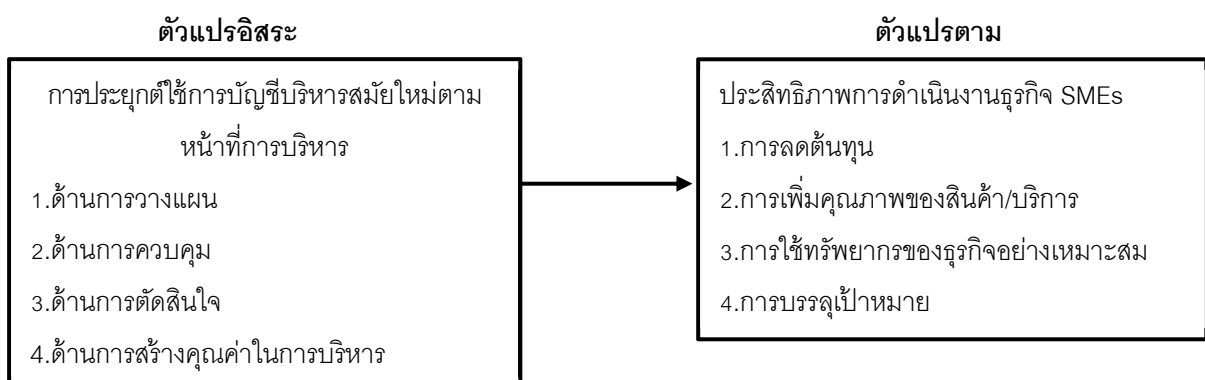
ในการบริหารงานในยุคปัจจุบัน โดยกิจการจะทราบข้อมูลได้จากฝ่ายบัญชีและสามารถดูได้จากผลการดำเนินงาน ต้นทุนของสินค้า/บริการ กระบวนการผลิตสินค้า เป็นต้น ซึ่งข้อมูลเหล่านี้สามารถบ่งชี้ถึงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นภายใน กิจการ และกิจการสามารถนำข้อบ่งชี้ไปแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การประยุกต์ใช้การบริหารสมัยใหม่โดยส่วนใหญ่มุ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการผลิตแบบใหม่ และ เป็นการนำเสนอวิธีการบริหารแบบใหม่ในการปฏิบัติงานทางธุรกิจและการจัดการกิจการ เพื่อใช้ในการวางแผน การดำเนินงานและการควบคุมกิจการ โดยสามารถสร้างนวัตกรรมใหม่หรือปรับปรุงนวัตกรรมเดิมให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มมากขึ้น บัญชีบริหารสมัยใหม่มีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ (1) การมุ่งเน้นประสิทธิผลหรือผลสัมฤทธิ์ (Effectiveness) (2) การมุ่งเน้นเรื่องคุณภาพ (Quality) หรือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) และ (3) การมุ่งเน้นหลักการรับผิดชอบ (Accountability) (Peeterson and Plowan อ้างถึงใน กนกรัตน์ คุ้มบัว และ คณะ, 2542: 18) ซึ่งองค์ประกอบนี้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางการบริหารที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้ กิจการต้องปรับตัวให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ดี เพื่อความเข้มแข็งในการอยู่รอด ประสิทธิภาพการดำเนินงาน จึง หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อการบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดใน รูปแบบของ ต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้ เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ใช้ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน (จันทวานี สงวนนาม, 2555:185) เพื่อผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานในที่สุด

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาผลกระทบของการประยุกต์ใช้การบริหารสมัยใหม่ต่อ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs จังหวัดนครราชสีมา ภายในกิจการ ผลการศึกษาที่ได้จะทำให้เกิดข้อมูลที่ สำคัญต่อเจ้าของกิจการ สามารถนำข้อมูลไปพิจารณาผลของการนำแนวคิดทางการบริหารสมัยใหม่ไปประยุกต์ใช้ในการวางแผน การควบคุม และการตัดสินใจซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลการดำเนินงานไปในทิศทางที่ถูกต้องและมีความ น่าเชื่อถือได้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและสร้างผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืน

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ศึกษาระดับการประยุกต์ใช้และผลกระทบการบริหารสมัยใหม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การดำเนินงานธุรกิจ SMEs จังหวัดนครราชสีมา จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดผลกระทบของการประยุกต์ใช้การบริหารสมัยใหม่ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของ ธุรกิจ SMEs จังหวัดนครราชสีมา

2.1. การประยุกต์ใช้บัญชีบริหารสมัยใหม่

บัญชีบริหาร คือ เป็นศาสตร์หนึ่งของการบัญชีที่สำคัญในการจัดเตรียมข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการของฝ่ายบริหาร เจ้าของกิจการจะนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการวางแผนการดำเนินงาน ควบคุม ประเมินผลและตัดสินใจ โดยลักษณะของข้อมูลการบัญชีบริหาร จะต้องมีความเกี่ยวข้อง ความทันเวลา สามารถเข้าใจได้และประหยัดต้นทุน โดยหน้าที่ทางการบริหารในปัจจุบันมีขอบเขตที่เกี่ยวข้องกัน การวางแผน การควบคุม การตัดสินใจ (Garrison, 2011:12) และการสร้างคุณค่าในการบริหาร (นาคดล ร่มโพธิ์และมนวิภา ผดุงสิทธิ์, 2557:85) โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1.1 การวางแผน (Planning) หมายถึง กระบวนการในการตั้งเป้าหมาย และกลยุทธ์ในการดำเนินงาน โดยการวางแผนต้องคำนึงถึงผลกระทบระยะสั้นและระยะยาว

2.1.2 การควบคุม (Controlling) หมายถึง การติดตามการควบคุมและการประเมินผล การดำเนินงานของกิจการ โดยมีการเปรียบเทียบข้อมูลที่เกิดขึ้นจริงตามรายงานกับแผนงานที่วางไว้และแก้ไขสิ่งที่บกพร่องในการปฏิบัติต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา

2.1.3 การตัดสินใจ (Decision making) หมายถึง การพิจารณาเลือกทางเลือกที่มีอยู่โดยต้องตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด การตัดสินใจต้องอาศัยข้อมูลการบัญชีบริหารสนับสนุนการตัดสินใจ เพื่อให้การตัดสินใจนั้นมีประสิทธิภาพสูงสุดและบรรลุวัตถุประสงค์ของกิจการ

2.1.4 การสร้างคุณค่าในการบริหาร (Value Based Management) หมายถึง การบริหารที่เน้นมูลค่าของกิจการโดยรวมซึ่งเป็นแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์ที่ให้นักกลางแต่ละคนมีส่วนร่วมในกิจการ เพื่อปลูกจิตสำนึกในการสร้างความมั่นคงและส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

จากการศึกษางานวิจัยในอดีต พบว่า มีการศึกษาในการประยุกต์ใช้บัญชีบริหารมาอย่างต่อเนื่อง เช่น สารพุด บัวขาว (2549) ได้ศึกษา การประยุกต์ใช้การบริหารของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ประเภทการผลิตสินค้า ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบว่า นักบัญชีธุรกิจ SMEs เห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการประยุกต์ใช้การบริหารในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการควบคุม ด้านการวางแผน และด้านการเงิน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งได้สอดคล้องกับ มนูญชัย ธีระกนิษฐ์ (2552) ได้ศึกษาถึงผลกระทบของประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้การบริหารที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้การบริหารมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้แก่ ด้านการวางแผนงาน ด้านการสั่งการ ด้านการควบคุมและด้านการตัดสินใจ

การบริหารนับว่ามีบทบาทสำคัญต่อการบริหารธุรกิจที่มีการแข่งขันกันมากในปัจจุบัน ซึ่งการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงไปจากธุรกิจแบบเดิม จากเดิมผู้ผลิตเป็นผู้กำหนดลักษณะคุณภาพ รวมทั้งราคาของสินค้า แต่ในปัจจุบันลูกค้าหรือผู้บริโภค คือ ผู้มีอำนาจในการกำหนดสิ่งเหล่านี้แทนผู้ผลิต รวมทั้งกลไกทางการตลาดทิศทางการประกอบกิจการขึ้นอยู่กับความพอใจของลูกค้าหรือผู้บริโภค ซึ่งกิจการต่าง ๆ จะต้องปรับปรุงทั้งสินค้าบริการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงจึงจะสามารถอยู่รอดและรวมถึงผลกำไรที่น่าพอใจ รวมถึงการสามารถสร้างนวัตกรรมใหม่หรือปรับปรุงนวัตกรรมเดิมให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น (โชติ บัณฑิตรัฐ, 2558:55) งานวิจัยนี้ได้รวมแนวคิดของการบัญชีบริหารสมัยใหม่ที่ต้องการศึกษาไว้ 6 เทคนิค ที่นิยมใช้ในธุรกิจขนาดใหญ่ ได้แก่ การจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management), กลยุทธ์การบริหารงานแบบญี่ปุ่น (Kaizen), ตัวชี้วัดการดำเนินงาน (Key Performance Indicators), การเทียบเคียงองค์กรที่เป็นเลิศ (Benchmarking), ระบบประเมินผลเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard) และการสร้างคุณค่าในการบริหาร (Value Based Management)

2.2 ประสิทธิภาพการดำเนินงานธุรกิจ SMEs

ประสิทธิภาพการดำเนินงานหมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางด้านของต้นทุนหรือผลผลิต จากคำนิยามดังกล่าวสามารถแบ่งองค์ประกอบของการวัดประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้ดังนี้ (John D.Millet, 1954 : 4)

2.2.1 การลดต้นทุน หมายถึง กิจกรรมต้องมีการวางแผนในการผลิตตลอดจนมีการควบคุมผลผลิต รวมถึงการควบคุมต้นทุนต่อหน่วยและประสิทธิภาพของเครื่องจักร การบำรุงรักษาเครื่องจักรให้มีประสิทธิภาพเสมอ รวมถึงมีการลงทุนในการฝึกอบรมพนักงานให้เกิดความชำนาญในการผลิตสินค้าและบริการเพื่อเพิ่มคุณภาพของสินค้า/บริการ

2.2.2 การเพิ่มคุณภาพ/บริการ หมายถึง กิจกรรมจะต้องวางแผนพัฒนาคุณภาพของสินค้า/บริการรวมถึงมีการติดตามคุณภาพของสินค้าและบริการเพื่อลดข้อบกพร่องของสินค้า/บริการ

2.2.3 การใช้ทรัพยากรของธุรกิจอย่างเหมาะสม หมายถึง เป็นการจัดสรรการใช้ทรัพยากรต่างๆ ในกิจการให้มีความสัมพันธ์กัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของกิจการรวมถึงเป็นการใช้ทรัพยากรของกิจการให้เกิดประโยชน์ในทิศทางที่เหมาะสม

2.2.4 การบรรลุเป้าหมาย หมายถึง กิจกรรมจะต้องมีการวางแผนผลการดำเนินงานร่วมกันกับกำหนดวัตถุประสงค์มาตรฐานและการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เจ้าของกิจการและพนักงานจะต้องมีความรับผิดชอบต่อวัตถุประสงค์ร่วมกัน

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารสมัยใหม่ถือเป็นส่วนสำคัญทำให้ธุรกิจ SMEs ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs อีกด้วย ดังนั้น จึงตั้งเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานในการวิจัย : ผลกระทบการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารสมัยใหม่ส่งผลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน

3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มธุรกิจ SMEs จังหวัดนครราชสีมา มีจำนวน 10,974 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 17 มกราคม 2561) และสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว) ได้ทำการคัดรายชื่อธุรกิจ SMEs จากกลุ่มประชากร โดยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิให้ได้ 1,000 ราย โดยแยกตามประเภทธุรกิจ SMEs จำนวน 4 ประเภทธุรกิจ ได้แก่ ภาคการค้า ภาคการผลิต ภาคการเกษตร และภาคการบริการ การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางของ (Krejcie & Morgan) ตามประเภทของธุรกิจ SMEs ทั้ง 4 ประเภท จากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่าง ตามประเภทธุรกิจได้ดังตาราง 1

ตาราง 1 การแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทธุรกิจ	จำนวนธุรกิจ SMEs	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ภาคการค้า	381 ราย	191 ราย
ภาคการผลิต	142 ราย	103 ราย
ภาคการเกษตร	12 ราย	10 ราย
ภาคการบริการ	465 ราย	210 ราย

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถาม จำนวน 514 รายไปยังกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้ตอบแบบสอบถาม คือ บริหารทั่วไป เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่บัญชีและผู้อำนวยการทางบัญชีและมีแบบสอบถามที่ต้องครบถ้วนทั้งหมด จำนวน 195 ราย ดังนั้นงานวิจัยนี้มีอัตราการตอบกลับมา 37.94 จึงสามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อได้ การส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราการตอบกลับอย่างน้อย ร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้ (Aake et al, 2001)

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

3.2.1 ตัวแปรอิสระ

การวิจัยผลกระทบของการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารสมัยใหม่ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs จังหวัดนครราชสีมา โดยกำหนดข้อคำถามการบัญชีบริหารสมัยใหม่ตามหน้าที่การบริหารเป็นตัวแปรอิสระได้ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการวางแผน 2) ด้านการควบคุม 3) ด้านการตัดสินใจ 4) ด้านการสร้างคุณค่าในการบริหาร ซึ่งรายละเอียดจะแสดงในตารางที่ 2

ตาราง 2 ตารางแสดงข้อคำถามในงานวิจัย

ตัวแปรอิสระ (X)	ด้านการวางแผน	ด้านการควบคุม	ด้านการตัดสินใจ	ด้านการสร้างคุณค่าในการบริหาร
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย				
การจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM)	1. กิจกรรมมีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการผลิตสินค้า/บริการเพื่อเพิ่มคุณค่าให้ลูกค้า 2. กิจกรรมมีการวางแผนระบุกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และตลาดอย่างชัดเจน 3. กิจกรรมมีการวางแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องในกิจการเพื่อประสิทธิภาพของผลการดำเนินงาน 4. กิจกรรมมีการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดนโยบาย	1. กิจกรรมมีการควบคุมคุณภาพของสินค้าและบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า 2. กิจกรรมมีการตรวจสอบคุณภาพกระบวนการผลิตเพื่อลดปริมาณสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพ	1. กิจกรรมมีการตัดสินใจในการเลือกใช้กลยุทธ์ที่เหมาะสมในการจัดการคุณภาพโดยรวม 2. กิจกรรมมีการเก็บรวบรวมข้อมูลย้อนกลับจากภายในและภายนอกเพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจในการปรับปรุง	1. กิจกรรมมีการขยายกลุ่มลูกค้าเพื่อสร้างคุณค่าให้กับผู้ถือหุ้น 2. กิจกรรมมีการสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานทั้งในรูปแบบผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน
กลยุทธ์การบริหารแบบญี่ปุ่น (kaizen)	1. กิจกรรมให้ความสำคัญของพนักงานในการมีส่วนร่วมการวางแผนพัฒนาจัดการคุณภาพ	1. กิจกรรมให้ความสำคัญในการควบคุมคุณภาพกระบวนการผลิตเพื่อลดปริมาณสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพ	1. กิจกรรมมีการเก็บรวบรวมข้อมูลย้อนกลับจากภายในและภายนอกเพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจในการปรับปรุง	1. กิจกรรมมีการสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานทั้งในรูปแบบผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน

ตาราง 2 ตารางแสดงข้อคำถามในงานวิจัย (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ (X)	ด้านการวางแผน	ด้านการควบคุม	ด้านการตัดสินใจ	ด้านการสร้างคุณค่าในการบริหาร
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	2. กิจกรรมให้ความสำคัญในการปรับปรุงกระบวนการผลิต/บริการอย่างต่อเนื่อง	2. กิจกรรมมีการควบคุมการใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด 3. กิจกรรมให้ความสำคัญกับคุณภาพของวัตถุดิบที่ใช้ในกระบวนการผลิต/บริการ	2. กิจกรรมมีการสำรวจความต้องการของกลุ่มเป้าหมายเพื่อใช้ในการตัดสินใจในการผลิต	2. มีการจัดการแก้ปัญหาเกี่ยวกับข้อร้องเรียนในเรื่องคุณภาพของสินค้าจนทำให้ข้อร้องเรียนน้อยลง
ตัวชี้วัดการดำเนินงาน (Key Performance Indicators)	1. กิจกรรมให้ความสำคัญในการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการวัดผลการดำเนินงาน	1. กิจกรรมมีการใช้ตัวชี้วัดขององค์กรในด้านต่าง ๆ เพื่อวัดประสิทธิผลเชิงกลยุทธ์		
ระบบประเมินผลเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard)	1. กิจกรรมมีการวางแผนการวิจัยและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	1. กิจกรรมมีการนำผลการดำเนินงานที่เป็นตัวเงินไปเทียบเคียงกับผลการดำเนินงานของกิจการอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกัน 2. กิจกรรมมีการควบคุมต้นทุนของกระบวนการผลิตเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของผลการดำเนินงาน		1. กิจกรรมให้ความสำคัญในการประเมินผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นตัวเงิน(เช่น คำร้องเรียนจากลูกค้า)เพื่อลดข้อบกพร่องในการดำเนินงาน
การสร้างคุณค่าในการบริหาร (Value Based Management)	1. กิจกรรมให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมของบุคลากรด้านการจัดสรรงบประมาณของกิจการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพผลการดำเนินงาน		1. กิจกรรมมีการตัดสินใจในการเลือกกลยุทธ์เพื่อใช้ในการสร้างความมั่นคงและผลตอบแทนให้กับผู้มีส่วนได้เสีย	1. กิจกรรมมุ่งเน้นประสิทธิภาพในการทำงานและมีการจัดลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานในกิจการ
การเทียบเคียงคู่แข่ง (Benchmarking)		1. กิจกรรมได้มีการเทียบเคียงสินค้าและบริการกับกิจการเป็นเลิศเพื่อเพิ่มคุณค่าในการบริหารกิจการ		1. กิจกรรมมีการตัดสินใจในการนำกระบวนการดำเนินงานที่เป็นเลิศมาประยุกต์ใช้ในการกิจการ

3.2.2 ตัวแปรตาม

ประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการลดต้นทุน กิจกรรมมีต้นทุนผลิตภัณฑ์/บริการที่สามารถแข่งขันได้ในท้องตลาด กิจกรรมสามารถลดต้นทุนทั้งด้านผลิตภัณฑ์และการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง กิจกรรมสามารถพัฒนาระบบการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทั้งทางด้านเวลาและคุณภาพให้กับกิจการ 2) ด้านการเพิ่มคุณภาพของสินค้า/บริการ กิจกรรมให้ความสำคัญกับการควบคุมคุณภาพของสินค้าอย่างต่อเนื่อง กิจกรรมมีการสร้างแนวทางเพิ่มผลผลิตสินค้าให้มากขึ้นกิจกรรมมีการสร้างมาตรฐานสินค้า/บริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง 3) ด้านการใช้ทรัพยากรของธุรกิจอย่างเหมาะสม กิจกรรมมีการควบคุมการใช้ทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม เพื่อใช้เป็นแนวทางการบริหารบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด กิจกรรมมีการจัดสรรทรัพยากรให้กับหน่วยงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม 4) ด้านการบรรลุเป้าหมาย กิจกรรมสามารถทำกำไรตามเป้าหมายได้อย่างต่อเนื่อง กิจกรรมสามารถบริหารเวลาในกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ กิจกรรมสามารถประสบความสำเร็จด้านธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรงโดยผ่านการพิจารณาเนื้อหาข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญและหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งผลกระทบของการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารสมัยใหม่ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs จังหวัดนครราชสีมา ได้ค่า (r) อยู่ระหว่าง 0.744-0.817 และประสิทธิภาพการดำเนินงานได้ค่าอำนาจจำแนก(r) อยู่ระหว่าง 0.736-0.817 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally and Bernstein(1994) ได้เสนอว่า เกณฑ์การพิจารณาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม 0.70 ขึ้นไป ถือว่ามีคุณภาพในระดับดีมากและหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งผลกระทบของการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารสมัยใหม่ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs จังหวัดนครราชสีมา มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.939 และประสิทธิภาพในการดำเนินงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.941 ซึ่งสอดคล้องกับซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally and Bernstein (1994) ได้เสนอ เกณฑ์การพิจารณาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.70 ขึ้นไปถือว่ามีคุณภาพ ดังตาราง 3

ตาราง 3 ตารางแสดงความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

Construct	ค่าอำนาจจำแนก คือ สดมภ์ (Corrected Item-Total Correlation)	ค่าความเชื่อถือได้ (Cronbach's Alpha)
ด้านการวางแผน	0.765	0.939
ด้านการควบคุม	0.842	0.934
ด้านการตัดสินใจ	0.840	0.934
ด้านการสร้างคุณค่าในการบริหาร	0.840	0.934
ด้านการลดต้นทุน	0.736	0.941
ด้านการเพิ่มคุณภาพของสินค้า/บริการ	0.817	0.935
ด้านการใช้ทรัพยากรของธุรกิจอย่างเหมาะสม	0.809	0.936
ด้านการบรรลุเป้าหมาย	0.744	0.940

3.4 การทดสอบสมมติฐาน

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณทดสอบผลกระทบของการประยุกต์ใช้การบริหารสมัยใหม่ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs จังหวัดนครราชสีมาซึ่งเขียนสมการได้ดังนี้

$$PM = \alpha_1 + \beta_2 PLQ + \beta_3 COQ + \beta_4 DMQ + \beta_5 VBQ + e \quad (1)$$

เมื่อ PM = ประสิทธิภาพการดำเนินงาน

α_1 = ค่าคงที่

PLQ = ด้านการวางแผน

COQ = ด้านการควบคุม

DMQ = ด้านการตัดสินใจ

VBQ = ด้านการสร้างคุณค่าในการบริหาร

e = ค่าความคลาดเคลื่อน

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

4.1 ระดับการประยุกต์ใช้การบริหารสมัยใหม่

ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูลระดับการประยุกต์ใช้การบริหารสมัยใหม่ตามเทคนิคการบริหารสมัยใหม่ ที่กำหนดไว้ในกรอบแนวคิดงานวิจัยที่ใช้ทำการศึกษาผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังตาราง 4

ตารางที่ 4 ตารางแสดงผลการประยุกต์ใช้เทคนิคการบริหารสมัยใหม่

เทคนิคการบริหารสมัยใหม่	$\bar{x}$	S.D.
การจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM)	3.71	0.57
กลยุทธ์การบริหารงานแบบญี่ปุ่น (Kaizen)	3.66	0.60
ตัวชี้วัดการดำเนินงาน (KPI)	3.61	0.74
การสร้างคุณค่าในการบริหาร (VBM)	3.59	0.68
ระบบประเมินผลเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard)	3.65	0.69
การเทียบเคียงองค์กรที่เป็นเลิศ (Benchmarking)	3.60	0.78

จากตารางสรุปได้ว่า ผลการประยุกต์ใช้เทคนิคการบริหารสมัยใหม่ พบว่า การประยุกต์ใช้เทคนิคการบริหารสมัยใหม่ ได้แก่ การจัดการคุณภาพโดยรวม กลยุทธ์การบริหารงานแบบญี่ปุ่น ตัวชี้วัดการดำเนินงาน การสร้างคุณค่าในการบริหาร ระบบประเมินผลเชิงดุลยภาพ และการเทียบเคียงองค์กรที่เป็นเลิศ อยู่ในระดับใกล้เคียงกันทุกเทคนิค มีระดับผลการประยุกต์ใช้เทคนิคการบริหารสมัยใหม่ใช้เกิน 3.50 แต่ไม่ถึง 4.00 โดยภาพรวมผลการประยุกต์ใช้เทคนิคการบริหารสมัยใหม่ ชี้ให้เห็นว่าธุรกิจ SMEs ยังไม่ได้ให้ความสำคัญในการบริหารโดยใช้ข้อมูลสนับสนุนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของกิจการ แต่อย่างไรก็ตามเทคนิคการจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) เป็นเทคนิคที่ถูกนำมาประยุกต์ใช้มากที่สุด และยังมีการนำเทคนิคการบริหารตัวอื่นมาประยุกต์ใช้ เช่น การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Kaizen) หลักของระบบประเมินผลเชิงดุลยภาพ (BSC) อีกด้วยโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยตามลำดับ

4.2 การประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารสมัยใหม่ตามหน้าที่การบริหาร

ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูลการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารสมัยใหม่ตามหน้าที่การบริหาร กำหนดไว้ในกรอบแนวคิดงานวิจัยที่ใช้ทำการศึกษาผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ตารางแสดงข้อมูลการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารสมัยใหม่

ข้อมูลการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารสมัยใหม่	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ด้านการวางแผน	3.72	0.656	มาก
ด้านการควบคุม	3.70	0.730	มาก
ด้านการตัดสินใจ	3.64	0.746	มาก
ด้านการสร้างคุณค่าในการบริหาร	3.66	0.753	มาก
ข้อมูลการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารสมัยใหม่ตามหลักการบริหาร	3.65	0.72	มาก

จากตารางสรุปได้ว่า ข้อมูลการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารสมัยใหม่ พบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลระดับการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารสมัยใหม่ตามหลักการบริหารของกลุ่มตัวอย่าง มีระดับการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารสมัยใหม่ตามหลักการบริหาร ด้านการวางแผน ด้านการควบคุม ด้านการสร้างคุณค่าในการบริหาร และด้านการตัดสินใจอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน โดยภาพรวมการวิเคราะห์ระดับการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารสมัยใหม่ตามหลักการบริหารอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 แสดงให้เห็นว่า กิจกรรมมีการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารสมัยใหม่ตามหลักการบริหารในด้านการวางแผน ด้านการควบคุม ด้านการตัดสินใจ และด้านการสร้างคุณค่าในการบริหาร

ตาราง 6 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Coefficients) และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

การประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารสมัยใหม่ตามหน้าที่การบริหาร	ประสิทธิภาพการดำเนินงานธุรกิจ SMEs		t	p - value
	สัมประสิทธิ์	ความคลาดเคลื่อน		
	การถดถอย	มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.385	0.144	2.667	0.008
การวางแผน (PL)	0.073	0.064	1.143	0.255
การควบคุม (CO)	0.267	0.068	3.917	0.000**
การตัดสินใจ (DM)	0.242	0.061	3.983	0.000**
การสร้างคุณค่าในการบริหาร (VM)	0.308	0.058	5.353	0.000**
Adj R ² = 0.749				

** ระดับนัยสำคัญที่ 0.01, * ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 6 ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาผลกระทบการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารสมัยใหม่ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ผลการศึกษาพบว่า การประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารสมัยใหม่ด้านการควบคุม ด้านการตัดสินใจและด้านการสร้างคุณค่าในการบริหารมีผลกระทบในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของธุรกิจ SMEs ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย 0.267 0.242 และ 0.308 ตามลำดับ ส่วนด้านการวางแผนไม่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารสมัยใหม่ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานธุรกิจ SMEs จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนครราชสีมา มีการประยุกต์บัญชีบริหารสมัยใหม่ตามหลักบริหารในกิจการอยู่ในระดับใกล้เคียงกันทุกด้าน โดยมีระดับการประยุกต์ใช้ค่อนข้างมาก ซึ่งให้เห็นว่าธุรกิจ SMEs ได้ให้ความสำคัญในการบริหารงานในด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานธุรกิจ SMEs จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งงานวิจัยนี้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงานได้แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การลดต้นทุน การเพิ่มคุณภาพของสินค้า / บริการ การใช้ทรัพยากรของธุรกิจอย่างเหมาะสม และการบรรลุเป้าหมาย ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนครราชสีมา มีประสิทธิภาพการดำเนินงานในกิจการอยู่ในระดับค่อนข้างมากใกล้เคียงกันทุกด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจ SMEs ได้มุ่งเน้นการเพิ่มคุณภาพของสินค้า เป็นลำดับแรก และรองลงมาคือ การใช้ทรัพยากรของธุรกิจอย่างเหมาะสม การลดต้นทุน และการบรรลุเป้าหมาย ตามลำดับ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตของ มนูญชัย ธีระกนิษฐ (2552) นำเสนอไว้ว่า การประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารในการวางแผนงาน ด้านการสั่งการ ด้านการควบคุม และด้านการตัดสินใจในการดำเนินงานสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจทั้งในระดับผู้ประกอบการเจ้าของกิจการและพนักงาน เพื่อพัฒนาองค์การไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานสร้างความความมั่นคงให้กับธุรกิจได้อย่างยั่งยืน แต่ด้านการวางแผนผลการศึกษากลับไม่พบว่าส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานธุรกิจ SMEs จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตของ มนูญชัย ธีระกนิษฐ (2552) ได้เสนอไว้ว่า ผลกระทบของประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงาน ปรากฏการณ์นี้อาจเป็นไปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนร้อยละ 38.50 มีหน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งบริหารงานทั่วไป และมีอายุการปฏิบัติงานในกิจการธุรกิจ SMEs อยู่ระหว่าง 2 – 5 ปี ดังนั้น กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนี้อาจจะไม่ได้มีส่วนร่วมในการวางแผน รวมถึงการกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ ของกิจการจึงทำให้ไม่สามารถตอบแบบสอบถามได้อย่างเที่ยงตรง ประกอบกับปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วจนทำให้ธุรกิจไม่สามารถวางแผนระยะยาวได้ แต่จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนตลอดเวลาเพื่อความอยู่รอด

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.1.1 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษา ผลกระทบการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารสมัยใหม่ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs จังหวัดนครราชสีมา โดยรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 195 ราย จาก 1,000 ราย ซึ่งหากเปลี่ยนพื้นที่ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาครั้งต่อไป อาจทำให้ผลการศึกษาที่ได้แตกต่างกัน ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์และข้อสังเกตใหม่ที่น่าสนใจมากยิ่งขึ้น

5.1.2 การศึกษาการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาตามหลักการบริหารกิจการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการควบคุม ด้านการตัดสินใจ และด้านการสร้างคุณค่าในการบริหาร ซึ่งหากในอนาคตธุรกิจ SMEs มีสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป เช่น เทคโนโลยีสมัยใหม่อาจส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs และอาจทำให้เกิดผลกระทบ การประยุกต์ใช้บัญชีบริหารสมัยใหม่ทั้งทางบวกและทางลบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานที่แตกต่างไปด้วย เป็นต้น ดังนั้น งานวิจัยในอนาคตจึงควรศึกษาผลกระทบการประยุกต์ใช้บัญชีบริหารกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ ร่วมกับเทคนิค บัญชีบริหารที่ผู้วิจัยศึกษาในครั้งนี้ด้วย เพื่อสอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ในอนาคต เพื่อให้ได้ผลการศึกษา ที่ชัดเจนและมีประโยชน์มากยิ่งขึ้น

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

5.2.1 ธุรกิจ SMEs ควรให้ความสำคัญในการเลือกใช้เครื่องมือบัญชีบริหารสมัยใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการดำเนินงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบันและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในธุรกิจเดียวกันได้

5.2.2 เป็นแนวทางให้กับธุรกิจหรือผู้สนใจในการวิเคราะห์ผลการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารสมัยใหม่ ในการปรับปรุงและพัฒนาให้ธุรกิจ SMEs ให้มีความมั่นคงต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กชกร เกลิมกาญจนา. (2544). *การบัญชีบริหาร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันทราณี สงวนนาม. (2555). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย.
- โชติ บดีรัฐ. (2558). *เทคนิคการบริหาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นภดล ร่มโพธิ์ และมนวิภา ผดุงสิทธิ์. (2557). *เครื่องมือการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับกิจการ*. กรุงเทพฯ: บริษัท วี.พี. (1991) จำกัด.
- มนูญชัย ธีระกนิษฐ์. (2552). *ผลกระทบของประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารที่มีต่อ ความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัยมหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สารทูล บัวขาว. (2549). *การประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ประเภทการผลิตสินค้า ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัยมหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุรัชย์ กลางพระเนตร. (2544). *ปัจจัยในการเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดกลาง และขนาดย่อม ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่นและจังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัยมหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อนุรักษ รัตนสานส์สุนทร. (2552). *การประยุกต์ใช้เครื่องมือทางการบัญชีบริหารของธุรกิจผลิตเลนส์แว่นตา*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาเขตกรุงเทพมหานคร : กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดวงมณี โกมารทัต. (2550). "วิวัฒนาการทางบัญชีบริหาร." *วารสารจุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 4, 114. 13-37.
- Aaker, D. A. V. Kumar, and G. S. Day. (2001). *Marketing Research*. New York: John Wiley and Sons.
- Koller, T. (1994). "What is value-based management?" *McKinsey Quarterly*, 3, 1. 87-101.
- Elmore, Peterson, and E. Grosvenor, Plawmam. (1953). *Business Organization and Management*. Illinois: Irwin.
- Garrison, R.H. & Noreen E. W. (2000). *Anagerial Accounting*. New Jersey: Prentice-Hall.

- John, D. Millet. (1954). *Management in the Public Service*. New York: Mc Graw Hill Book, Company.
- Krejcie, R.V.and Morgan, D.W. (1970). "Determining Sample Size for Research Activities" *Educational and Psychological Measurement*, 30, 3. 607-610.
- Nunnally, J. C. and Bernstein, I. (1994). *Coefficient Alpha Cortina The assessment of reliability. Psychometric theory*, 3, 1. 248-292.

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลการทำงาน
ของนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
The Relationship between Work Motivation Factors and job effectiveness
of Accountant and Finance officers in Mahasarakham University

นริศรา แดงเทพโพธิ์*
Narisara dangtepho*

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลการทำงานของนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 92 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิผลการทำงานโดยรวม

คำสำคัญ: ปัจจัยจูงใจในการทำงาน ประสิทธิผลการทำงาน นักวิชาการเงินและบัญชี

* นักวิชาการเงินและบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

* Accountants and Finance Officers, Mahasarakham Business school, Mahasarakham University

Abstract

The purpose of this research was to examine the relationship between work motivation factors and job effectiveness of accountant and finance officers in Mahasarakham University. This study used a questionnaires for collecting data from 92 accountant and finance officers in Mahasarakham University. The statistics used for data analysis were mean, standard deviation, multiple correlation analysis, and multiple regressions analysis. The results of research indicated that work motivation factor in term of achievement, recognition, work itself, responsibility, and advancement had a positively relative relationship with job effectiveness.

Keywords: Work Motivation Factor, Job Effectiveness, Accountant and Finance Officers

1. บทนำ

จากสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่างๆ ที่เปลี่ยนไปตามสังคม เศรษฐกิจ และภายใต้การแข่งขันทางด้านธุรกิจที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น การที่องค์กรจะยืนหยัดอยู่ได้ท่ามกลางการแข่งขันของโลกที่ไร้พรมแดน ปัจจัยที่สำคัญในการนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ คือ ทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้น ในการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ซึ่งเป็นวิธีที่องค์กรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ เนื่องจากบุคลากรในองค์กรเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าหากบุคลากรในองค์กรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีและมีแรงจูงใจในการทำงานที่ดี ย่อมทำให้บุคลากรในองค์กรทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่การปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ (สุทธภา ตรีวิชานนท์, 2559)

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน (Work Motivation Factor) เป็นการกระตุ้นหรือผลักดันให้มนุษย์แสดงความต้องการและพฤติกรรมบางอย่างออกมา เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างเต็มความสามารถและทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะส่งผลทำให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ (คำจัน ลอวันไซ, 2560) โดยปัจจัยจูงใจในการทำงานมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะปัจจัยจูงใจจะช่วยเพิ่มพลังในการทำงานให้บุคลากรมีพลัง และเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน ช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงานให้มีความมานะ อดทน ไม่ย่อท้อกับปัญหาและอุปสรรค รวมถึงช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานให้ดีขึ้น เช่น บุคลากรในองค์กรที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง หากทำงานไม่สำเร็จ ก็จะพยายามค้นหาสิ่งที่ดีพลาดและแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์กรและส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามนโยบายที่กำหนดไว้ (กมลพร กัลยาณมิตร, 2559) ซึ่งองค์ประกอบของปัจจัยจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน (Herzberg, 1959) ดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ด้านลักษณะของงาน (Work Itself) ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) และด้านความก้าวหน้า (Advancement)

ประสิทธิผลการทำงาน (Job effectiveness) เป็นความสามารถของบุคคลในการทำงานร่วมกันให้เกิดผลสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด (ขวัญตา เกตุมณี, 2560) ประสิทธิผลการทำงานมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก ดังนั้น องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับบุคลากรโดยสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้บุคลากรมีความสุขและความพอใจในการทำงาน ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ โดยการนำเทคนิคหรือวิธีการต่างๆ มาใช้ในการทำงาน เพื่อช่วยสร้างผลงานให้ได้ในปริมาณมาก

และผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพึงพอใจของบริหาร รวมทั้งยังสามารถลดต้นทุนการดำเนินงาน และลดเวลาการทำงานให้น้อยลง (สมใจ ลักษณะ, 2552) ซึ่งองค์ประกอบของประสิทธิผลการทำงาน ประกอบด้วย 3 ด้าน (สมพงษ์ เกษมสิน, 2550) ดังนี้ ด้านงานที่สำเร็จทันเวลา (Timeliness Work Success) ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้ (Reliable Working) และด้านผลงานที่ได้มาตรฐาน (Standardized Works)

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (Mahasarakham University) เป็นสถาบันการศึกษาของรัฐที่เปิดสอนในระดับอุดมศึกษาทุกระดับ โดยมีพันธกิจหลัก 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านจัดการศึกษาและวิชาชีพขั้นสูงโดยมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพการศึกษาก่อให้เกิดบัณฑิตที่มีคุณภาพตามมาตรฐานและมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านสร้างผลิตผลจากงานวิจัยที่เป็นองค์ความรู้ใหม่และมีคุณภาพในทุกสาขาวิชา เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และนำไปใช้ประโยชน์ตามความเหมาะสม ด้านให้บริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคม เพื่อให้ชุมชนและสังคมสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน และด้านอนุรักษ์ ฟื้นฟู ปกป้อง เผยแพร่ และพัฒนา ศิลปวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีของอีสาน (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2561) ซึ่งการดำเนินงานให้บรรลุพันธกิจของมหาวิทยาลัยต้องอาศัยพนักงานในมหาวิทยาลัยช่วยกันปฏิบัติงานให้สำเร็จ ซึ่งรวมถึงพนักงานในกลุ่มของนักวิชาการเงินและบัญชีด้วย เพราะพนักงานผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและการบัญชีมีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรและเป็นการปฏิบัติงานที่ต้องรายงานข้อมูลทางการเงินและการบัญชีให้ผู้บริหารทราบเพื่อใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ดังนั้น ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยต้องให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานด้านการเงินและการบัญชีและต้องสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับพนักงานในกลุ่มของนักวิชาการเงินและบัญชี เพื่อให้พนักงานได้มีความตั้งใจปฏิบัติงาน จนทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

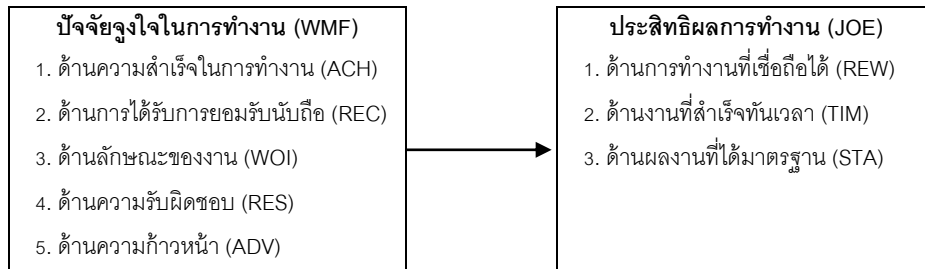
จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลการทำงานของนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบว่าปัจจัยจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคามหรือไม่ อย่างไร โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย องค์กรสามารถนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และเป็นข้อมูลในการกำหนดหน้าที่งาน ความรับผิดชอบให้สอดคล้องกับลักษณะของงานและมาตรฐานคุณภาพของงาน รวมถึงเป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายเพื่อส่งเสริมการเลื่อนขั้นในตำแหน่งที่สูงขึ้น เพื่อให้บุคลากรเกิดความตั้งใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ปัจจัยจูงใจในการทำงานได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระ และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานที่ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรตาม จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้างต้นสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

ภาพประกอบ 1

โมเดลการวิจัยปัจจัยจูงใจในการทำงานและประสิทธิผลการทำงาน



2.1 ปัจจัยจูงใจในการทำงาน (Work Motivation Factor)

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน หมายถึง การกระตุ้นหรือผลักดันให้มนุษย์แสดงความต้องการและพฤติกรรมบางอย่างออกมา เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นจะแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างเต็มความสามารถและทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งก็จะส่งผลทำให้ได้ผลงานมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยปัจจัยจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน (Herzberg, 1959) ดังนี้

2.1.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น ประสิทธิภาพสำเร็จอย่างดี สามารถแก้ปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับงาน และรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น

2.1.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลอื่นๆ ที่มาขอคำปรึกษา ซึ่งอาจแสดงออกในรูปการยกย่องชมเชย การให้กำลังใจ การแสดงความยินดี การแสดงออกที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

2.1.3 ด้านลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง การได้รับงานที่มีความน่าสนใจที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความท้าทายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพัง

2.1.4 ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้ดูแลงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการตัดสินใจอย่างเต็มที่ โดยไม่ต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิด

2.1.5 ด้านความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม และได้รับการฝึกอบรม รวมถึงศึกษาดูงาน

2.2 ประสิทธิผลการทำงาน (Job effectiveness)

ประสิทธิผลการทำงาน หมายถึง การทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ และบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ โดยประสิทธิผลการทำงาน ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน (สมพงษ์ เกษมสิน, 2550) ดังนี้

2.2.1 ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้ (Reliable Working) หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีการบันทึกรายงาน มีความเชื่อถือในข้อมูล ถูกต้องต่อเหตุการณ์ และมีความถูกต้องของผลงาน

2.2.2 ด้านงานที่สำเร็จทันเวลา (Timeliness Work Success) หมายถึง การทำงานที่มีความรวดเร็ว ความเป็นปัจจุบัน และผลของงานสำเร็จทันเวลาที่กำหนดไว้

2.2.3 ด้านผลงานที่ได้มาตรฐาน (Standardized Works) หมายถึง คุณภาพของงานที่ทำสำเร็จมีความถูกต้องเรียบร้อยและสมบูรณ์ครบถ้วนทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ปัจจัยจิตใจในการทำงานมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของ นักวิชาการเงินและบัญชี โดยองค์กรต้องมีการมอบหมายภาระงานให้มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และตรงตามลักษณะของงาน รวมถึงต้องมีการส่งเสริมให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น การฝึกอบรม การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายของ องค์กร ผู้วิจัยจึงตั้งข้อสมมุติฐานไว้ดังนี้

สมมุติฐานการวิจัย: ปัจจัยจิตใจในการทำงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิผลการทำงานของ นักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 118 คน (กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2561)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 92 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด ประกอบด้วย สังกัดหน่วยงานคณะ/วิทยาลัย/ บัณฑิต สังกัดหน่วยงานกอง สังกัดหน่วยงานสำนัก/สถาบัน และสังกัดหน่วยงานโรงเรียน

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ ตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน ตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่สังกัด ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจในการทำงานของนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 20 ข้อ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการทำงานประสบผลสำเร็จ ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวกับงาน และการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การให้คำปรึกษาและการได้รับความชื่นชมจากผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะของงาน จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการใช้ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในการทำงาน ความท้าทายในการทำงาน และลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านความรับผิดชอบ จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการมีอำนาจในการตัดสินใจ การได้รับมอบหมายให้ดูแลงานใหม่ๆ และการทำงานด้วยความรอบคอบ และด้านความก้าวหน้า จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการได้รับโอกาสเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น การเพิ่มพูนความรู้ด้วยการฝึกอบรม และการได้รับโอกาสในการศึกษาต่อ และตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการทำงานของนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 13 ข้อ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการทำงานที่น่าเชื่อถือ จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการบันทึกรายงาน การนำเสนอข้อมูลที่น่าเชื่อถือ มีความถูกต้อง ด้านงานที่สำเร็จทันเวลา จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการทำงานที่มีความรวดเร็ว

และผลของงานสำเร็จทันเวลาที่กำหนดไว้ และด้านผลงานที่ได้มาตรฐาน จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมเกี่ยวกับคุณภาพของงานที่ทำสำเร็จ มีความถูกต้องเรียบร้อยและสมบูรณ์ครบถ้วนทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ

3.3 คุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทดสอบความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยทำการทดสอบกับนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้วยการหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค (Item – total Correlation) ซึ่งปัจจัยจูงใจในการทำงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.5540 – 0.7790 และประสิทธิผลการทำงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.5190 – 0.7920 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978) ได้นำเสนอว่าการทดสอบค่าอำนาจจำแนกมีค่ามากกว่า 0.4 เป็นค่าที่ยอมรับได้ และทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งปัจจัยจูงใจในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.8740 – 0.9230 และประสิทธิผลการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.8650 – 0.9110 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978) ได้นำเสนอว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่ามากกว่า 0.7 เป็นค่าที่ยอมรับได้ โดยระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ในระดับดี ดังนั้น แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลการทำงานของนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\text{สมการ JOE} = \beta_0 + \beta_1 \text{ACH} + \beta_2 \text{REC} + \beta_3 \text{WOI} + \beta_4 \text{RES} + \beta_5 \text{ADV} + \varepsilon$$

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณของปัจจัยจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลการทำงานของนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตัวแปร	JOE	ACH	REC	WOI	RES	ADV	VIFs
$\bar{X}$	4.30	4.21	4.26	4.25	4.31	4.27	
S.D	0.47	0.52	0.58	0.58	0.49	0.57	
JOE	–	0.737*	0.930*	0.898*	0.851*	0.913*	
ACH		–	0.663*	0.620*	0.763*	0.638*	1.068
REC			–	0.772*	0.727*	0.741*	4.253
WOI				–	0.665*	0.756*	1.505
RES					–	0.699*	2.364
ADV						–	3.196

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงาน โดยมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง 0.737 - 0.930 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในลำดับต่อมา พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้นผู้วิจัย จึงทำการทดสอบ

Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่าค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.068 – 4.253 แสดงว่าปัจจัยจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันแต่ไม่ถึงขั้นก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity สอดคล้องกับ Black (2006) ได้เสนอว่าค่า VIF ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาการร่วมเส้นตรงเชิงพหุ

ตาราง 2 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นประสิทธิผลการทำงานโดยรวมของ นักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน	ประสิทธิผลการทำงานโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.713	0.126	5.653*	< 0.0001
ด้านความสำเร็จในการทำงาน (ACH)	0.148	0.054	2.743*	0.007
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (REC)	0.261	0.081	3.238*	0.002
ด้านลักษณะของงาน (WOI)	0.250	0.051	4.875*	< 0.0001
ด้านความรับผิดชอบ (RES)	0.308	0.066	4.675*	< 0.0001
ด้านความก้าวหน้า (ADV)	0.166	0.075	2.229*	0.028
F = 204.551 p < 0.0001 Adj R ² = 0.918				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิผลการทำงานโดยรวม เนื่องจากความสำเร็จในการทำงานเป็นสิ่งที่องค์กรต่างคาดหวังให้เกิดขึ้นกับการปฏิบัติงานของพนักงาน จึงทำให้นักวิชาการเงินและบัญชีทำงานอย่างเต็มที่ โดยใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงานจนประสบผลสำเร็จอย่างดี และสามารถแก้ปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับงาน รวมถึงมีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รอสานี หีมมิหน๊ะ (2559 : 95) พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากพนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ มีความเอาใจใส่ ทุ่มเทต่อนหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย มีการเสียสละเวลา นอกเหนือจากเวลางาน เพื่อให้งานแล้วเสร็จตามแผนการปฏิบัติที่วางไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นลพรพรรณ บุญฤทธิ (2558 : 99) พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงาน มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เนื่องจากความสำเร็จในงาน เป็นแรงจูงใจในการทำงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บุคลากรที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ได้รับโอกาสให้ใช้ความรู้ความสามารถของตนได้อย่างเต็มที่ ย่อมเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรมีความมุ่งมั่น ตั้งใจปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จ ทันเวลา และมีคุณภาพ

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิผลการทำงานโดยรวม เนื่องจากการได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน ถือเป็นว่ากำลังใจสำคัญที่จะช่วยให้พนักงานได้มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน และเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยกระตุ้นให้พนักงานได้ทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อทำให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้อง

กับงานวิจัยของ ชมชาย ศิวะโกเศศ (2560 : 10) พบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคลากรของหน่วยงานได้รับการยอมรับนับถือจากผู้มาใช้บริการ จึงทำให้รู้สึก ว่างานที่ตนเองปฏิบัติอยู่นั้น เป็นเกียรติและเกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ของเกษตรกรโดยตรง จึงทำให้ต้องตั้งใจ ปฏิบัติงานให้สำเร็จถึงแม้จะมีอุปสรรคก็จะพยายามทำงานให้สำเร็จ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ คำจัน ลอวันไซ (2560 : 90-91) พบว่า ปัจจัยจูงใจในการดำเนินงาน ด้านการได้รับการยอมรับ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผล ในการดำเนินงาน เนื่องจากในการดำเนินงานขององค์กรให้ประสบความสำเร็จได้จะต้องเกิดจากการที่บุคลากรทำงาน อย่างเต็มที่ และได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน รวมถึงได้รับความไว้วางใจจาก ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในการทำงาน จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานขององค์กร ทั้งในด้าน การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า การมีส่วนร่วมในองค์กร การปรับตัวและการพัฒนาเพื่อดำรงอยู่

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิผล การทำงานโดยรวม เนื่องจากการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เป็นลักษณะงานที่มีความท้าทายและต้อง ปฏิบัติงานตั้งแต่ต้นจนจบ รวมถึงมีความเกี่ยวข้องกับกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ จึงทำให้นักวิชาการเงินและบัญชี ต้องปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบและ ต้องใช้ทักษะ ความรู้และความสามารถ เพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ มีความถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริกร กุมภักดี (2560 : 108) พบว่า แรงจูงใจ ด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เนื่องจากหน่วยงานได้มอบหมายงานที่ตรงกับ ความรู้ความสามารถให้กับบุคลากร และเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อย่างเต็มที่ บุคลากร ได้มีส่วนร่วมในการวางแผนงานที่รับผิดชอบและได้รับทราบถึงจุดมุ่งหมายของงานอย่างชัดเจนก่อนจะปฏิบัติงานนั้นๆ สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลที่ดี และสอดคล้อง กับงานวิจัยของ รชยานี หีมมิหน๊ะ (2559 : 95) พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ และผลกระทบกับผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากองค์กรได้มีการกำหนดขอบเขตของงานในความรับผิดชอบของพนักงาน อย่างชัดเจน ลักษณะงานที่มอบหมายให้พนักงานปฏิบัติตรงกับวุฒิการศึกษา รวมถึงหน่วยงานได้ส่งเสริมให้พนักงาน ได้ใช้ความรู้ความสามารถ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและทำให้ การปฏิบัติงานเกิดผลสำเร็จ

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิผล การทำงานโดยรวม เนื่องจากนักวิชาการเงินและบัญชีได้รับมอบหมายงานให้ดูแล และต้องใช้อำนาจในการตัดสินใจ อย่างเต็มที่ โดยไม่ต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิด เพราะการปฏิบัติงานของนักวิชาการเงินและบัญชีต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรับผิดชอบในการทำงานโดยใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถ เพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพ มีความถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รชยานี หีมมิหน๊ะ (2559 : 95) พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับ ผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากพนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย และมีปริมาณของงานที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่ง และมีอิสระในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบจนทำให้ การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นลพรพรณ บุญฤทธิ์ (2558 : 99) พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบเชิงบวกกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เนื่องจากความรับผิดชอบในงาน เป็นแรงจูงใจให้บุคลากรตั้งใจปฏิบัติงาน ตามที่ได้รับมอบหมายงาน และงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ย่อมทำให้นักวิชาการปฏิบัติงานด้วยความ รับผิดชอบ มีความกระตือรือร้น ใช้ความรู้ความสามารถของตนคิดค้นวิธีการทำงานใหม่ๆ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมาย

สำเร็จและมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริภาพรรณ ลี้ภัยเจริญ และคณะ (2559 : 256) พบว่า ปัจจัยองค์ ด้านความรับผิดชอบในงาน มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน เนื่องจากความรับผิดชอบในการทำงานมีความสำคัญต่อการทำงานให้เกิดผลสำเร็จ โดยเฉพาะความรับผิดชอบในความถูกต้องของงาน และปริมาณงานมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ ซึ่งงานบางอย่างที่มีความละเอียดหรือมีปริมาณมาก อาจจำเป็นต้องใช้เวลาและความรับผิดชอบเป็นอย่างมาก จึงจะทำให้งานประสบผลสำเร็จ

ปัจจัยองค์ในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิผลการทำงานโดยรวม เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้พนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงาน เมื่อพนักงานได้มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง การได้รับโอกาสศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น รวมถึงโอกาสในการฝึกอบรมและการศึกษาดูงาน จึงเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ และได้ผลงานที่มีมาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนชนก จันยัง และคณะ (2558 : 159) พบว่า ปัจจัยองค์ ด้านความก้าวหน้าในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากพนักงานในองค์กรให้ความสำคัญกับเรื่องปัจจัยองค์ด้านความก้าวหน้าในงานเป็นอย่างมาก เมื่อพนักงานในองค์กรมีโอกาสในการพัฒนาและมีความเจริญก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติอยู่ จึงทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในงานที่ได้รับมอบหมาย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ คำจัน ลอวันไซ (2560 : 90-91) พบว่า ปัจจัยองค์ในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในการดำเนินงาน เนื่องจากบุคลากรในองค์กรได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถ เพื่อให้ได้มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ จึงทำให้บุคลากรมีความตั้งใจในการทำงาน และเกิดประสิทธิภาพของการดำเนินงานจนบรรลุเป้าหมายขององค์กร

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ในการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.1.1 ควรศึกษาตัวแปรอิสระอื่นๆ ที่มีใช้ปัจจัยองค์ในการทำงาน เช่น การพัฒนาความรู้ การวางแผน การปฏิบัติงาน การทำงานเป็นทีม เพื่อศึกษาว่าตัวแปรอิสระอื่นๆ จะมีความสัมพันธ์หรือผลกระทบต่อประสิทธิผลการทำงานหรือไม่ เป็นอย่างไร และสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5.1.2 ในการวิจัยครั้งต่อไปนอกจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ควรใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีอื่น เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth-Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลรายละเอียดที่ตรงประเด็นและสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุด

5.1.3 ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์ในการทำงานกับประสิทธิผลการทำงาน กับกลุ่มบุคลากรกลุ่มอื่นๆ เช่น บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ เพื่อให้องค์กรได้ทราบถึงบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีปัจจัยองค์ในการทำงานและประสิทธิผลการทำงานเป็นอย่างไร รวมถึงองค์กรจะได้มีการกำหนดนโยบายเพื่อส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ

5.2 ประโยชน์ในการวิจัย

ผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรให้ความสำคัญปัจจัยองค์ในการทำงานในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า เนื่องจากปัจจัยองค์ดังกล่าวจะช่วยทำให้การปฏิบัติงานของนักวิชาการเงินและบัญชีมีประสิทธิภาพ

ที่ดีมากยิ่งขึ้น โดยมหาวิทยาลัยต้องมอบหมายภาระงานที่มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีการเปิดโอกาสให้นักวิชาการเงินและบัญชีที่สามารถแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะแนวทางในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา รวมถึงสนับสนุนให้นักวิชาการเงินและบัญชีมีการพัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น การฝึกอบรม การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และมีการกำกับติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม

6. สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิผลการทำงานโดยรวม ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานมีบทบาทและความสำคัญในการช่วยสร้างประสิทธิผลการทำงานของนักวิชาการเงินและบัญชี ดังนั้น หน่วยงานควรให้ความสำคัญในการกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับบุคลากร รวมถึงการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บุคลากรเกิดความรักความผูกพันต่อองค์กร และจะได้ตั้งใจปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กมลพร กัลยาณมิตร. (2559). แรงจูงใจ 2 ปัจจัย พลังสู่ความสำเร็จ. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์). 6 (3) : 175 – 183
- กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (ม.ป.ป.). ค้นหาบุคลากร. ค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2561, จาก www.pd.msu.ac.th/pd4/hr-สถิติบุคลากร.
- ขวัญดาว เกตุมณี. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- คำจัน ลอวันไซ. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนกับประสิทธิผลในการดำเนินงานของแผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงบอลิคำไซสภามณฑลรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. วิทยานิพนธ์ รป.ม. สกลนคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ชมชาย ศิวะโกเศศ. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์. วารสารศรีปทุมปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์). 17 (1) : 1 – 16
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (ม.ป.ป.). ข้อมูลทั่วไปของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2561, จาก <http://www.web.msu.ac.th/msucont.php?mn=history>.
- รอฮานี หีมมิหน๊ะ. (2559). ผลกระทบของแรงจูงใจในการทำงานต่อผลปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รัตน์ชนก จันย้ง ดารณี พิมพ์ช่างทอง และรัชดา มิตรสมหวัง. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงผลกำไร. รมยสาร. 13 (1) : 149 – 161

สมใจ ลักษณะ. (2552). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 6. ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏ
สวนสุนันทา : กรุงเทพฯ.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2550). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

สิริกร กุมภักดี. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัย
เทคโนโลยีพังโคนนิเทศการอำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. สกลนคร :
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

สิริภาพรรณ ลีภัยเจริญ วิจารณ์ อ่อนสีบุตร และชฎกามาศ พลศรี. (2559). *แนวทางการยกระดับคุณภาพ
การให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานได้จากปัจจัยด้านเชาว์ อารมณ์
และแรงจูงใจในการทำงาน*. งานวิจัย อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

สุทธภา ตรีชานนท์. (2559). *คุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงาน
ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร*. วารสาร มทร.อีสาน (มนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์). 3 (1) : 67 – 79

Black, K. (2006). *Business statistics for contemporary decision making*. 4 th ed. USA : John
Wiley & Son.

Herzberg, W.H. (1959). *The Motivation to Work*. New York : McGraw-Hill.

Nunnally, J. C., (1978). *Psychometric theory*. 2 nd ed. New York : McGraw-Hill.

ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพกับคุณภาพงานบริการ ที่ให้ความเชื่อมั่นของผู้ประกอบวิชาชีพด้านการสอบบัญชีในประเทศไทย

Relationship between Continuing Professional Development and Quality of Assurance Service of Audit Professionals in Thailand

เมทินี เมฆสุวรรณ* ศุภรักษ์ จันทร์จรัสจิตต์² และ กฤตยาวิดี เกตุวงศา³

Metinee Messuwan* Suparak Janjarasjit ² and Krittayawadee Gatewongsa³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพกับคุณภาพงานบริการที่ให้ความเชื่อมั่นของผู้ประกอบวิชาชีพด้านการสอบบัญชีในประเทศไทย โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านการสอบบัญชีในประเทศไทย จำนวน 135 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบ่งชั้นภูมิระยะเวลาในการเก็บข้อมูลวิจัย 8 กันยายน 2561 – 10 ตุลาคม 2561 ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพ ด้านความรู้ทางวิชาชีพ และด้านจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพงานบริการที่ให้ความเชื่อมั่น ดังนั้น ผู้ประกอบวิชาชีพด้านการสอบบัญชีในประเทศไทยควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพ จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและมุ่งเน้นการเพิ่มพูนความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มความสามารถในการดำเนินงานและเพิ่มระดับความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้ข้อมูล เพื่อส่งผลต่อคุณภาพของงานบริการที่มีคุณภาพ

คำสำคัญ : การพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพ คุณภาพงานบริการที่ให้ความเชื่อมั่น
ผู้ประกอบวิชาชีพด้านการสอบบัญชี

* นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

* Master Student, Master of Accountancy, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

^{2,3} อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

^{2,3} Lecturer, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

Abstract

This research examined the relationship between continuing professional development and quality of assurance service of audit professionals in Thailand. One-hundred and thirty-five is obtained by randomly classifying the landscape duration of research data collection: 8 September 2018 - 10 October 2018 questionnaires were returned and analyzed. Statistical techniques including multiple correlation analysis and multiple regression analysis were utilized.

The results showed that continuing Professional development in aspect of knowledge and ethics had Positive significant relationships and effect on quality of assurance service. Therefore, Thai audit professionals should focus on obtaining professional development ethics as a guideline for work and focus on increasing new knowledge, increasing operational capability and increasing the level of confidence for users of information to affect the quality of quality of assurance service.

Keywords : Continuing Professional Development, Quality of Assurance Service , Audit Professionals

1. บทนำ

รูปแบบธุรกิจมีความหลากหลายและมีการดำเนินงานที่ซับซ้อนมากขึ้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพด้านการสอบบัญชีมีขอบเขตงานที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย ดังนั้นผู้ประกอบวิชาชีพด้านการสอบบัญชีต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความชำนาญ ปฏิบัติงานด้วยความเป็นอิสระบนพื้นฐานของจรรยาบรรณ อีกทั้งยังเป็นบุคคลที่พร้อมจะพัฒนาทักษะการเรียนรู้ต่างๆ และความสามารถอย่างสม่ำเสมอ สำหรับวิชาชีพสอบบัญชีในยุคปัจจุบันถือเป็นวิชาชีพที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศในการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ใช้ข้อมูล ซึ่งผู้ใช้ข้อมูลมีความต้องการที่จะนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์เชิงเศรษฐกิจ ทำให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านการสอบบัญชีต้องตระหนักถึงการพัฒนาความรู้ ความสามารถ เพื่อพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง และสามารถนำกลับไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเองมีคุณภาพมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการรักษาความเป็นมืออาชีพในการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ใช้ข้อมูล (พยอม สิงห์เสนห์, 2548: 4-8) โดยที่ผู้ประกอบวิชาชีพด้านการสอบบัญชีจะต้องมีการเรียนรู้ในวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยเพิ่มทักษะ ความรู้ความสามารถ และศักยภาพในการปฏิบัติงาน ทำให้การตรวจสอบและการนำเสนอรายงานการสอบบัญชีของผู้ประกอบวิชาชีพด้านการสอบบัญชีมีความถูกต้อง (นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันทพร, 2559: 3-4) ดังนั้นการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพ จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านการสอบบัญชีสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพตามสถานการณ์ต่าง ๆ และยังช่วยให้มีความก้าวหน้าทางวิชาชีพด้านการสอบบัญชี (แก้วใจ สุวรรณเวช, 2561: 23)

การพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพ (Continuing Professional Development) เป็นการแสวงหาความรู้ และทักษะด้านวิชาชีพอย่างสม่ำเสมอ และสามารถนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อม ทำให้ผู้ประกอบวิชาชีพต้องมีการพัฒนา โดยใช้หลักการพัฒนาด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต และมีผลให้การปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพด้านการสอบบัญชีมีประสิทธิภาพในเชิงปฏิบัติ โดยไม่ยึดติดกับวิธีการ

หรือแนวทางการทำงานเดิม ๆ (กานต์สุตา มาษะศิริวานนท์, 2557: 32) นอกจากนี้คณะกรรมการมาตรฐานการศึกษาทางการบัญชีสากล (International Accounting Education Standards Board : IAESB) ได้มีการพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการศึกษาสากลทางการบัญชีฉบับต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ให้นักบัญชีได้พัฒนาสมรรถนะเชิงเทคนิคด้านวิชาชีพ และมีความสามารถในการประยุกต์ความรู้ทางวิชาชีพเพื่อการปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานที่ดี ด้วยเหตุนี้ผู้ประกอบการวิชาชีพด้านการสอบบัญชีควรให้ความสนใจเกี่ยวกับการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพ ซึ่งประกอบด้วย ด้านความรู้ในวิชาชีพ (Knowledge) ด้านทักษะทางวิชาชีพ (Skills) และด้านจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ (Ethics) (สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2561a: เว็บไซต์) เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานสอบบัญชีให้มีคุณภาพ และยกระดับมาตรฐานของวิชาชีพให้เท่าเทียมกับสากล อีกทั้งยังช่วยเพิ่มโอกาสในการแข่งขันกับต่างประเทศ (อัมพร เทียงตระกูล, 2557: 294-314) เพราะปัจจุบันผู้ประกอบการวิชาชีพด้านการสอบบัญชีถือเป็นผู้ที่มีความสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นต่อข้อมูลที่เกิดจากการเปิดเผยต่อผู้ให้ข้อมูล ดังนั้นผู้ประกอบการวิชาชีพด้านการสอบบัญชีจึงต้องมีการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพอย่างสม่ำเสมอ การพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการวิชาชีพด้านการสอบบัญชีมีความน่าเชื่อถือ และยังช่วยให้มีความชำนาญมีทักษะในการบริการ เพื่อให้ผู้ใช้ข้อมูลมีความมั่นใจว่าจะได้รับบริการทางวิชาชีพด้านการสอบบัญชีที่มีคุณภาพ

คุณภาพงานบริการที่ให้ความเชื่อมั่น (Quality of Assurance Service) เป็นผลการดำเนินงานที่เป็นไปตามมาตรฐาน และสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้ข้อมูลได้ว่าปราศจากข้อผิดพลาดที่เป็นสาระสำคัญ อีกทั้งยังเป็นข้อมูลที่มีคุณค่าต่อผู้ใช้ข้อมูล สำหรับการนำไปประกอบการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ ด้วยเหตุนี้คุณภาพงานบริการที่ให้ความเชื่อมั่นจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นที่ผู้ประกอบการวิชาชีพจะต้องปฏิบัติงานให้ได้ตามแผนและข้อกำหนด โดยอาศัยการพัฒนาคุณภาพในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยคุณภาพงานบริการที่ให้ความเชื่อมั่นสามารถวัดได้จาก ความเกี่ยวข้อง (Relevance) ความครบถ้วน (Completeness) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความเป็นกลาง (Neutrality) และความเข้าใจได้ (Understandability) ซึ่งล้วนเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้คุณภาพการปฏิบัติงานสอบบัญชีมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และมีความเป็นอิสระ เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้ข้อมูลได้ (สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2561b: เว็บไซต์)

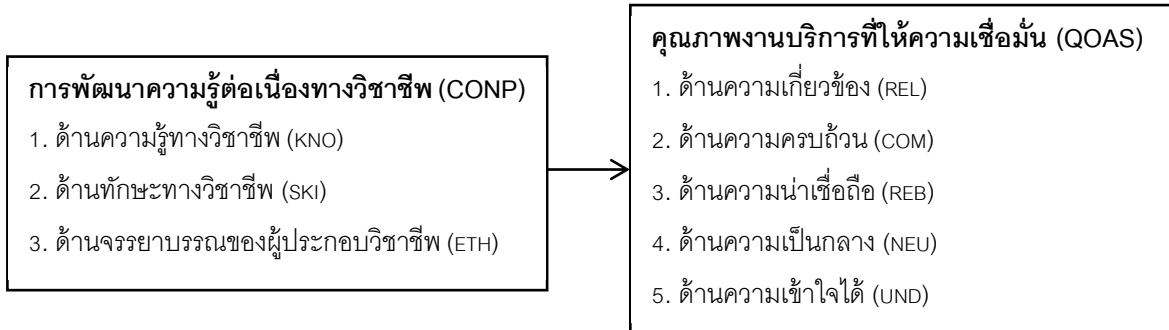
จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพกับคุณภาพงานบริการที่ให้ความเชื่อมั่นของผู้ประกอบวิชาชีพด้านการสอบบัญชี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพงานบริการที่ให้ความเชื่อมั่น ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านการสอบบัญชีในประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความรู้ในวิชาชีพ เพื่อให้ผู้ประกอบการวิชาชีพด้านการสอบบัญชีมีการแสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่อง และทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการของผู้ประกอบวิชาชีพด้านการสอบบัญชีให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ใช้ข้อมูลได้

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ การพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพได้ถูกกำหนดเป็นตัวแปรอิสระและมีความสัมพันธ์กับคุณภาพงานบริการที่ให้ความเชื่อมั่น จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพและคุณภาพงานบริการที่ให้ความเชื่อมั่น



2.1 การพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพ (Continuing Professional Development)

การพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพ หมายถึง การเพิ่มพูนความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน ผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความสามารถในการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ และยกระดับมาตรฐานของวิชาชีพให้เท่าเทียมกับสากล อีกทั้งยังช่วยให้ผู้ประกอบวิชาชีพมีความเป็นมืออาชีพ สร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ใช้ข้อมูลได้ ซึ่งประกอบด้วย (สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2561a: เว็บไซต์)

2.1.1 ความรู้ทางวิชาชีพ (Knowledge) หมายถึง การเรียนรู้หรือสิ่งที่สะสมจากการศึกษา ประสบการณ์ และการค้นคว้าด้านวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพ ที่มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการประกอบวิชาชีพ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ทั่วไป ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและการจัดการทั่วไป ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ความรู้ด้านบัญชีและเรื่องที่เกี่ยวข้อง

2.1.2 ทักษะทางวิชาชีพ (Skills) หมายถึง ความสามารถพิเศษในการปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพ เพื่อให้ผลงานมีคุณภาพมากขึ้น ประกอบด้วย ทักษะในการใช้เหตุผล ทักษะในการปฏิสัมพันธ์ ทักษะในการสื่อสาร รวมถึงความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม

2.1.3 จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ (Ethics) หมายถึง แนวทางที่ผู้ประกอบวิชาชีพพึงยึดปฏิบัติในการปฏิบัติงาน เพื่อคงไว้ซึ่งความเป็นมืออาชีพ และคุณภาพของงานบริการ ประกอบด้วย ด้านความโปร่งใส ความเที่ยงธรรม ความสุจริต ด้านความรู้ความสามารถ มาตรฐานในการปฏิบัติงาน การรักษาความลับ ด้านความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย และการใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพ

ดังนั้น การพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ประกอบวิชาชีพสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบันได้ และยึดเป็นแนวทางในการประกอบวิชาชีพ และสามารถแข่งขันกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้การพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพยังเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยผลักดันให้ผู้ประกอบวิชาชีพ มีความก้าวหน้า มีความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ ภายใต้สถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอ

2.2 คุณภาพงานบริการที่ให้ความเชื่อมั่น (Quality of Assurance Service)

คุณภาพงานบริการที่ให้ความเชื่อมั่น หมายถึง ผลจากการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามมาตรฐานการสอบบัญชี มาตรฐานการสอบทาน มาตรฐานที่ให้ความเชื่อมั่นอื่น และสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้ข้อมูลได้

ปราศจากข้อผิดพลาดที่เป็นสาระสำคัญ อีกทั้งยังเป็นข้อมูลที่มีคุณค่าต่อผู้ใช้ข้อมูล สำหรับการนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ ประกอบไปด้วย (Kilgore et al., 2011: 253-265)

2.2.1 ความเกี่ยวข้อง (Relevance) หมายถึง การนำเสนอรายงานที่มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการนำไปใช้ในการตัดสินใจของผู้ใช้ข้อมูล และสามารถชี้ข้อผิดพลาดของผลประเมิน หรือสามารถประเมินเหตุการณ์ในอดีตและอนาคต

2.2.2 ความครบถ้วน (Completeness) หมายถึง การรวบรวมหลักฐานหรือการนำเสนอข้อมูลที่สมบูรณ์ มีสารสนเทศที่สำคัญต่อผู้ใช้ข้อมูล สอดคล้องกับหลักฐานที่ปรากฏและเพียงพอต่อการสรุปให้ได้ใจความ

2.2.3 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การปฏิบัติงานและนำเสนอข้อมูลที่ไม่มีข้อผิดพลาด มีความถูกต้องของข้อความ สามารถตรวจสอบได้ และเป็นไปตามความจริง

2.2.4 ความเป็นกลาง (Neutrality) หมายถึง การนำเสนอข้อมูลที่ปราศจากความลำเอียง อคติ ซึ่งพิจารณาจากความเป็นจริงและสถานการณ์ โดยไม่มีผลประโยชน์ส่วนตัว หรือไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลของผู้อื่น

2.2.5 ความเข้าใจได้ (Understandability) หมายถึง การนำเสนอข้อมูลที่สื่อให้ผู้ใช้อ่านเข้าใจ มีความชัดเจนในการใช้ภาษา และสามารถเรียงลำดับความเป็นเหตุเป็นผล

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพงานบริการที่ให้ความเชื่อมั่น จึงตั้งเป็นสมมุติฐาน ได้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 : การพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพ ด้านความรู้ทางวิชาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับคุณภาพงานบริการที่ให้ความเชื่อมั่น

สมมุติฐานที่ 2 : การพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพ ด้านทักษะทางวิชาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับคุณภาพงานบริการที่ให้ความเชื่อมั่น

สมมุติฐานที่ 3 : การพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพ ด้านจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับคุณภาพงานบริการที่ให้ความเชื่อมั่น

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบวิชาชีพด้านการสอบบัญชี จำนวน 1,286 คน ที่ยินยอมให้เปิดเผยข้อมูล ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2561 (สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2561: เว็บไซต์)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ผู้ประกอบวิชาชีพด้านการสอบบัญชี จำนวน 297 คน ที่ยินยอมให้เปิดเผยข้อมูล ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2561 โดยการเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2553 : 19) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) แบ่งตามเขตพื้นที่และทำการสุ่มโดยใช้คอมพิวเตอร์ (สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2561: เว็บไซต์)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยส่งแบบสอบถามวันที่ 8 กันยายน 2561 จำนวน 297 ฉบับ และขอความร่วมมือจากหน่วยงานในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามเป็นระยะเวลา 15 วัน นับจากได้รับแบบสอบถาม

เมื่อครบกำหนด ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับทั้ง 135 ฉบับ ซึ่งมีแบบสอบถามที่ตอบสมบูรณ์จำนวน 135 ฉบับ คิดเป็นอัตราตอบกลับร้อยละ 45.45 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3.2 การวัดค่าตัวแปร

การพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพเป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกได้เป็น 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านความรู้ทางวิชาชีพ จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมการเพิ่มความรู้ การเรียนรู้จากประสบการณ์ และการติดตามสถานการณ์ด้านเศรษฐกิจและสังคม
- 2) ด้านทักษะทางวิชาชีพจำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมความสามารถพิเศษในการปฏิบัติงาน การมีปฏิสัมพันธ์ การใช้เหตุผล การสื่อสารและการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม
- 3) ด้านจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ จำนวน 7 ข้อ โดยครอบคลุมการปฏิบัติงานที่เที่ยงธรรม ความสุจริต การรักษาความลับของผู้ใช้ข้อมูล

คุณภาพงานบริการที่ให้ความเชื่อมั่น ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความเกี่ยวข้อง จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมการนำเสนอข้อมูลที่มีเนื้อหาเป็นประโยชน์ต่อการประเมินเหตุการณ์ในอดีต อนาคต และการใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ 2) ด้านความครบถ้วน จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สมบูรณ์ เพียงพอต่อการสรุปเนื้อหาที่ได้ใจความสำคัญ 3) ด้านความน่าเชื่อถือ จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมการนำเสนอรายงานที่มีความถูกต้อง เป็นไปตามความจริงและสามารถตรวจสอบได้ 4) ด้านความเป็นกลาง จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมการนำเสนอข้อมูลที่ไม่ลำเอียง ไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตัว และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลของผู้อื่น และ 5) ด้านความเข้าใจได้ จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมการนำเสนอข้อมูลที่มีความชัดเจน มีความกระชับ การใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และลำดับความเป็นเหตุเป็นผล

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยมีการทดสอบความเที่ยงตรง โดยผ่านการพิจารณาเนื้อหาข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-Total Correlation การพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพ ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.432 – 0.699 และคุณภาพงานบริการที่ให้ความเชื่อมั่น ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.540 – 0.765 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1994) ได้นำเสนอว่าการทดสอบค่าอำนาจจำแนกเกินกว่า 0.40 ขึ้นไป หมายความว่า เครื่องมือมีคุณภาพสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้ และการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Test) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.852 - 0.922 และคุณภาพงานบริการที่ให้ความเชื่อมั่น มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.881 - 0.922 ซึ่งสอดคล้องกับ Lovett (2002) ได้เสนอว่าเกณฑ์การพิจารณาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมืออยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ควรมากกว่า 0.70 หมายความว่า เครื่องมือมีคุณภาพสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

3.4 สถิติที่ใช้การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณเพื่อทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพกับคุณภาพงานบริการที่ให้ความเชื่อมั่นของผู้ประกอบวิชาชีพด้านการสอบบัญชีในประเทศไทย ซึ่งเขียนสมการได้ดังนี้

$$QOAS = \beta_0 + \beta_1 KNO + \beta_2 SKI + \beta_3 ETH + \epsilon$$

เมื่อ QOAS แทน คุณภาพงานบริการที่ให้ความเชื่อมั่น โดยรวม

KNO แทน การพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพ ด้านความรู้ทางวิชาชีพ

SKI แทน การพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพ ด้านทักษะทางวิชาชีพ

ETH แทน การพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพ ด้านจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปราย

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพกับคุณภาพงานบริการที่ให้ความเชื่อมั่น โดยรวมของผู้ประกอบวิชาชีพด้านการสอบบัญชีในประเทศไทย

ตัวแปร	QAS	KNO	SKI	ETH	VIFs
$\bar{X}$	4.54	4.34	4.52	4.67	
S.D.	0.40	0.50	0.45	0.40	
QAS	-	0.628*	0.560*	0.588*	
KNO		-	0.602*	0.548*	1.694
SKI			-	0.629*	1.961
ETH				-	1.788

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน หรือเกิดเป็น Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ การพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพ มีค่าตั้งแต่ 1.694 – 1.961 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน ในระดับที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006 : 585)

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับคุณภาพงานบริการที่ให้ความเชื่อมั่นโดยรวมของผู้ประกอบวิชาชีพด้านการสอบบัญชีในประเทศไทย

การพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทาง วิชาชีพ	คุณภาพงานบริการที่ให้ความเชื่อมั่น		t	p-value
	โดยรวม			
	สัมประสิทธิ์	ความคลาด		
	การถดถอย	เคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.266	0.353	3.591*	0.001
ด้านความรู้ทางวิชาชีพ (KNO)	0.304	0.074	4.113*	<0.0001
ด้านทักษะทางวิชาชีพ (SKI)	0.136	0.089	1.538	0.127
ด้านจรรยาบรรณของผู้ประกอบ วิชาชีพ (ETH)	0.287	0.096	2.991*	0.003
F = 32.490 p < 0.0001 Adj R ² = 0.476				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า 1) การพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพ ด้านความรู้ทางวิชาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพงานบริการที่ให้ความเชื่อมั่น เนื่องจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านการสอบบัญชีต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่ให้ความเชื่อมั่น เพราะการนำเสนอรายงานการสอบบัญชี หรือข้อมูลต่าง ๆ มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้ใช้ข้อมูล และสามารถสร้างความน่าเชื่อถือได้ ทำให้

ผู้ประกอบการวิชาชีพด้านการสอบบัญชีต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพ เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพและมีความน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Vishanth (2016: 81) พบว่า การพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่องมีความสำคัญอย่างมาก เพราะเป็นการแสวงหาความรู้ในการประกอบวิชาชีพ เพื่อให้ผู้ประกอบการวิชาชีพมีความรู้ทางวิชาชีพและความรู้ที่เกี่ยวข้อง เมื่อผู้ประกอบการวิชาชีพมีความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพ จะทำให้ผู้ประกอบการวิชาชีพปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพและมีคุณภาพ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ

วินทนิสา รักภักดี (2560: บทคัดย่อ) พบว่า ผู้ประกอบการวิชาชีพควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง โดยมีการเรียนรู้และหาความรู้เพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับการบัญชี รวมถึง ด้านอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน เช่น การฝึกอบรม การสอนงาน การเพิ่มพูนความรู้อย่างไม่เป็นทางการและการศึกษา เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพนักบัญชีในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ซึ่งเป็นแนวทางในการพัฒนาด้านต่าง ๆ ให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ 2) การพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพ ด้านจรรยาบรรณของผู้ประกอบการวิชาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพงานบริการที่ให้ความเชื่อมั่น เนื่องจากงานด้านการสอบบัญชีเป็นงานพิสูจน์ความถูกต้องของข้อมูลทางบัญชี ผลงานของผู้ประกอบการวิชาชีพ 4 ต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้ข้อมูล เกี่ยวกับความรู้ความสามารถและความเป็นอิสระของผู้ประกอบการวิชาชีพฯ จึงมีการกำหนดมาตรฐานการสอบบัญชีและมรรยาทของผู้ประกอบการวิชาชีพด้านการสอบบัญชีไว้เป็นบรรทัดฐานให้ผู้ประกอบการวิชาชีพถือปฏิบัติ ทำให้ช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือ และเป็นการรักษามาตรฐานของวิชาชีพไว้ ดังนั้น ผู้ประกอบการวิชาชีพจึงต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อตรงต่อวิชาชีพ ไม่บิดเบือนความจริง ส่งผลถึงคุณภาพการสอบบัญชีมีความเที่ยงธรรม มีการสื่อสารที่ถูกต้องตามควร ไม่ลำเอียง มีความเป็นกลางและสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้ใช้ข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญช่วง ศิริธรรมาภรณ์ (2554: บทคัดย่อ) พบว่า ผู้ประกอบการวิชาชีพที่มีจรรยาบรรณวิชาชีพการสอบบัญชี มีความสัมพันธ์ และผลกระทบต่อคุณภาพการสอบบัญชี เพราะผลงานของผู้ประกอบการวิชาชีพเป็นที่เชื่อถือต่อผู้ใช้ข้อมูล ผู้ประกอบการวิชาชีพจำเป็นต้องปฏิบัติงานด้วยความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรมแห่งจรรยาบรรณวิชาชีพการสอบบัญชีอย่างเคร่งครัด เพื่อไม่ให้แสดงความเห็นด้วยความลำเอียงและอคติ ทำให้ผู้ประกอบการวิชาชีพที่มีจรรยาบรรณจะช่วยให้คุณภาพงานมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ

นันทวรรณ วงศ์ไชย (2552: 152) พบว่า จรรยาบรรณทางวิชาชีพ ด้านการปฏิบัติงานเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการสอบบัญชี เพราะผู้ประกอบการวิชาชีพจะต้องผ่านการศึกษาด้านการบัญชี ถือว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถทางวิชาชีพและมีความรับผิดชอบในการทำงานด้านบัญชี เพราะผู้ประกอบการวิชาชีพต้องรายงานข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจด้วยการนำเสนองานที่มีความเป็นกลาง และมีความน่าเชื่อถือตามหลักจรรยาบรรณของผู้ประกอบการวิชาชีพ เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Syamsuddin และคณะ(2014: 8-14) พบว่า จรรยาบรรณ ความเป็นอิสระ สมรรถนะตลอดจนความระมัดระวังเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพของผู้ประกอบการวิชาชีพ 4 มีผลกระทบต่อคุณภาพงานสอบบัญชี เพราะการปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพ ภายใต้หลักจรรยาบรรณ จะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ 3) การพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพด้านทักษะทางวิชาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพงานบริการที่ให้ความเชื่อมั่น เนื่องจาก ผู้ประกอบการวิชาชีพด้านการสอบบัญชีมีความสามารถและความเชี่ยวชาญที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้ประกอบการวิชาชีพด้านการสอบบัญชีแต่ละบุคคลอาจจะมีสามารถในการสื่อสาร แต่ขาดทักษะด้านอื่น ๆ เช่น ผู้ประกอบการวิชาชีพขาดทักษะในการปฏิสัมพันธ์ คือ ไม่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ยาก หรือผู้ประกอบการวิชาชีพขาดทักษะในการให้เหตุผล ไม่ว่าจะเป็นการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน

หากผู้ประกอบการวิชาชีพมีความสามารถทางทักษะที่ไม่เท่ากัน หรือมีความสามารถด้านใด ด้านหนึ่ง ก็จะทำให้คุณภาพในการปฏิบัติงานและแนวทางการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2561b: เว็บไซต์) กล่าวว่า ทักษะสามารถทำให้ผู้ประกอบการวิชาชีพได้เปรียบกว่าบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน และเป็นประโยชน์ต่อการประกอบวิชาชีพ บางทักษะจำเป็นต้องใช้ความรู้มาพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการวิชาชีพสามารถตัดสินใจ และใช้ดุลยพินิจในการแก้ไขสถานการณ์ที่ซับซ้อนได้ดีขึ้น เพราะจะทำให้เข้าใจเหตุการณ์ในอดีต เศรษฐกิจ การเมืองและสังคมที่แตกต่างกันได้

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอสำหรับการทำวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้ ผู้ที่สนใจสามารถนำไปศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพกับคุณภาพงานบริการที่ให้ความเชื่อมั่นในกลุ่มตัวอย่างอื่นที่ไม่ใช่ผู้ประกอบการวิชาชีพด้านการสอบบัญชี เช่น ผู้สอบบัญชี ภาษีอากร ผู้สอบบัญชีสหกรณ์ เป็นต้น เพื่อนำมาเปรียบเทียบว่าผู้ประกอบการวิชาชีพกลุ่มใดสามารถนำแนวทางการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพไปใช้เพื่อให้คุณภาพงานบริการที่ให้ความเชื่อมั่นดีขึ้นได้หรือไม่ นอกจากนี้อาจใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีอื่น นอกจากวิธีแบบสอบถามแล้วยังมีวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อที่จะสามารถได้ข้อมูลที่มีความละเอียดมากขึ้น

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้โดยนำข้อมูลไปใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการวิชาชีพด้านการสอบบัญชีให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ และสามารถปรับปรุงคุณภาพงานบริการที่ให้ความเชื่อมั่นให้ดีขึ้นด้วยการพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพด้านความรู้ทางวิชาชีพ ด้านจรรยาบรรณของผู้ประกอบการวิชาชีพ เพื่อปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานให้ทันต่อยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงไป และสามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้ผู้ให้ข้อมูล

6. สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาความสัมพันธ์การพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพกับคุณภาพงานบริการที่ให้ความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการวิชาชีพด้านการสอบบัญชีในประเทศไทย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการวิชาชีพด้านการสอบบัญชีในประเทศไทย จำนวน 135 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพ ด้านความรู้ทางวิชาชีพ และด้านจรรยาบรรณของผู้ประกอบการวิชาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพงานบริการที่ให้ความเชื่อมั่นโดยรวม

ดังนั้น ผู้ประกอบการวิชาชีพด้านการสอบบัญชี จึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพ ด้านความรู้ทางวิชาชีพและด้านจรรยาบรรณของผู้ประกอบการวิชาชีพ โดยการมุ่งเน้นการเพิ่มพูนความรู้ใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและการปฏิบัติงานให้อยู่ภายใต้จรรยาบรรณของผู้ประกอบการวิชาชีพ เพื่อเพิ่มความสามารถในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการรายงานที่นำเสนอด้วยความเป็นกลาง ไม่ลำเอียง ปราศจากข้อผิดพลาดและมีหลักฐานที่เพียงพอ สร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ใช้ข้อมูลและสร้างบรรทัดฐานในการปฏิบัติงานให้อยู่บนความซื่อสัตย์ และช่วยให้คุณภาพงานบริการที่ให้ความเชื่อมั่นมีความเที่ยงธรรม การสื่อสารที่ข้อมูลถูกต้องตามควร เพื่อให้ผู้ใช้ข้อมูลนำข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือไปใช้ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กานต์สุตา มาชะศิรินันท์. (2557). *การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- แก้วใจ สุวรรณเวช. (2561). *การพัฒนาความรู้*. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันเพชร. (2559). *การสอบบัญชี* (3rd ed.). กรุงเทพฯ: ที พี เอ็น เพรส.
- นันทวรรณ วงศ์ไชย. (2552). *ผลกระทบของความเป็นมืออาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญช่วง ศรีธรรมาภรณ์. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเชี่ยวชาญการสอบบัญชีกับคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พยอม สิงห์เสนห์. (2548). *การสอบบัญชี* (3rd ed.). กรุงเทพฯ: ชวนพิมพ์.
- วินท์นิสา รักภักดี. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องกับผลการปฏิบัติงานของนักบัญชีสหกรณ์ออมทรัพย์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศรัณญา บุญขวัญ. (2560). *ผลกระทบของความพยายามในการสอบบัญชีและความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชีที่มีต่อผลลัพธ์ในการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย*. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2561a). *ข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชีว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการเข้ารับการฝึกอบรมหรือเข้าร่วมประชุมสัมมนาของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต พ.ศ. 2559*. Retrieved April 23, 2018, from <http://www.fap.or.th/upload/9414/wrXNmAjre.pdf>
- สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2561b). *มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ฉบับที่ 3 เรื่องทักษะทางวิชาชีพ*. Retrieved October 5, 2018, from <http://www.fap.or.th/upload/9414/1721TNQoM.pdf>
- สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2561b). *มาตรฐานการสอบบัญชี*. Retrieved April 22, 2018, from <http://www.fap.or.th/Article/Detail/67426>
- สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2561c). *สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์*. Retrieved April 20, 2018, from <http://www.fap.or.th/Article/Detail/66978>
- อัมพร เทียงตระกูล. (2557). *ความรู้ทางวิชาชีพ ทักษะทางวิชาชีพ และคุณค่าทางวิชาชีพของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตภายใต้มาตรฐานสากลที่มีผลต่อการดำเนินงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตผู้ให้บริการกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมและกลุ่มเทคโนโลยีในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. สุทธิปริทัศน์, 29(91), 294–314
- Black, K. (2006). *Business Statistics for Contemporary Decision Making*. (4th ed.). USA John Wiley & Sons.
- Kilgore, A., Radich, R., and Graeme, H. (2011). The Relative Importance of Audit Quality Attributes. *Australian Accounting Review*, 21(3), 253.
- Lovett, H. T. (2002). A Methodology for Knowledge Management Implementation. *Knowledge Management*, 3, 258–269.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.

- Syamsuddin, I. M.S., & Habbe, A. H. H., and Mediaty. (2014). The Influences of Ethics, Independence, and competence On The Quality of an Audit Through The Influence Of Profesional Skepticism In BpK Of South Sulawesi, Central Sulawesi and West Sulawesi. *Business and Management*, 2(7), 8–14.
- Vishanth, W. (2016). Situating Continuing Professional Development in life Long Learning in Qatar. *International Journal of Business and Management*, 11(11), 81–93.



คำแนะนำและการจัดเตรียมต้นฉบับ
วารสารการบัญชีและการจัดการ คณะการบัญชีและการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ต.ขามเรียง อ.กันทรวิชัย จ.มหาสารคาม 44150

บทความที่จะลงตีพิมพ์ในวารสารการบัญชีและการจัดการ จะต้องเป็นบทความที่ไม่เคยได้รับการตีพิมพ์ เผยแพร่หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารอื่นๆ การละเมิดลิขสิทธิ์ถือเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ของผู้ส่งบทความ โดยตรง

นโยบายการพิจารณากลับกรองบทความ

วารสารการบัญชีและการจัดการประสงค์จะรับบทความวิชาการ บทความวิจัย และบทความหนังสือทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการบัญชีและการจัดการ วัตถุประสงค์บทความต้องการนำเสนอ บทความที่มีคุณภาพที่สามารถแสดงประโยชน์ทั้งในเชิงทฤษฎี เพื่อที่จะให้นักวิจัยสามารถนำไปพัฒนาหรือสร้างองค์ความรู้ใหม่ และประโยชน์ที่ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถนำไปใช้ในการบริหารธุรกิจ ดังนั้นบทความที่จะได้รับการลงตีพิมพ์ จะต้องผ่านการพิจารณากลับกรองโดยผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้องและจะต้องเป็นบทความที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพทางด้านวิชาการและประโยชน์ดังกล่าวข้างต้น

ขอบเขตของวารสารการบัญชีและการจัดการจะครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทั้งในเชิงมหภาค หรือจุลภาคในสาขาที่เกี่ยวข้องกับการบัญชีและการจัดการ ต่อไปนี้ เช่น

- | | |
|---------------------------|--|
| • การบัญชี | • การตลาด |
| • การจัดการ | • การจัดการทรัพยากรมนุษย์ |
| • การประกอบการ | • คอมพิวเตอร์ธุรกิจ |
| • เทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ | • พาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ |
| • การเงิน | • เศรษฐศาสตร์ |
| • ธุรกิจระหว่างประเทศ | • หัวข้ออื่นที่เกี่ยวข้องกับการบัญชี บริหารธุรกิจ และเศรษฐศาสตร์ |

การจัดเตรียมต้นฉบับ (Manuscript preparation)

ต้นฉบับที่ส่งมายังบรรณาธิการวารสารการบัญชีและการจัดการต้องประกอบด้วยบทความต้นฉบับ จำนวน 3 ชุด และแผ่นดิสเก็ตหรือแผ่นซีดีที่บรรจุข้อมูลต้นฉบับ 1 แผ่น ระบุชื่อบทความ และชื่อผู้เขียนกำกับไว้ที่แผ่นดิสเก็ตหรือแผ่นซีดีทุกแผ่น (หากมีมากกว่า 1 แผ่น)

เอกสารอื่นที่ต้องแนบมาพร้อมกับต้นฉบับ

- บันทึกข้อความขอส่งต้นฉบับลงตีพิมพ์ในวารสารฯ จำนวน 1 ชุด
- แบบเสนอต้นฉบับเพื่อลงตีพิมพ์ในวารสารฯ (ตามแบบฟอร์มของวารสารฯ ที่แนบมา) จำนวน 1 ชุด

จัดส่งมายัง :

บรรณาธิการวารสารการบัญชีและการจัดการ

คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ต.ขามเรียง อ.กันทรวิชัย จ.มหาสารคาม 44150

โทรศัพท์/โทรสาร 043-754333 ต่อ 3431/043-754422 E-mail: accbiz.journal@gmail.com

ขั้นตอนการดำเนินงานภายหลังได้รับต้นฉบับ

หากกองบรรณาธิการตรวจพบข้อผิดพลาดของรูปแบบ และ/หรือ ความไม่สมบูรณ์ขององค์ประกอบในบทความ บทความนั้นจะถูกส่งกลับไปยังผู้เขียนสำหรับติดต่อ (corresponding author) เพื่อทำการแก้ไขบทความที่จัดเตรียมถูกต้องตามระเบียบการตีพิมพ์และมีความสมบูรณ์ของเนื้อหาจะถูกส่งไปยังผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาคุณค่าต่อไป

องค์ประกอบบทความงานวิจัย (Research article)

จัดเตรียมเนื้อหาตามลำดับดังนี้: ชื่อเรื่อง บทคัดย่อ เนื้อหา เอกสารอ้างอิง โดยหน้าชื่อเรื่องควรมีข้อมูลตามลำดับดังนี้ ชื่อเรื่อง ชื่อผู้เขียน สังกัด (ภาควิชา คณะ มหาวิทยาลัย เมือง จังหวัด) และอีเมลของผู้เขียนสำหรับติดต่อ

บทคัดย่อ

บทความงานวิจัยต้องประกอบด้วยบทคัดย่อที่ระบุถึงความสำคัญของเรื่อง วัตถุประสงค์ วิธีการศึกษา ผลการศึกษาและบทสรุป ความยาวไม่เกิน 300 คำ ในกรณีที่ต้นฉบับเป็นภาษาไทย ให้ผู้เขียนเขียนบทคัดย่อทั้งภาษาอังกฤษและภาษาไทย ระบุคำสำคัญของเรื่อง (keywords) จำนวนไม่เกิน 5 คำ

เนื้อหาของบทความ

ลำดับของการเขียนเนื้อหาบทความวิจัยเริ่มต้นจากบทนำ วิธีการศึกษา ผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา สรุปผลการศึกษา และกิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี) ความสำคัญของที่มาและปัญหาของงานวิจัย ภูมิหลังของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสมมุติฐานและวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้เขียนไว้ในส่วนบทนำ วิธีการศึกษา ให้อธิบายไว้ในส่วนวิธีการศึกษา ผลการวิจัยหรือผลการทดลองต่างๆ ให้อธิบายไว้ในส่วนผลการศึกษา การวิเคราะห์เปรียบเทียบผล การศึกษากับงานของผู้อื่นให้เขียนไว้ในส่วนวิจารณ์ผลการศึกษา และการสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ให้เขียนไว้ในส่วนสรุปผลการวิจัย ผู้เขียนอาจมีหัวข้อย่อยในส่วนวิธีการศึกษา และ/หรือ ในส่วนผลการศึกษาได้แต่ไม่ควรมีจำนวนหัวข้อย่อยมากเกินไป

การจัดเตรียมต้นฉบับบทความ

1. การจัดรูปแบบบทความ

- 1.1 จัดหน้ากระดาษให้ได้ขนาด A4 โดยตั้งค่าน้ำกระดาษขอบบน 2.5 เซนติเมตร ขอบล่าง 2.5 เซนติเมตร ขอบซ้าย 3 เซนติเมตร และขอบขวา 2.5 เซนติเมตร ตั้งค่าแท็บ เริ่มต้นที่ 1.5 เซนติเมตร ตามด้วย 2 และ 2.5 ตามลำดับ
- 1.2 จัดบทความให้อยู่ในลักษณะเว้นบรรทัด single spaced
- 1.3 ใส่เลขหน้ากำกับทุกหน้าตรงมุมขวา ด้านบนของหน้ากระดาษ A4

2. บทความภาษาอังกฤษ

ชื่อเรื่อง : ไม่ควรเกิน 100 ตัวอักษรรวมเว้นวรรค ในชื่อเรื่อง ให้ใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 18 ตัวหนา

ชื่อผู้เขียน : อยู่ถัดลงมาจากชื่อเรื่อง ให้ใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 14 ตัวตรง และใส่เครื่องหมายดอกจัน (*) ในรูปแบบเชิงอรรถสำหรับผู้เขียนสำหรับติดต่อ (corresponding author) โดยชื่อผู้เขียนสำหรับติดต่อให้เขียนไว้เป็นลำดับแรก

ผู้เขียนสำหรับติดต่อ : รายละเอียดของผู้นิพนธ์ หน่วยงานที่สังกัด โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลของผู้เขียนที่สามารถติดต่อได้ในระหว่างดำเนินการ ใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 12 ตัวธรรมดา

บทคัดย่อ (บทสรุป สำหรับบทความปริทัศน์) : ให้จัดหัวเรื่องบทคัดย่อ ไว้กึ่งกลางของหน้ากระดาษ ใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 16 ตัวหนา เนื้อความในบทคัดย่อ ใช้ตัวอักษรขนาด 14 ตัวธรรมดา หัวข้อคำสำคัญ (keywords) ไว้ชิดด้านซ้ายโดยใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 16 ตัวหนา เนื้อหาในคำสำคัญใช้ตัวอักษรขนาด 14 ตัวธรรมดา สำหรับคำสำคัญแต่ละคำ ให้ใช้เครื่องหมายจุลภาคคั่นระหว่างคำสำคัญแต่ละคำ

เนื้อหาบทความ : หัวเรื่อง Introduction Materials and Methods Results Discussion and Conclusions Acknowledgements และ References ให้ใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 16 ตัวหนา สำหรับเนื้อหาให้ใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 14 ตัวธรรมดา

ตาราง และรูปภาพ : ให้ใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 14 ตัวหนาสำหรับหัวตาราง และหัวรูปภาพสำหรับคำอธิบายตารางหรือรูปภาพให้ใช้ตัวอักษรขนาดเดียวกันแต่เป็นตัวธรรมดา ตารางต้องไม่มีเส้นสมมติตัวอักษรหรือตัวเลขที่นำเสนอในรูปภาพ หรือตารางต้องเป็นตัวอักษร Cordia New ขนาด 14 ตัวธรรมดา สำหรับคำอธิบายเชิงอรรถให้ใช้ตัวอักษรขนาด 12

3. บทความภาษาไทย

ชื่อเรื่อง : ไม่ควรเกิน 100 ตัวอักษรรวมเว้นวรรค ให้ใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 18 ตัวหนา ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

ชื่อผู้เขียน : อยู่ถัดลงมาจากชื่อเรื่อง ให้ใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 14 ตัวปกติ และใส่เครื่องหมายดอกจัน (*) ในรูปแบบเชิงอรรถสำหรับผู้เขียนสำหรับติดต่อ (corresponding author) โดยชื่อผู้เขียนสำหรับติดต่อให้เขียนไว้เป็นลำดับแรก

ผู้เขียนสำหรับติดต่อ : รายละเอียดของผู้นิพนธ์ หน่วยงานที่สังกัด โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลของผู้เขียนที่สามารถติดต่อได้ในระหว่างดำเนินการ ใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 12 ตัวธรรมดา

บทคัดย่อ (บทสรุป สำหรับบทความปริทัศน์) : ให้จัดหัวเรื่องบทคัดย่อ ไว้กึ่งกลางของหน้ากระดาษ ใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 16 ตัวหนา เนื้อความในบทคัดย่อ ใช้ตัวอักษรขนาด 14 ตัวธรรมดา หัวข้อคำสำคัญ (keywords) ให้ขีดด้านซ้ายโดยใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 16 ตัวหนา เนื้อหาในคำสำคัญใช้ตัวอักษรขนาด 14 ตัวธรรมดา สำหรับคำสำคัญ ให้เว้นวรรคคำสำคัญแต่ละคำ

เนื้อหาในบทความ : หัวเรื่อง บทนำ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย วิธีการดำเนินงานวิจัย ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของงานวิจัย สรุปผลการวิจัย เอกสารอ้างอิงให้ใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 16 ตัวหนา สำหรับเนื้อหาให้ใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 14 ตัวธรรมดา

ตาราง และรูปภาพ : ให้ใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 14 ตัวหนาสำหรับหัวตาราง และหัวรูปภาพสำหรับ คำอธิบายตารางหรือรูปภาพให้ใช้ตัวอักษรขนาดเดียวกันแต่เป็นตัวธรรมดา ตารางต้องไม่มีเส้นสมมติตัวอักษรหรือ ตัวเลขที่นำเสนอนิรูปภาพ หรือตารางต้องเป็นตัวอักษร Cordia New ขนาด 14 ตัวธรรมดา สำหรับคำอธิบาย เเงอรรถให้ใช้ตัวอักษรขนาด 12

การอ้างอิงเอกสาร

เอกสารที่นำมาอ้างอิงควรได้มาจากแหล่งที่มีการตีพิมพ์ชัดเจน อาจเป็นวารสาร หนังสือ หรืออินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ผู้เขียนเป็นผู้รับผิดชอบต่อความถูกต้องของเอกสารอ้างอิงทั้งหมด

การอ้างอิงในเนื้อหา (อ้างอิงจากเอกสารภาษาอังกฤษ)

- ถ้ามีผู้แต่งหนึ่งรายให้อ้างนามสกุลของผู้แต่ง เครื่องหมายจุลภาค (comma) และ ปีที่พิมพ์ เช่น (Smith, 2005)
- ถ้ามีผู้แต่งสองรายให้อ้างนามสกุลของผู้แต่งสองราย เครื่องหมายจุลภาค และ ปีที่พิมพ์ เช่น (Smith and Xu, 2005) และให้ใช้เครื่องหมายเซมิโคลอน (;) คั่นกลางระหว่างเอกสารที่นำมาอ้างอิงมากกว่า 1 เอกสาร เช่น (Smith, 2005; Smith and Xu, 2005)
- ถ้ามีผู้แต่งมากกว่า 2 รายให้อ้างนามสกุลของผู้แต่งรายแรก ตามด้วย et al., และปีที่พิมพ์ตามลำดับ (Smith et al., 2005)
- ให้เรียงลำดับการอ้างอิงตามลำดับพยัญชนะตัวแรกของชื่อผู้แต่ง เช่นเดียวกับลำดับการอ้างอิงในส่วนเอกสารอ้างอิง

การอ้างอิงในเนื้อหา (อ้างอิงจากเอกสารภาษาไทย)

- ถ้ามีผู้แต่งหนึ่งรายให้อ้างชื่อ-สกุลผู้แต่ง เครื่องหมายจุลภาค ตามด้วยปีที่พิมพ์ เช่น (วิเชียร วิทย์อุดม, 2548)
- ถ้ามีผู้แต่งสองรายให้อ้างชื่อ-สกุลของผู้แต่งสองราย เครื่องหมายจุลภาค ตามด้วยปีที่พิมพ์ เช่น (วิเชียร วิทย์อุดมและ พยอม สิงเสนห์, 2548)
- ถ้ามีผู้แต่งมากกว่า 2 รายให้อ้างชื่อ-สกุลของผู้แต่งรายแรก เว้นวรรคหนึ่งครั้ง เพิ่มคำว่า และคณะ เครื่องหมาย จุลภาคตามด้วยปีที่พิมพ์ตามลำดับ (พยอม สิงเสนห์ และคณะ, 2548)
- ให้เรียงลำดับการอ้างอิงตามลำดับพยัญชนะตัวแรกของชื่อผู้แต่ง เช่นเดียวกับลำดับการอ้างอิงในส่วนเอกสารอ้างอิง

การอ้างอิงในเอกสารท้ายบทความ (สำหรับเอกสารฉบับภาษาไทย)

ผู้เขียนเขียนเอกสารอ้างอิงตามรูปแบบของ The American Psychological Association (APA Style)
ดังแสดงในรายละเอียดด้านล่าง

หนังสือ

ชื่อ-นามสกุลผู้เขียน. (ปีที่พิมพ์). ชื่อหนังสือ. เมืองที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

รายงานทางวิชาการ

ชื่อ-นามสกุลผู้เขียน. (ปีที่พิมพ์). ชื่องานวิจัย. เมืองที่พิมพ์: หน่วยงานที่เผยแพร่.

วิทยานิพนธ์

ชื่อ-นามสกุลผู้เขียน. (ปีที่พิมพ์). ชื่อวิทยานิพนธ์. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต/วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต.
ชื่อสถานศึกษา.

รายงานการประชุม

ชื่อ-นามสกุลผู้เขียน. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเอกสารรวมเรื่องที่ได้จากรายงานการประชุม. วันเดือนปีที่จัด.
สถานที่จัด. เลขหน้า.

วารสาร

ชื่อ-นามสกุลผู้เขียน. (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร, ปีที่พิมพ์ (ฉบับที่พิมพ์), เลขหน้าแรก-หน้าสุดท้าย.

หนังสือพิมพ์

ชื่อ-นามสกุลผู้เขียน. (ปี เดือน วันที่พิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อหนังสือพิมพ์, เลขหน้าแรก-หน้าสุดท้าย.

เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ :

เว็บไซต์

ชวณะ ภวากันันท์. (2548). ธุรกิจสปาไทยนำก้าวไกลไปกว่านี้. ค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2548, จาก
<http://www.businessstgai.co.th/content.php>.

วารสารอิเล็กทรอนิกส์

สันต์ ธรรมบำรุง. (2543, มกราคม-มิถุนายน). กลไกที่สำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. วารสารสารสนเทศ, 1.
ค้นเมื่อ 3 มิถุนายน 2549, จาก http://arcbs.bsru.ac.th/docu_files/information1_1-3.doc.

หนังสือพิมพ์ออนไลน์ มีฉบับพิมพ์

ทินพันธ์ นาคะตะ. (2549, 4 กรกฎาคม). ในหลวง ศาล กับอำนาจอธิปไตย. [ฉบับอิเล็กทรอนิกส์]. มติชน.
ค้นเมื่อ 9 กรกฎาคม 2549, จาก http://www.matichon.co.th/matichon/matichon_detail.php.

การอ้างอิงในเอกสารท้ายบทความ (สำหรับเอกสารฉบับภาษาอังกฤษ)

ผู้เขียนเขียนเอกสารอ้างอิงตามรูปแบบของ The American Psychological Association (APA Style)
ดังแสดงในรายละเอียดด้านล่าง

Periodical :

Journal article, one author

Tuomi, M. T. (2005). Agents of social change in education. *Community Development Journal*, 40, 205-211.

Journal article, three to six authors

Carlson, J., Kurato, Y., Ruiz, E., Ng, K. M., & Yang, J. (2004). A multicultural discussion about personality development. *The Family Journal*, 12, 111-121.

Journal article, more than six authors

Scarborough, D. A., Coblenz, W. K., Humphry, J. B., Coffey, K. P., Daniel, T. C., Sauer, T. J., et al. (2005). Evaluation of dry matter loss, nutritive value, and in situ dry matter disappearance for waiting orchardgrass and bermudagrass forages damaged by simulated rainfall. *Agronomy Journal*, 97, 604-614.

Journal article in press

Qin, G., Zhang, M., Dwyer, J. R., Rassoul, H. K., & Mason, G. M. (in press). The model dependence of solar energetic particle mean free paths under weak scattering. *The Astrophysical Journal*.

Journal paginated by issue

Caplan, G., Caplan, R. B., & Erchul, W. P. (1994). Caplanian mental health consultation : Historical background and current status. *Consulting Psychology Journal : Practice & Research*, 46 (4), 2-5.

Journal supplement

Fewtrell, M. S., Loh, K. L., Meek, J., Blake, A., Ridout, D., & Hawdon, J. M. (2005). Randomised, double blind trial of oxytocin nasal spray in mothers expressing milk for preterm infants. *Archives of Disease in Childhood*, 90 (Suppl. 2), 11.

Magazine article

Gawande, A. (2001, July 9). The man who couldn't stop eating. *The New Yorker*, 66-75.

Daily newspaper article

Hunsara, S. (2004, May 17). Driver, take me back to power. *The Nation*, p. 2A.

Book :

Book, one author

Pinel, J. P. J. (2003). *Biopsychology* (5th ed.). Boston : Pearson Education.

Book, two authors

Kubic, T., & Petraco, N. (2003). *Forensic science : Laboratory experiment manual and workbook*.
Boca Raton, FL: CRC Press.

Book, three to six authors

Watson, J. D., Baker, T. A., Bell, S. P., Gann, A., Levine, M., & Losick, R. (2004). *Molecular biology of the gene* (5th ed.). San Francisco : Benjamin Cummings.

Book, more than six authors

Cunningham, F. G., MacDonald, P. C., Gant, N. F., Leveno, K. J., Gilstrap, L. C., Hankins, G. V. D., et al.
(1997). *Williams obstetrics* (20th ed.). Stamford, CT : Appleton & Lange.

Edited book

Crapo, J. D., Glassroth, J., Karlinsky, J. B., & King, T. E., Jr. (Eds.). (2004). *Baum's textbook of pulmonary diseases* (7th ed.). Philadelphia : Lippincott Williams & Wilkins.

Chapter in an edited book

Alford, E. L. (2001). Midface lift. In B. J. Bailey, K. H. Calhoun, N. R. Friedman, S. D. Newlands, & J. T. Vrabec (Eds.), *Atlas of head & neck surgery-otolaryngology* (pp. 546-549). Philadelphia :
Lippincott Williams & Wilkins.

Chapter in a volume in a series

Rooney, A. (1992). Community nursing care and quality. In M. Johnson (Ed.), *Series on nursing Administration : Vol. 3*. The delivery of quality health care (pp. 119-131). St. Louis, MO : Mosby-Year Book.

Book Reviews

Baumeister, R. F. (1993). Exposing the self-knowledge myth [Review of the book *The self-knower : A hero under control*]. *Contemporary Psychology*, 38, 466-467.

Research Reports

Knodel, J., Saengtienchai, C., Im-em, W., & VanLandingham, M. (2000). The impact of Thailand's AIDS epidemic on older persons : Quantitative evidence from a survey of key informants. *Institute of Population and Social Research*, Publication No. 252. Nakorn Pathom, Thailand : Institute for Population and Social Research Mahidol University, Salaya Campus.

Unpublished Doctoral Dissertation or Thesis

Pannarunothai, S. (1993). *Equity in health: The need for and the use of public and private health services in an urban area in Thailand*. Unpublished doctoral dissertation, University of London.

Varitsakul, R. (2001). *The effectiveness of self-care participation promotion program on perceived self-care efficacy, disease control, and satisfaction of health care service in essential hypertensive patients*. Thesis, Mahidol University.

Conference Publication

Crespo, C. T. (1998, March). *Update on national data on asthma*. Paper presented at the meeting of the National Asthma Education and Prevention Program, Leesburg, VA.

Ortiz-lopez, A., Rebez, C., Ort, D., & Whitmarsh. (2001, July). *The green seed problem in canola*. Paper presented at the conference on American Society of Plant Physiologists [ASPP] : Plant Biology 2000, California.

Government Publication

National Institute of Mental Health. (1998). *Priorities for prevention research* (NIH Publication No. 98-4321). Washington, DC: U.S. Government Printing Office.

Electronic Source :

Journal online article

Macia, E., Paris, S., & Chabre, M. (2001). Binding of the PH and polybasic c-terminal domains of ARNO to phosphoinositides and to acidic lipids. *Biochemistry*, 40, 1496. Retrieved May 19, 2004, from <http://pubs.acs.org/cgi-bin/article.cgi/bichaw/2001/40/i05/pdf/bi005123a.pdf>.

Journal article, retrieved from database

Borman, W. C., Hanson, M. A., Oppler, S. H., Pulakos, E. D., & White, L. A. (1993). Role of early supervisory experience in supervisor performance. *Journal of Applied Psychology*, 78, 443-449. Retrieved October 23, 2000, from PsycARTICLES database.

Book

Bryant, P. J. (2002). *Biodiversity and conservation*. Retrieved May 18, 2004, from <http://darwin.bio.uci.edu/~sustain/bio65/Titlepage.htm>.

Abstract

Ghose, A. K. (2004, March). Global inequality and international trade. *Cambridge Journal of Economics*, 28, 229-252. Abstract retrieved May 18, 2004, from <http://cje.oupjournals.org/content/abstract/28/2/229>.

Daily newspaper

Czaja, G. (2004, February 6). Duke hopes senior day brings out best in team. *The Chronicle*. Retrieved May 18, 2004, from <http://www.chronicle.duke.edu/vnews/display.v/ART/2004/02/06/>.

Web sites, no author

New child vaccine gets funding boost. (2001). Retrieved March 21, 2001, from http://news.ninemsn.com.au/health/story_13178.asp.

ชื่อเรื่องภาษาไทย (Cordia New 18 pt. หน้า)
ชื่อเรื่องภาษาอังกฤษ (Cordia New 18 pt. หน้า)

ชื่อ-สกุลภาษาไทย.....*² และ.....³

(Cordia New 14 pt. ปกติ)

บทคัดย่อ (Cordia New 16 pt. หน้า)

.....
.....
.....
.....(เนื้อเรื่อง Cordia New 14 pt. ปกติ).....
.....
.....
.....

คำสำคัญ : (หัวข้อ Cordia New 16 pt. หน้า) (เนื้อหา Cordia New 14 pt. ปกติ)

Abstract (Cordia New 16 pt. หน้า)

.....
.....
.....
.....(เนื้อเรื่อง Cordia New 14 pt. ปกติ).....
.....
.....
.....

Keywords : (หัวข้อ Cordia New 16 pt. หน้า) (เนื้อหา Cordia New 14 pt. ปกติ)

* รายละเอียดของผู้นิพนธ์ภาษาไทย (เนื้อหา Cordia New 12 pt. ปกติ) หน่วยงานที่สังกัด เบอร์โทรศัพท์ Email

1. บทนำ (Cordia New 16 pt. หน้า)

.....
.....(เนื้อเรื่อง Cordia New 14 pt. ปกติ).....
.....
.....
.....

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย (Cordia New 16 pt. หน้า)

(พูดถึง Model).....
.....
.....(เนื้อเรื่อง Cordia New 14 pt. ปกติ).....
.....

รูปภาพประกอบ 1 (Cordia New 14 pt. หน้า)

โมเดลของ.....

อธิบายตัวแปรแต่ละตัว ภายใต้โมเดลด้วยสมมุติฐาน โยงเข้า Hypotheses.....

.....
.....
.....(เนื้อเรื่อง Cordia New 14 pt. ปกติ).....
.....

สมมุติฐานการวิจัย 1 : (หัวข้อ Cordia New 14 pt. หน้า) (เนื้อหา Cordia New 14 pt. ปกติ)

.....

สมมุติฐานการวิจัย 2 : (หัวข้อ Cordia New 14 pt. หน้า) (เนื้อหา Cordia New 14 pt. ปกติ)

.....

3. วิธีการดำเนินงานวิจัย (Cordia New 16 pt. หน้า)

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง (หัวข้อ Cordia New 14 pt. หน้า)

(เนื้อหา Cordia New 14 pt. ปกติ).....
.....

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

(เนื้อหา Cordia New 14 pt. ปกติ).....

3.3 ความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง

(เนื้อหา Cordia New 14 pt. ปกติ).....

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

(เนื้อหา Cordia New 14 pt. ปกติ).....

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล (เน้นอภิปรายผลตามสมมุติฐาน)

(Cordia New 16 pt. หน้า)

.....
.....(เนื้อเรื่อง Cordia New 14 pt. ปกติ).....
.....
.....
.....

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย (Cordia New 16 pt. หน้า)

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต (หัวข้อ Cordia New 14 pt. หน้า)

(เนื้อหา Cordia New 14 pt. ปกติ).....

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย (หัวข้อ Cordia New 14 pt. หน้า)

(เนื้อหา Cordia New 14 pt. ปกติ).....

6. สรุปผลการวิจัย (Cordia New 16 pt. หน้า)

.....
.....(เนื้อเรื่อง Cordia New 14 pt. ปกติ).....
.....
.....
.....

เอกสารอ้างอิง (Cordia New 16 pt. หน้า)

ตามรูปแบบของ The American Psychological Association (APA Style)



แบบเสนอต้นฉบับ

วารสารการบัญชีและการจัดการ คณะการบัญชีและการจัดการ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ต.ขามเรียง อ.กันทรวิชัย จ.มหาสารคาม 44150

โทรศัพท์/โทรสาร 043-754333 ต่อ 3431/043-754422 E-mail: accbiz.journal@gmail.com, www.acc.msu.ac.th/journal

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย):

ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ):

ผู้แต่งหลัก (ชื่อที่ 1)

ชื่อ-สกุล:

ชื่อและที่อยู่หน่วยงาน รหัสไปรษณีย์:

ผู้แต่งร่วม (ชื่อที่ 2)

ชื่อ-สกุล:

ชื่อและที่อยู่หน่วยงาน รหัสไปรษณีย์:

ผู้แต่งร่วม (ชื่อที่ 3)

ชื่อ-สกุล:

ชื่อและที่อยู่หน่วยงาน รหัสไปรษณีย์:

ที่อยู่ติดต่อ กรุณาระบุข้อมูลเป็นภาษาอังกฤษ

Corresponding author :

First-last name :

Office address, postcode, tel., fax:

Cell phone: E-mail:

ต้นฉบับจัดอยู่ในผลงานประเภท

- | | |
|--|---|
| ☐ ผลงานวิจัยเชิงประยุกต์ (applied research paper) | ☐ ข้อคิดเห็นทางวิชาการ (comment) |
| ☐ การพัฒนาแนวคิดทฤษฎี (theoretical paper) | ☐ บทวิจารณ์หนังสือ (book review) |
| ☐ ปรัชญา (critical review paper) | |

โดยเป็นส่วนหนึ่งของ ☐ งานวิจัย ☐ วิทยานิพนธ์ (เอก) ☐ วิทยานิพนธ์ (โท) ☐ อื่นๆ (ระบุ)

คำรับรองจากผู้เขียน

“ข้าพเจ้า (และผู้เขียนร่วม) ขอรับรองว่า ต้นฉบับที่เสนอนี้ยังไม่เคยได้รับตีพิมพ์และไม่ได้อยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารหรือสิ่งตีพิมพ์อื่นใด ข้าพเจ้า (และผู้เขียนร่วม) ยอมรับหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการพิจารณาต้นฉบับ ทั้งยินยอมให้บรรณาธิการและกองบรรณาธิการมีสิทธิ์ตรวจแก้ต้นฉบับได้ตามที่เห็นสมควร พร้อมนี้ขอมอบลิขสิทธิ์บทความที่ตีพิมพ์ให้แก่ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ข้อคิดเห็นใดๆ ในต้นฉบับเป็นความรับผิดชอบของข้าพเจ้า (และผู้เขียนร่วม) แต่เพียงฝ่ายเดียว”

ลงชื่อ..... วัน/เดือน/ปี.....

()

ผู้เขียนหลักชื่อแรก



พิมพ์ที่ : หอพักโรงพิมพ์คลังนานาวิทยา 232/199 ถ.ศรีจันทร์ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40000
Tel. 043-466444 Fax. 043-466863 E-mail : klungpress@hotmail.com 2562 รหัส 08