DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง

วิภาวี โภชนกิจ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต
วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ปีการศึกษา 2565

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

FACTORS AFFECTING SUSTAINABLE DEVELOPMENT OF CERTIFIED ACCOUNTING PRACTICES IN THE CENTRAL REGION

WIPHAWEE PHOCHANAKIJ

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

For the Degree of Doctor of Business Administration Program

College of Innovative Business and Accountancy

Dhurakij Pundit University

Academic Year 2022

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ใบรับรองวิทยานิพนธ์

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญาบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง

เสนอโดย นางสาววิภาวี โภชนกิจ

หลักสูตร บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัทธนันท์ เพชรเชิดชู

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม -

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์แล้ว

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ พิมพา)

..... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัทธนันท์ เพชรเชิดชู)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

..... กรรมการ

(ดร.เปรมารัช วิลาลัย)

..... กรรมการ

(ดร.รชฎ ขำบุญ)

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชีรับรองแล้ว

..... คณบดีวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

วันที่ 31 / ส.ค. / 2565

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง
ชื่อผู้เขียน	วิภาวี โภชนกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัทธนันท์ เพชรเชิดชู
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม ดร.เปรมารัช วิลาลัย
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต
ปีการศึกษา	2564

บทคัดย่อ

การวิจัยแบบผสมเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนและความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง โดยวิจัยเชิงปริมาณ รวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากผู้บริหารสำนักงานบัญชี รองผู้บริหารสำนักงานบัญชี เจ้าของสำนักงานบัญชี และพนักงานของสำนักงานบัญชี จำนวน 206 คน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ สัมภาษณ์ผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพ, ผู้แทนจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในพื้นที่ และผู้แทนจากสรรพากรในพื้นที่ รวม 15 คน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความ ผลการศึกษาพบว่า

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ส่งผลมากเป็นอันดับ 1 ส่งผลรองลงมาตามลำดับคือ ด้านนโยบายความยั่งยืน ด้านการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ ด้านบริบทองค์กร ด้านกลยุทธ์การแข่งขันส่งผลมากเป็นอันดับสุดท้าย และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในแต่ละด้าน พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์สูงสุดคือ ด้านกลยุทธ์ด้านแข่งขัน ความสัมพันธ์รองลงมาตามลำดับคือ ด้านขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ, ด้านคุณภาพการให้บริการ, ด้านบริบทองค์กร และด้านนโยบายความยั่งยืน เมื่อนำผลการศึกษามาทดสอบพยากรณ์ของการทำนายตัวแปรทั้ง 20 ตัวแปร(วิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ) พบว่า มีตัวแปร 6 ตัว โดยตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุดคือ ด้านการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน รองลงมาตามลำดับคือ ด้านการติดตามและตรวจสอบ, ด้านระบบ, ด้านรูปลักษณ์, ด้านการสร้างความแตกต่าง และด้านโครงสร้าง อันดับสุดท้าย เป็นปัจจัยที่มีส่งต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในเชิงบวก ในด้านปัญหาอุปสรรคคือ บุคลากรขาดความรู้ ขาดทักษะด้านการจัดทำบัญชี ละเลยการปฏิบัติตามระเบียบ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

กฎหมาย มาตรการของผู้ประกอบการวิชาชีพ ขาดการจัดเก็บข้อมูลในระบบฐานข้อมูลที่มั่นคงและปลอดภัย ขาดการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาร่วมใช้ในการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ และขาดการกระจายอำนาจตามสายการบังคับบัญชา ดังนั้น สำนักงานบัญชีควรสร้างกรอบตัวชี้วัดกระบวนการกำกับดูแล การเปิดเผยข้อมูล และการรายงานข้อมูล เพื่อให้เกิดความโปร่งใส และความรู้สึกมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละภาคส่วนกับองค์กร โดยเชื่อมโยงผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลเข้าไว้ด้วย เพื่อสร้างจุดแข็งให้องค์กรที่เป็นคุณลักษณะโดดเด่นและมีเอกลักษณ์เฉพาะที่ลูกค้าจดจำในความพิเศษนำไปสู่องค์กรที่ยั่งยืนได้ และควรทบทวน ปรับปรุงข้อกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของผู้ประกอบการวิชาชีพให้ทันสมัย มีมาตรฐานการจัดทำบัญชีอย่างต่อเนื่อง และสร้างความเป็นมืออาชีพ ปลูกฝังให้ยึดมั่นจรรยาบรรณในวิชาชีพอย่างเคร่งครัดสู่ความเชื่อมั่นในธุรกิจ

คำสำคัญ : ความสำเร็จในการพัฒนา, การพัฒนาสู่ความยั่งยืน, ความยั่งยืนสำนักงานบัญชี

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

Thesis Title	FACTORS AFFECTING SUSTAINABLE DEVELOPMENT OF CERTIFIED ACCOUNTING PRACTICES IN CENTRAL REGION
Author	Wiphawee Phochanakij
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Pattanant Petchchedchoo
Co-Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Siridech kumsuprom
	Dr. Premarat Vilalai
Department	Doctor of Business Administration
Academic Year	2021

ABSTRACT

The objective of this mixed methodology research was to study the factors affecting sustainable development and the success of sustainable development of certified accounting practices in the central region through quantitative research by collecting questionnaires from the accounting firm executives, deputy executives of accounting firms, accounting firms' owner, and 206 accounting firm staffs. The data were analyzed by means of the mean value, percentage, standard deviation, and linear multiple regression analysis. The qualitative research was done by interviews with the executives of the certified accounting firms, representatives from the Department of Business Development in the area, and representatives from the local Revenue Department, totaling 15 people. The data analysis was done by interpretation. The results of the study found that among the factors affecting sustainable development, service quality has the greatest influence, followed by sustainability policy, driving to action, organizational context simultaneously, and competitive strategy has the least influence. The study of the relationship between the factors affecting the development towards sustainability in each aspect found that the variable with the highest correlation was the competitive strategy followed by driving to action, service quality, organizational context, and sustainability policy simultaneously. When the study results were used to test the predictions of 20 variables (by multiple regression analysis), it was revealed that there were 6 variables that had a positive influence, namely market focus, tracking and verification, operating system, appearance, differentiation, and the structure of the office, which

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

has the least influence, was a factor that contributes to the development towards sustainability in a positive way. In terms of problems and obstacles, it was found that the personnel were lacking knowledge and skills in accounting and may have neglected to comply with the measures of professional entrepreneurs, lack of data storage in a stable and secure database, lack of sufficient knowledge to utilize modern technology for efficient and effective business operations, and lack of decentralization in the organization according to the chain of command. Therefore, the accounting firms should create a framework for indicators of the regulatory process, disclosure, and data reporting for transparency and the feeling of participation of stakeholders in each sector of the organization by linking economic, environmental, social, and governance performance to create strengths for the organization which is distinctive with unique characteristics that customers remember for their specialties, leading to a sustainable organization, and should review and update the laws, rules, and regulations of professional entrepreneurs on accounting standard regularly and create professionalism, cultivate strict adherence to professional ethics to exhibit trustworthy business.

Keywords: development success, sustainable development, accounting firm sustainability

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

กิตติกรรมประกาศ

ความสำเร็จในการวิจัยครั้งนี้เกิดขึ้นได้จากความอนุเคราะห์อย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัทธนันท์ เพชรเชิดชู ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมวิทยานิพนธ์ ที่ได้ร่วมกันช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และให้กำลังใจแก่ข้าพเจ้ามาโดยตลอดทุกขั้นตอนในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ รวมถึงรองศาสตราจารย์ ดร. ณัฐวุฒิ พิมพา ประธานกรรมการสอบ ดร.เปรมารัช วิลาลัย และ ดร.รชฎ ขำบุญ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้ความรู้และแนะนำแนวทางการแก้ไขปรับปรุงจนงานวิจัยครั้งนี้มีคุณค่ามากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังมีทีมคณาจารย์ในหลักสูตรบริหารธุรกิจ ดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ทุกท่านที่ได้ช่วยประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันเป็นพื้นฐานสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ ๆ น้อง ๆ จากสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง ที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจตลอดระยะเวลาตั้งแต่เริ่มทำวิจัยจนกระทั่งงานวิจัยเสร็จสมบูรณ์ในที่สุด รวมถึง ดร.นภัทร ภัทรเดชากูล น้องชายสุดที่รักที่ช่วยเหลือและให้คำปรึกษาในการศึกษาระดับดุษฎีบัณฑิตของข้าพเจ้ามาโดยตลอด

ทั้งนี้ คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาพระคุณบิดามารดาที่เป็นกำลังใจอันสำคัญ ตลอดจนบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยด้วยความเมตตา ไปจนถึงผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้วางรากฐานชีวิตให้แก่ข้าพเจ้าตั้งแต่ยังเยาว์วัยจนถึงปัจจุบัน

วิภาวี โภชนกิจ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ฆ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ จ
กิตติกรรมประกาศ ช
สารบัญตาราง ญ
สารบัญภาพ ฑ

บทที่

1. บทนำ 1
   1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1
   1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย 4
   1.3 ตัวแปรในการวิจัย 5
   1.4 สมมติฐานการวิจัย 6
   1.5 ขอบเขตของการวิจัย 6
   1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 6
   1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ 7
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 12
   2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสำเร็จในการพัฒนาอย่างยั่งยืน 12
   2.2 แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืน 41
   2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย 103
3. ระเบียบวิธีวิจัย 104
   3.1 รูปแบบการวิจัย 104
   3.2 วิธีวิจัยเชิงปริมาณ 105
   3.3 วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ 112
   3.4 กระบวนการการดำเนินการวิจัย 116
4. การวิเคราะห์ข้อมูล 117
   4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม 118

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ **หน้า**

4.2 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง 121
4.3 ผลการศึกษาปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาสู่คววามยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง 165
5. สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 192
5.1 สรุปผลการวิจัย 192
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย 203
5.3 ข้อเสนอแนะของการวิจัย 225
5.4 ข้อจำกัดในการศึกษาวิจัย 228
บรรณานุกรม 229
ภาคผนวก 244
ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ 245
ข แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ 255
ค สรุปผลคะแนนสถิติ 258
ประวัติผู้เขียน 262

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	หน่วยงานที่นำหลักคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน 3 ด้านไปประยุกต์ใช้กับองค์กร...	36
2.2	แนวคิดของนักวิชาการและนักวิจัยที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาที่ยั่งยืน.....	92
3.1	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง.....…….	106
3.2	การแปลความหมายค่าคะแนนของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	111
3.3	การกำหนดค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์.....	111
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	119
4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ในภาพรวม.....	121
4.3	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนจำแนกตามปัจจัยด้านบริบทองค์กร.....	122
4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบริบทองค์กร จำแนกตามด้านโครงสร้าง.....	122
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบริบทองค์กร จำแนกตามด้านระบบการปฏิบัติงาน.....	123
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบริบทองค์กร จำแนกตามด้านรูปแบบ.....	124
4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบริบทองค์กร จำแนกตามด้านค่านิยม	125
4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยนโยบายด้านความยั่งยืน ในภาพรวม.....	126
4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยนโยบายด้านความยั่งยืน จำแนกตามด้านทรัพยากรบุคคล.....	126
4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยนโยบายด้านความยั่งยืน จำแนกตามด้านความรับผิดชอบ	127

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยนโยบายด้านความยั่งยืน จำแนกตามด้านจรรยาบรรณ 128

4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยนโยบายด้านความยั่งยืน จำแนกตามด้านการตอบรับงานและความสัมพันธ์กับลูกค้า 129

4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยกลยุทธ์ด้านการแข่งขัน ในภาพรวม 130

4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยกลยุทธ์ด้านการแข่งขัน จำแนกตามด้านผู้นำต้นทุน 130

4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยกลยุทธ์ด้านการแข่งขัน จำแนกตามด้านการสร้างความแตกต่าง 131

4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยกลยุทธ์ด้านการแข่งขัน จำแนกตามด้านการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน 132

4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยกลยุทธ์ด้านการแข่งขัน จำแนกตามด้านเทคโนโลยี 133

4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ ในภาพรวม 134

4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ จำแนกตามด้านการวางแผน 135

4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ จำแนกตามด้านการปฏิบัติ 135

4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ จำแนกตามด้านการติดตามและตรวจสอบ 136

4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ จำแนกตามด้านการปรับปรุงแก้ไข 137

4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม 138

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.24 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ 139

4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือการให้บริการ 140

4.26 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ 140

4.27 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามด้านการดูแลเอาใจใส่ 141

4.28 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ในภาพรวม 143

4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน จำแนกตามด้านเศรษฐกิจ 143

4.30 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน จำแนกตามด้านสังคม 144

4.31 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน จำแนกตามด้านสิ่งแวดล้อม 145

4.32 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน จำแนกตามด้านธรรมาภิบาล 147

4.33 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนกับความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน 150

4.34 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนกับความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน โดยใช้สถิติ (Stepwise Multiple Regression Analysis) ในภาพรวม 154

4.35 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนกับความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน โดยใช้สถิติ (Stepwise Multiple Regression Analysis) ด้านเศรษฐกิจ 156

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.36 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนกับความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน โดยใช้สถิติ (Stepwise Multiple Regression Analysis) ด้านสังคม 158

4.37 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนกับความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน โดยใช้สถิติ (Stepwise Multiple Regression Analysis) ด้านสิ่งแวดล้อม 160

4.38 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนกับความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน โดยใช้สถิติ (Stepwise Multiple Regression Analysis) ด้านธรรมาภิบาล 162

4.39 สรุปผลการศึกษาตามสมมติฐานของการวิจัย 164

4.40 ตารางเปรียบเทียบผลการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง 180

4.41 ตารางเปรียบเทียบผลวิจัยระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน 186

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	แนวคิดองค์ประกอบที่สำคัญ (Three Bottom Line) ต่อธุรกิจ	17
2.2	แสดงมิติของการพัฒนาอย่างยั่งยืน 3 เสา	19
2.3	The business of sustainability	28
2.4	เครื่องหมายรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี	39
2.5	กระบวนการหลักในการขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความยั่งยืนระดับองค์กร	42
2.6	โครงร่างพื้นฐาน 7s ของ McKinsey	44
2.7	ทฤษฎีระบบ (System Theory)	47
2.8	กลยุทธ์ระดับธุรกิจทั้ง 5 แนวทาง	66
2.9	การบริหารงานอย่างมีคุณภาพหรือวงจรคุณภาพ (PDCA)	74
2.10	วงล้อ Deming	76
2.11	กระบวนการ PDCA	77
2.12	การประเมินคุณภาพการบริการ	89
2.13	กรอบแนวคิดในการวิจัย	103
3.1	กระบวนการดำเนินการวิจัย	116
4.1	การแจกแจงความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในภาพรวม มีการแจกแจงปกติ	155
4.2	การแจกแจงความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ในภาพรวม มีความแปรปรวนปกติ	156
4.3	การแจกแจงความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในด้านเศรษฐกิจ มีการแจกแจงปกติ	157
4.4	การแจกแจงความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในด้านเศรษฐกิจ มีความแปรปรวนปกติ	158
4.5	การแจกแจงความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในด้านสังคม มีการแจกแจงปกติ	159

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่ **หน้า**

4.6 การแจกแจงความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในด้านสังคม มีความแปรปรวนปกติ 159

4.7 การแจกแจงความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในด้านสิ่งแวดล้อมมีการแจกแจงปกติ 161

4.8 การแจกแจงความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในด้านสิ่งแวดล้อม มีความแปรปรวนปกติ 161

4.9 การแจกแจงความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในด้านธรรมาภิบาล มีการแจกแจงปกติ 162

4.10 การแจกแจงความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในด้านธรรมาภิบาล มีความแปรปรวนปกติ 163

5.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสาเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน 201

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงของโลกที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านเศรษฐกิจ การค้า เทคโนโลยี ตลอดจนการสื่อสาร ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม มีผลกระทบต่อการดำรงอยู่และการเจริญเติบโตของธุรกิจ ทำให้องค์กรธุรกิจต้องสร้างความพร้อม ให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น สามารถตอบสนองต่อปัญหาได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญต่อการเปลี่ยนภาวะวิกฤตให้เป็นโอกาส ดังนั้น เทคโนโลยีสมัยใหม่จึงนำมาใช้ในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินงาน เช่น ธุรกรรมการเงิน การตลาด การบริหารจัดการและการบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นการนำมาใช้ดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ เพื่อพัฒนาและรักษาความสามารถในการแข่งขันขององค์กร การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติที่สอดรับกัน ทั้งในส่วนของโครงสร้างองค์กร กลยุทธ์ และเทคโนโลยีในแต่ละด้าน ผนวกกับภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นจากการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) ซึ่งกระจายอย่างรวดเร็วไปทุกภูมิภาค กระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ทั้งในระดับตัวบุคคล ระดับองค์กร ระดับประเทศไปถึงระดับโลก ซ้ำเติมให้เศรษฐกิจที่กำลังชะลอตัวต้องเข้าสู่ภาวะถดถอยอย่างรวดเร็วและรุนแรงขึ้น ภาคอุตสาหกรรม โรงงานผู้ผลิต โรงแรม ร้านอาหารตลอดจนธุรกิจอีกหลายประเภทต้องชะลอตัวหรือปิดตัวลง สะท้อนให้เห็นถึงความรุนแรงของปัญหาที่เกิดขึ้น แต่ละหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนได้พยายามแก้ไขปัญหาอย่างเต็มที่ บางธุรกิจที่มีพื้นฐานเข้มแข็งสามารถประคองตัวอยู่ได้ มีบางธุรกิจอยู่ในภาวะสั่นคลอนและต้องปิดตัวลงโดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ (ธันยพร กริชติทายาวุธ, 2563)

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทำให้ธุรกิจต้องปรับตัวเพื่อให้อยู่รอดด้วยเช่นกัน ภาครัฐต้องปรับกฎเกณฑ์ให้ทันและเอื้อต่อการปรับตัวของภาคธุรกิจอย่างจริงจัง มีมาตรการจูงใจให้ธุรกิจลงทุนในเทคโนโลยีสมัยใหม่ รวมถึงเร่งพัฒนาแรงงานให้มีทักษะสอดคล้องกับเทคโนโลยีและวิถีการทำธุรกิจแบบใหม่มากขึ้น การทำธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับความยั่งยืน (Sustainability) และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ตามกระแสสังคมที่เปลี่ยนแปลง เพื่อให้มีความพร้อม เมื่อเกณฑ์มาตรฐานตามแนวคิดดังกล่าวถูกผนวกเข้ามาใช้ในทุกขั้นตอนของธุรกิจ และที่สำคัญอีกประการ คือภาคธุรกิจ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ต้องปรับรูปแบบการผลิตจากเดิมที่เน้นการลดต้นทุนจากการกำหนดค่าจ้างแรงงานต่ำมาเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่ม (value-added) การสร้างแรงจูงใจให้มีการปรับตัวเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นแทน (วิรไท สันติประภพ, 2563)

งานด้านบัญชีเป็นบริการหนึ่งที่จำเป็นต้องก้าวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงและที่สำคัญคือการให้ทันกับการเปิดเสรีทางการค้า ซึ่งการบริการด้านบัญชีจะมีการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาควบคุม กำกับดูแล ให้การทำบัญชีเป็นไปตามมาตรฐานและกฎหมายที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัดมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ ทำให้สำนักงานบัญชีต้องพัฒนาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อเป็นโอกาสในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งสำนักงานบัญชีต้องหันมาให้ความสำคัญกับการให้บริการกับบุคคลภายนอกและการพัฒนาองค์กรให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นควบคู่กัน โดย (1) งานด้านให้บริการ สำนักงานบัญชีมีบทบาทในการให้บริการกับภาคธุรกิจทั้งขนาดกลางและขนาดย่อมในการจัดทำบัญชี การบริหารจัดการด้านภาษีอากร เพื่อให้ธุรกิจจัดทำบัญชีและงบการเงินอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ตามมาตรฐานและกฎหมายบัญชี ซึ่งปัจจุบันสำนักงานบัญชีได้มีการปรับวิธีการโดยให้บริการเป็นแบบเบ็ดเสร็จตั้งแต่การเป็นที่ปรึกษาแบบครบวงจรการทำบัญชี การจัดระบบและการตรวจสอบบัญชี ให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร การบริหารธุรกิจ บริหารการเงิน เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และกฎหมาย บางสำนักงานมีการจ้างผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นบุคคลภายนอกมาให้ความรู้และร่วมให้บริการด้วย ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าบรรลุผลสำเร็จในการประกอบธุรกิจตามความประสงค์ ซึ่งเป็นการปรับวิธีการให้บริการให้สอดคล้องกับสภาวการณ์ในปัจจุบันอย่างแท้จริง และเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการได้มีการนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ รวมถึงวิธีการจัดระบบข้อมูล การบริหารจัดการ และการจัดระบบบัญชี มาเสริมการให้บริการเพื่อช่วยให้ผู้รับบริการมีข่าวสารข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และ (2) การบริหารองค์กร ซึ่งเป็นเรื่องภายในสำนักงานบัญชี ที่ผ่านมาสำนักงานฯ ต้องประสบพบปัญหาการบริหารอยู่ตลอดเวลาเนื่องจากเป็นกิจการขนาดเล็ก อำนาจการตัดสินใจขึ้นอยู่กับเจ้าของคนเดียว ส่งผลให้ขั้นตอนการดำเนินงานล่าช้า ในบางสำนักงานบัญชีจึงนำระบบคุณภาพมาช่วยในการปฏิบัติงาน กำหนดเป้าหมายการทำงาน ระเบียบ กฎเกณฑ์ ควบคุมกำกับ ติดตามตรวจสอบ รวมถึงประเมินการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นรูปธรรมโดยใช้เทคโนโลยีเป็นตัวช่วย สามารถสนองตอบต่อลูกค้าที่รับบริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วขึ้น

การให้ความสำคัญกับการบริหารองค์กร สามารถวัดได้จากการที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีการกำหนดเกณฑ์ในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียน โดยให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ เน้นให้บริษัทจดทะเบียนดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงความสมดุลในการบริหารจัดการด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้หลัก

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บรรษัทภิบาล โดยมีเป้าหมายสำคัญคือความยั่งยืนในการทำธุรกิจ จากการประเมินผลของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า บริษัทจดทะเบียนต่าง ๆ ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงวิธีการบริหารจัดการเพื่อนำไปสู่การเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและความสำเร็จที่ยั่งยืนขององค์กรอย่างจริงจังและต่อเนื่องมากขึ้น นอกจากนี้ จากการศึกษาศักยภาพทางนวัตกรรมที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรไปสู่การพัฒนาสำนักงานบัญชีในประเทศไทย เพื่อรองรับการเป็นประชาคมอาเซียน พบว่า การกำหนดนโยบายทางการบริหาร และการนำไปสู่การปฏิบัติยังต้องมีการพัฒนาให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กรและจัดลำดับความสำคัญที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กร รวมถึงการให้ความสำคัญกับกระบวนการสร้างศักยภาพทางการบริหารให้มากขึ้นด้วย เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรเป็นอย่างมาก (กนกนันท์ โพธิปัญญา, 2559)

รัฐบาลได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศให้เข้าสู่ยุค 4.0 ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ที่มีการวางแผนปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่การมุ่งสร้างคุณค่า การขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม เช่น การพัฒนาเทคโนโลยีด้านการเงิน การเชื่อมต่ออุปกรณ์โดยไม่ต้องใช้คน การติดต่อทางการค้าในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce) การใช้เว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (e-market place) และการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสำนักงานบัญชีต้องให้ความสำคัญกับการปรับตัวเพื่อให้สามารถรองรับการพัฒนาดังกล่าว นอกจากนี้ สำนักงานบัญชียังมีบทบาทในการเชื่อมต่อด้านการเรียกเก็บและการชำระภาษีระหว่างภาคธุรกิจกับกรมสรรพากร ซึ่งกรมสรรพากรได้มีการพัฒนาระบบการให้บริการด้านภาษี เป็น 3 ระบบงาน คือ 1) ระบบภาษีหัก ณ ที่จ่าย อิเล็กทรอนิกส์ (e-Withholding Tax) เป็นระบบงานที่เปิดให้ผู้จ่ายเงินได้จ่ายผ่านธนาคาร 2) ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e–Tax Invoice) เป็นระบบที่คู่ค้าส่งข้อมูลใบกำกับภาษีหรือใบเสร็จรับเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่กันแล้ว ต้องส่งให้กับกรมสรรพากรด้วย 3) ระบบหนังสือราชการทางออนไลน์ การชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งให้มีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e–Filing) ดังนั้น สำนักงานบัญชีในประเทศไทยต้องมีการจัดระบบและกระบวนการเรียนรู้ ให้สามารถรองรับกับการพัฒนาเศรษฐกิจในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่อย่างต่อเนื่องด้วย (พฤกษา แก้วสาร และ นภดล พันธุ์พานิช, 2563)

ปัญหาที่สำคัญในการสร้างความสำเร็จอีกประการหนึ่งคือ การสร้างความยั่งยืนให้เกิดขึ้นในองค์กรของสำนักงานบัญชี ที่ผ่านมาพบว่าการกำหนดนโยบายและแผนงานต่าง ๆ ของสำนักงานบัญชีหรือองค์กรธุรกิจทั่วไปมักจะมุ่งเน้นการกำหนดนโยบายระยะสั้นเพื่อสร้างผลกำไรเป็นหลัก จึงทำให้องค์กรขาดการวิเคราะห์ถึงปัญหาในการตัดสินใจต่าง ๆ อีกทั้งยังขาดหลักยึดที่จะช่วยให้ผู้บริหารมีการมองภาพระยะยาวอันเป็นหลักของความยั่งยืนให้เกิดขึ้น (เฉลิมพร ทองบุญชู, 2560) ฉะนั้น เห็นได้ว่าการขับเคลื่อนสำนักงานบัญชีในประเทศไทยไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

เป็นเรื่องสำคัญที่ทุกองค์กรต้องศึกษาและบูรณาการให้เป็นส่วนหนึ่งของการทำธุรกิจ โดยสามารถเลือกทำในประเด็นที่สอดคล้องกับบริบทของตนเองเพื่อช่วยในการเพิ่มขีดความสามารถในการทำธุรกิจและสร้างผลลัพธ์ที่ดีแก่สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม

ดังนั้น จากแนวคิดที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งในระดับโลก ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการของรัฐ แผนพัฒนาเศรษฐกิจสังคมแห่งชาติตลอดจนเกณฑ์ในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจึงเป็นทิศทางที่สำนักงานบัญชีจำเป็นต้องปรับตัวให้เดินไปสู่แนวคิดดังกล่าวโดยต้องผนวกให้เป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจ เลือกทิศทางและวิธีการที่สอดคล้องกับบริบทของตนเอง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำธุรกิจและสร้างผลลัพธ์ที่ดีแก่สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าการพัฒนาสู่ความอย่างยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลางภายใต้สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงหลากหลายด้านที่จะส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลางอย่างไรและแนวทางในการดำเนินธุรกิจที่มุ่งสู่ความอยู่รอดอย่างยั่งยืนอย่างไรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบริบทสำนักงานบัญชีที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลางในทัศนคติของผู้บริหารหรือรองผู้บริหารหรือเจ้าของหรือพนักงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านนโยบายความยั่งยืนที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลางในทัศนคติของผู้บริหารหรือรองผู้บริหารหรือเจ้าของหรือพนักงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านกลยุทธ์การแข่งขันที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลางในทัศนคติของผู้บริหารหรือรองผู้บริหารหรือเจ้าของหรือพนักงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง
4. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง ในทัศนคติของผู้บริหารหรือรองผู้บริหารหรือเจ้าของหรือพนักงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง
5. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลางในทัศนคติของผู้บริหารหรือรองผู้บริหารหรือเจ้าของหรือพนักงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

6. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลางในทัศนคติของผู้บริหารหรือรองผู้บริหารหรือเจ้าของหรือพนักงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง

1.3 ตัวแปรในการวิจัย

ผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรมและประมวลข้อมูลจากแนวคิดหลัก ๆ ของนักวิชาการต่าง ๆ แล้ว กำหนดเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตามได้ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง จากการสังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีจากนักวิชาการ ดังต่อไปนี้

1.1 บริบทองค์กร จากแนวคิดทฤษฎีของ McKinsey (2014)โครงร่างพื้นฐานประกอบด้วย (1) ด้านโครงสร้าง (2) ด้านระบบ (3) ด้านรูปแบบ (4) ด้านค่านิยม

1.2 นโยบายด้านความยั่งยืน จากแนวคิด/ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย (1) ด้านทรัพยากรบุคคล (2) ด้านความรับผิดชอบ (3) ด้านจรรยาบรรณ (4) ด้านการตอบรับและความสัมพันธ์กับลูกค้า

1.3 กลยุทธ์ด้านการแข่งขัน จากแนวคิด/ทฤษฎีเกี่ยวกับกลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจ ประกอบด้วย (1) ผู้นำด้านต้นทุน (2) การสร้างความแตกต่าง (3) การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (4) ด้านเทคโนโลยี

1.4 การขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับวงจรบริหารงานคุณภาพ ประกอบด้วย (1) การวางแผน (2) การปฏิบัติตามแผน (3) การติดตามและตรวจสอบ (4) การปรับปรุงแก้ไข

1.5 คุณภาพการให้บริการ จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ลูกค้าใช้ประเมินคุณภาพในการบริการ ประกอบด้วย (1) รูปลักษณ์ทางกายภาพ (2) ความน่าเชื่อถือการให้บริการ (3) การสร้างความมั่นใจในการบริการ (4) การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ด้านความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย (1) ความสำเร็จที่เป็นตัวเงิน (1.1) ด้านเศรษฐกิจ (2) ความสำเร็จที่ไม่เป็นตัวเงิน (2.1) ด้านสิ่งแวดล้อม (2.2) ด้านสังคม (2.3) ด้านธรรมาภิบาล

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 ปัจจัยด้านบริบทสำนักงานบัญชีมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

1.4.2 ปัจจัยด้านนโยบายความยั่งยืนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

1.4.3 ปัจจัยด้านกลยุทธ์การแข่งขันมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

1.4.4 ปัจจัยด้านวิธีการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

1.4.5 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการพัฒนาสู่ความยั่งยืนและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1. ด้านพื้นที่การศึกษาคือ สำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง จำนวน 64 แห่ง

2. ด้านประชากรที่ใช้คือ ผู้บริหารสำนักงานบัญชี /รองผู้บริหารสำนักงานบัญชี/เจ้าของสำนักงานบัญชี และพนักงานของสำนักงานบัญชี โดยแบ่งประชากรออกเป็น ผู้บริหาร 64 คน รองผู้บริหาร 64 คน เจ้าของ 64 คน และพนักงาน จำนวน 2,360 คน รวมจำนวนประชากร 2,552 คน

3. ด้านเนื้อหา ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ได้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืน และ 2) ระดับความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง

4. ด้านระยะเวลาการศึกษาคือ เริ่มศึกษาระหว่าง กรกฎาคม 2563 ถึง พฤษภาคม 2564

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อให้สำนักงานบัญชีนำข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนไปกำหนดนโยบาย และกลยุทธ์ของหน่วยงานเพื่อให้เกิดความยั่งยืนตามบริบทของตน

2. เพื่อให้หน่วยงานอื่นที่สนใจ นำผลที่ได้จากการวิจัยไปกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ของหน่วยงานเพื่อพัฒนาความยั่งยืนให้องค์กร

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

3. เพื่อให้หน่วยงานกำกับดูแลนำผลที่ได้จากการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชีให้เกิดความยั่งยืน

4. เพื่อให้นิสิต นักศึกษา นำไปอ้างอิงและต่อยอดงานวิจัยขยายออกไปในพื้นที่และบริบทอื่น ๆ ที่ใกล้เคียงกัน ถือเป็นการเพิ่มพูนองค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ให้แก่สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศ

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน หมายถึง สำนักงานบัญชีในประเทศไทย มีการพัฒนาที่ตอบสนองความต้องการของปัจจุบัน โดยไม่ให้ส่งผลกระทบต่อความสามารถของคนรุ่นอนาคต เป็นการพัฒนาที่ต้องเชื่อมโยงสัมพันธ์ โดยสำนักงานบัญชีต้องยึดหลัก โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล ดังนี้

เศรษฐกิจ (Economy) หมายถึง สำนักงานบัญชีได้มุ่งเน้นการสร้างคุณค่าแก่ทั้งลูกค้า พนักงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกๆ ฝ่ายอย่างสมดุล โดยมีเป้าหมายสูงสุด ไม่ใช่เป็นเพียงผลกำไร แต่เป็นการสร้างผลประโยชน์ร่วมกัน โดยได้ดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และรับผิดชอบต่อสังคม

สังคม (Society) หมายถึง สำนักงานบัญชีมุ่งเน้นการร่วมสร้างสรรค์สังคมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในทุกๆ ที่ที่เข้าไปดำเนินธุรกิจ ด้วยการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมในด้านต่าง ๆ โดยมุ่งหวังให้สำนักงานบัญชีสามารถอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างมีความสุข

สิ่งแวดล้อม (Environment) หมายถึง การบริหารงานของสำนักงานบัญชีได้มุ่งเน้นการดูแลรักษาสภาพแวดล้อม และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อให้เกิดความสมดุลของระบบนิเวศอย่างยั่งยืน โดยครอบคลุมตลอด Supply Chain และให้ความสำคัญต่อทรัพยากรธรรมชาติในส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานบัญชี

ธรรมาภิบาล (Good governance) หมายถึง สำนักงานบัญชียึดหลักธรรมาภิบาลการดำเนินงานขององค์กร โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วม หลักนิติธรรม โปร่งใส การตอบสนอง การมุ่งเน้นฉันทามติ ความเสมอภาค ความเที่ยงตรง ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และภาระรับผิดชอบเพื่อเป็นกลไกการทำงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืน หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน และการพัฒนาองค์กรสู่ความสำเร็จและความยั่งยืน ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องคือ 1) บริบทองค์กร 2) นโยบายด้านความยั่งยืน 3) กลยุทธ์ด้านการแข่งขัน 4) การขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ 5) คุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บริบทองค์กร หมายถึง สำนักงานบัญชีทบทวนด้านกลยุทธ์และแผนธุรกิจขององค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัฒนธรรมองค์กร ทำความเข้าใจบริบทสภาพแวดล้อมองค์กร ผลลัพธ์ที่ต้องการคือ การจัดการด้านความยั่งยืน เป็นเครื่องมือที่ถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์การบริหารองค์กรที่จะช่วยให้การบริหารองค์กรหรือธุรกิจเกิดประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น สู่ความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ หรือการบริหารงานที่สัมฤทธิ์ผลขึ้นอยู่กับตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกัน ประกอบด้วย

ด้านโครงสร้าง หมายถึง สำนักงานบัญชีมีการกำหนดเกณฑ์การจัดวางตำแหน่งให้มีความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงกัน การปรับเปลี่ยนขนาดหรือรูปแบบขององค์กรได้อย่างเหมาะสม และกำหนดอำนาจหน้าที่และกฎระเบียบที่ชัดเจน

ด้านระบบปฏิบัติงาน หมายถึง สำนักงานบัญชีกำหนดวิธีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบเชื่อมโยงกันอย่างชัดเจน และจัดองค์ประกอบต่าง ๆ ภายในที่จะสามารถร่วมกันทำงานอย่างผสมผสานกันเพื่อบรรลุเป้าหมายได้ และมีการปรับเปลี่ยนระบบเพื่อให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศและความยั่งยืนขององค์กร

ด้านรูปแบบ หมายถึง สำนักงานบัญชีมีรูปแบบการบริหารโดยยึดมั่นกับระเบียบพิธีการต่าง ๆ ที่ชัดเจน โดยการตัดสินใจต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับผู้บริหารระดับสูงแต่เพียงผู้เดียว มอบหมายอำนาจหน้าที่ชัดเจน มีความคล่องตัวในการทำงาน เพราะเป็นหน่วยงานขนาดเล็ก ง่ายต่อการควบคุมติดตาม ไม่สลับซับซ้อนมาก

ด้านค่านิยม หมายถึง สำนักงานบัญชีมีความเชื่อที่สะท้อนให้เห็นถึงบุคลิกภาพและเป้าหมายมากำหนดบรรทัดฐานเป็นพฤติกรรมประจำวันขึ้นภายใน และให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม ส่งเสริมให้ทำงานเชิงรุก มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ยกย่องคนประพฤติปฏิบัติสิ่งที่ถูกต้อง ดีงาม

นโยบายด้านความยั่งยืน หมายถึง นโยบายเป็นเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มคุณภาพงานสอบบัญชี ทำให้ผู้สอบบัญชีต้องกำหนดมาตรการหรือแนวปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่างานสอบบัญชีเป็นไปตามข้อกำหนดทางจรรยาบรรณและมาตรฐานทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง ช่วยลดความเสี่ยงในการเกิดข้อผิดพลาดจากการตรวจสอบ อันจะเกิดประโยชน์ให้งานของผู้สอบบัญชีเป็นที่เชื่อถือได้และได้รับความมั่นใจจากผู้ใช้รายงานทางการเงินและผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย

ด้านทรัพยากรบุคคล หมายถึง สำนักงานบัญชีมีการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงตามตำแหน่งที่ต้องการอย่างเหมาะสม มีการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในอาชีพให้สูงขึ้น เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน พร้อมจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสม

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง ความรับผิดชอบของผู้นำสำนักงานบัญชีมีทัศนคติที่ดีต่อคุณภาพของงาน รวมถึงรับผิดชอบต่อการจัดทำนโยบายและวิธีปฏิบัติการควบคุมคุณภาพ และการสื่อสารให้ทุกคนในสำนักงานได้ทราบอย่างทั่วถึง พร้อมมอบหมายความรับผิดชอบการปฏิบัติควบคุมคุณภาพอย่างเหมาะสม ตรงกับความรู้ความสามารถ

ด้านจรรยาบรรณ หมายถึง สำนักงานบัญชีประพฤติปฏิบัติงานโดยยึดถือจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีเป็นหลัก และการรักษาความลับของลูกค้าอย่างเคร่งครัดรวมถึงการแก้ไขความขัดแย้งทางผลประโยชน์อย่างยุติธรรม

ด้านการตอบรับและความสัมพันธ์กับลูกค้า หมายถึง สำนักงานบัญชีสามารถให้ผู้เข้ารับบริการ บริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกอย่างเต็มที่ และกระจายการให้บริการอย่างทั่วถึง รวดเร็ว แสดงถึงความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการได้อย่างทันที สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามเวลาที่กำหนด

กลยุทธ์ด้านการแข่งขัน หมายถึง เป็นเครื่องมือของนักบริหารในการบริหารงาน เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เพิ่มขึ้น การบริหารเชิงกลยุทธ์เน้นและให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Strategic Decision Making) ที่ไม่เหมือนกับการตัดสินใจในลักษณะอื่น ๆ เพราะการบริหารเชิงกลยุทธ์จะเกี่ยวข้องกับอนาคตในระยะยาวขององค์การทั้งหมด แบ่งออก 4 กลยุทธ์ ที่มีความสอดคล้องระหว่างโอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การและจุดแข็ง จากสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่แสดงออกในรูปของความสามารถหลัก (Core Competencies) ในแต่ละด้าน ประกอบด้วย

การเป็นผู้นำต้นทุน หมายถึง ผู้บริหารธุรกิจส่วนใหญ่นำมาใช้ประกอบการพิจารณาโดยเน้นผลลัพธ์ที่ต่างกัน 3 หลักคือ 1) หลักสร้างการประหยัดจากขอบเขต โดยใช้ทรัพยากรร่วมกันกับหน่วยธุรกิจย่อยเพื่อช่วยลดต้นทุน 2) ใช้หลักการประหยัดจากขนาด เน้นการผลิตปริมาณมากเพื่อให้ต้นทุนต่อหน่วยต่ำลง 3) หลักการประหยัดจากความเร็ว เน้นการผลิตด้วยอัตราที่เร็วขึ้นจากทรัพยากรที่มีอยู่ ลดระยะเวลาการผลิตและลดต้นทุน โดยใช้เทคโนโลยีเข้าช่วย ความเร็วจะทำให้ต้นทุนลดต่ำได้

การสร้างความแตกต่าง หมายถึง สำนักงานบัญชีมีสิ่งที่เป็นภาพลักษณ์การให้บริการและการปฏิบัติงานที่แตกต่างหรือโดดเด่นในลักษณะไม่เหมือนคู่แข่ง และมีการสร้างนวัตกรรมการให้บริการสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพิ่มคุณค่าแก่ลูกค้า ตลอดจนพัฒนาและสร้างงานให้ได้เปรียบคู่แข่งขัน

การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน หมายถึง สำนักงานบัญชีมีกลุ่มเป้าหมายเล็ก เพื่อการเข้าถึงพฤติกรรมของลูกค้าและสามารถคาดคะเนความต้องการของลูกค้าในอนาคตได้ สามารถสร้างความ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ได้เปรียบการแข่งขันได้ง่ายขึ้น ด้วยการนำเสนอความโดดเด่นและคุณค่าของธุรกิจ สะท้อนถึงสามารถในการปรับตัวเองของสำนักงานต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ดี

เทคโนโลยี หมายถึง สำนักงานมีระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการรักษาและป้องกันข้อมูลลูกค้าให้ปลอดภัยจากภัยอาชญากรรมทางไซเบอร์ได้สูงสุด และนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยร่วมใช้ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและบริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

การขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ หมายถึง กระบวนการใช้เครื่องมือในการตรวจสอบการขับเคลื่อนความยั่งยืนในสำนักงานบัญชี ด้วยหลัก Plan Do Check Act (PDCA Cycle) และการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง (SWOT) ของการดำเนินงาน เพื่อให้การปฏิบัติมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง พร้อมกับสรุปบทเรียนที่ได้หลังจบโครงการ และรวบรวมตรวจสอบข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนอย่างสม่ำเสมอ โดยกำหนดผู้มีหน้าที่รับผิดชอบแต่ละส่วนอย่างชัดเจน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ได้ข้อมูลมีที่มีคุณภาพได้มาตรฐานเชื่อถือได้ ประกอบด้วย

การวางแผน หมายถึง สำนักงานบัญชีมีการวางแผนก่อนดำเนินกิจกรรม เพื่อความมั่นใจในการขับเคลื่อนโครงการ/แผนงาน กิจกรรมให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ และถ่ายทอดความรู้ความเข้าในในแผนงานให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม และบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

การปฏิบัติตามแผน หมายถึง พนักงานสำนักงานบัญชีได้รับทราบความสำคัญและความจำเป็นของการนำแผนไปปฏิบัติตามกระบวนการอย่างถูกต้อง และได้รับการสนับสนุนและการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็น จนสามารถนำแผนไปปฏิบัติให้บรรลุผลได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้การติดต่อสื่อสารหลายฝ่ายร่วมกันได้อย่างเหมาะสม

การติดตามและตรวจสอบ หมายถึง ผู้บริหารสำนักงานบัญชีมีการติดตามการปฏิบัติงานตามแผนทั้งระหว่างปฏิบัติจนเสร็จสิ้นอย่างต่อเนื่อง พร้อมตรวจสอบความเหมาะสมของแผนการปฏิบัติกับทรัพยากรที่ใช้อยู่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่จะสามารถให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ รวมถึงให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชา

การปรับปรุงแก้ไข หมายถึง สำนักงานบัญชีมีการรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี หลังจากนั้นนำผลมาปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นในปีต่อไป และมีการทบทวนแผนที่บ่งชี้ถึงสาเหตุแห่งความล้มเหลวส่งผลให้ต้องมีการเปลี่ยนแผนงาน เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิผล เกิดความมั่นใจในคุณภาพงาน มีความน่าเชื่อถือในแผนงานเพิ่มขึ้น

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการและการรับรู้ที่มีต่อการบริการจริง ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพการบริการ “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้าได้รับรู้” เกิดจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่รับรู้จากประสบการณ์ที่เกิดขึ้น ประกอบด้วย

รูปลักษณ์ทางกายภาพ หมายถึง สำนักงานบัญชีมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคลากร ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสมและเพียงพอ การแต่งกายเครื่องแบบและบุคลิกภาพของพนักงานที่มีเอกลักษณ์เฉพาะโดดเด่น รวมถึงการตกแต่งบรรยากาศ สภาพแวดล้อมสำนักงานดึงดูดใจแก่ผู้รับบริการ

ความน่าเชื่อถือการให้บริการ หมายถึง สำนักงานบัญชีสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ด้วยการบริการที่สุภาพ นุ่มนวล แสดงกริยามารยาทที่ดี และสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ แสดงออกถึงการมีทักษะ การมีความรู้ความสามารถในการยื่นเสนอการบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้าอย่างถูกต้องและมีความสม่ำเสมอ ขณะเดียวกันการรักษาคำพูดและคำสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้านำไปสู่การได้รับความน่าเชื่อถือจากลูกค้า

การสร้างความมั่นใจในการบริการ หมายถึง สำนักงานบัญชีได้รักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้แก่ผู้รับบริการด้วยการปฏิบัติตามที่สัญญาไว้อย่างถูกต้องและครบถ้วน พนักงานมีความรู้ ความซื่อสัตย์ มีสัมมาคาราวะต่อผู้รับบริการอย่างสุภาพ ให้ความสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่น ศรัทธาและความไว้วางใจของลูกค้าเป็นหลักในการปฏิบัติงาน

การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า หมายถึง พนักงานสำนักงานบัญชีให้บริการลูกค้าด้วยการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตั้งใจ จริงใจในการตอบคำถาม อธิบาย และการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ใช้ภาษาสื่อสารเข้าใจง่าย กระชับ และแสดงถึงการให้ความสำคัญอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ แสดงความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างเต็มความสามารถ

สำนักงานบัญชีคุณภาพ หมายถึง สำนักงานบัญชีที่มีการพัฒนาระบบการทำบัญชี ที่มีความทันสมัย และมีคุณภาพ สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO: 9001: 2008 และจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีของสภาวิชาชีพบัญชี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือ โดยที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้มีการกำหนดให้มีการออกหนังสือรับรองคุณภาพให้แก่สำนักงานบัญชีที่ผ่านการรับรองคุณภาพเท่านั้น

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง” โดยใช้แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กรที่ยั่งยืนดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสำเร็จในการพัฒนาอย่างยั่งยืน

2.1.1 แนวคิดที่เกี่ยวกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน

2.1.2 การประเมินวัดความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพไทย

2.2 แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง

2.2.1 บริบทสำนักงานบัญชี

2.2.2 นโยบายด้านความยั่งยืน

2.2.3 กลยุทธ์ด้านการแข่งขัน

2.2.4 การขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ

2.2.5 คุณภาพการให้บริการ

2.2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสำเร็จในการพัฒนาอย่างยั่งยืน

จากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลกที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและรุนแรงทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ส่งผลให้ทุกองค์กรต้องปรับตัวและเรียนรู้ให้เท่าทันต่อผลกระทบต่อองค์กร โดยเฉพาะด้านเศรษฐกิจที่องค์กรภาคธุรกิจต้องให้ความสำคัญกับการเติบโตทางเศรษฐกิจมากขึ้น องค์กรต้องกำหนดนโยบายและแผนธุรกิจตามหลักบรรษัทภิบาลและสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพและชัดเจน องค์กรมีเงินทุนและผลกำไรที่ใช้ในการขยายกิจการ มีผลตอบแทนที่ดีแก่ผู้ถือหุ้นควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งปัจจุบันการดำเนินธุรกิจต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในหลาย ๆ ด้าน เช่น การพัฒนาเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน ส่งผลให้ภาคธุรกิจต้องเร่งปรับตัวเพื่อเตรียมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภค การเปลี่ยนขั้วอำนาจ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

เศรษฐกิจของโลก ทำให้เกิดคู่แข่งใหม่ทางธุรกิจ มีการนำกฎระเบียบและนโยบายทางภาษีมาใช้เป็นเครื่องมือสร้างโอกาสและความได้เปรียบทางการค้ามากขึ้น รวมถึงเรื่องการขาดแคลนทรัพยากรและผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศ ดังนั้น องค์กรภาคธุรกิจจึงให้ความสำคัญด้านทรัพยากรที่เพียงพอต่อความต้องการและใส่ใจในการบรรเทาภาวะโลกร้อนควบคู่กัน ประเด็นเหล่านี้ เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของโลกนำมาซึ่งโอกาสและความเสี่ยงที่ทำให้ภาคธุรกิจต่างๆ ต้องปรับตัวเตรียมการรับมือกับเรื่องดังกล่าวอย่างเร่งด่วน เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน สอดคล้องกับแนวคิดของ (พิริยาภรณ์ อันทอง และศุภกร เอกชัยไพบูลย์, 2559) กล่าวความยั่งยืนไว้ว่า องค์กรที่มีเป้าหมายในการพัฒนาองค์กรให้ยั่งยืน (Sustainable Organization) จะต้องมีวิสัยทัศน์ที่มองการไกล คิดทำสิ่งใดไม่ใช่หวังผลแค่ระยะสั้น แต่เป็นการวางรากฐานเพื่อให้องค์กรเติบโตได้ในระยะยาว ย่อมต้องมีรากฐานที่แข็งแกร่ง มีการวางแผนที่มองกาลไกล ตลอดจนบุคลากรองค์กรต้องให้ความร่วมมือในการขับเคลื่อนองค์กรไปในทิศทางที่วางไว้อย่างดีเยี่ยม รวมไปถึงสังคมยังส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรนั้นเจริญเติบโตและก้าวไปข้างหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง

นอกจากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมแล้ว ปัจจุบันภาคธุรกิจยังได้ประสบปัญหาสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) ที่กระจายไปในเกือบทุกภูมิภาคของโลก เป็นวิกฤตที่กระทบทั้งระดับตัวบุคคล ระดับองค์กรไปจนถึงระดับประเทศและระดับโลก ปัญหาดังกล่าวซ้ำเติมสภาพเศรษฐกิจที่กำลังชะลอตัวให้เข้าสู่ภาวะถดถอยเร็วขึ้น ทั้งภาคอุตสาหกรรม โรงงานผู้ผลิต โรงแรม ร้านอาหารตลอดจนธุรกิจอีกหลายประเภทต้องชะลอตัวหรือปิดตัวลง สะท้อนให้เห็นถึงความรุนแรงของสภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น แต่ละหน่วยงานทั้งภาคราชการและภาคธุรกิจได้พยายามแก้ไขปัญหาอย่างเต็มกำลัง แต่มีบางธุรกิจที่อยู่ในภาวะต้องปิดตัวเองลง บางธุรกิจยังสามารถประคองตัวอยู่ได้ ดังนั้น การทำธุรกิจที่มีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) นับเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์สำคัญที่ธุรกิจต้องมีเช่นเดียวกับแผนการดำเนินธุรกิจและแผนการประเมินความเสี่ยงทางธุรกิจ เพราะ SDGs จะช่วยกำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้บริโภคและนักลงทุนในอนาคตได้ชัดเจนขึ้น อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้เลือกใช้เครื่องมือหรือกลยุทธ์ ซึ่งผ่านการคิดค้นและกลั่นกรอง โดยผู้นำธุรกิจระดับโลกที่รับรองได้ว่า นักธุรกิจกำลังเดินบนแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจและกลุ่มเป้าหมายของตนเองอย่างแท้จริง

2.1.1 แนวคิดที่เกี่ยวกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน

2.1.1.1 ความเป็นมาของการพัฒนาอย่างยั่งยืน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

คำว่า “ความยั่งยืน” เริ่มมีปรากฏในปี 1987 จากรายงาน Brundtland Report ว่าด้วยเรื่องของ Sustainable Development หรือการพัฒนาที่ยั่งยืนโดยแบ่งความยั่งยืนออกเป็น 3 เสาหลัก ได้แก่ ความยั่งยืนด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ให้ความหมายที่ชัดเจนว่า การพัฒนาที่ยั่งยืนคือการพัฒนาที่ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ในปัจจุบัน โดยไม่เบียดเบียนศักยภาพและทรัพยากรของคนรุ่นหลัง เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง (Keeble, 1988) ความยั่งยืนคือความสามารถอยู่ในภาคธุรกิจ เพราะธุรกิจที่ยั่งยืนจะต้องคำนึงถึงผลกระทบทางสังคม สิ่งแวดล้อม และประกอบการให้ได้ผลกำไรคือ ต้องยั่งยืนทางการเงินพร้อมกับการดูแลพนักงาน ชุมชน สังคม และให้ความสำคัญกับทรัพยากรธรรมชาติ (สฤณี อาชวานันทกุล และ ภัทราพร แย้มละออ, 2559) ในปี 2515 องค์การสหประชาชาติ ได้ประกาศให้มีเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (The United Nations Sustainable Development) และมีประเทศทั่วโลกเข้าร่วม จำนวน 193 ประเทศ (SDG Move, 2562) กำหนดเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยสหประชาชาติหรือ SDGs ไว้ 17 เป้าหมาย ซึ่งเปรียบเสมือนแผนที่นำทางการประกอบการธุรกิจอย่างยั่งยืนให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น จากการมีเป้าประสงค์ระบุไว้ชัดเจน และมีเป้าหมายในประเด็นสำคัญที่สะท้อนสภาพความเป็นไปของสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมในระดับโลก ทำให้ทุกภาคส่วนไม่เว้นแม้แต่ภาคเอกชน สามารถดำเนินการเรื่องการพัฒนาและยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรมได้ โดยมีจุดร่วมเดียวกันที่เป็นสากลยึดถือเป็นแนวทางสำหรับประชาคมของโลกในการขับเคลื่อนให้โลกไปสู่ความยั่งยืนและพัฒนาธุรกิจให้เกิดความยั่งยืนอย่างแท้จริง (สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2555)

ดังนั้น รัฐบาลจึงให้ความสำคัญทั้ง 3 มิติคือ ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และกำหนดเป้าหมายภายใต้แผนยุทธศาสตร์ชาติที่ให้ความสำคัญกับการปรับสมดุลในรูปแบบบูรณาการ โดยจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ทำหน้าที่จัดเตรียมแผนการขับเคลื่อนการพัฒนาอย่างยั่งยืน การวางแผนดำเนินงานให้สามารถนำมาใช้กับชุมชนหรือประชาชนในประเทศไทย โดยมีเป้าหมาย 17 ประการดังนี้ 1) ขจัดความยากจนของประชาชน 2) ขจัดความหิวโหย บรรลุเป้าความมั่นคงทางอาหารและโภชนาการที่ดีขึ้น และส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืน 3) การมีสุขภาวะในการดำรงชีวิต และส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของทุกคนในทุกช่วงอายุ 4) การได้รับการศึกษาที่ได้คุณภาพอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต 5) ความเท่าเทียมทางเพศและเสริมสร้างพลังให้แก่สตรีและเด็กหญิง 6) การจัดการระบบน้ำและสุขาภิบาลอย่างยั่งยืน 7) การเข้าถึงพลังงานที่ทันสมัย ราคาเป็นธรรม 8) ส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ยั่งยืนและทั่วถึง พร้อมกับส่งเสริมศักยภาพการจ้างงานที่เป็นธรรม 9) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานรองรับทิศทางของการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ขณะเดียวกันส่งเสริมการปรับตัวให้เกิดความยั่งยืน และสนับสนุนนวัตกรรมที่สอดคล้องกับสถานการณ์ 10) ลดความเหลื่อมล้ำในสังคมทั้งในประเทศและ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ต่างประเทศ 11) การตั้งถิ่นฐานของมนุษย์มีความปลอดภัยและทั่วถึง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง 12) การมีแบบแผนการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน 13) การดำเนินการอย่างเร่งด่วนเพื่อต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบที่เกิดขึ้น 14) การอนุรักษ์และใช้ประโยชน์จากมหาสมุทร ทะเล และทรัพยากรทางทะเล 15) การฟื้นฟู พิทักษ์ บูรณะ และส่งเสริมการใช้ประโยชน์ของระบบนิเวศบนบก และจัดการทรัพยากรป่าไม้อย่างยั่งยืน ต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงสภาพเป็นทะเลทราย หยุดยั้งและฟื้นฟูความเสื่อมโทรมของที่ดิน และการสูญเสียความหลากหลายทางชีวภาพ 16) การส่งเสริมให้สังคมดำเนินชีวิตเป็นปกติสุข ไม่ขัดแย้ง ไม่แบ่งแยก สามารถเข้าถึงความยุติธรรมอย่างเท่าเทียม 17) การเสริมสร้างความเข้มแข็งในวิธีการปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ สร้างพลังแห่งการเป็นหุ้นส่วนความร่วมมือระดับสากลต่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

ตามแผนยุทธศาสตร์ชาติของประเทศไทย ยึดแนวทางพึ่งพาภาคเกษตรกรรมและอุตสาหกรรมเป็นสำคัญ โดยมีธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก (SME) เป็นกำลังสำคัญของระบบการผลิตในห่วงโซ่อุปทาน(Supply Chain) ทำหน้าที่เป็นผู้ผลิตวัตถุดิบส่งต่อให้ภาคอุตสาหกรรม และทำหน้าที่เชื่อมโยงให้เกิดการสร้างงาน การกระจายรายได้ไปสู่ภาคเกษตรกรรม รวมถึงเป็นตัวช่วยให้เกิดการพัฒนาและนำความเจริญไปสู่ชุมชนในภูมิภาคต่าง ๆ ที่เป็นฟันเฟืองและรากฐานกระตุ้นให้เกิดการหมุนเวียนระบบเศรษฐกิจของประเทศ สามารถสร้างผลลัพธ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมให้กับสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะในยุคที่ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ (CSR) กลายเป็นหนึ่งในกระแสหลักและพัฒนามาสู่แนวคิดการทำธุรกิจอย่างยั่งยืนที่หลายองค์กรนำไปเป็นปรัชญาการดำเนินธุรกิจ (พิริยาภรณ์ อันทอง และ ศุภกร เอกชัยไพบูลย์, 2559) ซึ่งสำนักงานบัญชีเป็นหนึ่งในธุรกิจขนาดกลาง และขนาดเล็ก ต้นทุนต่ำ กำลังขับเคลื่อนน้อย ต้องการการส่งเสริมและความช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของธุรกิจ เพื่อการประคับประคองธุรกิจให้เดินหน้าต่อไปได้ ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐควรกำหนดนโยบายมาตรการการเยียวยาการช่วยเหลือผลกระทบของธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กภายในประเทศที่ชัดเจนและอย่างเป็นรูปธรรมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

2.1.1.2 ความหมายของการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ความหมายของการพัฒนาอย่างยั่งยืน ตามความหมายที่นักวิชาการหลายๆ ท่านได้ให้นิยามไว้ทั้งมีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันดังนี้

McGranahan et al. (1985) นิยามการพัฒนาว่า การทำให้ทุกสิ่งทุกอย่างที่มีความเกี่ยวข้องกับมนุษย์ดีขึ้น ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง จริยธรรม และอื่น ๆ สอดคล้องกับคณะกรรมการด้านสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาของสหประชาชาติ (1987) ให้ความหมายของการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) ว่า วิถีการพัฒนาที่สามารถ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตอบสนองความต้องการของคนรุ่นปัจจุบัน โดยไม่ลิดรอนความสามารถในการตอบสนองความต้องการของคนรุ่นหลัง และสอดคล้องกับพระธรรมปิฎก (2539) ได้อธิบายว่า การพัฒนาที่ยั่งยืนเป็นการพัฒนาที่ก่อให้เกิดความสมดุลหรือมีปฏิสัมพันธ์ที่เกื้อกูลกัน ที่ทำให้ชีวิตมนุษย์อยู่ดีมีสุข คือ ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม จิตใจ รวมถึงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ต่อคนรุ่นปัจจุบันและรุ่นอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับ อภิชัย พันธเสน (2543) นิยามการพัฒนาว่า เป็นการเน้นคุณภาพชีวิตและที่มาจากกิจกรรมทางเศรษฐกิจคือ การผลิตและการบริโภค ขณะเดียวกัน สานิตย์ หนูนิล (2561) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืนว่า เป็นการพัฒนาที่ตอบสนองความต้องการของคนรุ่นปัจจุบัน โดยไม่ให้ส่งผลกระทบต่อความสามารถของคนรุ่นอนาคต ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม การพัฒนาที่ยั่งยืนว่าเกิดขึ้นด้วยเหตุความต้องการสร้างความสมดุลระหว่างสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ แต่สิ่งที่เป็นเรื่องใหม่ในยุคปัจจุบันคือ ความพยายามที่จะสร้างองค์ความรู้ที่เป็นระบบและสามารถแจกแจงองค์ประกอบต่างๆ ในบริบททางสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจจากข้อมูลข่าวสารระดับโลก ตลอดจนสอดคล้องกับ Rachel (1962) เขียนหนังสือ Silent Spring เป็นการนำเสนอผลกระทบของยาฆ่าแมลงต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ทำให้คนอเมริกันและคนทั่วโลกตระหนักถึงความเกี่ยวโยงระหว่างสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคม

สรุปความหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืนได้ว่า เป็นการพัฒนาที่ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ในปัจจุบัน โดยไม่เบียดเบียนศักยภาพและทรัพยากรของคนรุ่นหลัง การดำเนินการใด ๆ คำนึงถึงผลกระทบต่อด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ความเชื่อมโยงสัมพันธ์กับสามเสาหลักในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน ที่ทุกองค์กรต้องนำไปบูรณาการให้เป็นส่วนหนึ่งของการทำธุรกิจ โดยสามารถเลือกทำในประเด็นที่สอดคล้องกับธุรกิจหลักก่อน เพื่อช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการทำธุรกิจควบคู่ไปกับการสร้างผลลัพธ์ที่ดีแก่สังคม ที่สำคัญต้องมีการติดตาม วัดผลอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม เพราะธุรกิจที่ยั่งยืน จะต้องคำนึงถึงผลกระทบทางสังคม สิ่งแวดล้อม และประกอบการให้ได้ผลกำไร คือ ต้องยั่งยืนทางการเงินรวมถึงการดูแลพนักงาน ชุมชน สังคม และให้ความสำคัญกับทรัพยากรธรรมชาติ

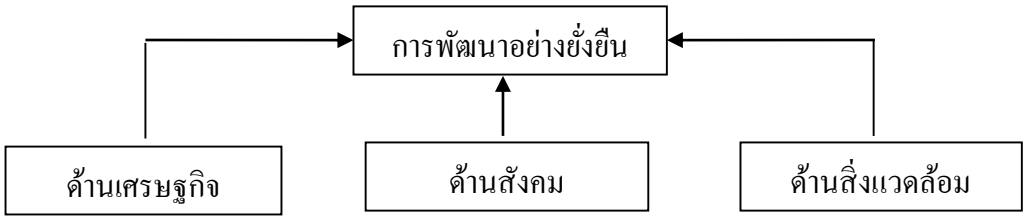
2.1.1.3 แนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

นักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามและแสดงความคิดเห็นที่เหมือนกันและแตกต่างกันไว้ดังนี้

Kates et al. (2005) ได้แสดงความคิดเห็นว่า จากการพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์อย่างต่อเนื่องที่ผ่านมา ได้ส่งผลต่อการพัฒนาและการเจริญเติบโตด้านเทคโนโลยี อุตสาหกรรมรวมถึงการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ซึ่งการพัฒนาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติคือ มีการนำทรัพยากรทางธรรมชาติมาใช้ในการผลิต เพื่อรองรับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจมากเกินไป ส่งผลต่อความเสื่อมโทรมของสภาพแวดล้อม และปริมาณทรัพยากรทาง

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ธรรมชาติที่ลดลง คล้ายกับแนวคิดของ Xepapadeas (2011) กล่าวว่า จากการพัฒนาที่ผ่านมา ไม่ส่งผลต่อสภาพแวดล้อม แต่เนื่องจากมนุษย์มีความต้องการพื้นฐานที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้เกิดการพัฒนาที่ไม่หยุดยั้ง การพัฒนาดังกล่าวส่งผลต่อความเสื่อมโทรมและการลดลงอย่างรวดเร็วของทรัพยากรทางธรรมชาติ เห็นได้จากการที่เกิดภัยธรรมชาติเพิ่มมากขึ้น การขาดแคลนของสินค้าเกษตร เช่น สินค้าจำพวกอาหาร ซึ่งหากมนุษย์ยังไม่เห็นถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อมอาจส่งผลที่ร้ายแรงต่อมนุษย์เป็นได้ ขณะที่ อนันตชัย ยูรประถม และคณะ (2557) ได้วิเคราะห์แนวคิด Three Bottom Line ของ John Elkington พัฒนาจาก Brundtland Commission ขององค์การสหประชาชาติ ตั้งแต่ปี 1987 ที่เน้นเรื่องมนุษย์ (People) โลก (Planet) คือ ให้ความสำคัญกับการมองคุณค่าและประเมินความสำเร็จขององค์กรอย่างสมดุลทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจ(การทำให้ธุรกิจเติบโต) ด้านสังคม(การเกื้อกูลสังคมรอบข้าง) และด้านสิ่งแวดล้อม(การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม) รวมถึงการดำเนินกิจการด้วยความโปร่งใส มีบรรษัทภิบาล ซึ่งช่วยให้ธุรกิจสามารถประเมินความเสี่ยงและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างครบถ้วน อันจะนำไปสู่ความสำเร็จของการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธุรกิจได้ รายละเอียดดังภาพประกอบที่ 3 ต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 แนวคิดองค์ประกอบที่สำคัญ (Three Bottom Line) ต่อธุรกิจ

ที่มา: Shinichiro et al. (2007)

1) ด้านเศรษฐกิจ (Economy) ที่ผ่านมาองค์กรส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปที่ความสำเร็จทางเศรษฐกิจ เป้าหมายของธุรกิจทั้งหมดก็คือ กำไร การที่ทำให้ธุรกิจมีกำไรได้นั้น ต้องมีการนำทรัพยากรมาใช้ในการผลิตเพื่อก่อให้เกิดผลกำไร หากธุรกิจยังยึดมั่นแต่ผลกำไร โดยไม่มีการวางแผนที่รอบคอบในการประกอบกิจกรรมทางธุรกิจในระยะยาว อาจจะส่งผลให้ธุรกิจไม่สามารถที่จะขายสินค้าและบริการได้ ส่งผลกระทบด้านเศรษฐกิจในอนาคตได้ ซึ่งการที่องค์กรจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการพัฒนาที่ยั่งยืนทางด้านเศรษฐกิจได้นั้น องค์กรต้องเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ทางเศรษฐกิจของตนเอง และมีหน้าที่เป็นผู้นำในการเข้าไปช่วยเหลือ เพื่อแก้ไขต่อสิ่งที่ได้รับผลกระทบจากกิจกรรมทางเศรษฐกิจ เพราะถ้าองค์กรสามารถแก้ไขปัญหาที่ก่อขึ้นเองได้ ก็จะทำให้

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

การดำเนินกิจการราบรื่นด้วยดี ทำให้องค์กรสามารถรับผิดชอบต่อด้านเศรษฐกิจของตนเองและสามารถทำให้ธุรกิจของตนเองเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน (ธงชัย สันติวงษ์, 2540) สิ่งสำคัญที่ทำให้องค์กรเกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนในด้านเศรษฐกิจได้คือองค์กรต้องมีการวางแผนและพัฒนาองค์ประกอบต่าง ๆ ในธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ และต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลกอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถรักษาองค์กรไว้ได้ แม้ว่าในยามที่เศรษฐกิจเกิดความปั่นป่วนมากเพียงใดก็ตาม (สุทธิศักดิ์ ไกรสรสุธาสินี, 2550)

2) ด้านสังคม (Society) องค์กรควรส่งเสริมให้สังคมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เห็นความสำคัญของการสร้างค่านิยมที่ดีต่อสังคม เพื่อให้สังคมตระหนักและเห็นคุณค่าของการอยู่รวมกัน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2547) การพัฒนาด้านสังคม เป็นการเสริมสร้างให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็ง การช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างภาคธุรกิจและภาคสังคม ส่งผลให้ทั้งสองภาคส่วนสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างยั่งยืน เช่น การสร้างศักยภาพชุมชนในการมีส่วนร่วมอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การสร้างเสริมจิตสำนึกทางด้านสิ่งแวดล้อมและพลังงาน หรือการพัฒนาเยาวชนที่จะกลายมาเป็นกำลังสำคัญของชาติ ซึ่งการเข้ามามีส่วนร่วมขององค์กรในลักษณะดังกล่าว เป็นการสร้างประโยชน์สร้างองค์ความรู้แก่ชุมชน และเป็นวิถีทางที่เสริมสร้างศักยภาพแก่ชุมชน ซึ่งเป็นรากฐานของการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้านสังคม (อานันท์ ปันยารชุน, 2552)

3) ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร (Environment) การที่องค์กรใช้ทรัพยากรอย่างบำรุงรักษาและทำให้ทรัพยากรที่มีอยู่กลับคืนสู่สภาพปกติได้ ทำให้คุณภาพสิ่งแวดล้อมดีขึ้น และสามารถทำให้เศรษฐกิจพัฒนาได้อย่างยั่งยืน(Sustainable Economy) และยังสามารถรักษาสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ควบคู่ไปด้วย กิจกรรมดังกล่าวถือเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินธุรกิจระยะยาว หากองค์กรใดใช้ทรัพยากรของประเทศอย่างสิ้นเปลือง มีการปล่อยสารพิษหรือมลพิษสู่สังคมและสิ่งแวดล้อม องค์กรนั้นไม่สามารถกล่าวอ้างได้ว่าเป็นองค์กรที่มีนโยบายในความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างแท้จริง ดังนั้น องค์กรต้องเริ่มต้นจากภายในองค์กรว่า จะดำเนินการอย่างไรเพื่อให้ธุรกิจสามารถบูรณาการหลักการของการรับผิดชอบต่อสังคมกับแนวทางธุรกิจได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้เพื่อให้มีความสามารถพัฒนาแนวทางการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามพื้นฐานของความยั่งยืนในด้านสิ่งแวดล้อม (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2546)

ดังนั้น การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนคือ ถือเป็นการประสานประโยชน์ระหว่างการพัฒนาธุรกิจกับการบริหารจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมเข้าด้วยกันอย่างเหมาะสม ที่จะนำไปสู่การเกิดศักยภาพในการพัฒนาธุรกิจ โดยอาศัยการปรับประยุกต์ของคณะกรรมการโลก ว่าด้วยสิ่งแวดล้อม

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

และการพัฒนาหรือ เรียกว่า World Commission on Environment and Development (1987) ในรายงาน Our Common Future หรือ Brundtland Report โดยมี 3 องค์ประกอบคือ

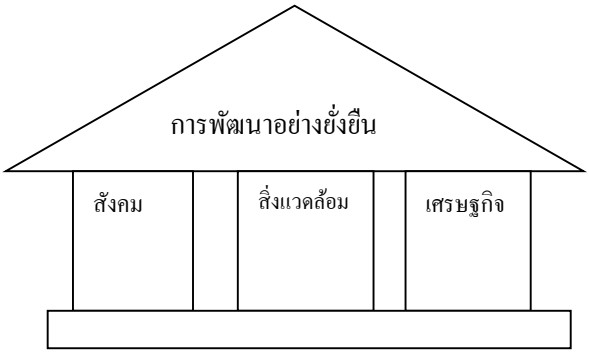
1. ด้านเศรษฐกิจหรือความสามารถในการทำกำไร หมายถึง การมีกำไรที่มั่นคง มีเสถียรภาพ กระตุ้นการประหยัดเพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์กร มีความสามารถในการสร้างตราสินค้าหรือบริการเพื่อเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด มีความเข้าใจและเข้าถึงลูกค้า

2. ด้านสังคมหรือองค์กรแห่งความเอื้ออาทร หมายถึง ระดับความเป็นจริงในการใส่ใจสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน การตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทางธุรกิจ เน้นความจริงใจ โปร่งใสในการทำงาน เป็นองค์กรแห่งความสุข

3. ด้านสิ่งแวดล้อมหรือความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง ระดับความเป็นจริงของการเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงด้านรักษาสิ่งแวดล้อม การเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงมีผลิตภัณฑ์ที่เน้นการรักษาสิ่งแวดล้อม

Savitz and Weber (2006) ตามหลัก Three Bottom Line องค์กรธุรกิจต่าง ๆ ต้องพยายามยึดหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม ไม่มีการปล่อยมลพิษหรือผลิตของที่ไม่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ (Non-recyclable) ดังนั้น องค์กรควรเน้นการผลิตที่ลดการปล่อยมลพิษและมลภาวะ เน้นการใช้ทรัพยากรที่สามารถนำกลับมาหมุนเวียน เน้นการใช้พลังงานในการผลิตให้น้อยที่สุดเพื่อไม่ให้เกิดมลภาวะ หากองค์กรสามารถปฏิบัติได้ส่งผลให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนได้

United Nations Global Marketplace (UNGM) (2021) ได้กำหนดกรอบการพัฒนาอย่างยั่งยืน แบ่งออกเป็น 3 มิติ คือ เศรษฐกิจ, สังคม และสิ่งแวดล้อม ดังภาพประกอบที่ 5 ต่อไปนี้



ภาพที่ 2.2 แสดงมิติของการพัฒนาอย่างยั่งยืน 3 เสา

ที่มา: United Nations Global Marketplace (2021)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จากภาพที่ 2.2 วิเคราะห์ว่า 3 เสาหลักของการพัฒนาอย่างยั่งยืนคือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสำหรับการกำหนดปัญหาการพัฒนาอย่างยั่งยืน ที่สมบูรณ์ หากเสาใดเกิดความอ่อนแอแล้ว ระบบโดยรวมจะขาดความยั่งยืน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เสาที่ 1 ความยั่งยืนทางสังคม (Social Sustainability) คือ ความสามารถของระบบสังคม เช่น ประเทศ, ครอบครัวหรือองค์กร เป็นการกำหนดระดับของความเป็นอยู่ที่ดีของสังคมและความสามัคคีอย่างไม่มีกำหนด

เสาที่ 2 ความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อม (Environmental Sustainability) คือ ความสามารถของสภาพแวดล้อมในการสนับสนุน เป็นการกำหนดระดับคุณภาพสิ่งแวดล้อมและอัตราการแยกสกัดทรัพยากรธรรมชาติอย่างไม่มีกำหนด

เสาที่ 3 ความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ (Economic Sustainability) คือ ความสามารถของเศรษฐกิจที่จะสนับสนุนการกำหนดระดับของการผลิตทางเศรษฐกิจอย่างไม่มีกำหนด

2.1.1.4 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (Corporate Social Responsibility) ซึ่งหลายองค์กรได้ให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบที่มีต่อสังคมโดยให้แนวคิดกล่าวไว้ดังนี้

สภาธุรกิจโลกเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน World Business Council for Sustainable Development (CSR: Meeting Changing Expectations, 1999) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร คือ ความมุ่งมั่นหรือพันธะสัญญาที่ธุรกิจมีอยู่อย่างต่อเนื่องในการที่จะประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้วยการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงาน และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจในชุมชนท้องถิ่นและสังคมในวงกว้าง สอดคล้องกับแนวคิดขององค์การสหประชาชาติว่าด้วยการค้าและการพัฒนา (UNTAD) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ คือ การที่บริษัทเข้าไปเกี่ยวข้องและมีผลกระทบเชิงบวกต่อความต้องการและเป้าหมายของสังคม คณะกรรมาธิการยุโรป (European Commission Green Paper) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ (CSR) คือ แนวคิดที่บริษัทจะบูรณาการงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมเข้าไปในกิจการของประเทศ และการปฏิสัมพันธ์ของผู้เกี่ยวข้อง (Stakeholder) โดยสมัครใจ และแนวคิดขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (ISO) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ (CSR) คือ การที่องค์กรตอบสนองต่อประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งการให้ประโยชน์หลักแก่คน ชุมชน และสังคม โดยต้องทำด้วยความสมัครใจ และผู้บริหารต้องมีบทบาทเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ โดยสามารถวัดผลได้ใน 3 มิติคือ การวัดผลทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อันจะนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน และแนวคิดของ Samuel (2003) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจเอกชน หมายถึง การบริหารจัดการที่เป็นการปกป้องและปรับปรุงสวัสดิการของสังคม (Welfare of Society)โดยรวมและผลประโยชน์

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ขององค์กร (Interest of organization) และแนวคิดของสถาบันธุรกิจเพื่อสังคม (Corporate Social Responsibility Institute : CSRI) (2555) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ (Corporate Social Responsibility) คือ การดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการใส่ใจและดูแลรักษาสังคมและสิ่งแวดล้อมภายใต้หลักจริยธรรม การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาบูรณาการ เพื่อนำไปสู่การดำเนินธุรกิจที่ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน และสอดคล้องกับ ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม (2549) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ (CSR) ให้ข้อสรุปดังนี้ (1) ไม่ทำสิ่งที่เป็นผลเสียต่อสังคมทั้งทางตรงและทางอ้อม (2) ทำสิ่งที่เป็นคุณประโยชน์ต่อสังคมทั้งทางตรงและทางอ้อม (3) พัฒนาตัวเองให้มีคุณธรรม คุณภาพ และประสิทธิภาพอย่างดีที่สุด

กล่าวโดยสรุป ความรับผิดชอบต่อสังคมธุรกิจ (CSR) หมายถึง การดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของคน ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับการใส่ใจและดูแลรักษาภายใต้หลักจริยธรรมและการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อนำไปสู่การดำเนินธุรกิจที่ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

คณะทำงานส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทจดทะเบียน คณะกรรมการการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) พ.ศ.2549 ได้นำเสนอแนวทางการปฏิบัติตามหลัก CSR ที่จะนำมาประยุกต์ใช้ควบคุมกับธุรกิจนั้น สามารถแบ่งได้เป็น 4 ขั้น ดังนี้

ระดับ 1 Mandatory Level: ข้อกำหนดตามกฎหมาย หมายถึง การที่ธุรกิจมีหน้าที่ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค, กฎหมายแรงงาน, การจ่ายภาษี เป็นต้น

ระดับ 2 Elementary Level: ประโยชน์ทางเศรษฐกิจ หมายถึง การที่ธุรกิจคำนึงถึงความสามารถในการอยู่รอดและให้ผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้น ซึ่งกำไรที่ได้นั้นต้องมิใช่กำไรซึ่งเกิดจากการเบียดเบียนสังคม

ระดับ 3 Preemptive Level: จรรยาบรรณทางธุรกิจ หมายถึง การที่ธุรกิจสามารถสร้างผลกำไรแก่ผู้ถือหุ้นได้ในอัตราที่เหมาะสมและผู้ประกอบธุรกิจได้ใส่ใจเพื่อให้ประโยชน์ตอบแทนแก่สังคมมากขึ้น โดยเฉพาะสังคมใกล้ที่อยู่รอบข้างที่มีความคาดหวังว่าจะได้รับการดูแลหรือเอาใจใส่จากผู้ประกอบธุรกิจ

ระดับ 4 Voluntary Level: ความสมัครใจ หมายถึง การดำเนินธุรกิจควบคู่กับการปฏิบัติตามแนวทางของ CSR ด้วยความสมัครใจไม่ได้ถูกเรียกร้องจากสังคม ซึ่งการประกอบธุรกิจอยู่บนพื้นฐานของการมุ่งประโยชน์ของสังคมเป็นสำคัญ ทั้งนี้ ธุรกิจต้องดำเนินการตามเกณฑ์ในระดับ 1 เป็นอย่างน้อย ส่วนการดำเนินการในระดับต่อไปให้ขึ้นกับความพร้อมของแต่ละองค์กร โดยหลัก

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สำคัญของการปฏิบัติตามแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ ควรอยู่บนหลักพอประมาณที่ธุรกิจต้องไม่เบียดเบียนตนเอง และขณะเดียวกันก็ต้องไม่เบียดเบียนสังคม (โกศล ดีศีลธรรม, 2554)

เมื่อพิจารณาความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ (CSR) ตามบทบาทและความเกี่ยวข้องของหน่วยงาน สามารถจำแนกออกได้ 3 ประเภทดังนี้ (โกศล ดีศีลธรรม, 2554)

1) CSR-after-process "กิจกรรมเพื่อสังคม" คือ การดำเนินกิจกรรม (activities)ของหน่วยงาน ซึ่งโดยมากเป็นองค์กรธุรกิจที่แสวงหากำไร เพื่อสร้างให้เกิดประโยชน์แก่สังคมในด้านต่างๆ โดยกิจกรรมที่ดำเนินการนั้น มักแยกต่างหากจากการดำเนินธุรกิจที่เป็นกระบวนการ (process)หลักของกิจการและเกิดขึ้นภายหลัง เช่น การแก้ไขเยียวยาชุมชนที่ได้รับผลกระทบทางมลพิษจากการประกอบการ การแจกจ่ายสิ่งของช่วยบรรเทาสาธารณภัย การเป็นอาสาสมัครช่วยบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ซึ่งกิจกรรมเพื่อสังคมเหล่านี้ มักเป็นกิจกรรมที่อยู่นอกเหนือเวลาทำงานตามปกติ (โกศล ดีศีลธรรม, 2554)

2) CSR-in-process "ธุรกิจเพื่อสังคม" คือ การดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมที่อยู่ในกระบวนการทำงานหลักของกิจการ หรือเป็นการทำธุรกิจที่หากำไรอย่างมีความรับผิดชอบ เช่น การป้องกันหรือกำจัดมลพิษในกระบวนการผลิตเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อชุมชน การผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามข้อกำหนดในฉลากผลิตภัณฑ์ การเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างถูกต้องครบถ้วนต่อผู้บริโภค การชดเชยความเสียหายให้แก่ลูกค้าที่เกิดจากความผิดพลาดและความบกพร่องของพนักงาน ซึ่งการดำเนินความรับผิดชอบเหล่านี้ ถือเป็นกิจกรรมที่อยู่ในเวลาทำงานปกติของกิจการ (วศินี นพคุณ, 2551)

3) CSR-as-process "กิจการเพื่อสังคม" แตกต่างจากสองประเภทข้างต้น ที่เป็นบทบาทขององค์กรธุรกิจโดยตรง กิจการในจำพวกที่สามนี้ มักเป็นองค์กรที่ดำเนินงานโดยไม่แสวงหากำไรให้แก่ตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ เป็นหน่วยงานที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อยังประโยชน์ให้แก่สังคมในทุกกระบวนการของกิจการ (เพ็ญสุดา ประถมกรีก, 2545)

The Securities and Exchange Commission Thailand (2015) สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม Thai CSR Network (2020) ได้กำหนดการแนวปฏิบัติในเรื่องการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม CSR 5 ด้าน ดังนี้

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี การกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นการจัดให้มีระบบบริหารจัดการอย่างรู้หน้าที่ มีความรับผิดชอบ โปร่งใส เท่าเทียม เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจต่อผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน ผู้มีส่วนได้เสีย และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย อันจะนำไปสู่ความเติบโตและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนของธุรกิจ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

2. การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม ย่อมก่อให้เกิดความเชื่อมั่นกับผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจ ส่งผลดีต่อธุรกิจในระยะยาว ดังนั้น ธุรกิจควรยึดถือแนวทางการปฏิบัติที่จะนำไปสู่การเกิดความเป็นธรรมในการดำเนินธุรกิจ โดยไม่มุ่งหวังแต่ประโยชน์จนมองข้ามความถูกต้องและความเป็นธรรมในการดำเนินธุรกิจ

3. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค สินค้าหรือการบริการของธุรกิจไม่ควรก่อให้เกิดความเสี่ยงหรืออันตรายต่อผู้บริโภค ดังนั้น องค์กรควรตรวจสอบเพื่อปรับปรุงมาตรฐานของสินค้าหรือบริการให้เกิดการพัฒนายกระดับสูงขึ้น และสามารถเข้าถึงได้ทุกระดับ ตลอดจนควรพัฒนาสินค้าหรือบริการเพื่อเป็นประโยชน์ในการช่วยแก้ไขปัญหาของสังคมให้เกิดความยั่งยืน

4. การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคมให้เข้มแข็งนั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งในฐานะเป็นปัจจัยเอื้อต่อการดำเนินงานธุรกิจ ดังนั้น ธุรกิจควรดำเนินกิจกรรมทางสังคมในลักษณะการช่วยเหลือ การมีส่วนร่วม การจัดกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เพราะชุมชนได้รับผลกระทบจากกระบวนการผลิตสินค้าหรือบริการธุรกิจขององค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม การแสดงตัวเป็นพลเมืองที่ดีของชุมชน พร้อมรับผิดชอบต่อสังคม และคิดค้นหาวิธีการช่วยลดและหยุดดำเนินธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อชุมชนและสังคม

5. การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรโลก บวกกับปัจจัยความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ เป็นสาเหตุหนึ่งของการบริโภคทรัพยากรธรรมชาติเกินความจำเป็น และอันนำมาสู่ของการก่อให้เกิดมลภาวะทั้งทางน้ำ อากาศ ขยะ สารพิษ ฯลฯ ที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ ส่งผลให้เกิดภาวะโลกร้อน เกิดการเปลี่ยนแปลงของโลก เช่น อัคคีภัย อุทกภัย วาตภัย ซึ่งล้วนกระทบต่อมนุษย์และระบบนิเวศน์ ดังนั้น การดำเนินธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สภาพแวดล้อม ควรตระหนักและปลูกฝังคนในองค์กร ให้ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมเป็นหน้าที่ร่วมกันของทุกคนในองค์กร

Little (2002) ได้ศึกษาพบว่า การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจส่งผลดีต่อธุรกิจได้ 8 ประการคือ

1. การบริหารความน่าเชื่อถือ ความน่าเชื่อถือของบริษัทถูกกำหนดด้วยความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียในบริษัท (Stakeholder) พบว่าความน่าเชื่อถือมีความเชื่อมโยงกับความสามารถในการประกอบการของบริษัท ซึ่งพบว่า บริษัทที่สามารถจัดการความสัมพันธ์และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นองค์กรรวมได้นั้นจะส่งผลต่อยอดขายได้มากขึ้นถึง 4 เท่า

2. ประโยชน์ในการจัดการความเสี่ยง การจัดการด้านสังคมสิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล มีความสำคัญมาก ๆ ในการป้องกันปัญหาอันเกิดจากความเสี่ยงที่ควบคุมไม่ได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเสี่ยงที่เกิดจากการคาดการณ์ของนักลงทุน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

3. ประโยชน์ด้านการคัดเลือกและสร้างแรงจูงใจในการทำงานและรักษาพนักงานดี ๆ ให้อยู่กับบริษัทในการเลือกสมัครงานเข้าทำงานและพนักงานในบริษัทใช้ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท มาเป็นตัวตัดสินในการเลือกหรือเปลี่ยนไปทำงานกับบริษัท

4. ประโยชน์ด้านความสัมพันธ์ของนักลงทุนและการเข้าถึงเงินทุน นักลงทุนทั่วไปตื่นตัวและเห็นประโยชน์ของการลงทุนที่รับผิดชอบต่อสังคม

5. การเรียนรู้และนวัตกรรม บริษัทที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมสามารถใช้เป้าหมายในการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมไปในแนวยั่งยืนได้

6. ความสามารถทางการแข่งขันและจุดยืนในตลาดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรนำไปสู่การตัดสินใจซื้อสินค้า มากกว่าการสร้างตราสินค้า หรือความสำเร็จทางการเงินขององค์กรนั้น

7. ประสิทธิภาพของการดำเนินงาน คือการมุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อสังคมที่จะนำไปสู่ความสำเร็จด้านการเงิน ด้วยการลดการใช้วัตถุดิบ ลดการเกิดของเสียในกระบวนการผลิต ซึ่งนำไปสู่การลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมด้วย

8. การยอมรับของสังคมต่อการดำเนินงาน ความคาดหวังหรือทัศนคติของผู้มีส่วนได้เสียต่อการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท มีผลอย่างมากต่อการยอมรับให้บริษัทดำเนินธุรกิจในสังคมได้

คณะอนุกรรมการขับเคลื่อนเศรษฐกิจพอเพียง (2550) ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ตัวแปรความหมายและการวัดผู้ประกอบธุรกิจ เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเป้าหมายการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนบนฐานของการมองกว้าง คิดไกล มองงานให้ครบวงจรและทุกมิติ เพื่อพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน และตอบโจทย์วิกฤตเศรษฐกิจที่ไม่สมดุลทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ในงานวิจัยนี้ จึงศึกษาสาเหตุการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน และแนวทางคิดความรับผิดชอบทางสังคมธุรกิจ (Corporate social responsibility: CSR) จริยธรรมทางธุรกิจของบรรษัทภิบาล การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good governance) (สุวัฒน์ ทองธนากุล, 2563) กล่าวคือ เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ผู้บริหารธุรกิจย่อมมีหน้าที่หลักในการสร้างผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจหรือมุ่งทำกำไร เป็นผลตอบแทนแก่เจ้าของกิจการหรือผู้ถือหุ้น สังคมคาดหวังให้มีการบริหารหรือการดำเนินกิจการที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม กิจการที่มีจิตสำนึกคุณธรรม จึงนำหลัก CSR มาเป็นกรอบในการกำกับดูแลกิจการที่ดี ผนวกเข้ากับนโยบายและแนวปฏิบัติทั้งกระบวนการผลิตและการดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ คำนึงถึงการสร้างคุณค่าต่อผู้มีส่วนได้เสียรอบด้าน (Stakeholder)

ท่ามกลางวิกฤตของโลกยุคปัจจุบัน มีทั้งปัญหาทางเศรษฐกิจและวิกฤตทางธรรมชาติที่เกิดกับดิน (แห้งแล้ง แผ่นดินไหว) น้ำ (น้ำท่วม น้ำขาดแคลน) อากาศ (ภูมิอากาศแปรเปลี่ยน, ภาวะ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

โลกร้อน) เหตุการณ์เหล่านี้ จำเป็นต้องมีการบริหารจัดการด้วยจิตสำนึก CSR และกำกับดูแลกิจการด้วยหลักธรรมาภิบาลหรือ CG (Good Governance) คือ มีความซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ มีการต่อยอดแนวคิด CSR ไปสู่บริบทที่เหมาะสมกับขอบเขตการทำหน้าที่ของหลายวิชาชีพเกิดความตระหนักว่า ควรมีการลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible Investment) ด้วยการเลือกลงทุนในหลักทรัพย์ หรือกิจการที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ขณะเดียวกันเป็นการป้องกันความเสี่ยงจากผู้บริหารกิจการที่ขาดคุณธรรม และลดความเสี่ยงจากปฏิกิริยาของสังคมด้วย ในยุคปัจจุบันการให้ความสำคัญกับตัวเลขผลประกอบการนั้นไม่เพียงพอต่อการพิจารณาความยั่งยืนได้ ต้องใช้ตัวชี้วัดด้วยประเด็น ESG คือ สิ่งแวดล้อม (Environment) สังคม (Social) และธรรมาภิบาล (Governance) ด้วย จึงจะประเมินการพัฒนาองค์กรที่ยั่งยืนได้อย่างแท้จริง

สรุปได้ว่า การบริหารกิจการให้ดำเนินต่อไปได้ในสภาวการณ์ปัจจุบันจึงเป็นเรื่องยาก ส่งผลให้กระแสการพัฒนาความยั่งยืนเกิดขึ้น รวมถึงแนวโน้มในอนาคตค่อนข้างชัดว่า การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง เป็นกระแสหนึ่งที่ถูกกล่าวถึง แทนที่จะสนองประโยชน์แก่เจ้าของทุนหรือเฉพาะผู้ถือหุ้นของกิจการอย่างที่ปฏิบัติกันมา ทั้งนี้ กิจการพึงระลึกว่าองค์กรของตนเป็นมากกว่าหน่วยเศรษฐกิจที่สร้างความมั่งคั่ง แต่ต้องสามารถคงบทบาทในการมีส่วนเติมเต็มทางสังคมและผู้คนในระบบสังคมวงกว้าง ทั้งนี้ ผลประกอบการต้องถูกวัดโดยไม่จำกัดเพียงผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้น แต่ต้องครอบคลุมถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ทางสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG)

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำผลสำรวจเรื่อง SDGs Paving the Way Towards Market Leadership ของบริษัท PwC Consulting (ประเทศไทย) มาสังเคราะห์เพื่อชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาที่ยั่งยืนของภาคธุรกิจและพลเมืองภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ 6 ประเทศว่า มีความตื่นตัวที่จะมีส่วนร่วมในการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย SDGs โดยเฉพาะภาคธุรกิจสูงถึง 97% ที่มีแผนจะรับแนวคิดนี้มาปรับใช้ในองค์กรของตนในช่วงระยะ 5 ปีข้างหน้า ในขณะที่ 87% ของประชากรก็เชื่อว่าภาคธุรกิจจำเป็นต้องดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึง SDGs เป็นหลัก และอีก 80% ของประชากร มีแนวโน้มที่จะบริโภคหรือจับจ่ายสินค้าและบริการจากบริษัทที่มีการดำเนินธุรกิจตามเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนอีกด้วย จึงถือได้ว่าเป็นการส่งสัญญาณที่ทำให้องค์กรธุรกิจไม่สามารถมองข้ามในเรื่องการพัฒนาที่ยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจต่อไปได้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ SDGs Mega Trend (2020) ที่ได้ศึกษา 5 แนวโน้มสำคัญที่สอดคล้องกับสถานการณ์เศรษฐกิจของสังคมไทยในกระแสความเปลี่ยนแปลงระดับโลก ในบทบาทของภาคธุรกิจที่สังคมคาดหวัง และการก้าวไปข้างหน้าฝ่าอุปสรรคไปบนแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน ถือเป็นหัวใจสำคัญที่นำทางสู่ความสำเร็จ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ดังนั้น การทำธุรกิจที่มีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) นับเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์สำคัญที่ธุรกิจต้องมีเช่นเดียวกับแผนการดำเนินธุรกิจและแผนการประเมินความเสี่ยงทางธุรกิจ เพราะ SDGs จะช่วยกำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้บริโภคและนักลงทุนในอนาคตได้ชัดเจนขึ้น ทั้งยังเปิดโอกาสให้เลือกใช้เครื่องมือหรือกลยุทธ์ ซึ่งผ่านการคิดค้นและกลั่นกรองโดยผู้นำธุรกิจระดับโลกที่รับรองได้ว่า กำลังเดินบนแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจและกลุ่มเป้าหมายอย่างแท้จริง รวมถึงธุรกิจด้านการเงิน ที่จะต้องปรับแผนการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงกระแสโลกตลอดเวลา เพราะการดำเนินการทางธุรกรรมการเงินในปัจจุบันกลายเป็นไร้พรมแดน สามารถดำเนินการผ่านได้ทั่วโลกด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นเครื่องมือและกลยุทธ์ในการดำเนินการได้สะดวกและรวดเร็ว

ผู้วิจัยวิเคราะห์เพิ่มเติมได้ว่าการดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบัน ต้องมองอย่างรอบด้านและมองให้เห็นเป้าหมายในระยะยาว จึงจะสามารถปรับกลยุทธ์เพื่อให้กิจการอยู่รอดได้ หากมองเพียงผลกำไรหรือใส่ใจแค่เป้าหมายระยะสั้น เช่น เร่งผลิตสินค้าที่อายุการใช้งานสั้น เน้นปริมาณการขายมากกว่าคุณภาพของสินค้า เพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาด หรือฉวยผลประโยชน์เฉพาะหน้า ย่อมทำให้ทรัพยากรธรรมชาติซึ่งมีจำนวนจำกัด ต้องเสื่อมโทรมลงหรือหมดลงอย่างรวดเร็ว เกินกว่าที่จะฟื้นฟูและสร้างทดแทนได้ทัน และการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนจะเกิดขึ้นได้หากผู้บริหารระดับสูงตระหนักถึงการทำธุรกิจด้วยหัวใจเกื้อกูลสร้างสังคมที่ดีร่วมกัน การจับมือกับชุมชนในการบริหารจัดการผลักดันให้เกิดการแบ่งปันใช้ทรัพยากรอย่างเท่าเทียมเป็นธรรม กระจายประโยชน์สู่สังคมวงกว้าง มีโมเดลรับฟังความคิดเห็นและรูปแบบธุรกิจที่สนับสนุนความอยู่รอดของคนหน่วยย่อยต่างๆ ในลักษณะของพันธมิตรทางสังคม จะเป็นการยกระดับจริยธรรมการดำเนินธุรกิจสู่มิติของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมได้อย่างแท้จริง

อภิญญา สิระนาท (2563) วิเคราะห์ความยั่งยืนทางธุรกิจไว้ว่า เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนเน้นให้ความสำคัญกับการปรับสมดุลทั้ง 3 มิติ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ในรูปแบบบูรณาการและการมีส่วนร่วมโดยไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง (Leave no one behind) ภาคเอกชนนับว่ามีบทบาทสำคัญอย่างมากในการเป็นแรงขับเคลื่อนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยเฉพาะธุรกิจที่มีขนาดใหญ่ ที่มีการเติบโตและผลกำไรมาก มีอัตราการจ้างงานสูง และมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ในห่วงโซ่อุปทานจำนวนมาก ยิ่งธุรกิจสร้างผลกระทบมากเท่าใด ก็ยิ่งอยู่ในจุดที่สร้างความเปลี่ยนแปลงต่อเศรษฐกิจ สังคม และ สิ่งแวดล้อมในเชิงบวกได้มากเท่านั้น ธนาคารกสิกรไทย เป็นตัวอย่างที่ดีของธนาคารที่ดำเนินธุรกิจบนรากฐานของการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน ผ่านการกำหนดนโยบายและกระบวนการให้สินเชื่อที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Credit Policy) อย่างเป็นรูปธรรม โดยกำหนดประเภทสินเชื่อที่

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ธนาคารจะไม่สนับสนุน (Exclusion List) และกำหนดแนวปฏิบัติในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะ (sector-specific guideline) และบริษัทอาหารทะเลชั้นนำของโลกอย่างไทยยูเนียน ได้ให้ความสำคัญกับการทำประมงที่ยั่งยืนและได้ทำงานร่วมกับ Global Ghost Gear Initiative เพื่อผลักดันปัญหาเรื่องการลดขยะพลาสติก และลดปัญหาการเพิ่มขึ้นของอุปกรณ์ประมงที่ถูกทิ้งและสูญหายไปในทะเลทั่วโลก นอกจากนี้ ยังได้พัฒนากลยุทธ์เพื่อความยั่งยืนของบริษัทหรือที่เรียกว่า Sea Change ประกอบด้วย 4 โครงการหลักคือ 1) แรงงานปลอดภัยและแรงงานที่ถูกกฎหมาย 2) การจัดหาวัตถุดิบด้วยความรับผิดชอบ 3) การดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบ และ 4) ผู้คนและชุมชน

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำการรายงานสมาคมเครือข่ายโกลบอลคอมแพ็ค (Global Compact Network Thailand) มีบริษัทขนาดใหญ่ของไทย มาสังเคราะห์เพื่อชี้ให้เห็นว่า หลายบริษัทใหญ่ในประเทศได้ให้สำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาที่ยั่งยืน และเป็นต้นแบบในการศึกษาครั้งนี้ ว่ามีความตื่นตัวในเรื่องความยั่งยืนมากเป็นพิเศษ สังเกตได้จากในปี พ.ศ.2562 ที่ผ่านมา มีบริษัทจดทะเบียนไทยทั้งสิ้น 20 บริษัท ที่ได้รับคัดเลือกเป็นสมาชิกของดัชนี Dow Jones Sustainability Indices หรือ DJSI โดยมีบริษัทจดทะเบียน 7 บริษัทที่ได้คะแนนสูงสุดของโลกใน 7 กลุ่มอุตสาหกรรม จาก 61 กลุ่มอุตสาหกรรม นอกจากนี้ ภาคเอกชนไทย มีการรวมตัวจัดตั้งเป็นภาคีทางธุรกิจเพื่อความยั่งยืนหลายอย่าง เครือข่ายเพื่อความยั่งยืนแห่งประเทศไทย (Thailand Responsible Business Network: TRBN) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเครือข่ายของธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ร่วมมือ แลกเปลี่ยน ต่อยอด และบูรณาการกับภาคส่วนอื่น เพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกและการพัฒนาระดับประเทศอย่างยั่งยืน เป็นองค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Thailand Business Council for Sustainable Development (TBCSD)) โดยเน้นการส่งเสริมความตระหนักในด้านสิ่งแวดล้อมในภาคธุรกิจไทยภายใต้แนวคิด ‘การพัฒนาที่ยั่งยืน’ โดยธุรกิจที่ยั่งยืนจึงต้องมีองค์ประกอบหลักในการดำเนินธุรกิจ 3 แก่นหลักนี้ (อภิญญา สิระนาท, 2563)

1. ผลตอบแทนต่อการลงทุน การที่บริษัทคำนึงถึงประโยชน์ของทรัพยากรธรรมชาติอย่างน้ำและพลังงานและเรียนรู้ที่จะใช้ทรัพยากรดังกล่าวอย่างประหยัดและรู้คุณค่า นอกจากจะช่วยบริษัทลดต้นทุนการผลิตแล้วยังเป็นการช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอีกด้วย

2. การเติบโต การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนนั้น ทำให้บริษัทต้องหันมาทบทวน Business Portfolios ของตนว่าสร้างผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างไรบ้าง ซึ่งการกลับมาทบทวนภาพรวมธุรกิจนี้เอง นับว่าเป็นการเปิดโอกาสให้บริษัทเข้าใจจุดแข็งของตนและความต้องการของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น ซึ่งมักจะนำไปสู่การสร้างสินค้าและบริการใหม่ๆ เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคนั่นเอง

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

3. การบริหารจัดการความเสี่ยง การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนโดยคำนึงถึงผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นที่ตั้ง ช่วยให้บริษัทบริหารจัดการความเสี่ยงและเตรียมพร้อมรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ไม่ว่าจะเป็นภาวะโลกร้อน หรือการขาดแคลนทรัพยากรธรรมชาติได้ดียิ่งขึ้น

ภาพที่ 2.3 The business of sustainability

ที่มา: McKinsey (2014) สืบค้นจาก https://www.mckinsey.com/business-functions/sustainability/our-insights/the-business-of-sustainability-mckinsey-global-survey-results.

การทำรายงานด้านความยั่งยืนเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดทิศทางการเติบโตองค์กร เพราะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญกลุ่มหนึ่งคือ นักลงทุน ซึ่งมีการปรับเปลี่ยนมาให้ความสำคัญกับข้อมูลอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ตัวเลขทางการเงินเพียงอย่างเดียวมากขึ้นเรื่อย ๆ ข้อมูลการประกอบการของภาคธุรกิจที่สะท้อนเรื่องความยั่งยืน อันได้แก่ Environment (สิ่งแวดล้อม) Social (สังคม) และ Governance (การกำกับดูแลกิจการ) ล้วนส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนทั้งสิ้น (CSR Club, 2019) นอกจากนี้ การกำหนดทิศทางความยั่งยืนขององค์กรยังทำให้ธุรกิจได้เปรียบคู่แข่งในการได้รับการยอมรับในมาตรฐานการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง อีกทั้ง ความยั่งยืนขององค์กรสามารถเป็นเป้าหมายภายในในการช่วยบริหารความเสี่ยง ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด การใช้ทรัพยากรอื่นทดแทน การมองหาทางเลือกใหม่ ๆ และการเพิ่มประสิทธิผลการดำเนินการ ไปจนถึงพนักงานมีความเข้าใจ เล็งเห็นความสำคัญของผลกระทบของการดำเนินกิจการและมีส่วนร่วมในการพัฒนาทางออกใหม่ๆ (วรวุฒิ ไชยศร, 2560) สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญส่วนใหญ่คือ ผู้บริโภค เมื่อมองจากมุมผู้บริโภคและกระแสนิยมที่เปลี่ยนไปในยุคปัจจุบัน ยุคของสื่อดิจิทัล ผู้บริโภคศึกษาถึงคุณค่าของแบรนด์ก่อนตัดสินใจเลือกซื้อ มีความ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตระหนักตื่นตัวมากขึ้นกับสภาพความเป็นอยู่สิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างฉับพลันของโลก และมีอำนาจในการเลือก ส่งผลให้ภาคธุรกิจเกิดการเปลี่ยนแปลง (Thai Publica, 2560)

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์จากการรายงานเผยแพร่และข่าวสารด้านภัยจากสภาวะโลกร้อนและภูมิอากาศแปรปรวนมากขึ้น อีกทั้ง ผลกระทบที่เลวร้ายได้ส่งผลออกมาให้เห็นได้ชัดเจนขึ้นมาก เช่น ปัญหาอุณหภูมิของน้ำทะเลที่สูงขึ้นจนทำให้ปะการังเกิดการฟอกขาวจำนวนมหาศาลในรัฐควีนส์แลนด์ ประเทศออสเตรเลีย (ReReef, 2562) ปัญหาไฟไหม้ป่าที่อุดมสมบูรณ์ที่หมู่เกาะอเมซอน (“ไฟฟ้าอเมซอน ปัญญาของคนทั่วโลก”, 2562) ปัญหาน้ำทะเลที่หนุนสูงขึ้นซึ่งกระทบพื้นที่อยู่อาศัยของประชากรในประเทศหมู่เกาะขนาดเล็ก (UNFCCC, 2005) ปัญหาฝุ่น PM 2.5 ในภาคเหนือประเทศไทย (Matana, 2019) ปัญหาไมโครพลาสติกที่ตกค้างในอาหารทะเล (Smith et al. 2018) เป็นต้น เหตุการณ์เหล่านี้ มีส่วนทำให้ผู้คนเริ่มตระหนักรู้ถึงความเสี่ยงอันใกล้ตัวของประเด็นด้านความยั่งยืนและวิถีการดำเนินชีวิตการบริโภคของตนเองในปัจจุบันและเริ่มมองหาหนทางแก้ไข (จิรภาพรรณ มลิทอง, 2555) ส่วนข้อมูลข่าวสารเหล่านี้ ล้วนมีส่วนผลักดันให้ผู้ประกอบการภาคเอกชนหันมาเปลี่ยนแนวทางการดำเนินธุรกิจใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ ความสนใจของผู้บริโภคในต่างประเทศ เช่น ซุปเปอร์มาร์เก็ตชั้นนำในรัฐนิวเซาท์เวลส์ ประเทศออสเตรเลีย ที่ทางรัฐบาลยังไม่มีกฎหมายในการงดการใช้ถุงพลาสติกเหมือนในรัฐอื่นๆ แต่ผู้ประกอบการภาคเอกชนได้เล็งเห็นประเด็นปัญหาและความต้องการของผู้บริโภค จึงมีนโยบายให้กิจการของตนงดใช้ถุงพลาสติกและขยายเป็นวงกว้างไปถึงกิจการอื่น ๆ ให้เริ่มดำเนินการ และผู้บริโภคกลุ่มที่ยังไม่ตระหนักถึงปัญหาเรื่องถุงพลาสติกได้หันมาให้ความสนใจเพิ่มขึ้น เช่นเดียวกันกับการที่ห้างสรรพสินค้าในประเทศไทยเริ่มมีการยุติการให้ถุงพลาสติก

สรุปได้ว่า การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน เป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นจากวิกฤตการณ์ของโลกทำให้นักธุรกิจ หรือผู้บริหารทุกคนต้องคำนึงถึงการสร้างความสมดุลให้เกิดขึ้น เพื่อลดผลกระทบจากวิกฤตการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคต และการจะสร้างความสมดุลให้เกิดขึ้นได้ต้องวางแผนในระยะยาว และต้องมีแผนการประเมินความเสี่ยงทางธุรกิจ ในการกำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้บริโภคและนักลงทุนในอนาคตได้ชัดเจนขึ้น ทั้งยังเปิดโอกาสให้เลือกใช้เครื่องมือหรือกลยุทธ์ที่รับรองได้ว่า นักธุรกิจกำลังเดินบนแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจและกลุ่มเป้าหมายของตนเองอย่างแท้จริง การดำเนินธุรกิจในยุคนี้เป็นเรื่องของผู้มองไกล คือต้องมองรอบด้านและมองให้เห็นเป้าหมายระยะยาว จึงจะสามารถปรับกลยุทธ์เพื่อให้กิจการอยู่รอดได้และไม่ส่งผลกระทบต่อสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

2.1.1.5 แนวคิดหลักธรรมาภิบาล

ธนาคารโลกได้นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการกำหนดนโยบายในการกู้เงิน เพื่อแก้ปัญหาการไร้ประสิทธิภาพและการคอร์รัปชั่นในประเทศกำลังพัฒนาต่อมาหลักวิกฤตเศรษฐกิจเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ปี 2539 ประเทศไทยได้นำหลักธรรมาภิบาลมาพัฒนาให้สัมพันธ์กับการบังคับใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยปี 2540 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเสริมสร้างการใช้หลักนิติธรรมในการบริหารรัฐกิจ สนับสนุนการจัดการพัฒนาประเทศ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 การให้โอกาสประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารในการสร้างกฎเกณฑ์และกลไกการทำงาน โดยยึดหลัก 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2546)

โดย United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific: UNESCAP) ให้นิยามหลักธรรมาภิบาลคือแนวทางในการบริหารงานที่มีทั้งการมีส่วนร่วม นิติธรรม โปร่งใส การตอบสนอง การมุ่งเน้นฉันทามติ ความเสมอภาค/ความเที่ยงตรง ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และภาระรับผิดชอบเพื่อเป็นกลไกการทำงาน ต่อมาองค์กร United Nations Development Programmer: UNDP) ได้ให้คำนิยามใหม่ว่าเป็นเรื่องของการใช้อำนาจหน้าที่ทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกฎเกณฑ์หลักธรรมาภิบาลในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สถาบันพระปกเกล้า มากล่าวว่า ธนาคารโลกนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้ในรายงานเรื่อง “Sub-Sahara: From Crisis to Sustainable Growth” ให้ความหมายว่า เป็นการใช้อำนาจและวิถีทางของการจัดการทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อช่วยฟื้นฟูสภาวะเศรษฐกิจของประเทศ ให้มีศักยภาพในการบริการ มีระบบความชอบธรรม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และสามารถตรวจสอบได้ รวมถึงกระบวนการทางกฎหมาย และสภาหอการค้าแห่งประเทศไทยที่ได้ให้ความหมายหลักธรรมาภิบาลว่า การกำหนดวิถีทางการปกครอง การจัดการการบริหาร การควบคุมในการบริหารจัดการที่ดี รวมถึงการมีศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และความยุติธรรม ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการทั้งภาครัฐและเอกชน ที่วิญญูชนพึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ เป็นหลักการที่นำมาใช้ในปัจจุบันอย่างแพร่หลาย เพราะจะช่วยเสริมสร้างองค์กรให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นให้กับหน่วยงานภายนอกและภายในตลอดจนเสถียรภาพของรัฐบาลและความเจริญก้าวหน้าของประเทศ รวมถึงองค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและพัฒนา (Organization for Economic Cooperation and Development – OECD) ให้ความหมายหลักธรรมาภิบาล ในการประชุมระดับรัฐมนตรีของประเทศที่กรุงปารีสว่าหลักธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์กับการบริหารงานภาครัฐ ซึ่งมีลักษณะเครื่องมือในการบริหาร

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ที่จะก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับภาคประชาชน ในการประชุมยังถือว่าการจัดการเกี่ยวกับการปกครองและการบริหารที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพของประเทศ และกรมสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ ให้นิยามหลักธรรมาภิบาลว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมรัฐและบรรษัทภิบาล หมายถึง การบริหารจัดการหรือการปกครองตามแนวทางที่เป็นธรรมตามวิถีการดำเนินชีวิตในสังคม ที่เกิดจากการเรียนรู้และสะสมประสบการณ์ที่เป็นวัฒนธรรม ค่านิยม ระเบียบ กฎเกณฑ์ที่ถูกกำหนดขึ้นภายใต้การอยู่ร่วมกันเป็นสังคมของมวลมนุษย์ เพื่อการอยู่ร่วมกันในท้องถิ่นและสังคมอย่างสงบสุข สามารถสร้างประโยชน์และแก้ไขความขัดแย้งด้วยสันติวิธีในสังคมได้ด้วยฉันทามติของสังคม ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า (อัญชลี เหมือนเพชร, 2550)

สรุปได้ว่า หลักธรรมาภิบาล เป็นวิถีทางการทำงานหรือลักษณะเครื่องมือในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นำไปสู่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชนที่ดี รับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกันโดยเฉพาะความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ ภายใต้การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ด้วยความยุติธรรมและเท่าเทียมกันสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนในองค์กร

ประเภทของหลักธรรมาภิบาล แบ่งเป็น 4 ประเภท 10 องค์ประกอบย่อยดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2546)

1. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เป็นการบริหารที่มีการเปลี่ยนแปลงจากสมัยก่อน มักเป็นระบบที่มีการผสมผสานกัน ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้บรรลุวัตถุประสงค์การบริหารที่มีความคุ้มค่า มี 3 องค์ประกอบ

1.1 หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) กระบวนการปฏิบัติงานในการใช้ทรัพยากรที่เหมาะสมและบริหารจัดการได้อย่างคุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม เพื่อต้องการลดขั้นตอนและระยะเวลาต่อการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน ตอบสนองความต้องการของสังคมในการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด และรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

1.2 หลักประสิทธิผล (Effectiveness) กระบวนการปฏิบัติที่ต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ตอบสนองความต้องการของประชาชน มีการวางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สร้างกระบวนการปฏิบัติงาน รวมถึงการประเมินผลและพัฒนาอย่างเป็นระบบ มีการจัดการความเสี่ยงและมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

1.3 หลักการตอบสนอง (Responsiveness) กระบวนการทำงานที่สร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติราชการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินงานที่สร้างความไว้วางใจตอบสนองตามความต้องการของประชาชนที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

2. ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) การบริหารที่มีความชัดเจนยอมรับกติกาต่อสังคมในการทำงานที่ตระหนักถึงหน้าที่และประโยชน์ส่วนร่วม มี 2 องค์ประกอบ

2.1 ภาระรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) ความรับผิดชอบที่ตระหนักในหน้าที่ ตระหนักถึงการกระทำ ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ที่จะแก้ปัญหาความเดือดร้อนของสังคม และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนถึงการรับฟังความคิดเห็นและชี้แจงได้ รวมทั้งมีการรายงานความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

2.2 เปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) ภาพลักษณ์ที่แสดงให้เห็นกลไกการทำงานในการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีกระบวนการปฏิบัติงานที่สามารถตรวจสอบชี้แจงได้อย่างชัดเจนไม่บิดเบือนความจริง โดยมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย และเที่ยงตรงเป็นประโยชน์โดยตรงกับประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว รวมทั้งความสามารถในการรายงานให้เหตุผลการทำงานตนเองและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา และเชื่อถือได้ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ

3. ประชารัฐ (Participator State) การบริหารที่มีกฎระเบียบ ของสังคมเป็นเกณฑ์ในการปกครองให้ทุกคนในสังคมยึดถือ และสร้างความเป็นธรรมแก่สังคมเท่าเทียมกัน มี 2 องค์ประกอบดังนี้

3.1 หลักนิติธรรม (Rule of low) การตรากฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับให้ทันสมัยเป็นที่ยอมรับของสังคม และเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียมกันด้วยความเป็นธรรม โดยถือการปกครองภายใต้การปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดเท่ากัน โดยไม่อคติและไม่เลือกปฏิบัติ ปฏิบัติอย่างเสมอภาค ไม่ใช้อำนาจตามอำเภอใจขณะเดียวกันคำนึงถึงเสรีภาพของประชาชนเป็นหลัก

3.2 ความเสมอภาค (Equity) การปฏิบัติต่อประชาชนหรือลูกค้า ผู้รับบริการ ต้องได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกสถานะของบุคคล ชาย-หญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ศาสนา เพศ อายุ สถานภาพทางกายหรือทางใจ ฐานะทางเศรษฐกิจของสังคม และคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงการบริการสาธารณะของกลุ่มคนผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย

4. ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility) ตามภารกิจตามการดำเนินงานที่มีแนวทางการกำหนดในการสร้างจิตสำนึกให้ท้องถิ่นได้มีการประสานความร่วมมือและกระบวนการขององค์กรมี 3 องค์ประกอบ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

4.1 การมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/Consensus Oriented) การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับรู้การแสดงความคิดเห็นในการวางแผน ร่วมเสนอปัญหาประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องร่วมคิด และการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ขณะเดียวกันควรมีฉันทามติหรือข้อตกลงร่วมกันในองค์กร เพื่อป้องกันหรือรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง นำไปสู่การลดความขัดแย้งในองค์กร

4.2 การกระจายอำนาจ (Decentralization) การปฏิบัติงานที่มีการมอบหมายและการถ่ายโอนบทบาท ภารกิจ และการตัดสินใจให้ผู้บริหารหน่วยงานย่อย หรือผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับต่าง ๆ ตามความเหมาะสม เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัว ยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์ แต่ผู้บริหารต้องควบคุม ติดตาม และประเมินผลของภารกิจที่มอบหมายอย่างต่อเนื่อง

4.3 คุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethic) การปฏิบัติงานที่ต้องมีจิตสำนึกต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีศีลธรรม คุณธรรมของสังคมโดยรวม รวมทั้งยึดมั่นในค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนและจรรยาบรรณวิชาชีพ ตลอดจนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบองค์กร

กำหนดระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 (2542)ระบุถึงองค์ประกอบสำคัญของธรรมาภิบาลว่าประกอบด้วย 6 หลัก ได้แก่

1. หลักนิติธรรม การกำหนดกฎหมายและกฎข้อบังคับให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและมีความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย เป็นที่ยอมรับของสังคม ส่งผลให้สังคมมีความยินยอมและพร้อมใจกันปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับนั้น ๆ อย่างเคร่งครัด และปกครองประชาชนภายใต้กฎหมายเดียวกัน ขณะเดียวกันองค์กรควรมีช่องทางการแสดงความคิดเห็นหรือร้องทุกข์ได้ด้วย

2. หลักคุณธรรม การปฏิบัติงานที่ยึดมั่นในความถูกต้อง ดำรงตนในความดีงาม มีระเบียบวินัย มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่ มีความอดทน เสียสละในหน้าที่การงาน ปฏิบัติตนเป็นที่พึ่งของประชาชนได้ พัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

3. หลักความโปร่งใส กระบวนการดำเนินงานที่มีความโปร่งใสทุกขั้นตอน สามารถตรวจสอบได้ เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ตรงไปตรงมา องค์กรสร้างช่องทางการเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ให้ผู้รับบริการ ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถใช้บริการได้หลายช่องทางได้ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยร่วมใช้ในการดำเนินงาน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

4. หลักการมีส่วนร่วม หน่วยงานต้องมีเวทีเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ และร่วมตรวจสอบ รวมถึงช่องทางการรับรู้และการเสนอความคิดเห็นต่าง ๆ ด้วยรูปแบบและวิธีการต่าง ๆ เพราะการมีส่วนร่วมนำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงาน โดยลดปัญหาอุปสรรคและลดความขัดแย้งได้มากที่สุด

5. หลักความรับผิดชอบ การปฏิบัติงานใด ๆ องค์กรต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ที่ส่งผลกระทบต่อสังคม ชุมชน และประชาชนอย่างจริงใจ และแก้ไขปัญหาให้สังคมประชาชนอย่างซื่อสัตย์และกระตือรือร้นให้ทันท่วงที เพื่อป้องกันความสูญเสียที่อาจจะเกิดขึ้น

6. หลักความคุ้มค่า การปฏิบัติงานทุกครั้ง องค์กรต้องคำนึงถึงความคุ้มค่า ความมีประสิทธิภาพของงานสูงสุด เพื่อใช้ทรัพยากรอย่างเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขันกับนานาประเทศได้ และพัฒนา ทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน รวมทั้ง ควรมีผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำหมู่บ้านและชุมชน มีความจริงใจในการนำโครงการ/กิจกรรมที่เสนอโดยประชาชน/ประชาคม นำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยคำนึงความจำเป็นเร่งด่วน นำเอาโครงการ/กิจกรรม ที่บรรจุไว้ในแผนพัฒนาไปจัดทำข้อบังคับหรือกฎหมายเกี่ยวกับงบประมาณ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติตามที่สัญญาไว้กับประชาชน หากทำไม่ได้ก็ต้องแจ้งให้ประชาชนทราบด้วย

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (2559) จำแนกองค์ประกอบของธรรมาภิบาลไว้ 6 ประการดังนี้

1. หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง การมีกฎระเบียบที่เป็นธรรมกับทุกฝ่าย มีการบังคับใช้กันอย่างเสมอภาคและไม่มีการเลือกปฏิบัติแบบสองมาตรฐาน (Double Standard) มีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ เคารพสิทธิและเสรีภาพตามกฎหมาย

2. หลักคุณธรรม (Virtue) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงามในการปฏิบัติหน้าที่ร่วมสร้างสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งความซื่อสัตย์สุจริต มีระเบียบวินัย มีความอดทน และร่วมกันป้องกันการคอรัปชั่นในองค์การ

3. หลักความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง การบริหารจัดการตรวจสอบได้ เช่น การทำงานที่เปิดเผย การจัดระบบงานที่ชัดเจน มีกระบวนการที่ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน และมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ถูกต้อง โปร่งใส

4. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การกระจายอำนาจในการจัดการการบริหาร และรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร การให้คำปรึกษา การร่วมวางแผนการทำงานและร่วมปฏิบัติงาน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

5. หลักความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ (Accountability) หมายถึง ความตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบ ความสำนึกในความรับผิดชอบ การเอาใจใส่การกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา การเปิดโอกาสและพร้อมที่จะให้ตรวจสอบประเมินผลที่สะท้อนถึงความรับผิดชอบและการยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่และจากการดำเนินงาน

6. หลักความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness) หมายถึง การบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม

ซึ่งผลการศึกษาของนิศาชล หวานเปราะ (2557) พบว่า การมีกรอบแนวทางของหลักธรรมาภิบาล ช่วยกำหนดคุณลักษณะในการสร้างองค์กรให้อยู่ภายใต้ระบบกฎหมายที่ยอมรับได้ มีความดี ความถูกต้อง ทำงานด้วยความไว้วางใจ เปิดโอกาส ให้ประชาชนมีส่วนร่วม และรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนการมีทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อการทำงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการเกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้น สำนักงานบัญชีในประเทศไทย จำเป็นที่จะต้องมีกรอบแนวทางหลักธรรมาภิบาล หรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาควบคุมการบริหารงานในการใช้อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารงาน การจัดระเบียบสังคม ตลอดจนการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดส่งผลทำให้เกิดความโปร่งใสภายใต้ระบบกฎหมายที่ยอมรับได้และเป็นประโยชน์แก่สังคมโดยรวม สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน ในการสร้างจิตสำนึกที่ดี อีกทั้งยังเป็นส่วนสำคัญในการเชื่อมโยงการทำงานของสำนักงานบัญชี เพราะถือว่าเป็นปัจจัยหลักของการปฏิบัติงาน ทำให้สำนักงานนั้นมีคุณภาพและน่าเชื่อถือแก่บุคคลภายนอกในระยะยาวด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการสำนักงานบัญชี เพื่อให้เกิดการพัฒนาสู่ความยั่งยืนจึงมีความน่าสนใจในการศึกษาและติดตามเพื่อประโยชน์ในการสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันและมูลค่าเพิ่มให้กับกิจการในอนาคต (Dyllick & Hockerts, 2002) โดยมองว่าธุรกิจต้องตอบสนองต่อความต้องการของสังคมในวงกว้างและสร้างคุณค่าร่วมที่ดีเพื่อให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้ในระยะยาว (Lawrence & Weber, 2012) จนกลายเป็นกระบวนทัศน์ใหม่ของการจัดการธุรกิจที่กำลังเปลี่ยนแปลง และมีพลังพอที่จะฟันฝ่าวิกฤตต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ในอนาคต เพื่อนำข้อมูลและผลที่ได้จากการศึกษาเสนอเป็นแนวทางในการบริหารสำนักงานบัญชีในประเทศไทยให้มีความเติบโตอย่างยั่งยืนในอนาคต ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากการวิเคราะห์ สังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น และสามารถสรุปตัวชี้วัดการพัฒนาที่ยั่งยืนในองค์กรสำนักนักงานบัญชีของประเทศไทย ตามตารางที่ 2.1 ดังนี้

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 2.1 หน่วยงานที่นำหลักคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน 4 ด้านไปประยุกต์ใช้กับองค์กร

นักวิชาการ/องค์การ	เศรษฐกิจ	สิ่งแวดล้อม	สังคม	ธรรมาภิบาล
สถาบันไทยพัฒน์	/	/	/	--
ธนาคารออมสิน	/	/	/	/
ธนาคารกสิกรไทย	/	/	/	-
ตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)	/	/	/	-
ไทยยูเนียน	/	/	/	-
CSR	/	/	/	/
บริษัท DTAC	-	/	/	-
บริษัท PWC	-	/	/	-
บริษัท Nike	/	/	/	-
บริษัท Adidas	/	/	/	-
บริษัท Walmart	/	/	/	-
บริษัท IKEA	/	/	/	-
บริษัท H&M	/	/	/	-
บริษัท Wal-Mart	/	/	/	-

จากตารางที่ 2.1 วิเคราะห์จากตาราง แสดงให้เห็นว่า การดำเนินธุรกิจองค์กรให้เป็นไปอย่างยั่งยืนเกี่ยวข้องกับดัชนีตัวชี้วัด 4 ด้าน ที่ประสานประโยชน์ร่วมกันจนนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนดังนี้

1. ด้านเศรษฐกิจ คือ ความสามารถในการทำกำไรที่มีความมั่นคง เสถียรภาพ กระตุ้นการประหยัดเพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์กร มีความสามารถในการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดและเข้าใจเข้าถึงลูกค้า

2. ด้านสังคม คือ การเป็นสังคมที่เอื้ออาทร โปร่งใส และรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น พนักงาน ผู้ใช้บริการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจ

3. ด้านสิ่งแวดล้อม คือ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างผลกระทบในการทำลายสิ่งแวดล้อม

4. ด้านธรรมาภิบาล คือ การดำเนินงานคำนึงถึงการมีส่วนร่วม หลักนิติธรรม โปร่งใส การตอบสนอง การมุ่งเน้นฉันทามติ ความเสมอภาค ความเที่ยงตรง ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และภาระรับผิดชอบเพื่อเป็นกลไกการทำงาน

2.1.2 การประเมินวัดความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพไทย

เนื่องจากปัจจุบันประเทศไทยได้เปิดเสรีด้านการทำบัญชี ทำให้สำนักงานบัญชีในปัจจุบันอยู่ในสภาวการณ์ที่มีการแข่งขันกันสูง รวมถึงยังมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาควบคุมและ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สอดส่องให้การทำบัญชีเป็นไปตามกฎหมายที่กำหนด ดังนั้น สำนักงานบัญชีจึงต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อสร้างข้อได้เปรียบคู่แข่งขัน สำนักงานบัญชี เป็นธุรกิจที่ให้บริการทางด้านบัญชีและภาษีอากร ได้แก่ การจดทะเบียนการค้า การจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล การทำบัญชี จัดทำงบการเงิน ให้คำปรึกษาด้านบัญชีและภาษีอากร ติดต่อประสานงานกับกรมสรรพากร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีและการภาษีอากร จัดหาผู้สอบบัญชี และบางสำนักงานยังมีบริการพิเศษได้แก่ การจัดทำเอกสารเพื่อยื่นขอเงินกู้ยืมจากธนาคาร การขออนุญาตทำงานของชาวต่างชาติ การประเมินมูลค่ากิจการ การช่วยแนะนำการบริหารกระแสเงินสด การแนะนำในการวางกลยุทธ์ธุรกิจ การวางแผนภาษีสู่ความสำเร็จ รวมถึงการเป็นผู้ช่วยในการเริ่มต้นประกอบกิจการ สำนักงานบัญชีจึงเป็นภาคบริการที่มีความสำคัญ จึงควรให้ความสำคัญในเชิงการปฏิบัติในการนำกลยุทธ์สู่ภาคปฏิบัติเพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน การประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชีดำเนินการได้หลายรูปแบบ ทั้งกิจการเจ้าของคนเดียว หรือดำเนินการโดยร่วมลงทุนกับบุคคลอื่นทั้งในรูปคณะบุคคลหรือจัดตั้งเป็นนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วน หรือบริษัท ข้อมูลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ล่าสุด ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2563 ประเทศไทยมีสำนักงานบัญชีทั่วประเทศ เป็นนิติบุคคลจำนวน 4,081 สำนักงาน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2563)

2.1.2.1 ระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

สำนักงานบัญชีมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้ธุรกิจจัดทำบัญชีและงบการเงินให้ถูกต้องตามกฎหมาย ดังนั้น การได้รับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ เป็นการส่งเสริมและพัฒนาสำนักงานบัญชีให้มีการจัดทำบัญชีให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ถือเป็นการยกระดับคุณภาพสำนักงานบัญชีไทยสู่มาตรฐานสากล ภาครัฐจึงให้ความสำคัญโดยเข้ามาส่งเสริมความมีมาตรฐานและคุณภาพของสำนักงานบัญชี กรมพัฒนาธุรกิจการค้าในฐานะหน่วยงานส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีให้มีความเป็นมืออาชีพขณะเดียวกันก็ส่งเสริมธรรมาภิบาล จึงได้ตระหนักถึงความสำคัญต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชี และการเพิ่มพูนองค์ความรู้ด้านมาตรฐานการบัญชีให้ทันสมัยก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ย่อมส่งผลให้วิชาชีพสำนักงานบัญชีและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเปลี่ยนแปลงตามด้วย กรมพัฒนาธุรกิจการค้า จึงจัดให้มีโครงการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีตามประกาศหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2558 และเสนอแนวคิดข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี ที่ใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการกำกับและพัฒนาสำนักงานบัญชีให้มีการจัดทำบัญชีให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจและธุรกิจตนเองให้มีมาตรฐานและทิศทางเดียวกัน เพื่อเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป คุณสมบัติเบื้องต้นของสำนักงานบัญชีที่มีสิทธิรับการประเมินคุณภาพไว้ดังนี้ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2558)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

1. สำนักงานบัญชี ซึ่งรับทำบัญชีของธุรกิจ ไม่น้อยกว่า 30 ราย

2. หัวหน้าสำนักงาน ต้องมีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชี และปฏิบัติงานเต็มเวลา มีประสบการณ์ด้านการทำบัญชีมาแล้ว ไม่น้อยกว่า 5 ปี และต้องแจ้งการเป็นผู้ทำบัญชีต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

3. มีผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ที่มีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชีและปฏิบัติงานเต็มเวลาอย่างน้อย 1 คน

4. มีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร

5. ประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชีมาแล้วเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

6. หัวหน้าสำนักงานต้องไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

7. ในกรณีที่สำนักงานบัญชีจัดตั้งในรูปคณะบุคคลหรือนิติบุคคล ผู้เป็นหุ้นส่วนหรือกรรมการแล้วแต่กรณี ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านการให้บริการรับทำบัญชีต้องมีคุณสมบัติตาม 2 และ 6 ด้วย และให้สำนักงานบัญชีต้องมีการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ และการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ มีการกำหนดทิศทางและควบคุมองค์กรในเรื่องคุณภาพด้านการจัดทำบัญชีให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี ซึ่งได้ประยุกต์มาจากการควบคุมคุณภาพมาตรฐานสากล1(International Standard on Quality Control (ISQC1))

มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO9001:2008) กำหนดให้สำนักงานบัญชีต้องมีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานในเรื่องต่อไปนี้ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2558)

1) ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี

2) ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

3) กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

4) การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

5) การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

6) การติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี

7) การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

ซึ่งทำให้สำนักงานบัญชีคุณภาพ มีเครื่องหมายรับรองคุณภาพดูน่าเชื่อถือกว่าสำนักงานบัญชี ที่ไม่ได้ขึ้นทะเบียนรับรองคุณภาพและสิทธิประโยชน์ที่สำนักงานบัญชี ซึ่งผ่านการประเมินคุณภาพจะได้รับได้แก่ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2558)

1. สำนักงานบัญชีจะได้รับหนังสือรับรอง ซึ่งมีกำหนดอายุ 3 ปี

2. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า จะเผยแพร่ชื่อและที่อยู่ของสำนักงานบัญชีดังกล่าวให้สาธารณชนทราบ โดยผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น Website กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นต้น

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

3. การที่สำนักงานบัญชีได้รับรองคุณภาพเท่ากับเป็นการรับรองเบื้องต้นแล้วว่าสำนักงานบัญชีนี้มีมาตรฐานการทำงานที่ดี สร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นแก่ผู้ที่สนใจจะใช้บริการ ซึ่งอาจมีผลให้ได้รับงานเพิ่มขึ้น

4. ได้รับเครื่องหมายรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

ภาพที่ 2.4 เครื่องหมายรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

ที่มา: กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2558)

ปัจจุบันสำนักงานบัญชีคุณภาพ มีจำนวนทั้งสิ้น 165 ราย แบ่งเป็นภาคกลางจำนวน 54 ราย ภาคเหนือจำนวน 14 ราย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 8 ราย ภาคตะวันออกจำนวน 11 ราย ภาคใต้จำนวน 11 ราย และกรุงเทพฯ จำนวน 67 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2563) (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2563)

สำนักงานบัญชีดิจิทัลเป็นการให้บริการด้านการทำบัญชีแก่ลูกค้าโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ในการรวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์และประมวลผล ข้อมูลอย่างมีระบบและรวดเร็ว ในรูปแบบที่เหมาะสมต่อการใช้ประโยชน์ จึงทำให้นักบัญชียุคใหม่มีบทบาทเพิ่มขึ้น ทั้งในด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผนกลยุทธ์ และ Business Model ขององค์กร การนำเทคโนโลยีต่างๆ มาประยุกต์ใช้กับงานบัญชี รวมถึงการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลที่มีส่วนเอื้อต่อการตัดสินใจของผู้บริหารได้ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2563)

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ในฐานะหน่วยงานส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีให้มีความเป็นมืออาชีพและมีธรรมาภิบาล ได้ตระหนักถึงความสำคัญต่อการพัฒนาและเพิ่มพูนองค์ความรู้ด้านมาตรฐานการบัญชีให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของวิชาชีพและเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นตลอดเวลา กรมพัฒนาธุรกิจการค้า จึงมีนโยบายและแผนงานที่ส่งเสริมให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีได้เตรียมความพร้อม ทั้งในเรื่ององค์ความรู้และเครื่องมือทางด้านเทคโนโลยีให้มีความพร้อมรับมือกับระบบเศรษฐกิจดิจิทัล ที่มีการบริหารงานภายในและให้บริการแก่ลูกค้าด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) แบบครบวงจร การปรับเปลี่ยนรูปแบบการ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ให้บริการของธุรกิจสำนักงานบัญชีจากแบบดั้งเดิม Traditional services ไปสู่การเป็น Digital Accounting Firm ซึ่งจะเป็นธุรกิจบริการที่มีมูลค่าสูง (High Value Services) ในอนาคต เพื่อเตรียมความพร้อมให้สำนักงานบัญชีคุณภาพ สามารถเข้าถึงนวัตกรรมทางด้านการบัญชีและการบริหารจัดการ ตลอดจนปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานจากแบบดั้งเดิมไปสู่การเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล (Digital Accounting Firm) ในปี 2563 กรมพัฒนาธุรกิจการค้า จึงได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานดังนี้ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2563)

1. เสริมสร้างองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีและการเปลี่ยนแปลงเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพสู่สำนักงานบัญชีดิจิทัล (Transform to Digital Accounting Firm) เช่น การนำปัญญาประดิษฐ์ (AI) หรือหุ่นยนต์ (Robot) มาใช้ในการทำบัญชี การประมวลผล การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นต้น

2. กำหนดหลักเกณฑ์ โครงสร้าง และรูปแบบของสำนักงานบัญชีดิจิทัลโดยคณะทำงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาหาเครื่องมือและโปรแกรมที่มีความเหมาะสมกับธุรกิจสำนักงานบัญชี เพื่อให้สำนักงานบัญชีคุณภาพนำไปใช้ในการดำเนินการและวัดผลแบบ Self-Assessment

3. จัดประกวดสำนักงานบัญชีคุณภาพที่สามารถเปลี่ยนแปลงเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลที่สามารถให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีได้ครบวงจร พร้อมจัดพิธีมอบรางวัลสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่น เพื่อกระตุ้นให้สำนักงานบัญชีเกิดการตื่นตัว

4. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า จะถอดบทเรียนในการทำต้นแบบสำนักงานบัญชีดิจิทัล พร้อมทั้งเผยแพร่ไปยังหน่วยงาน สำนักงานบัญชีและผู้ทำบัญชีอื่น ๆ เพื่อพลิกโฉมสำนักงานบัญชีไทยสู่ Digital Accounting Firm สร้างความเชื่อมั่นข้อมูลทางบัญชีและการเงินด้วยนวัตกรรม อีกทั้งยังสามารถรองรับโครงการ National e-Payment ของรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการลดการใช้กระดาษด้วยการสร้างสังคมไร้กระดาษ ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะถูกจัดเก็บประมวลผลและวิเคราะห์ด้วย Cloud Computing พร้อมทั้งเชื่อมโยงข้อมูลทางบัญชีทั้งกระบวนการเข้าด้วยกันส่งผลให้งบการเงินที่ได้มีความถูกต้อง สามารถจัดทำบัญชีให้แก่ธุรกิจได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ลดขั้นตอนในการจัดส่งเอกสาร ลดการสูญหาย และความผิดพลาดในการส่งข้อมูล

ดังนั้น ในส่วนของสำนักงานบัญชีซึ่งเกี่ยวข้องกับงานด้านบัญชี จึงควรต้องพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลหรือที่เรียกว่า Digital Accounting Firm ซึ่งเป็นการให้บริการด้านการทำบัญชีแก่ลูกค้าโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ในการรวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลอย่างมีระบบและรวดเร็ว ในรูปแบบที่เหมาะสมต่อการใช้ประโยชน์ จึงทำให้นักบัญชียุคใหม่มีบทบาทเพิ่มขึ้น ทั้งในด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผนกลยุทธ์ และ

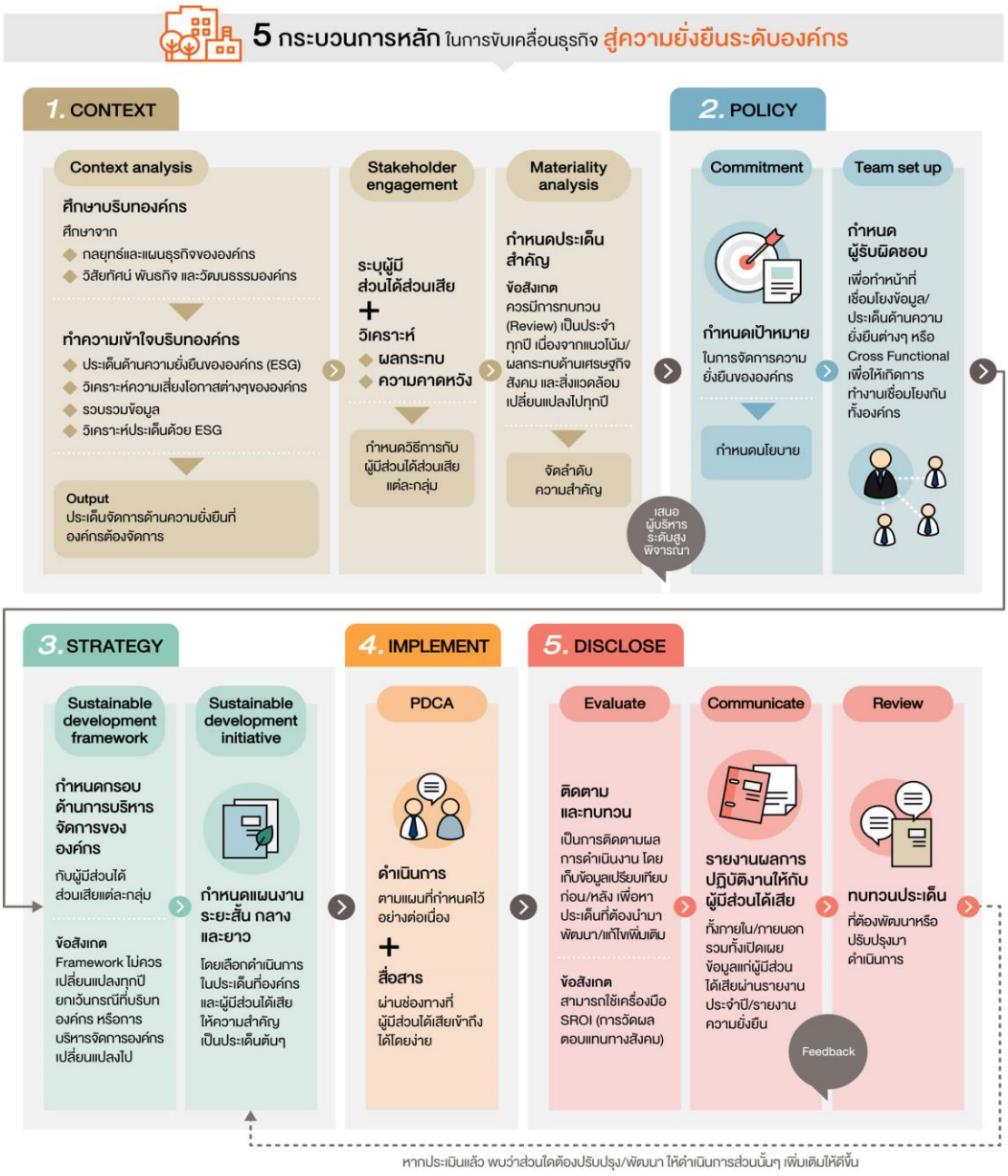
DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

Business Model ขององค์กร การนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้กับงานบัญชี รวมถึงการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลที่มีส่วนเอื้อต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร

2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

การบริหารจัดการองค์กรธุรกิจให้ประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืนได้นั้นประกอบด้วยปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลได้ตามที่องค์กรกำหนดไว้ นอกจากองค์กรธุรกิจต้องให้ความสำคัญกับการเติบโตทางเศรษฐกิจแล้วยังต้องมีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ ควบคู่กับการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการดำเนินธุรกิจโดยปกติ องค์กรธุรกิจต้องปรับตัวและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์กรสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน ดังนั้น ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืน จึงเป็นเรื่องสำคัญที่องค์กรธุรกิจต้องบูรณาการและขับเคลื่อนอย่างเป็นรูปธรรมตามบริบทองค์กรที่แตกต่างกันไป สำหรับกระบวนการหลักในการขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความยั่งยืนระดับองค์กร ประกอบด้วย 5 ประการ ดังภาพประกอบที่ 2.5 (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2561)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์



ภาพที่ 2.5 กระบวนการหลักในการขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความยั่งยืนระดับองค์กร

ที่มา: ศูนย์พัฒนาธุรกิจเพื่อความยั่งยืน. (2563). หลักการและแนวคิดการพัฒนาองค์กรสู่ความ ยั่งยืน. https://www.setsustainability.com/page/sustainabilitymanagement-process.

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

2.2.1 บริบทสำนักงานบัญชี

ตามกระบวนการที่ 1 การศึกษาบริบทองค์กรหรือวิเคราะห์บริบทองค์กร (Context) โดยศึกษาจากบริบท 4 ด้าน คือ ด้านกลยุทธ์และแผนธุรกิจขององค์กร ด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัฒนธรรมองค์กร ทำความเข้าใจบริบทองค์กร 1) ประเด็นด้านความยั่งยืนขององค์กร (ESG) 2) วิเคราะห์ ความเสี่ยงโอกาสต่างๆ ขององค์กร 3) รวบรวมข้อมูล 4) วิเคราะห์ประเด็นด้วย ESG และผลลัพธ์ (Output) ที่ต้องการคือ ประเด็นจัดการด้านความยั่งยืนที่องค์กรต้องจัดการ ด้านผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholder engagement) เป็นการศึกษาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบและความคาดหวัง ซึ่งผลลัพธ์ (Output) เพื่อกำหนดวิธีการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม และด้านสุดท้ายวิเคราะห์เนื้อหาในการกำหนดประเด็นสำคัญ ข้อสังเกต คือ ควรมีการทบทวนเป็นประจำทุกปี เนื่องจากแนวโน้ม/ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไปทุกปี เพื่อจัดลำดับความสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ มีองค์ประกอบการศึกษาดังนี้ (พิริยาภรณ์ อันทอง และศุภกร เอกชัยไพบูลย์, 2559)

1. การศึกษาและทำความเข้าใจบริบทองค์กร (Context analysis)

1.1) ธุรกิจจำเป็นต้องเข้าใจบริบทหรือตัวตนขององค์กรก่อนเป็นลำดับแรก โดยศึกษาและวิเคราะห์จากวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กร กลยุทธ์ และแผนธุรกิจ ความเสี่ยงและโอกาสของธุรกิจ ซึ่งช่วยให้มองเห็นประเด็นที่องค์กรควรให้ความสำคัญและบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถเติบโตอย่างเข้มแข็งในระยะยาว

1.2) การระบุและวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย พร้อมกำหนดวิธีการมีส่วนร่วม (Stakeholder engagement) วิเคราะห์ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร เพื่อให้สะท้อนบริบทการดำเนินงานของธุรกิจอย่างครอบคลุม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1) องค์กรควรระบุได้ว่า ในการดำเนินธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่า องค์กรมีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งในทางตรงและ/หรือทางอ้อมกลุ่มใด เช่น คณะกรรมการ พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า ชุมชน หน่วยงานกำกับดูแล สังคม เป็นต้น

2) วิเคราะห์ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียมีผลกระทบและมีความคาดหวังต่อองค์กร และประเด็นที่องค์กรมีผลกระทบและมีความคาดหวังต่อผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งธุรกิจควรให้ความสำคัญและดำเนินการเพิ่มผลกระทบเชิงบวกและลดผลกระทบเชิงลบ เพื่อรักษาขีดความสามารถในการแข่งขันและพัฒนาศักยภาพในการเติบโตของธุรกิจในระยะยาว

3) กำหนดวิธีการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม เพื่อให้สามารถสื่อสารและจัดการประเด็นดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิผล ซึ่งผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มอาจมีช่องทางการเข้าถึงหรือรูปแบบการมีส่วนร่วมที่แตกต่างกัน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

1.3) การกำหนดและจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Materiality analysis)

วิเคราะห์ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรด้วยเพื่อให้สะท้อนบริบทการดำเนินงานของธุรกิจอย่างครอบคลุม โดยมีขั้นตอนดังนี้

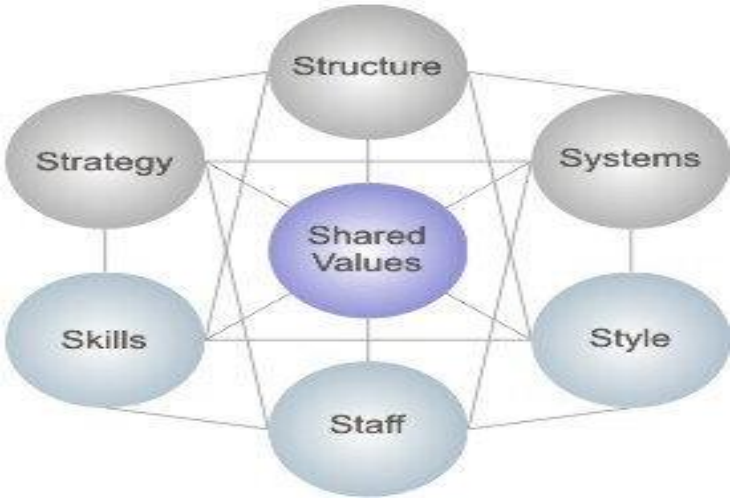
1) คัดเลือกและกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน จากประเด็นผลกระทบที่ทั้งธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ

2) ประเมินระดับความรุนแรงของผลกระทบจากประเด็นด้านความยั่งยืนที่กำหนดขึ้น และจัดลำดับความสำคัญของประเด็นดังกล่าว เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นเร่งด่วนในการบริหารจัดการประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนแต่ละประเด็น

เมื่อองค์กรสามารถจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน จะช่วยให้สามารถวิเคราะห์ได้ว่าประเด็นใดเป็นประเด็นสำคัญ เพื่อนำไปสู่การพิจารณาแนวทางการบริหารจัดการแต่ละประเด็นอย่างเหมาะสมต่อไป อย่างไรก็ดี ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนอาจเปลี่ยนแปลงไปหรือเปลี่ยนลำดับความสำคัญเมื่อบริบทองค์กรหรือผู้มีส่วนได้เสียเปลี่ยนไป

2.2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการ 7S ของ McKinsey

การจัดการองค์กรตามแนวคิด 7S ของ McKinsey เป็นเครื่องมือที่ถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์การบริหารองค์กรที่จะช่วยให้การบริหารองค์กรหรือธุรกิจเกิดประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น McKinsey กล่าวว่า ความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ หรือการบริหารงานที่สัมฤทธิ์ผลขึ้นอยู่กับตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันอย่างน้อยที่สุด 7 ตัว เรียกตัวแปรเหล่านี้ว่า เป็นโครงร่างพื้นฐาน 7S (McKinsey, 2014)



ภาพที่ 2.6 โครงร่างพื้นฐาน 7S ของ McKinsey

ที่มา: McKinsey (2014)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จากภาพประกอบด้วยตัวแปรทั้ง 7 ตัวของ McKinsey มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และมีความเชื่อมโยงกันทั้งหมด ดังนั้น ความเป็นเลิศขององค์กร จะเกิดขึ้นจากความเกี่ยวพันระหว่างกันของตัวแปรทั้งหมด ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับตัวแปรทั้งหมด (Strategy, Structure, Staff, Style, Systems, Shared Values, Skills) ดังนั้น การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ตามแนวคิดของ McKinsey ในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ประยุกต์ใช้ตามโครงร่างพื้นฐาน 7S ของ McKinsey ซึ่งมีองค์ประกอบรายละเอียดดังนี้

1. โครงสร้าง (Structure)

อำนาจ วัดจินดา (2553) ได้กล่าวว่า โครงสร้าง เป็นโครงสร้างขององค์กรที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมถึงขนาดการควบคุม การรวมอำนาจและการกระจายอำนาจของผู้บริหาร การแบ่งโครงสร้างงานตามหน้าที่ตามผลิตภัณฑ์ ตามลูกค้าตามภูมิภาคได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประชา ตันเสนีย์ (2550) ได้กล่าวว่า โครงสร้างที่ได้ตั้งขึ้นตามกระบวนการหรือหน้าที่ของงานโดยมีการรับบุคลากรให้เข้ามาทำงานร่วมกันในฝ่ายต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้หรือหมายถึง การจัดระบบระเบียบให้กับบุคคล ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ เนื่องจากองค์กรในปัจจุบันมีขนาดใหญ่ การจัดองค์กรที่ดีจะมีส่วนช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อนหรือขัดแย้งในหน้าที่ ช่วยให้บุคลากรได้ทราบขอบเขตงาน ความรับผิดชอบ มีความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในการบริหารจัดการได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว

1.1 การจัดโครงสร้างองค์กร ประกอบด้วย 1) หน่วยงานในองค์กร ควรจะมีรูปลักษณะอย่างไร 2) ควรจะรวมหน่วยงานใดเข้าด้วยกันหรือควรจะแยกหน่วยงานใด 3) หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร ควรจะมีขนาด (Size) และรูปร่าง (Shape) อย่างไร 4) มีเกณฑ์ในการวางตำแหน่งและกำหนดความสัมพันธ์อย่างไร

1.2 ความสำคัญของการจัดโครงสร้างองค์กร ประกอบด้วย 1) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพโดยรวมในการดำเนินกิจกรรม 2) เพื่อความชัดเจนในการจัดกำหนดขอบเขตของอำนาจหน้าที่กฎระเบียบ 3) เพื่อความเป็นเอกภาพในการบังคับบัญชาและสั่งการในการทำงาน 4) เพื่อเป็นการปรับเปลี่ยนขนาดหรือรูปแบบขององค์กรให้เหมาะสม

1.3 หลักการพื้นฐานของโครงสร้างองค์กร ประกอบด้วย 1) ความสัมพันธ์ของการรายงานอย่างเป็นทางการจำนวนของระดับสายการบังคับบัญชา (Hierarchy) ขนาดของการควบคุม (Span of Control) ของผู้จัดการและหัวหน้างาน 2) การรวมคนเข้าด้วยกันเป็นแผนกงาน รวมแผนกงานให้เป็นองค์กร 3) การออกแบบระบบต่าง ๆ เพื่อให้มีการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิผล มีการประสานงานระหว่างแผนกต่าง ๆ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

1.4 โครงสร้างองค์กรดูได้จากแผนภูมิองค์กร (Organization chart) มีประโยชน์คือ 1) ทำให้เข้าใจว่าองค์กรดำเนินการอย่างไร 2) ทำให้เห็นส่วนต่าง ๆ ขององค์กร 3) ทำให้เห็นส่วนต่าง ๆ ขององค์กร มีความสัมพันธ์กันอย่างไร 4) ทำให้แต่ละตำแหน่งและแผนกสอดคล้องกับองค์กรโดยภาพรวมอย่างไร

1.5 โครงสร้างพื้นฐาน ขอเสนอแนะ 6 ประเภท ได้แก่ 1) โครงสร้างแบบหลัก (Line organization structure) 2) โครงสร้างแบบงานหลักและที่ปรึกษา (Line and staff organization structure) 3) โครงสร้างแบบหน้าที่เฉพาะ (Function organization structure) 4) โครงสร้างแบบเมทริกซ์ (Matrix organization structure) 5) โครงสร้างแบบทีมงาน (Team structure) 6) โครงสร้างแบบเครือข่าย (Network structure) ซึ่งองค์กรภาคธุรกิจสามารถนำต้นแบบแต่ละประเภทไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับองค์กรตนเองได้

สรุปได้ว่า โครงสร้างองค์กร คือ แผนภูมิลักษณะขององค์กร กรอบโครงงานที่กำหนดกลุ่มงานและความสัมพันธ์ของงาน ตำแหน่งงาน หน้าที่งานต่าง ๆ ซึ่งจะครอบคลุมถึงแนวทางกลไกการประสานงาน การติดต่อสื่อสารและระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกัน

2. ระบบ (System)

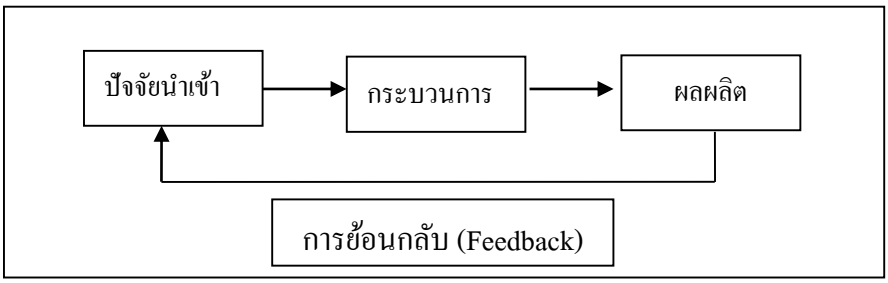
วิทยา สุหฤทดำรง (2546) กล่าวว่า ระบบ คือ กลุ่มของส่วนประกอบที่มีปฏิสัมพันธ์กัน (Interacting) มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน (Interrelated) หรือมีการพึ่งพาอาศัยกัน (Interdependent) ซึ่งมีรูปแบบที่สลับซับซ้อนและรวมอยู่ด้วยกัน ส่วนประกอบของระบบสามารถ มีลักษณะทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น ชิ้นส่วนหลากหลายที่ประกอบเป็นรถหนึ่งคัน ส่วนประกอบที่กล่าวถึงสามารถมีลักษณะที่จับต้องไม่ได้(Intangible) เช่นกัน กระบวนการ; ความสัมพันธ์; นโยบายของบริษัท; การไหลของข้อมูล; ปฏิกิริยาที่มีต่อกันระหว่างบุคคลและสภาวะจิตใจที่อยู่ภายใน เช่น ความรู้สึกคุณค่าและความเชื่อ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อภิสิทธิ์ กฤษเจริญ (2551) พบว่า ระบบ คือ องค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน และขึ้นต่อกัน โดยส่วนประกอบต่าง ๆ ร่วมกันทำงานอย่างผสมผสานกัน เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย และ อำนาจ วัดจินดา (2553) ก็ให้ความหมายไว้ในลักษณะใกล้เคียงกันว่า ระบบ (System) คือ การปฏิบัติงานตามกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ตามที่กำหนดไว้นอกจากการจัดโครงสร้างที่เหมาะสมและมีกลยุทธ์ที่ดีแล้วการจัดระบบการทำงาน (Working system) ก็มีความสำคัญยิ่ง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อัญชลี ธรรมะวิธีกุล (2552) พบว่า ระบบ คือ สิ่งต่างๆ ที่รวมกัน ซึ่งแสดงถึงองค์ประกอบและความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบนั้น ๆ อย่างชัดเจน

2.1 การบริหารงานอย่างเป็นระบบ (System approach to management) ประกอบด้วย 1) วางโครงสร้างขององค์กรให้เกิดระบบความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงกันอย่างชัดเจนไม่คลุมเครือ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

แบ่งแยกหน้าที่แต่มีความเกี่ยวข้องกัน 2) สร้างระบบความสัมพันธ์โดยตั้งจุดประสงค์คุณภาพร่วมกัน 3) กำหนดวิธีการดำเนินงานให้เชื่อมโยงกันอย่างราบรื่น 4) การประเมินผลของฝ่ายและหน่วยงาน เป็นการประเมินโดยมองการเชื่อมโยงระหว่างฝ่ายหรือหน่วยงาน 5) การปรับปรุงงานหน่วยงานต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อคุณภาพขององค์กร

2.2 แนวคิดทฤษฎีระบบ ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการแปรสภาพในการจัดการ (Transformation process) ผลผลิต (Product) การป้อนกลับ (Feedback)



ภาพที่ 2.7 ทฤษฎีระบบ (System theory)

ที่มา: อัญชลี ธรรมะวิธีกุล (2552)

2.2.1 ปัจจัยนำเข้า (Input) โดยทั่วไปจะประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ 1) คน (Man) 2) เครื่องมือ (Material) 3) เงิน (Money) 4) ข้อมูลข่าวสาร (Information) 5) เทคโนโลยี (Technology)

2.2.2 กระบวนการ (Process) ประกอบไปด้วย 1) การวางแผน (Planning) หมายถึง กระบวนการในการกำหนดเป้าหมาย แผนงาน และตัดสินใจหาวิธีการที่ดีที่สุดที่ทำให้เป้าหมายนั้นบรรลุผลสำเร็จ 2) การจัดองค์กร (Organizing) หมายถึง กระบวนการในการจัดตั้ง/จัดวางทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรที่ไม่ใช่บุคคล โดยวางแผนให้สามารถบรรลุผลสำเร็จขององค์กร 3) การนำและสั่งการ (Leading and directing) หมายถึง กระบวนการของการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นในการที่จะให้บุคคลอื่นมีพฤติกรรมในการทำงานที่ต้องการและทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร 4) การควบคุม (Controlling) หมายถึง กระบวนการในการกำหนดกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรให้เป็นไปตามมาตรฐาน และเป้าหมายที่องค์กรคาดหวังและกำหนดไว้

2.2.3 ผลลัพธ์และผลกระทบ (Outcome & Impact) ในปัจจุบันการบริหารระบบโครงการต้องมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับผลผลิตมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ประหยัด คุ้มค่ากับ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

งบประมาณที่ใช้เพียงพอ ทั่ว ถึงเป็นธรรม เสมอภาค ซื่อสัตย์สุจริต ตอบสนองความต้องการผู้ใช้งาน ประชาชนมีความพึงพอใจไม่มีผลกระทบกับสิ่งแวดลอม เศรษฐกิจและสังคม ซึ่งแนวทางการกำหนดนโยบายต้องคำนึงถึงบริบททางสังคม (Social context) ขององค์กร ซึ่งได้แก่ ความต้องการที่แท้จริง วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ค่านิยมร่วมของคนส่วนใหญ่วัฒนธรรม ประเพณี คุณลักษณะเฉพาะในการทำงานขององค์กรนั้น ๆ

สรุปได้ว่า ระบบ เป็นกระบวนการและลำดับขั้นการปฏิบัติงานที่ต่อเนื่องสอดคล้องประสานกันทุกระดับในการปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ตามที่กำหนดไว้ นอกจากการจัดโครงสร้างที่เหมาะสมและมีกลยุทธ์ที่ดีแล้วการจัดระบบการทำงาน (Working System) ก็มีความสำคัญยิ่ง โดยที่ระบบเป็นการวิเคราะห์ถึงระบบงานขององค์กรในทุก ๆ เรื่อง ทั้งเรื่องระบบการบริหารจัดการ ระบบการปฏิบัติงาน ถ้าองค์กรมีระบบงานที่ดีก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างชัดเจนถูกต้อง

3. รูปแบบ (Style)

ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ที่มีแนวคิดเหมือนกันและคล้ายกันไว้ดังต่อไปนี้

ผลการศึกษาของ กำจัด คงหนู (2537) พบว่า รูปแบบการบริหารจัดการ(Style) เป็นแบบแผนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร พบว่า ความเป็นผู้นำขององค์กรจะมีบทบาทที่สำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร ผู้นำที่ประสบความสำเร็จจะต้องวางโครงสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้วยการเชื่อมโยงระหว่างความเป็นเลิศและพฤติกรรมทางจรรยาบรรณให้เกิดขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของประชา ตันเสนีย์ (2550) กล่าวถึง ลีลาการบริหาร (Style) แบบแผนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของผู้บริหารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร พบว่า ความเป็นผู้นำขององค์กรจะมีบทบาทที่สำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร ผู้นำที่ประสบความสำเร็จจะต้องวางโครงสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้วยการเชื่อมโยงระหว่างความเป็นเลิศและพฤติกรรมทางจรรยาบรรณให้เกิดขึ้น คล้ายกับแนวคิดของ อำนาจ วัดจินดา (2553) กล่าวถึง รูปแบบ (Style) หมายถึง การจัดการที่มีรูปแบบวิธีที่เหมาะสมกับลักษณะองค์กร

รูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารระดับสูง (อำนาจ วัดจินดา, 2553)

1. รูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์แบบพ่อคนดี ผู้บริหารเป็นคนดีของกิจการเป็นการบริหารเชิงกลยุทธ์ ถือแนวทางไม่อยากเสี่ยงเป็นหลัก ไม่สนใจต่อผลสำเร็จในหน้าที่การทำงานสูงนักและไม่ใยดีที่จะใฝ่หาอำนาจใส่ตัวด้วยจุดที่สำคัญ ขอให้อยู่รอดปลอดภัยเท่านั้น

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

2. รูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์แบบผู้มีวิชา เป็นผู้บริหารที่สนใจความสำเร็จจากการทำงานสูงแต่ไม่ค่อยสนใจใฝ่หาอำนาจมากนัก มุ่งหาเหตุผลวิเคราะห์ทางวิชาการผลที่ออกมาจึงเป็นรายงานหรือแผนงาน

3. รูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์แบบนักต่อสู้ เป็นผู้บริหารที่เอาจริงเอาจัง ต้องการเป็นผู้พิชิต ตั้งเป้าหมายไว้สูงติดตามควบคุมและกดดันให้ผู้ทำงานทั้งหลายต้องตัดสินใจกล่าวคือมุ่งผลสำเร็จและใช้วิธีการต่อสู้แบบเผชิญหน้า

4. รูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์แบบผู้จัดการทีม หรือนักประสานความร่วมมือเป็นผู้ประสานประโยชน์ คำนึงถึงความสำเร็จของงานเป็นสำคัญ สามารถสร้างทีมงานที่ดีขึ้นมาสำเร็จและได้รับอำนาจพอสมควร

5. รูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์แบบมากเล่ห์เพทุบาย เป็นผู้บริหารที่มองงานเป็นสิ่งท้าทายปกติต้องการทั้งความสำเร็จและอำนาจสูงทั้งสองอย่าง มักถือว่า คนเป็นเบี้ยตัวหนึ่งบนกระดานหมากรุกเท่านั้น เข้าใจเกมการเมืองในองค์กรมักมองการณ์ไกลและมุ่งมั่นที่จะก้าวขึ้นไปในตำแหน่งสูงขึ้น ซึ่ง Maccoby เชื่อว่า เป็นแบบที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด

สรุปได้ว่า รูปแบบ (Style) คือ ความเป็นผู้นำขององค์กรจะมีบทบาทที่สำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร ผู้นำที่ประสบความสำเร็จจะต้องวางโครงสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้วยการเชื่อมโยงระหว่างความเป็นเลิศและพฤติกรรมทางจรรยาบรรณให้เกิดขึ้น โดยการจัดการที่มีรูปแบบวิธีที่เหมาะสมกับลักษณะองค์กรสำหรับผู้บริหารระดับสูง มี 5 รูปแบบด้วยกันคือ 1) แบบพ่อคนดี 2) แบบผู้มีวิชา 3) แบบนักต่อสู้ 4) แบบผู้จัดการทีม และ 5) แบบมากเล่ห์เพทุบาย ซึ่งทั้ง 5 แบบนี้ความเหมาะสมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมองค์กรภายในว่ามีจุดแข็งในด้านใด จึงจะสามารถนำมาปรับใช้กับองค์กรนั้น ๆ ได้

4. ค่านิยม (Shared values)

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของค่านิยมที่คล้ายกันและแตกต่างกันดังนี้ ฉัชนัน แก้วชัยเจริญกิจ (2550) กล่าวว่า ค่านิยมร่วมหมายถึง การมีค่านิยมและความเชื่อที่มีร่วมกันอย่างเป็นระบบ ที่เกิดขึ้นในองค์กรและใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น ๆ โดยเน้นให้บุคลากรรู้จักศึกษาวิเคราะห์ในรายละเอียดของงาน ที่ทำมุ่งผลงานมากกว่าวิธีปฏิบัติการที่ผู้บริหารให้ความสำคัญกับบุคลากรในการตัดสินใจต่าง ๆ มุ่งให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม เน้นให้บุคลากรคิดและทำงานในเชิงรุกและส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สอดคล้องกับแนวคิดของ เกศรา รักชาติ (2549) และสอดคล้องกับผลการศึกษา มะยุรี สุดตา และ ธนัช กนกเทศ (2554) พบว่า ค่านิยมร่วม หมายถึง ค่านิยมร่วมกันระหว่างคนในองค์กรความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เป็นค่านิยมและบรรทัดฐานที่ยึดถือร่วมกัน โดยสมาชิกขององค์กรที่

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ได้กลายเป็นรากฐานของระบบการบริหารและวิธีการปฏิบัติของบุคลากรและผู้บริหารภายในองค์กร หรืออาจเรียกว่า วัฒนธรรมองค์กร รากฐานของวัฒนธรรมองค์กรก็คือ ความเชื่อ ค่านิยมที่สร้างรากฐานทางปรัชญาเพื่อทิศทางขององค์กร โดยทั่วไปแล้วความเชื่อจะสะท้อนให้เห็นถึงบุคลิกภาพและเป้าหมายของผู้ก่อตั้งหรือผู้บริหารระดับสูงต่อมาความเชื่อเหล่านั้น จะกำหนดบรรทัดฐานเป็นพฤติกรรมประจำวันขึ้นมาภายในองค์กร เมื่อค่านิยมและความเชื่อได้ถูกยอมรับทั่วทั้งองค์กรและบุคลากรกระทำตามค่านิยมเหล่านั้นแล้ว องค์กรจะมีวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง

สรุปได้ว่า ค่านิยม คือ หลักการและพฤติกรรมชี้นำ ที่คาดหวังให้องค์กรและบุคลากรปฏิบัติซึ่งจะสะท้อนและเสริมสร้างวัฒนธรรมที่พึงประสงค์ขององค์กร นอกจากนี้ ค่านิยมจะสนับสนุนและชี้นำการตัดสินใจของบุคลากรทุกคน ซึ่งช่วยให้องค์กรบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ด้วยวิธีการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพฤติกรรมและวัฒนธรรมองค์กร

2.2.2 นโยบายความยั่งยืน

ตามกระบวนการที่ 2 นโยบายความยั่งยืน (Policy) การดำเนินธุรกิจควรกำหนดนโยบายและเป้าหมายให้ชัดเจน เพื่อนำไปสู่การบริหารจัดการความยั่งยืนในระดับองค์กรออกมาให้เป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศให้ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติได้รับทราบ เพื่อแสดงเจตนารมณ์และทำความเข้าใจกระบวนการขับเคลื่อนธุรกิจให้เป็นไปในทิศทางที่กำหนดไว้ ด้วยความมุ่งมั่นในการพัฒนาและขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความยั่งยืน ประกอบกับกำหนดผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติอย่างชัดเจน เพื่อควบคุม ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการติดต่อประสานงานภายในให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการทำงานที่เชื่อมโยงกัน (Team set up) เพราะการขับเคลื่อนองค์กรอย่างยั่งยืนเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทุกคนในองค์กร มีองค์ประกอบการกำหนดนโยบายดังนี้ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2561)

2.2.2.1 การกำหนดนโยบายด้านความยั่งยืนในระดับองค์กร และกำหนดเป้าหมายในการบริหารจัดการความยั่งยืนในระดับองค์กร (Commitment)

เมื่อได้ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนขององค์กรแล้ว ธุรกิจควรกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านความยั่งยืนในระดับองค์กรออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศให้ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบ เพื่อแสดงเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นในการพัฒนาและขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความยั่งยืน ซึ่งโดยส่วนใหญ่คณะกรรมการบริษัทหรือผู้บริหารสูงสุด จะเป็นผู้ประกาศนโยบายและเป้าหมายในระดับองค์กร เพื่อสร้างความชัดเจนกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มว่าองค์กรมีหลักการ กรอบความคิด ทิศทาง และเป้าหมายว่าจะดำเนินธุรกิจไปในทิศทางใด ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการสร้างความเข้าใจและการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้เสีย โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานในองค์กร ให้มีแนวคิดและการดำเนินงานในทิศทางที่สอดคล้องกันกับนโยบายและเป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กร การ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

กำหนดผู้รับผิดชอบและบทบาทหน้าที่ในการขับเคลื่อนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนแต่ละประเด็น เพื่อให้เกิดการทำงานที่เชื่อมโยงกัน (Team set up) ธุรกิจควรกำหนดผู้รับผิดชอบและบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนในการขับเคลื่อนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนแต่ละประเด็น อีกทั้งควรสื่อสารให้ผู้บริหาร พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ เพื่อให้เกิดการทำงานที่เชื่อมโยงกันอย่างเป็นบูรณาการ การกำหนดผู้รับผิดชอบและบทบาทหน้าที่นี้ไม่มีวิธีดำเนินการแบบตายตัว ขึ้นอยู่กับโครงสร้างและบริบทของแต่ละองค์กร ซึ่งองค์กรสามารถพิจารณาได้ตามความเหมาะสม

TSQC1 (Thai Standard on Quality Control 1) ออกตามมาตรฐาน International Standard on Quality Control 1 ของ IFAC มีวัตถุประสงค์ที่จะช่วยเพิ่มคุณภาพงานสอบบัญชี ทำให้ผู้สอบบัญชีต้องกำหนดมาตรการหรือแนวปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่างานสอบบัญชีเป็นไปตามข้อกำหนดทางจรรยาบรรณและมาตรฐานทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง ช่วยลดความเสี่ยงในการเกิดข้อผิดพลาดจากการตรวจสอบ อันจะเกิดประโยชน์ให้งานของผู้สอบบัญชีเป็นที่เชื่อถือได้ และได้รับความมั่นใจจากผู้ใช้รายงานทางการเงินและผู้เกี่ยวข้อง (สมพงษ์ พรอุปถัมภ์, 2554) มาตรฐานการควบคุมคุณภาพฉบับที่ 1 หรือที่เรียกเป็นภาษาอังกฤษว่า Thai Standards on Quality Control no.1 (TSQC1) มีผลบังคับใช้ในปี พ.ศ.2557 ซึ่งสำนักงานสอบบัญชีได้เตรียมความพร้อมมาก่อนที่จะบังคับใช้ เนื่องจากการปฏิบัติตามมาตรฐานนี้ต้องมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการปฏิบัติงานและระบบการบริหารงานสอบบัญชีมากพอสมควร สาเหตุที่ต้องมีการใช้มาตรฐานนี้เพื่อให้มั่นใจว่าผู้สอบบัญชีได้ปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ และข้อกำหนดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและนำเสนอรายงานผู้สอบบัญชีได้เหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อยกระดับการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี ทำให้เป็นที่ยอมรับมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของสำนักงานสอบบัญชีในเวทีสากลมากขึ้น ที่ผ่านมา เน้นความสำคัญของคุณภาพงานสอบบัญชีจนถึงองค์ประกอบของระบบการควบคุมคุณภาพ (TSQC1) ทั้ง 6 ด้าน ช่วยให้สำนักงานมั่นใจได้ว่า สำนักงานและบุคลากรจะปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ รวมทั้งรายงานที่ออกจะมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ และช่วยเพิ่มคุณภาพงานสอบบัญชี ซึ่งส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นของผู้ใช้งบการเงิน หลักการสำคัญของมาตรฐาน TSQC1 คือ ผู้สอบบัญชีต้องกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติ สำหรับระบบการควบคุมคุณภาพ ทั้ง 6 ด้านคือ (สมพงษ์ พรอุปถัมภ์, 2554)

1. ความรับผิดชอบของผู้นำต่อคุณภาพภายในสำนักงาน หัวใจสำคัญของการนำ TSQC1 ไปปฏิบัติและให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและต่อเนื่องคือ ผู้นำองค์กร (ผู้นำองค์กรคือผู้บริหารของสำนักงานสอบบัญชีหรือในกรณีผู้สอบบัญชีปฏิบัติงานคนเดียว ผู้นำองค์กรคือตัวผู้สอบบัญชี) สิ่งที่ผู้นำองค์กร ต้องปฏิบัติเริ่มจากการมีทัศนคติที่ดีต่อคุณภาพงาน การจัดทำ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

นโยบายและวิธีปฏิบัติการควบคุมคุณภาพ การมอบหมายความรับผิดชอบการปฏิบัติควบคุมคุณภาพให้บุคลากรที่เหมาะสม และสื่อสารนโยบายและวิธีปฏิบัติให้ทุกคนในสำนักงานได้ทราบอย่างทั่วถึง

2. ข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้องจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี เป็นสิ่งที่กำหนดความประพฤติและวิธีปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่ต้องยึดถือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นจากผู้รับบริการ ความเชื่อถือได้ในผลงาน ความเป็นมืออาชีพทางวิชาชีพบัญชี และคุณภาพของงานวิชาชีพบัญชี ดังนั้น เมื่อปฏิบัติตามจรรยาบรรณอย่างยึดมั่นจะส่งผลต่อคุณภาพงานสอบบัญชี (สมพงษ์ พรอุปถัมภ์, 2554)

2.1 ความหมายของจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

“จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี” แบ่งออกเป็น 2 คำ คือ จรรยาบรรณกับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี การสร้างการรับรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับความหมายของคำถือว่าเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะนำไปสู่แนวทางการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพและเกิดความสมบูรณ์ถูกต้อง

“จรรยาบรรณ” หมายถึง ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร

ราชบัณฑิตยสถาน (2554) ชี้ให้เห็นว่า จรรยาบรรณ มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตนของผู้ประกอบอาชีพว่า ควรจะต้องปฏิบัติตนเองอย่างไร โดยถูกกำกับด้วยจิตสำนึกส่วนบุคคลก่อน และนำไปสู่การสร้างเป็นกฎเกณฑ์ หรือระเบียบปฏิบัติที่ใช้ในระดับองค์กร หรือกำกับอาชีพนั้น ๆ โดยใช้ลายลักษณ์อักษรเป็นเครื่องมือยืนยันในทางกฎหมายที่มีผลบังคับใช้ และให้คุณและโทษต่อผู้กระทำการฝ่าฝืน ดังนั้น แบ่งความหมายจรรยาบรรณ ได้เป็น 2 แบบ คือ

(1) จรรยาบรรณที่เป็นรูปธรรม คือ สิ่งที่ถูกกำหนดขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษรในองค์กร สามารถประเมินวัดผลได้ชัดเจน เช่น องค์กรวิชาชีพบัญชี เป็นต้น

(2) จรรยาบรรณที่เป็นนามธรรม เป็นความรู้สึกนึกคิดรู้ผิดชอบชั่วดีในใจ ที่แสดงออกมาทางพฤติกรรม เช่น ความรับผิดชอบต่ออาชีพที่ตนเองทำอยู่อย่างเต็มความสามารถ รับผิดชอบในความบกพร่องและผิดพลาด (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554)

สรุปความหมายจรรยาบรรณคือ การประมวลความประพฤติ ข้อบังคับ มารยาทที่ผู้ประกอบวิชาชีพแต่ละอย่างกำหนดขึ้นมาเพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง ฐานะของสมาชิก ความดีงาม รวมทั้งก่อให้เกิดความสงบสุขและความเจริญในตัวคน วิชาชีพ และสังคม

2.2 หลักการพื้นฐานจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี (เอกพันธ์ ปัดถาวะโร, 2562)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องปฏิบัติตามหลักการพื้นฐานของจรรยาบรรณต่อไปนี้ ตามข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี ว่าด้วยจรรยาบรรณผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ.2561

(ก) ความซื่อสัตย์สุจริต (Integrity) ความซื่อสัตย์เป็นพื้นฐานหัวใจสำคัญของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี การทำงานต้องยึดมั่นของความซื่อสัตย์เป็นที่ตั้ง เนื่องจากการดำเนินงานเกี่ยวกับธุรกรรมการเงิน ควรต้องตรงไปตรงมาทางธุรกิจ นำมาสู่ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของลูกค้า ความจริงใจในความสัมพันธ์ทั้งมวลในวิชาชีพและทางธุรกิจ การติดต่อคบค้าระหว่างกันต้องตั้งอยู่บนความยุติธรรมและพื้นฐานของความจริง ต้องไม่ไปรู้เห็นและเข้าไปเกี่ยวข้องกับการรายงาน แบบแสดงภาษีรายการ การสื่อสารหรือข้อมูลอื่นที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งควรหลีกเลี่ยงการกระทำเหล่านี้ 1) เป็นข้อมูลที่ผิด (2) เป็นรายงานหรือข้อมูลที่จัดทำขึ้นโดยไม่ไตร่ตรองให้รอบคอบ หรือ (3) ได้ละเว้นหรือปิดบังข้อมูลที่จำเป็นในรายงาน ส่งผลให้เกิดความเข้าใจผิดได้ (เอกพันธ์ ปัดถาวะโร, 2562)

(ข) ความเที่ยงธรรมและความเป็นอิสระ (Objectivity and Independence) การดำเนินงานธุรกิจ ต้องไม่ยอมให้อคติหรือความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรืออิทธิพลอันเกินควรของบุคคลอื่นมาลบล้างการใช้ดุลยพินิจทางวิชาชีพหรือทางธุรกิจ ให้ความเป็นธรรมและอิสระแก่ลูกค้า ลูกค้าสามารถติชมการบริการของเราได้อย่างอิสระ เพื่อนำผลการประเมินลูกค้ามาปรับปรุงแก้ไขคุณภาพของงานต่อไป งานให้ความเชื่อมั่นนั้น อันประกอบด้วย (เอกพันธ์ ปัดถาวะโร, 2562)

(1) ความเป็นอิสระทางด้านจิตใจ (Independence of mind) เป็นความรู้สึกพอใจไม่พอใจต่อการบริการ อาจจะแสดงออกด้วยท่าทาง กิริยา คำพูด ใบหน้า ทำให้อีกฝ่ายรับรู้ได้ด้วยการสังเกตใบหน้า อาการ ท่าทาง อารมณ์ที่แสดงออกมา เป็นต้น ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องสังเกตลูกค้าในการให้บริการว่า ลูกค้ามีความรู้สึกอย่างไรต่อการบริการของเรา เพื่อปรับปรุงการบริการต่อไป

(2) ความเป็นอิสระอันเป็นที่ประจักษ์ (Independence of Appearance) การเสนอข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง มีเอกสาร หลักฐานยืนยันเชิงประจักษ์ เป็นสิ่งที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้ดีที่สุด แสดงถึงความมุ่งมั่น ความตั้งใจ ความจริงใจต่อลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าไว้วางใจในการบริการ มีความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน

(ค) ความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่ และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Professional Competence, Due Care and) รักษาไว้ซึ่งความรู้ความสามารถและความชำนาญทางวิชาชีพ มีความพร้อมในการบริการลูกค้าได้อย่างมืออาชีพ มีทักษะ สามารถตอบสนองความต้องการและตอบโจทย์ลูกค้าได้ทุกด้าน ด้วยการรักษามาตรฐานวิชาชีพอย่างเข้มงวด

(ง) การรักษาความลับ (Confidentiality) การรักษาความลับของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ที่จะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ดังนี้

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

(1) ไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับ ผู้ประกอบการต้องรักษาความลับลูกค้าอย่างยิ่งยวด ต้องเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้ที่มั่นคงและปลอดภัย ซึ่งจะส่งผลกระทบถึงความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อสำนักงานบัญชี นำมาสู่การรักษาลูกค้าไว้ได้นาน เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามสิทธิทางกฎหมายหรือสิทธิทางวิชาชีพหรือเป็นหน้าที่ที่ต้องเปิดเผย

(2) ไม่ใช้ข้อมูลที่เป็นความลับ ผู้ประกอบการต้องไม่นำข้อมูลของลูกค้ามาใช้ ไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น จนกว่าจะได้รับอนุญาตเป็นกรณี ๆ ไป ต้องรักษาจรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีอย่างเคร่งครัด ขณะเดียวกัน ต้องรักษาข้อมูลลูกค้าไว้ในฐานข้อมูลที่ปลอดภัยและมั่นคงตลอดเวลา

(3) ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ต้องให้ความสำคัญกับการรักษาความลับ ไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใด สภาพแวดล้อมแบบใด ไม่ว่าบุคคลใกล้ชิดของลูกค้าก็ตาม จะต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่สมเหตุสมผล เพื่อให้ความมั่นใจว่า เจ้าหน้าที่รับผิดชอบได้ปฏิบัติตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถในการรักษาความลับของลูกค้า แม้ว่าการดำเนินงานว่าจ้างได้สิ้นสุดลงแล้วก็ตาม ผู้ประกอบการได้รับลูกค้ารายใหม่ ผู้ประกอบการก็ต้องไม่ใช้หรือไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้าเก่า

(จ) พฤติกรรมทางวิชาชีพ (Professional Behavior) ผู้ประกอบการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด และหลีกเลี่ยงการกระทำหรือพฤติกรรมใด ๆ ที่อาจทำให้เกิดความเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพบัญชี ซึ่งถือเป็นการประพฤติผิดจรรยาบรรณวิชาชีพ ลักษณะดังต่อไปนี้

(1) ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพบัญชี ตามข้อบังคับนี้และเป็นการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง

(2) เคยถูกลงโทษโดยคำสั่งถึงที่สุด เนื่องจากประพฤติผิดจรรยาบรรณตามมาตรา 49 แห่งพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ.2547 แต่ยังประพฤติผิดซ้ำ หรือไม่หลาบจำ หรือไม่มีความเกรงกลัวต่อการประพฤติผิดจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพบัญชี

(3) กระทำความผิดในการประกอบวิชาชีพบัญชี ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 269 โดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก

(4) กรณีอื่นที่คณะกรรมการจรรยาบรรณเห็นว่า เป็นการประพฤติผิดจรรยาบรรณอันจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพบัญชี รับผิดชอบต่อผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ว่าจ้างผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี หรือบุคคลอื่นที่ใช้ผลงานของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีด้วยความสุจริตและจำเป็นรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วนบุคคล นิติบุคคล หรือนำนักงานในหน่วยงานของผู้ประกอบวิชาชีพเอง

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

(ฉ) ความโปร่งใส (Transparency) เป็นการแสดงภาพลักษณ์ให้ลูกค้าได้เห็นถึงการปฏิบัติงานที่ยึดหลักของความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ตรงไปตรงมา เปิดเผยข้อมูล ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบต่าง ๆ และมาตรฐานวิชาชีพที่กำหนดไว้และไม่ปกปิดข้อเท็จจริง หรือบิดเบือนความจริงอันเป็นสาระสำคัญ

2.3 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของนักบัญชี (ข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี ว่าด้วยจรรยาบรรณผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2561) ประกอบด้วย 5 ประการ ดังนี้

(1) อุปสรรคที่เกิดจากผลประโยชน์ส่วนตัว (Self - Interest Threat) เนื่องจากผู้ประกอบการบัญชี ดำเนินการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการเงิน จึงเป็นอุปสรรคที่เกิดจากผลประโยชน์เกี่ยวกับการเงินหรือผลประโยชน์อื่นที่มีอิทธิพลอย่างไม่เหมาะสมต่อการใช้ดุลยพินิจหรือพฤติกรรมของผู้ประกอบวิชาชีพ ซึ่งอุปสรรคโดยตรงกับนักบัญชี แบ่งออก 2 ประเภท คือ

(ก) ผลประโยชน์ส่วนตัวที่เป็นรูปธรรม หมายถึง เงินทอง ทรัพย์สิน หรือข้าวของเครื่องใช้ที่พนักงานบัญชีได้รับมาจากการติดสินบน หรือการให้เพื่อหวังผลตอบแทนจากงานที่พนักงานบัญชีจะต้องดำเนินการให้แล้วได้รับเงินพิเศษ

(ข) ผลประโยชน์ส่วนตัวที่เป็นนามธรรม หมายถึง ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับเงินเดือนที่สูงขึ้น การได้รับเงินรางวัลพิเศษ

(2) อุปสรรคที่เกิดจากการสอบทานผลงานตนเอง (Self - Review Threat) เป็นอุปสรรคที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีไม่สามารถประเมินได้อย่างเหมาะสม เกี่ยวกับผลของการทำงานที่ผ่านมาของตน หรือกิจกรรมหรือการให้บริการของตนที่ได้กระทำเรียบร้อยแล้ว หรือโดยบุคคลอื่นในสำนักงานบัญชี

(3) อุปสรรคที่เกิดจากการเป็นผู้ให้การสนับสนุน (Advocacy Threat) หมายถึง อุปสรรคที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีเป็นผู้ให้การสนับสนุนสถานภาพของลูกค้า หรือผู้ว่าจ้างรายใดรายหนึ่ง จนไม่สามารถอยู่ในฐานะที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเที่ยงธรรม เพราะเป็นเพียงแค่ผู้ช่วยเหลือ สนับสนุนลูกค้าเท่านั้น

(4) อุปสรรคที่เกิดจากความคุ้นเคย (Familiarity Threat) หมายถึง อุปสรรคที่เกิดจากความสัมพันธ์อันยาวนานหรือใกล้ชิดกับลูกค้าหรือผู้ว่าจ้างจนทำให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีเกิดความเห็นอกเห็นใจจนเกินไปจนผูกพันในผลประโยชน์หรือง่ายต่อการยอมรับในผลงานของบุคคลดังกล่าว เสี่ยงต่อการลำเอียงหรือเลือกปฏิบัติ เกิดความไม่เป็นธรรมได้

(5) อุปสรรคที่เกิดจากการข่มขู่ (Intimidation Threat) หมายถึง อุปสรรคที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ถูกยับยั้งจากการปฏิบัติงานอย่างเที่ยงธรรม เนื่องจากแรงกดดัน ด้วยการใช้ความพยายามที่จะใช้อิทธิพลอันเกินควรต่อผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

3. การตอบรับงานและการคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์กับลูกค้า การพิจารณาตอบรับงานกับลูกค้ารายใหม่ หรือคงไว้ซึ่งลูกค้ารายเดิม เป็นอีกขั้นตอนหนึ่งที่ช่วยลดความเสี่ยงการปฏิบัติงานจากการรับลูกค้าที่มีปัญหา ดังนั้น สำนักงานสอบบัญชีหรือผู้สอบบัญชี ต้องจัดให้มีนโยบายและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการตอบรับงานกับลูกค้ารายใหม่และการคงไว้ซึ่งลูกค้ารายเดิม โดยพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

(1) ความซื่อสัตย์สุจริตของลูกค้า

(2) ทักษะความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบ รวมทั้งประเมินทรัพยากรและเวลาในการปฏิบัติงาน

(3) สำนักงาน หุ้นส่วนและพนักงานสามารถปฏิบัติ ตามข้อกำหนดทางจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้อง รวมถึงความเป็นอิสระจากลูกค้า สำนักงานหรือผู้สอบบัญชีควรใช้แบบสอบถามมาตรฐาน (Checklist) ในการประเมินความเสี่ยงของลูกค้าแต่ละราย ก่อนตัดสินใจรับงานหรือคงไว้ซึ่งงาน

4. ทรัพยากรบุคคล ถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งต่อความสำเร็จของสำนักงาน มาตรฐานการควบคุมคุณภาพ จึงเน้นกระบวนการให้ได้บุคลากรที่มีทักษะความรู้ความสามารถและความยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณที่เพียงพอโดยการพิจารณาในเรื่องการวางแผนกำลังคนให้สัมพันธ์กับปริมาณงานที่จะต้องปฏิบัติอย่างเหมาะสม แนวทางการสรรหาและคัดเลือกที่มีประสิทธิภาพ การมอบหมายความรับผิดชอบในงานแต่ละงานให้เหมาะสม การกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติในการพัฒนาความรู้ต่อเนื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการบังคับใช้นโยบายการควบคุมคุณภาพ

4.1 ความหมายของทรัพยากรบุคคล

อำนาจ วัดจินดา (2553) ได้กล่าวถึง การจัดการบุคคลเข้าทำงาน หมายถึง การคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และผลการศึกษาของ ประชา ตันเสนีย์ (2550) กล่าวว่า ทรัพยากรมนุษย์นับเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ องค์กรจะประสบความสำเร็จหรือไม่ส่วนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการวิเคราะห์ความต้องการทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต โดยการตัดสินใจเกี่ยวกับบุคลากรนั้น ควรมีการวิเคราะห์ที่อยู่บนพื้นฐานของกลยุทธ์องค์กรที่เป็นสิ่งกำหนดทิศทางที่องค์กรจะดำเนินไปให้ถึง ซึ่งจะเป็นผลให้กระบวนการกำหนดคุณลักษณะการคัดเลือกและจัดวางบุคลากรได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น

กฤติน กุลเพ็ง (2552) กล่าวว่า บุคลากร (Staff) เป็นสิ่งที่องค์กรในอนาคตมุ่งสู่แนวคิดทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ โดยเริ่มจากการมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ (Sense of belonging) การเป็น

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

หุ้นส่วน (Partnership) การมีอิสระในการทำงาน รวมทั้งการเพิ่มผลผลิตโดยใช้พนักงานที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด กล่าวคือ เคยใช้พนักงานทำงาน 4 คน ใน 4 ขั้นตอน ตามกระบวนการทำงาน ในอนาคตจำเป็นต้องลดขั้นตอนการทำงานใหม่เหลือ 2 ขั้นตอน หรือบางองค์กรลดพนักงานจาก 4 คน เหลือ 1 คนโดยใช้ระบบบริการเบ็ดเสร็จ (One stop service)

4.1.1 การเพิ่มผลผลิตโดยบุคลากรจากความต้องการของบุคลากร

1) ทฤษฎีความต้องการของ Maslow ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้น โดยเรียงตามลำดับความต้องการดังนี้ (Maslow, 1998)

ขั้นที่ 1 ความต้องการด้านสรีระ คือ ความต้องการปัจจัยการดำรงชีวิต

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย คือ ความปลอดภัยในการดำรงชีวิต ความปลอดภัยในงานอาชีพและความมั่นคงของครอบครัว

ขั้นที่ 3 ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ เป็นความต้องการทางสังคมที่มนุษย์ต้องการเพื่อน ต้องการการยอมรับจากเพื่อน และต้องการมีคนรักไว้วางใจและยึดมั่นเป็นที่พึ่งด้านจิตใจได้

ขั้นที่ 4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงและความภาคภูมิใจเป็นการใฝ่หาความดีความมีเกียรติชื่อเสียงเพื่อตอบสนองความรู้สึกที่มีคุณค่าของตนเองและภาคภูมิใจในตนเอง

ขั้นที่ 5 ความต้องการการยอมรับตนเองเป็นความต้องการ

ขั้นสุดท้ายที่ Maslow กล่าวว่า มนุษย์ต้องการความเป็นตัวของตัวเอง ความเป็นอิสระ การค้นพบศักยภาพที่แท้จริงของตนเอง และสร้างความสำเร็จตามศักยภาพคือ สิ่งที่มนุษย์พึงพอใจ

2) ความต้องการของบุคลากรในองค์กร

ผลสำรวจความต้องการของบุคลากรในองค์กรพบว่า มีความต้องการดังนี้ 1) ต้องการผู้นำที่ดี 2) ต้องการทราบเป้าหมายของการทำงาน 3) ต้องการได้รับการปฏิบัติจากผู้อื่นอย่างมีศักดิ์ศรี 4) ต้องการโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานและแรงจูงใจในการทำงาน 5) ต้องการความอิสระในการทำงาน 6) ต้องการการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร 7) ต้องการความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน 8) ต้องการความสะดวกสบายในการทำงาน 9) ต้องการความสำเร็จในการทำงาน 10) ต้องการความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน (Mark et al., 2003)

4.1.2 การเพิ่มผลผลิตโดยบุคลากรโดยการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

1) มนุษย์ทำงานรักงานที่ทำ โดยคิดว่างานคือ สิ่งที่ตอบสนองความต้องการของตนเอง

2) มนุษย์มีความรับผิดชอบต่องานและทำงานด้วยตนเองจนสำเร็จ เมื่อมีกำลังใจในการทำงาน ซึ่งได้จากฝ่ายบริหารบุคลากรจะรับผิดชอบงานหรือหลีกเลี่ยงการทำงานขึ้นอยู่กับระบบบริหารงาน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

3) มนุษย์ต้องการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และต้องการทำงานในระบบกลุ่ม

4) มนุษย์มีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ เมื่อมนุษย์ต้องการรับผิดชอบงานของตนเองและต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

5) มนุษย์มีความฉลาดสามารถคิดแก้ปัญหาและสร้างสรรค์ผลงานใหม่ได้ เมื่อมนุษย์ได้รับการยอมรับและโอกาส

4.1.3 การสร้างแรงจูงใจในการทำงานขององค์กร การบริหารจัดการที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรและสร้างแรงผลักดันขึ้นภายในตัวของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรเกิดความต้องการทำงานด้วยกระตือรือร้นและด้วยความพยายามเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) แรงจูงใจด้วยผลตอบแทน องค์กรต้องมีระบบค่าจ้างเงินเดือนที่เหมาะสมและยุติธรรมกับ บุคลากรในระดับต่าง ๆ และสภาพการทำงาน ผลตอบแทน ยังหมายถึง ค่าตอบแทนพิเศษนอกเหนือจากค่าจ้างเงินเดือน เช่น โบนัสผลงาน โบนัสปลายปี ค่าล่วงเวลา ค่าตอบแทนพิเศษในกรณีต่าง ๆ ที่องค์กรได้กำหนดขึ้น เพื่อเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรสร้างผลงาน

2) การจัดสวัสดิการ ได้แก่ รถรับ - ส่งการรักษาพยาบาล ที่พักอาศัย เป็นต้น สวัสดิการเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกความมั่นคงปลอดภัยและความเอาใจใส่ต่อบุคลากร ทำบุคลากรเกิดความเชื่อมั่นในองค์กรและนำไปสู่การตอบแทนองค์กรด้วย

3) การเลื่อนระดับหรือเลื่อนตำแหน่ง เพื่อตอบสนองความต้องการความก้าวหน้าในงานอาชีพและความรู้สึกว่า ตนเองมีคุณค่าองค์กรต้องมีระบบการเลื่อนระดับหรือเลื่อนตำแหน่งโดยต้องมีเกณฑ์การพิจารณาการเลื่อนระดับ หรือเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน ครอบคลุมลักษณะการทำงานและผลงาน มีหลักการและวิธีการประเมินผลงานตามเกณฑ์ที่มีประสิทธิภาพ มีข้อมูลเอกสาร/ หลักฐานยืนยันได้ว่า การพิจารณาเลื่อนระดับเป็นไปด้วยความยุติธรรมและโปร่งใส

4) การขยายความรับผิดชอบ เป็นการขยายขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร โดยองค์กรพิจารณาความสามารถของบุคลากรแล้วเห็นว่า บุคลากรยังมีความสามารถแฝงอยู่จึงขยายขอบข่ายหน้าที่และความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ทำให้องค์กรได้รับประโยชน์ 2 ด้าน คือ ทำให้บุคลากรได้ทำงานเต็มศักยภาพของตนเอง มีความภูมิใจและรู้สึกว่า ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านองค์กรทำให้องค์กรได้ขยายงานเพิ่มคุณภาพหรือเพิ่มคุณค่าให้กับผลิตภัณฑ์ขององค์กร

5) การหมุนเวียนหรือสับเปลี่ยนหน้าที่ เป็นการสร้างความกระตือรือร้นให้กับบุคลากร เพราะการเปลี่ยนหน้าที่ไปจากเดิมทำให้บุคลากรต้องมีการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ทำงานกับเพื่อนใหม่ มีสิ่งแวดล้อมใหม่และเกิดความหวังขึ้นใหม่ในใจด้วยว่า งานใหม่อาจจะเหมาะสมกับตนเอง ระบบการหมุนเวียนหรือสับเปลี่ยนหน้าที่ในองค์กรเกิดขึ้น เมื่อมีการศึกษาพบว่า เมื่อบุคลากรทำงาน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ซ้ำซากจำเจ บุคลากรจะเกิดความเบื่อหน่าย ขาดความกระตือรือร้น การทำงานจนเกิดความชำนาญ ทำให้บุคลากรขาดการปรับปรุงงาน เพราะคิดว่า สิ่งที่ทำอยู่ดีแล้ว ดังนั้น การหมุนเวียนสับเปลี่ยนหน้าที่จะเกิดการปรับปรุงระบบการทำงานด้วย และยังเกิดการเปรียบเทียบระหว่างผลงานของบุคลากรเดิมกับบุคลากรใหม่ ด้วยการเปรียบเทียบนี่เองจะเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรที่รับงานใหม่จำเป็นต้องปรับปรุงงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม

4.1.4 การมีส่วนร่วมของบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการเพิ่มผลผลิตที่ไม่ค่อยประสบความสำเร็จนั้น มีสาเหตุหลักมาจากการขาดการมีส่วนร่วมของพนักงานเป็นอันดับแรก ๆ ซึ่งข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ย่อมเป็นสิ่งที่ผู้บริหารไม่อาจปัดความรับผิดชอบได้ในการบริหารงาน

4.1.5 การสร้างบรรยากาศความร่วมมือ

ก) มีการควบคุมงานโดยระบบของงาน ไม่ใช่ควบคุมด้วยบุคคล การควบคุมงานโดยระบบของงาน คือ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบเป้าหมายของงาน ผู้ควบคุมงานก็ตรวจสอบจากผลงานและวิธีการทำงานว่า ตรงตามระบบงานที่จัดไว้หรือไม่การควบคุมงานโดยระบบจะให้บุคลากรสามารถประเมินตนเองได้

ข) มีการให้อิสระแก่บุคลากรในการวางแผนการทำงานและปรับปรุงงานของตนเอง การควบคุมงานโดยระบบของงานก็มีส่วนทำให้บุคลากรมีความรู้สึกอิสระด้วยเช่นกัน

ค) มีการมอบหมายงาน โดยให้บุคลากรประจักษ์ในผลงานของตนเองและของหน่วยงาน เช่น ให้ทำงานแบบครบวงจรสร้างผลิตภัณฑ์ให้สำเร็จได้ โดยหน่วยงานเพียงหน่วยเดียว การทำงานแล้วประจักษ์ในผลงานจะทำให้บุคลากรมองเห็นจุดอ่อนและจุดแข็งในกระบวนการทำงานของตนเองและของหน่วยงาน ประกอบกับการประเมินผลที่เป็นธรรม บุคลากรก็จะเกิดความพยายามสร้างผลงานให้เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน และองค์กรก่อให้เกิดความร่วมมือมากกว่าการขัดแย้ง

ง) ระบบความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานและภายในองค์กร จะเป็นแบบพี่น้อง เจ้านายลูกน้อง หรือมีการแบ่งชั้น บริหารแยกส่วนชัดเจน เกิดจากการสร้างวัฒนธรรมภายในองค์กร

4.1.6 การสื่อสารให้ทั่วถึงและสร้างความเข้าใจที่ดี ระบบการสื่อสารภายในองค์กรมีส่วนสร้างความสำเร็จและความล้มเหลวให้กับองค์กร เพราะระบบการสื่อสารเป็นเครื่องเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หน่วยงาน ฝ่ายบริหาร และฝ่ายปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ผู้บริหารจะสร้างความเข้าใจการยอมรับ และการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ขององค์กร นโยบายขององค์กร ระเบียบปฏิบัติขององค์กร แผนการดำเนินงานขององค์กรและอื่น ๆ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

4.1.7 การพัฒนาบุคลากร คือ หลักการสำคัญของการเพิ่มผลผลิต เพราะประสิทธิภาพของบุคลากรเพิ่มได้ด้วยกระบวนการพัฒนาบุคลากร ได้แก่ ก) การฝึกอบรม ข) การประชุมหรือการสัมมนา ค) การศึกษาและการดูงาน ซึ่งองค์กรจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ส่วนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์

5. การปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีและบุคลากรปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ ข้อบังคับและข้อกำหนดทางกฎหมายอย่างสม่ำเสมอและถูกต้อง สำนักงานและผู้สอบบัญชีต้องกำหนดนโยบายและวิธีการปฏิบัติด้านการปฏิบัติงานในเรื่อง (5.1) การวางแผนงาน การควบคุมงานและการสอบทานงาน (5.2) การปรึกษาหารือและความคิดเห็นที่แตกต่าง (5.3) การสอบทานการควบคุมคุณภาพงาน

6. การติดตามผล ระบบติดตามผล จัดทำขึ้นเพื่อให้ความมั่นใจว่า นโยบายและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับระบบควบคุมคุณภาพของสำนักงาน มีการออกแบบที่เหมาะสมและเพียงพอและมีการปฏิบัติตามอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ ซึ่งทำให้การพัฒนาระบบการควบคุมคุณภาพของสำนักงานและการทำงาน ของบุคลากรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การติดตามผลแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ การติดตามผลในระดับสำนักงาน (Firm level) และการติดตามผลในระดับงาน (Engagement level) (เอกพล คงมา, 2556)

จากองค์ประกอบทั้ง 6 ด้านของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพ ถือว่าเป็นกุญแจสำคัญในการบริหารสำนักงานและการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีให้มีคุณภาพ และช่วยเพิ่มศักยภาพของสำนักงาน และผู้สอบบัญชีที่จะสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกได้อย่างยั่งยืน (TSQC1) ทั้ง 6 ด้านที่กล่าวข้างต้น สำนักงานสอบบัญชีต้องกำหนดบุคคลหรือระบบในการติดตามผลว่า ข้อกำหนดต่างๆ ที่กล่าวมาทั้ง 5 ข้อนั้น มีการปฏิบัติตามอย่างถูกต้องเหมาะสม (สมพงษ์ พรอุปถัมภ์, 2554) ในปัจจุบัน สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นผู้ทำหน้าที่บังคับใช้การปฏิบัติตามมาตรฐานดังกล่าว กับสำนักงานสอบบัญชีที่ตรวจสอบงบการเงินของบริษัทที่จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ส่วนสภาวิชาชีพบัญชีทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพดังกล่าวด้วย และได้ออกคู่มือเกี่ยวกับ TSQC1 ให้สำนักงานสอบบัญชีนำไปใช้ง่ายขึ้น ดังนั้น หลังจากการการประกาศใช้มาตรฐานฉบับนี้ จะทำให้ผู้สอบบัญชีต้องมีกระบวนการทำงานที่เป็นมาตรฐานมากยิ่งขึ้น แม้ว่าผู้สอบบัญชีจะต้องใช้ต้นทุนและเวลาค่อนข้างมากในระยะแรก แต่จะทำให้คุณภาพการสอบบัญชีในระยะยาวดีขึ้น การรับงานสอบบัญชีเกินปริมาณที่ผู้สอบบัญชีจะสามารถตรวจสอบได้อย่างมีคุณภาพจะลดลง และส่งผลทางอ้อมให้ลดการตัดราคาค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีระหว่าง

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ผู้สอบบัญชีด้วยกัน เนื่องจากผู้สอบบัญชีจะไม่สามารถทำการสอบบัญชีให้มีคุณภาพด้วยค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีที่ต่ำมากอีกต่อไป

2.2.3 กลยุทธ์การแข่งขัน

ตามกระบวนการที่ 3 การกำหนดกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนขององค์กร (Strategy) การกำหนดแผนด้านความยั่งยืน องค์กรควรกำหนดแผนปฏิบัติการหรือแผนงานด้านความยั่งยืนในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว เพื่อให้เห็นว่าธุรกิจจะดำเนินงานในแต่ละประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนอย่างไร ซึ่งควรสอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายด้านความยั่งยืนในระดับองค์กรที่กำหนด นอกจากนี้ ธุรกิจควรกำหนดเงื่อนเวลา แนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน และตัวชี้วัดที่สะท้อนผลการดำเนินงานได้ทั้งในเชิงผลลัพธ์แบบ Output และ Outcome เพื่อให้ผู้รับผิดชอบมีกรอบการทำงานที่ชัดเจน ที่สำคัญคือ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงคุณค่าหรือมูลค่าที่ธุรกิจสามารถสร้างได้จากแผนงานด้านความยั่งยืน มีองค์ประกอบของการกำหนดกลยุทธ์ดังนี้ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2561)

2.2.3.1 การกำหนดกรอบหรือกลยุทธ์ด้านการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน (Sustainable development framework)

ธุรกิจควรกำหนดกรอบการดำเนินงานหรือกลยุทธ์ในการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนให้สอดคล้องกับนโยบายและนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายในการบริหารจัดการความยั่งยืนที่กำหนด โดยทั่วไปการกำหนดกรอบการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนขององค์กรมักเชื่อมโยงการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการพัฒนาธุรกิจในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมเข้าไว้ด้วยกัน และสิ่งสำคัญคือ ควรเชื่อมโยงกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนเข้ากับความสามารถทางการเงินขององค์กร ทั้งนี้ โดยทั่วไปกรอบการพัฒนาความยั่งยืนของธุรกิจมักมองในระยะยาว จึงมักไม่เปลี่ยนแปลงทุกปี ยกเว้นในกรณีที่องค์กรมีบริบทหรือการบริหารจัดการองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป

2.2.3.2 การกำหนดแผนงานด้านความยั่งยืน (Sustainable development initiative)

ธุรกิจควรกำหนดแผนปฏิบัติการหรือแผนงาน (Initiative) ด้านความยั่งยืนในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว เพื่อให้เห็นว่าธุรกิจจะดำเนินงานในแต่ละประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนอย่างไร ซึ่งควรสอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายด้านความยั่งยืนในระดับองค์กรที่กำหนด นอกจากนี้ ธุรกิจควรกำหนดเงื่อนเวลา แนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน และตัวชี้วัดที่สะท้อนผลการดำเนินงานได้ทั้งในเชิงผลลัพธ์แบบ output และ outcome เพื่อให้ผู้รับผิดชอบมีกรอบการทำงานที่ชัดเจน ที่สำคัญคือ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงคุณค่าหรือมูลค่าที่ธุรกิจสามารถสร้างได้จากแผนงานด้านความยั่งยืน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

Porter and Van der Linde (1990) กล่าวว่า กลยุทธ์การแข่งขัน คือ เครื่องมือของนักบริหารในการบริหารงาน เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เพิ่มขึ้น การบริหารเชิงกลยุทธ์จะเน้นและให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Strategic Decision Making) ที่ไม่เหมือนกับการตัดสินใจในลักษณะอื่น ๆ เพราะการบริหารเชิงกลยุทธ์จะเกี่ยวข้องกับอนาคตในระยะยาวขององค์การทั้งหมด ซึ่งมีลักษณะดังนี้ (1) เป็นกระบวนการของการบริหารองค์การโดยรวม (2) เป็นการบริหารที่เน้นการสร้างกลยุทธ์ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์การในระยะยาว (3) เป็นการตัดสินใจที่อาศัยชั้นเชิง ไม่มีวิธีการที่สำเร็จรูป (4) ต้องอาศัยความร่วมมือพันธะผูกพัน (Commitment) และทรัพยากรในองค์กร (5) มีทิศทางที่ชัดเจนต่อทางเลือกต่าง ๆ และแสดงให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจตรงกัน เนื่องจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา อาจก่อให้เกิดโอกาสหรืออุปสรรคแก่องค์การได้ องค์การจึงจำเป็นต้องพิจารณาสภาพแวดล้อมภายในขององค์การ เพื่อหาจุดแข็งหรือจุดอ่อนในการหลีกเลี่ยงอุปสรรคหรือใช้ประโยชน์จากโอกาสที่มีอยู่นั้นได้ ดังนั้น การจัดการเชิงกลยุทธ์ จึงเป็นการบริหารโดยคำนึงถึง (1) ลักษณะการดำเนินงานขององค์การ (2) ลักษณะธุรกิจในอนาคต (3) สภาพแวดล้อม (4) การจัดสรรทรัพยากร (5) การปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ สอดคล้องกับแนวคิดของ Porter (1985) กล่าวว่า แนวคิดพื้นฐานที่สำคัญของการจัดการเชิงกลยุทธ์คือ การกำหนดภารกิจ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของกิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยการจัดการเชิงกลยุทธ์และการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์จะมีผลต่อการดำเนินงานในระยะยาว ดังนั้น องค์กรจึงต้องมีการวางแผนการทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานตามภารกิจบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองต่อกระแสการเปลี่ยนแปลง ซึ่งอาจจะเป็นอุปสรรคและบดบังโอกาสในการก้าวหน้าขององค์กรได้ องค์กรจึงต้องพิจารณาถึงจุดแข็งที่มีอยู่แล้วนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ และพิจารณาถึงจุดอ่อนขององค์กรเพื่อหาแนวทางขจัดจุดอ่อนเหล่านั้น ในแนวคิดด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์นั้นจะมีความแตกต่างไปจากการจัดการโดยทั่วไป จะศึกษาถึงบทบาทหน้าที่ของผู้บริหาร ตามกระบวนการหรือขั้นตอนต่าง ๆ และเน้นหนักไปที่การจัดการและการบริหารภายในองค์กร แต่การจัดการเชิงกลยุทธ์จะให้ความสำคัญกับปัจจัยต่าง ๆ โดยเฉพาะปัจจัยภายนอกองค์การหรือสภาวะแวดล้อมภายนอกด้านต่าง ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการแข่งขัน คำนึงถึงการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในระยะยาว และสภาวะการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ นอกจากนี้ การจัดการกลยุทธ์ยังคำนึงถึงความความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร (Stakeholders) และการจัดการเชิงกลยุทธ์ยังทำหน้าที่ในการเชื่อมโยงประสานหน่วยต่าง ๆ ในองค์กรให้สามารถบริหารจัดการเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรร่วมกัน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

การจัดการเชิงกลยุทธ์จะนำไปสู่การเพิ่มโอกาสของความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์การ มีหลักสำคัญดังนี้ (Porter, 1985)

1. การจัดการเชิงกลยุทธ์ เป็นการกำหนดวิสัยทัศน์ ทิศทาง ภารกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์การธุรกิจอย่างเป็นระบบ ดังนั้น การจัดการเชิงกลยุทธ์จึงเป็นสิ่งที่กำหนดทิศทางขององค์การ และช่วยให้นักบริหารปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม การตระหนักถึงความเปลี่ยนแปลงนั้น ทำให้นักบริหารสามารถกำหนดวัตถุประสงค์และทิศทางการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม สอดคล้องกับสภาวะความเปลี่ยนแปลงได้

2. การจัดการเชิงกลยุทธ์ ยังนำไปสู่การจัดการความเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น เนื่องจากมีการเตรียมรับกับสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงไว้แล้ว ทำให้องค์การค้นหาแนวทางที่เหมาะสมที่สุดต่อองค์การท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่าง ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เนื่องจากการจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นการกำหนดวิธีการหรือแนวทางในการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งไว้

3. การจัดการเชิงกลยุทธ์ เป็นการนำแนวทางในการดำเนินองค์การที่คิดค้นสร้างสรรค์ขึ้นและนำมาประยุกต์ใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้น ความคิดสร้างสรรค์จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักบริหาร

4. การวางแผนกลยุทธ์ เป็นหน้าที่หลักของนักบริหาร เนื่องจากต้องวางแผนประยุกต์ใช้และกำหนดทิศทางในการดำเนินงานขององค์การ การจัดทำและปฏิบัติให้สอดคล้องตามแผนกลยุทธ์จึงมีความสำคัญโดยเฉพาะในระยะยาว ดังนั้น ความสามารถในการกำหนดกลยุทธ์ของนักบริหาร และความสามารถในการควบคุมให้การปฏิบัติเป็นไปตามกลยุทธ์ที่วางไว้ได้ จะเป็นสิ่งสะท้อนศักยภาพและสะท้อนของผู้บริหารได้เป็นอย่างดี

5. การจัดการเชิงกลยุทธ์ ทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน จะช่วยสร้างประสิทธิภาพและศักยภาพในการแข่งขันให้แก่ธุรกิจ และเสริมสร้างการพัฒนาขีดความสามารถทางการบริหารของนักบริหาร รวมทั้งช่วยเตรียมความพร้อมและพัฒนาบุคลากรที่อยู่ภายในองค์การ เนื่องจากการพัฒนาเชิงกลยุทธ์จะต้องมีการสร้างความเข้าใจและแนวทางในการเตรียมพร้อมเพื่อรับกับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นของสภาพแวดล้อมและคู่แข่ง นอกจากนี้ การจัดการเชิงกลยุทธ์ยังช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในองค์การเข้าใจในภาพรวม โดยเฉพาะเป้าหมายในการดำเนินงาน ทำให้สามารถจัดลำดับการดำเนินงานตามลำดับความสำคัญเร่งด่วนได้

6. การจัดการเชิงกลยุทธ์ ช่วยให้การทำงานเกิดความสอดคล้องในการปฏิบัติหน้าที่ เนื่องจากมีการกำหนดกลยุทธ์ การประยุกต์ใช้และการตรวจสอบควบคุมไว้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดความเข้าใจตรงกันและเกิดความร่วมมือ โดยเฉพาะความเข้าใจในวัตถุประสงค์ขององค์กร อีกทั้ง

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จะช่วยให้มีการจัดสรรทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพที่สอดคล้องกับการบริหารองค์กรในส่วนต่าง ๆ

2.2.3.3 องค์ประกอบของกลยุทธ์การแข่งขัน

Porter (2003) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของกลยุทธ์การแข่งขัน ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อยพื้นฐาน 5 ประการคือ

1. กำหนดทิศทาง (Direction Setting) ในการกำหนดทิศทางขององค์กรจะประกอบด้วยการกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) และการกำหนดภารกิจ (Mission) หรือกรอบในการดำเนินงานที่ชัดเจนจะช่วยให้องค์กรสามารถกำหนดทิศทางในระยะยาว อีกทั้งยังแสดงถึงความตั้งใจในการดำเนินธุรกิจอีกด้วย

ภารกิจ (Mission) ในกระบวนการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์นั้น ขั้นแรกองค์กรจะต้องระบุภารกิจและเป้าหมายหลักที่สำคัญของบริษัท ซึ่งภารกิจ หมายถึง ประกาศหรือข้อความของบริษัทที่พยายามกำหนดว่าจะทำอะไรในปัจจุบัน และกำลังจะทำอะไรในอนาคต และองค์กรเป็นองค์กรแบบใด และจะก้าวไปสู่การเป็นองค์การแบบใด ทั้งนี้ เพื่อบรรลุสู่ความเป็นเลิศเหนือคู่แข่ง ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วข้อความเรื่องภารกิจขององค์กรจะประกอบไปด้วย ข้อความที่บ่งบอกถึงคุณค่าทางปรัชญาสำคัญที่ผู้บริหารตัดสินใจกระทำ ซึ่งแสดงถึงพันธะของบริษัทที่มีต่อเป้าหมายและสอดคล้องกับคุณค่าของผู้บริหาร นอกจากนี้ ภารกิจยังจะสร้างสภาพแวดล้อมในการกำหนดกลยุทธ์อีกด้วย

เป้าหมาย (Goal) คือ การบอกถึงสิ่งที่องค์กรปรารถนาให้เกิดขึ้นในอนาคตและพยามบรรลุเป้าหมาย โดยกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน กระชับ ตรงประเด็น และสามารถวัดผลผลิตได้ ทั้งนี้ การกำหนดเป้าหมายจะชัดเจนขึ้นมากกว่าภารกิจ เพราะระบุกิจกรรมว่าต้องทำสิ่งใดมุ่งประเด็นเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

2. การประเมินองค์การและสภาพแวดล้อม (Environment Scanning) ในการประเมินสภาพแวดล้อมขององค์กรนั้นจะประกอบไปด้วยการประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค หรือเรียกว่า การวิเคราะห์ตามตัวแบบ (SWOT Analysis) ได้แก่ การวิเคราะห์จุดแข็ง (Strength–S) จุดอ่อน(Weakness–W) โอกาส (Opportunity–O) ภาวะคุกคาม (Threat-T)

2.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในขององค์การ (internal analysis) การวิเคราะห์ภายในขององค์กรนั้น จะทำให้ทราบถึงจุดอ่อนและจุดแข็งขององค์กร ช่วยให้ประเมินอดีตและแนวโน้มในปัจจุบัน ส่วนการวิเคราะห์ภายในสามารถทำได้โดยการวิเคราะห์ปัจจัยที่จะนำไปสู่

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ความสำเร็จ (Critical Success Factor) การวิเคราะห์ (Value Chain) และวิเคราะห์กระบวน การหลัก (Core Business Process) ซึ่งจะทำให้องค์กรมีความสามารถหลักที่โดดเด่น (Core Competency)

2.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (External Analysis) ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทั่วไป (General Environment) เป็นสภาพแวดล้อมที่มีความสำคัญ แต่อาจจะไม่ใช่สิ่งแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับองค์กรโดยตรงแต่เป็นสภาพแวดล้อมโดยทั่วไป มีตัวแบบในการพิจารณา คือ PEST Environment ได้แก่ สภาพแวดล้อมด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี สภาพแวดล้อมทั่วไปสามารถส่งผลกระทบต่อองค์กรได้

2.2.3.4 กลยุทธ์การแข่งขันในระดับธุรกิจ สามารถแบ่งออกเป็น 3 กลยุทธ์ โดยมีรายละเอียดดังนี้ (Porter & Van der Linde, 1990)

1) กลยุทธ์การเป็นผู้นำทางด้านต้นทุน (Cost Leadership Strategy) เป็นแนวทางในการลดต้นทุนการจัดการขององค์กร เน้นความคุ้มค่าในการผลิตหรือการบริการ ได้ผลประโยชน์หรือผลผลิตมาก แต่ต้นทุนต่ำ ด้วยการคิดค้นวิธีการสร้างการประหยัดจากขอบเขต (Economies of Scope) ความสามารถในการลดต้นทุน โดยใช้วิธีการจัดการแบบใช้ทรัพยากรร่วมกันของหน่วยธุรกิจต่าง ๆ ในเรื่องการผลิต เพื่อให้ได้ปริมาณจำนวนมาก แต่ต้นทุนต่อหน่วยต่ำ หรือหลักของการประหยัดจากความเร็ว (Economies of Speed) คือ การผลิตด้วยอัตราที่เร็วขึ้นจากทรัพยากรที่มีอยู่ สามารถลดระยะเวลาในการผลิตและลดต้นทุนในการผลิตสินค้าหรือบริการ โดยอาจใช้เทคโนโลยีเข้าช่วยคือ ความเร็วจะทำให้ต้นทุนลดต่ำได้

2) กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง (Differentiation) คือ การที่องค์กรแสวงหาความแตกต่าง เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยพยายามสร้างสินค้าหรือบริการในลักษณะที่ไม่เหมือนคู่แข่งขัน เพื่อให้เกิดคุณค่า (Value) ที่เพิ่มขึ้นแก่ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นรูปร่างลักษณะของผลิตภัณฑ์ การบริการหลังการขาย ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของลูกค้า นวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยี ความมีชื่อเสียงของธุรกิจ การผลิตอย่างสม่ำเสมอ หรือการสร้างเครื่องหมายที่แสดงสถานภาพ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มรายได้ในรูปของยอดขาย โดยหลักที่สำคัญของกลยุทธ์นี้ จะต้องคิดหาความแตกต่างในตัวสินค้าหรือบริการไม่ให้ซ้ำกับผลิตภัณฑ์อื่น หรือต้องมีนวัตกรรมใหม่มานำเสนอให้สินค้าหรือบริการ ดูโดดเด่นกว่าสินค้าหรือบริการของคู่แข่งในตลาด

3) กลยุทธ์การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (Focus on Niche) คือ การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย (Target Group) ให้เล็กลงเพื่อที่จะได้เข้าถึงพฤติกรรมของลูกค้าและสามารถคาดคะเนความต้องการในอนาคตของลูกค้าได้ การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน เกิดจากการที่บริษัทสามารถสร้างความแตกต่างของสินค้าและบริการ หรือเป็นการนำเสนอความโดดเด่น และคุณค่าของธุรกิจหรือผลิตภัณฑ์นั้น ๆ การสร้างความแตกต่างภายใต้นวัตกรรมใหม่ สามารถสร้างตลาด

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ใหม่ภายใต้การแข่งขันใหม่ โดยไม่ต้องเข้าไปแข่งขันในตลาดที่มีการแข่งขันสูง องค์กรที่สามารถปรับตัวเองเข้าได้กับสภาพแวดล้อมได้ดีนั้น จะนำมาซึ่งความยั่งยืนมากกว่าองค์กรที่ไม่สามารถปรับตัวเองได้ตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป (โกมลมณี เกตตะพันธ์, 2559)

ภาพที่ 2.8 กลยุทธ์ระดับธุรกิจทั้ง 5 แนวทาง

ที่มา: Hitt and Ireland (2007)

ภาพที่ 2.8 แสดงให้เห็นว่า ตลาดเป้าหมายกว้าง ผู้บริหารสามารถเลือกกลยุทธ์การแข่งขันได้ 2 กลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์ความเป็นผู้นำด้านต้นทุน และกลยุทธ์การสร้างความแตกต่างในทางตรงกันข้าม ตลาดในเป้าหมายแคบจะเจาะจงเฉพาะกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย กรณีนี้ ผู้บริหารสามารถเลือกกลยุทธ์การแข่งขันได้ 2 กลยุทธ์เช่นกัน คือ กลยุทธ์มุ่งเน้นการเป็นผู้นำทางด้านต้นทุน และกลยุทธ์มุ่งเน้นการสร้างความแตกต่าง หรือผู้บริหารอาจทำการเลือกกลยุทธ์การแข่งขันในเชิงบูรณาการเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่ง ด้วยการบูรณาการกลยุทธ์ความเป็นผู้นำด้านต้นทุนและการสร้างความแตกต่าง (Integrated Cost Leadership / Differentiation Strategy) ดังนั้น ผู้บริหารต้องตัดสินใจเลือกกลยุทธ์ระดับธุรกิจที่เหมาะสมกับองค์กร โดยกลยุทธ์ระดับธุรกิจที่เลือก ดังกล่าวต้องสอดคล้องระหว่างโอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรและจุดแข็งจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่แสดงออกในรูปของความสามารถหลัก (Core Competencies) นั่นเอง (สุดใจ ดิลกฑรรศนนท์, 2558)

ดังนั้น จึงสรุปกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนได้ว่า เป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้เกิดขึ้นได้ด้วยการมุ่งเน้นการลดต้นทุนและแสวงหาความแตกต่างของสินค้า เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน ลักษณะที่ไม่เหมือนคู่แข่งขัน เพื่อให้เกิดคุณค่า (Value) ที่เพิ่มขึ้นแก่ลูกค้า และกำหนดกลุ่มเป้าหมาย (Target Group) ให้เล็กลง เพื่อที่จะได้เข้าถึงพฤติกรรมของลูกค้าและสามารถคาดคะเนความต้องการของลูกค้าได้ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันสูงสุด

ผู้วิจัยนำกรณีศึกษาของหลายท่านมาวิเคราะห์ร่วมกับกลยุทธ์ในการแข่งขันทางธุรกิจ ดังนี้ อรรจน์คชา สมกล้า (2553) ศึกษากลยุทธ์การจัดการเพื่อความยั่งยืนของวิสาหกิจขนาดย่อม

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ภาคการผลิตในจังหวัดสุรินทร์ พบว่า การจัดการบุคคลและด้านการวิจัยและพัฒนาส่งผลต่อความยั่งยืนได้ดีที่สุด คือ ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้น เพื่อให้เกิดความยั่งยืน ควรเน้นให้ความสำคัญกับการจัดการกลยุทธ์ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ รองลงมาด้านการวิจัยและพัฒนา ด้านการจัดการการตลาดและด้านการจัดการการผลิต และ สุชนนี เมธิโยธิน (2556) ศึกษากลยุทธ์เพื่อการแข่งขัน Competitive Strategies แนวคิดแรงกดดันทางการแข่งขัน (competitive forces) ของ Porter (1980) ได้เสนอการประเมินสถานการณ์ความรุนแรงการแข่งขันของธุรกิจภายใต้แรงกดดัน 5 ประการ (five forces) ซึ่งประกอบด้วย 1) แรงกดดันของการเข้ามายังธุรกิจของคู่แข่งขันรายใหม่ (new entrants) 2) แรงกดดันจากคู่แข่งขันรายเดิมในธุรกิจ(segment rivalry) 3) แรงกดดันของการบริการทดแทน (substitute) 4) แรงกดดันจากอำนาจการต่อรองของลูกค้า (buyers) และ 5) แรงกดดันจากอำนาจการต่อรองของผู้ให้บริการ (suppliers) เป็นการวิเคราะห์สถานการณ์ความรุนแรงทางการแข่งขันในตลาด รวมถึงการประเมินสภาพการแข่งขันของธุรกิจว่าอยู่ในสถานะ ผู้นำ ผู้ท้าชิง ผู้ตาม หรือผู้เจาะตลาดส่วนเล็ก

กลยุทธ์การแข่งขันมีหลากหลายวิธีในการชนะคู่แข่งขัน Porter (อ้างถึงใน สุชนนี เมธิโยธิน, 2556) ได้นำเสนอ 3 วิธี คือ 1) การเป็นผู้นำทางด้านต้นทุนรวม (overall cost leadership) 2) การสร้างความแตกต่าง (differentiation) และ 3) การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน(focus) ไม่ว่าผู้บริหารจะใช้วิธีใดก็ตามในการชนะการแข่งขันทางธุรกิจที่ดี ผู้บริหารต้องเปลี่ยนแปลงให้ทันตามภาวะปัจจุบัน และแก้โจทย์ปัญหาของการถูกคุกคามจากคู่แข่งให้รวดเร็วที่สุด อีกทั้งต้องหาแนวป้องกันและสร้างความเข้มแข็งในตราสินค้าให้สามารถ ครองใจผู้บริโภคได้อย่างยั่งยืน ขณะที่ บุรณิน รัตนสมบัติ (2557) ศึกษาการพัฒนาตัวแบบเชิงกลยุทธ์การจัดการธุรกิจอย่างยั่งยืนในอนาคตของวิสาหกิจขนาดใหญ่ พบว่า การจัดการธุรกิจอย่างยั่งยืนเป็นความสามารถขององค์กรในการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก โดยเน้นการจัดการเชิงกลยุทธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญของการจัดการธุรกิจอย่างยั่งยืน ได้แก่ ภาวะผู้นำ การกำกับดูแลและกลยุทธ์องค์กร การจัดการ สิ่งแวดล้อมและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร เมื่อพิจารณาโครงสร้างเชิงสาเหตุของตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์พบว่า ตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร คือ การจัดการสิ่งแวดล้อม ภาวะผู้นำ และการกำกับดูแลและกลยุทธ์องค์กรตามลำดับ และเมื่อพิจารณาความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเห็นว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรได้รับอิทธิพลรวมสูงสุดจาก ภาวะผู้นำ รองลงมาคือ การจัดการสิ่งแวดล้อม และการกำกับดูแลและกลยุทธ์องค์กร โดยความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสำคัญต่อการจัดการธุรกิจอย่างยั่งยืน เนื่องจากเกี่ยวข้องกับการยอมรับของผู้มีส่วนได้เสีย

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ทั้งนี้ องค์กรขนาดใหญ่ที่มีจุดแข็งในเรื่องภาวะผู้นำ ความพร้อมทางด้านบุคลากรและทรัพยากร และมีการดำเนินการการจัดการสิ่งแวดล้อมและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรอย่างต่อเนื่องอยู่แล้ว สามารถต่อยอดไปสู่การจัดการธุรกิจอย่างยั่งยืนได้โดยการกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสม และ นวพร สังวร และ สุดาพร สาวม่วง (2557) ศึกษากลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในการส่งออกยางพาราไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณลักษณะของผู้ประกอบธุรกิจส่งออกยางพาราที่ประสบความสำเร็จส่วนมากขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพ ปัจจัยด้านการจัดองค์กรส่วนมากขึ้นอยู่กับวิธีปฏิบัติ กลยุทธ์การตลาดของธุรกิจส่วนมากขึ้นอยู่กับการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านความได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจส่วนมากขึ้นอยู่กับเทคโนโลยี (2) องค์ประกอบของปัจจัยคุณลักษณะของผู้ประกอบธุรกิจ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการจัดองค์กร วิธีปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด กลยุทธ์การตลาดของธุรกิจ ด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ปัจจัยความได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจ เทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด สอดคล้องกับ บุหลันฉาย สมรรถนเรศวร์, อมรา รัตตาก และ ชยุตม์ วะนา (2561) ศึกษากลยุทธ์การจัดการที่ยั่งยืนของธุรกิจขนาดกลางประเภทโรงแรมและที่พักในกรุงเทพฯ พบว่า 1) ด้านคุณลักษณะผู้ประกอบการ ด้านการตอบสนองความคาดหวังผู้มีส่วนได้เสีย ด้านกลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจ ด้านการจัดการธุรกิจ และด้านกลยุทธ์การจัดการที่ยั่งยืน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้งผลรวมและรายข้อ 2) กลยุทธ์การจัดการที่ยั่งยืนได้รับอิทธิพลทางตรงจากการจัดการธุรกิจ และกลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจ 3) กลยุทธ์การจัดการที่ยั่งยืนของธุรกิจ ประกอบด้วย 7 มิติ ได้แก่ มิติเศรษฐกิจด้านการเงิน มิติเศรษฐกิจด้านเทคโนโลยี และนวัตกรรม มิติสังคมด้านพนักงาน มิติสังคมด้านลูกค้า มิติสังคมด้านชุมชน มิติสิ่งแวดล้อมด้านพลังงาน และมิติสิ่งแวดล้อมด้านสิ่งแวดล้อม ดังนั้น ควรมุ่งเน้นการจัดการธุรกิจและกลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจ และดำเนินงานตามกลยุทธ์การจัดการที่ยั่งยืน เพื่อให้ธุรกิจมีศักยภาพ มีความสามารถในการแข่งขัน และอยู่ได้อย่างยั่งยืน ขณะเดียวกัน ชลิดา ลิ้นจี่ (2563) ศึกษากลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย พบว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยคุณลักษณะของผู้ประกอบการ การจัดการองค์กร และกลยุทธ์ทางการตลาด ได้รับอิทธิพลเชิงบวกโดยรวมกับกลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ส่วนอิทธิพลทางตรงคือ การจัดการองค์กรและกลยุทธ์ทางการตลาด ซึ่งแบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่าความสอดคล้องกลมกลืน กลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ประกอบไปด้วย คุณลักษณะของผู้ประกอบการ การจัดการองค์กร และกลยุทธ์ทางด้านการตลาด

จากผลการศึกษาทั้ง 6 ท่านได้ให้ความสำคัญในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นอันดับแรก ตามด้วยเรื่องกลยุทธ์ต้นทุนต่ำที่ได้ผลผลิตคุณภาพสูง และเรื่อง

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรในการจัดการกลยุทธ์ของธุรกิจและการให้ความสำคัญไปในทิศทางใด สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและอนาคต

2.2.3.5 ประเภทของผู้นำ เป็นในเชิงลักษณะและพฤติกรรมต่าง ๆ มี 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้นำตามลักษณะผู้นำ (Trait theory of leadership) ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะเฉพาะตัวในการเป็นผู้นำเป็นหลัก ทั้งทางด้านกายภาพ บุคลิกภาพและจิตใจของผู้นำ โดยมองว่า คนที่เป็นผู้นำนั้น จะเป็นคนที่มีบุคลิกพิเศษแตกต่างไปจากบุคคลธรรมดาทั่วไป เช่น มีความเฉลียวฉลาด มีอำนาจ มีความทะเยอทะยานที่เหนือกว่าคนอื่น ๆ ซึ่ง Stogdill (1974) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะ 6 ประการของผู้นำ ไว้ดังนี้

1. คุณลักษณะทางกายภาพ (Physical characteristics) ได้แก่ การพิจารณาลักษณะของผู้นำจากบุคลิก (Physical) อายุ ลักษณะท่าทาง ส่วนสูง และน้ำหนัก

2. ภูมิหลังทางสังคม (Social background) ได้แก่ การพิจารณาจากภูมิหลังทางเศรษฐกิจสังคมของผู้นำ (Social background) โดยเน้นในปัจจัยด้านการศึกษา สถานภาพทางสังคม และการเขยิบฐานะทางสังคม

3. สติปัญญาความรู้ความสามารถ (Intelligence) ได้แก่ การพิจารณาภาวะผู้นำจากสติปัญญา หรือความเฉลียวฉลาด การมีปฏิภาณไหวพริบ (Intellectual) ความรู้ความสามารถกับสถานภาพความเป็นผู้นำ

4. บุคลิกภาพ (Personality) ได้แก่ การพิจารณาตรวจสอบปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพ โดยได้เสนอแนะว่า ผู้นำ ที่มีประสิทธิภาพมักจะมีบุคลิกภาพที่แสดงถึงความเชื่อมั่นในตนเอง

5. ลักษณะที่เกี่ยวกับงาน (Task-related characteristics) ได้แก่ การพิจารณาผู้นำในลักษณะที่มีความต้องการสำเร็จ มีความรับผิดชอบสูง อุทิศตนเองให้กับงานอย่างเต็มที่ (Task orientation) และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

6. ลักษณะต่าง ๆ ทางสังคม (Social characteristics) ได้แก่ การพิจารณาผู้นำในลักษณะที่ต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ อย่างกระตือรือร้น มีทักษะทางสังคมที่ดี (Social skill) เป็นผู้ที่ชอบการติดต่อพบปะสังสรรค์กับบุคคลอื่นและให้ความร่วมมือกับบุคคลต่าง ๆ ดี

กลุ่มที่ 2 ผู้นำตามพฤติกรรมผู้นำ (Personal behavior theory of leadership) กลุ่มผู้นำตามพฤติกรรมนี้ เน้นพฤติกรรมของผู้นำเป็นสำคัญ โดยมองว่า พฤติกรรมผู้นำ เป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นว่า ผู้นำ คนนั้น ๆ มีคุณสมบัติที่เหมาะสมต่อการเป็นผู้นำมากน้อยเพียงใด โดยพฤติกรรมของผู้นำเกี่ยวข้องกับ 3 เรื่องสำคัญคือ มุ่งงาน มุ่งคน เข้าใจสถานการณ์ และรู้จักปรับบทบาทของตนเองได้อย่างเหมาะสม

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

กลุ่มที่ 3 ผู้นำตามสถานการณ์ (Situational theory of leadership) สถานการณ์และเวลาเป็นตัวกำหนดทำให้เกิดสภาวการณ์เป็นผู้นำขึ้น สถานการณ์ที่แตกต่างกันย่อมต้องการแบบภาวะผู้นำที่ต่างกัน คุณสมบัติผู้นำที่สามารถปรับตัวเองให้เข้ากับทุกสถานการณ์ได้คือ มีความสามารถในการตัดสินใจอย่างรวดเร็วและถูกต้อง การสร้างแรงจูงใจ มีความรับผิดชอบและมีความฉลาด มีไหวพริบ ผู้นำที่ดีควรศึกษาสถานการณ์ต่าง ๆ ให้ถ่องแท้และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้ดี แต่ทั้งนี้ ต้องไม่ผิดหลักการและปรัชญาขององค์กร (Barnard, 1968)

ดังนั้น การปรับตัวของผู้นำ ให้เข้ากับสถานการณ์จึงเป็นลักษณะของผู้นำที่ดี ผู้นำหรือภาวะผู้นำแห่งโลกในอนาคต ควรเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change leadership) โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมไปสู่ความคิดสร้างสรรค์แบบใหม่ ความคิดที่ออกนอกกรอบหรือกฎเกณฑ์เดิม ๆ ที่เป็นอยู่ เพื่อบริหารงานให้เกิดความก้าวหน้า รู้จักพูด สั่งงาน หรือโน้มน้าวจิตใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้ร่วมมือและเต็มใจในการทำงาน ควรยึดความจริงมากกว่าความรู้สึก มีความสามารถในการสื่อสารใช้แรงจูงใจในการบริหารงาน อีกทั้ง ผู้นำจำเป็นต้องรับรู้การเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา โดยต้องเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวไปสู่ผู้นำการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น

1. ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจสถานการณ์ทั่วไปของโลกและประเทศ
2. ต้องเป็นผู้ที่รอบรู้และทัศนคติที่ดีต่องานในองค์กร
3. สามารถทำงานร่วมกับผู้บริหารสูงสุดขององค์กรได้ดี
4. สามารถดำเนินงานร่วมกับทีมงานการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. เป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานในองค์กร
6. มีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาองค์กรให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี
7. มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ มุ่งมั่น และอดทนในการปฏิบัติงาน

8 มีความยืดหยุ่นและตอบสนองการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว จากคำกล่าวและความหมายข้างต้น

2.2.3.6 เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)

ปัจจุบันธุรกิจจำเป็นจะต้องอาศัยข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา และตรงประเด็น การรวบรวมข้อมูล ประมวลผล และกระจายข้อมูลข่าวสาร จึงต้องมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาเป็นเครื่องมือหนึ่งในการบริหารจัดการกับข้อมูลและสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีแมสซาชูเซตส์ (Massachusetts Institute of Technology (MIT)) พบว่า สารสนเทศมีความสำคัญมากและสามารถเป็นทรัพยากรเชิงกลยุทธ์ขององค์กรได้ เพราะองค์กรที่เริ่มใช้สารสนเทศจะสามารถเรียนรู้พัฒนาและสร้างสารสนเทศใหม่ ๆ ที่มีคุณค่ามากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

เนื่องจากสารสนเทศและกระบวนการบริหาร จัดการสารสนเทศเป็นทรัพยากรเชิงกลยุทธ์และเชิงสมรรถภาพขององค์กร ที่มีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพความสามารถในการแข่งขันขององค์กร องค์กรยุคใหม่จึงต้องมีการพัฒนาและต้องปรับตัวอย่างรวดเร็ว (ทนุสิทธิ์ สกุณวัฒน์, 2559) ในขณะที่เทคโนโลยีสารสนเทศมีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การสื่อสารข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในทุกองค์กร ซึ่งผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ได้มีการสร้างเครือข่ายสังคม (Social Network) เพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล เหตุการณ์ เรื่องราว ภาพ หรือเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในสังคมด้วย Social Relation (สุรีรักษ์ วงษ์ทิพย์, 2561)

พัฒนาการของเทคโนโลยีทำให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ส่งผลให้เกิดกิจการและงานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก ความเปลี่ยนแปลงนี้ยากที่จะคาดการณ์ได้ ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อเศรษฐกิจพอสรุปได้ ดังนี้ (การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษา, 2557)

1. ด้านการเงิน การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในระบบงานธนาคาร ทำให้เกิดระบบออนไลน์ต่างสาขาและระบบเงินด่วน (ATM) ในทัศนะของธนาคารนับว่า เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ประหยัดค่าใช้จ่ายและบุคลากรพร้อม ๆ กับเพิ่มอำนาจในการแข่งขันของธนาคาร แต่ด้านลูกค้าปรากฏว่า ความสะดวกไม่ใช่เฉพาะแต่ด้านการฝากถอนเงินเท่านั้น หากยังสะดวกในด้านการจับจ่ายใช้สอยด้วย ก่อนมีบัตรเอทีเอ็มและบัตรเครดิตใช้ ร้านค้าต่าง ๆ ทำการปิดตั้งแต่ช่วงเย็น รวมถึงห้างสรรพสินค้าบางแห่งทำการปิดเที่ยงคืนหรือบางแห่งเปิดตลอดคืน เนื่องจากสามารถจับจ่ายใช้สอยได้โดยไม่มีขีดจำกัดด้านเงินสดในกระเป๋า นักธุรกิจและนักเศรษฐศาสตร์วิเคราะห์ว่า การที่คนหยิบเงินมาจับใช้จ่ายได้ง่ายนั้นเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจขยายตัวเพิ่มขึ้น

2. ด้านการดำเนินธุรกิจ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ ทำให้การทำธุรกิจสะดวกมากขึ้น บริษัทสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้ส่งสินค้าและลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ผู้บริหารได้รับข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานได้รวดเร็วขึ้น และช่วยให้สามารถตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการเงิน การขยายตัว การเลือกซื้อหรือจำหน่ายผลิตภัณฑ์ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้บริษัทที่นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ สร้างผลกำไรมากขึ้น ผลดีดังกล่าวเป็นส่วนที่ผู้บริหารของบริษัททุกแห่งได้เล็งเห็นเชิงประจักษ์และให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้การดำเนินธุรกิจให้มากขึ้น

3. ด้านการแข่งขัน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินธุรกิจได้หลากหลาย ส่งผลให้บริษัทมีการแข่งขันกันมากขึ้น ด้วยวิธีการแข่งขันที่หลากหลายแบบ สำหรับแบบที่เป็นประโยชน์ต่อตัวบริษัท ต่อลูกค้า คือ การเพิ่มคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ พร้อม ๆ กับการลดราคา อย่างไรก็ตาม มีเพียงบางกิจกรรมเท่านั้นที่เป็นไปตามที่กล่าวมา เช่น ธุรกิจด้านเทคโนโลยี

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สารสนเทศ เนื่องจากปัจจุบันคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลมีรูปแบบต่าง ๆ ที่หลากหลาย และมีราคาถูกหาซื้อได้ง่ายขึ้น ดังนั้น องค์กรธุรกิจใดที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหลักในการดำเนินกิจกรรมส่งผลประโยชน์ให้องค์กรในด้านการประหยัดทรัพยากรองค์กร ประหยัดงบประมาณ และความรวดเร็ว ความแม่นยำของข้อมูลในการแข่งขันได้ถูกต้อง ครบถ้วน

4. ด้านการผลิต การดำเนินธุรกิจในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาอย่างก้าวกระโดดอย่างรวดเร็วและรุนแรง ส่งผลให้การดำเนินธุรกิจต่างๆ คำนึงถึงความคุ้มค่าของการดำเนินการธุรกิจมากขึ้น เช่น โรงงานอุตสาหกรรมส่วนใหญ่มีการใช้แรงงานจำนวนมาก (Labor Intensive) ไม่จำเป็นต้องใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญด้านเทคนิคหรือวิศวกรรม ก็สามารถดำเนินการด้านอุตสาหกรรมได้ ค่าแรงสูง ลดปริมาณแรงงาน อาศัยเทคโนโลยีแทนคนทำงานมากขึ้น เพราะความสามารถในการแข่งขันกับประเทศที่มีค่าแรงต่ำกว่า นำมาสู่การปิดโรงงานอย่างต่อเนื่อง

5. การบริโภค ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีทำให้เกิดผลิตภัณฑ์แปลกใหม่มากขึ้น คุณภาพดี มีรูปร่างลักษณะน่าดึงดูดใจ เป็นสินค้าที่เข้าถึงง่าย สะดวก ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการได้ทันที เพราะผู้บริโภคไม่ชอบการรอคอย และเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ตลอดเวลา มีการเปลี่ยนพฤติกรรม พิจารณาเลือกสรรสิ่งที่ดีที่สุดให้กับตนเอง หากผลิตภัณฑ์ใดไม่มีคุณภาพหรือไม่ได้มาตรฐาน สินค้านั้นจะไม่ได้รับความนิยมจากผู้บริโภค

สรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศกับงานทางด้านเศรษฐกิจมีการส่งเสริมซึ่งกันและกัน ความต้องการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจเป็นแรงผลักดันให้มีการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ต้องการส่งสินค้าให้ลูกค้าเร็วที่สุด ต้องการส่งข้อมูลให้บริษัทสาขาเร็วที่สุด เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้มีการคิดค้นหรือพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลกระทบด้านเศรษฐกิจหลายประการ เช่น ด้านการเงินเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเบิกถอนเงินได้ไม่จำกัดเวลาทำให้มีการซื้อขายตลอดเวลา เป็นต้น

กระบวนการวางแผนกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับการวางแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจถือเป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่งในการก่อให้เกิดการปรับแนวทางกลยุทธ์ การที่องค์กรมีความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยี และการสนับสนุนอย่างจริงจังของผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งวิสัยทัศน์ของผู้บริหารต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรทำให้การปรับแนวทางทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ณชพล สุริยะเสนีย์ และคณะ, 2560)

ทัศนคติของผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากที่ให้ความสำคัญในเรื่องของแบรนด์ (Brand) ไปเป็นความสะดวกสบายเป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้เทคโนโลยีแนวใหม่เข้ามามีอิทธิพลเป็นอย่างมาก เป็นสาเหตุที่ทำให้เจ้าของสินค้าและบริการหน้าใหม่ เล็งเห็นถึงโอกาสทางธุรกิจที่จะเข้ามาสนองความต้องการของผู้บริโภคที่กำลังเปลี่ยนแปลงไป อาทิ Uber เป็นหนึ่งตัวอย่างในการ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

แสดงให้เห็นถึงการที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับความสะดวกสบายและประสิทธิภาพที่มากกว่าการใช้บริการแท็กซี่แบบดั้งเดิม โดยการใช้แอพพลิเคชั่น (Application) ในการเข้าถึงบริการ ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อธุรกิจแท็กซี่ในหลายๆ พื้นที่ทั่วโลก กรณีของ Nokia ก็เป็นอีกธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ด้วยสาเหตุนี้ ดีลอยท์ (ประเทศไทย) จึงได้จัดทำแบบสำรวจทางธุรกิจเกี่ยวกับเรื่องผลกระทบของนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อให้เห็นทัศนคติของผู้ประกอบการและองค์กรมากยิ่งขึ้น แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะเข้าใจถึงความตื่นตัวของผู้ประกอบการ ความสามารถในการปรับตัว และทัศนคติทั่วไปที่มีต่อนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ ในแบบสำรวจครั้งนี้มีผู้เข้าร่วมในการตอบมากกว่า 120 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดถูกคัดเลือกมาจากหลายภาคอุตสาหกรรม ทั้งบริษัทไทยและบริษัทข้ามชาติ ผลการศึกษาพบว่าร้อยละ 76 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มีความตื่นตัวต่อนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เข้ามามีบทบาทต่อธุรกิจในปัจจุบันนี้ ร้อยละ 69 เชื่อว่านวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ กำลังส่งผลกระทบต่อธุรกิจในปัจจุบัน และร้อยละ 73 คิดว่าผลกระทบจากนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ จะส่งผลกระทบต่อการทำธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญในอีก 3 ถึง 5 ปีข้างหน้า ผลกระทบทางธุรกิจที่ผู้ตอบแบบสอบถามเล็งเห็นนั้น มีทั้งเชิงบวกและเชิงลบ โดยร้อยละ 71 มีความเชื่อมั่นว่าธุรกิจของพวกเขามีความคล่องตัวมากพอที่จะปรับตัวรับกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ และผลสำรวจพบว่า Mobile Internet, Cloud Technology, Internet of Things (IoT), Big Data และ Advanced Robotics เป็นนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ผู้ตอบส่วนใหญ่เห็นว่า จะเข้ามามีบทบาทและส่งผลกระทบต่อธุรกิจมากที่สุด อย่างไรก็ตาม แต่ละภาคอุตสาหกรรมมีมุมมองที่แตกต่างกันออกไป เพราะเทคโนโลยีแต่ละชนิดให้ประโยชน์ที่แตกต่างกัน (ณชพล สุริยะเสนีย์ และคณะ, 2560)

ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์ในมิติของการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจและระบบเศรษฐกิจไทยได้ว่า เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพสูง สามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลายด้วยต้นทุนที่ถูกลง เช่น เทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้การซื้อของและการทำธุรกรรมทางการเงินมาอยู่บนสมาร์ทโฟน มีระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ส่งผลให้ต้นทุนทางธุรกิจต่ำลง

2.2.4 การขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ

ตามกระบวนการที่ 4 การขับเคลื่อนความยั่งยืนไปสู่การปฏิบัติ (Implement) เป็นการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่องพร้อมกับการสื่อสารผ่านช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงได้โดยง่าย ซึ่งสำนักงานบัญชีได้นำระบบวงจรคุณภาพ (PDCA) มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีหลักการดังนี้

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

การบริหารงานด้วยวงจรคุณภาพ (PDAC) ตามแนวคิดของ Deming ปัจจุบันจัดเป็นกระบวนการสากล ที่ทุกคนทราบกันดีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดของ Deming กล่าวถึงวงจรคุณภาพ (PDCA) ไว้ดังนี้

Demingin in Myeoted (2004) กล่าวว่า การจัดการอย่างมีคุณภาพเป็นกระบวนการที่ดำเนินการต่อเนื่องเพื่อให้เกิดผลผลิตและบริการที่มีคุณภาพขึ้น โดยหลักการที่เรียกว่า วงจรคุณภาพ (PDCA) หรือวงจร Demingin ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบ และการปรับปรุงแก้ไขดังนี้

ภาพที่ 2.9 การบริหารงานอย่างมีคุณภาพหรือวงจรคุณภาพ (PDCA)

ที่มา: Demingin in Myeoted (2004)

Plan คือ กำหนดสาเหตุของปัญหา จากนั้นวางแผนเพื่อการเปลี่ยนแปลงหรือทดสอบเพื่อการปรับปรุงให้ดีขึ้น

Do คือ การปฏิบัติตามแผนหรือทดลองปฏิบัติเป็นการนำร่องในส่วนย่อย

Check คือ ตรวจสอบเพื่อทราบว่าบรรลุผลตามแผนหรือหากมีสิ่งใดที่ทำผิดพลาดหรือได้เรียนรู้อะไรมาแล้วบ้าง

Act คือ ยอมรับการเปลี่ยนแปลง หากบรรลุผลเป็นที่น่าพอใจหรือหากผลการปฏิบัติไม่เป็นไปตามแผน ให้ทำซ้ำวงจร

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2545) กล่าวถึง วงจรคุณภาพ (PDCA) เป็นกิจกรรมที่จะนำไปสู่ การปรับปรุงงานและการควบคุมอย่างเป็นระบบ อันประกอบด้วยการวางแผน (Plan) การนำแผนไปปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุงแก้ไข (Act) กล่าวคือ เริ่มจากการวางแผน การนำแผนที่วางไว้มาปฏิบัติการตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้ และหากไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหมายไว้

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จะต้องทำการทบทวนแผนการโดยเริ่มต้นใหม่อีกครั้ง และทำตามวงจรคุณภาพซ้ำอีก เมื่อวงจรคุณภาพหมุนซ้ำไปเรื่อย ๆ จะทำให้เกิดการปรับปรุงงานและทำให้ระดับผลลัพธ์สูงขึ้นดังนั้น การกระทำตามวงจรคุณภาพ จึงเท่ากับการสร้างคุณภาพที่น่าเชื่อถือมากขึ้น โดยจุดเริ่มต้นของวงจรคุณภาพอยู่ที่การพยายามตอบคำถามให้ได้ว่าทำอย่างไรจึงจะดีขึ้น

ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Plan) ในบรรดาองค์ประกอบทั้ง 4 ประการของวงจรคุณภาพนั้น ต้องถือว่าการวางแผนเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด การวางแผนจะเป็นเรื่องที่ทำให้กิจกรรมอื่น ๆ ที่ตามมาสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิผล เพราะถ้าแผนการไม่เหมาะสมแล้วจะมีผลทำให้กิจกรรมอื่นไร้ประสิทธิผลตามไปด้วย แต่ถ้ามีการเริ่มต้นวางแผนที่ดีจะทำให้มีการแก้ไขน้อย และกิจกรรมจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขั้นตอนที่ 2 การนำแผนไปปฏิบัติให้เกิดผล (Do) เพื่อให้มั่นใจว่ามีการนำแผนการไปปฏิบัติอย่างถูกต้องนั้น เราจะต้องสร้างความมั่นใจว่า ฝ่ายที่รับผิดชอบในการนำแผนไปปฏิบัติได้รับทราบถึงความสำคัญและความจำเป็นในแผนการนั้นๆ มีการติดต่อสื่อสารไปยังฝ่ายที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม มีการจัดให้มีการศึกษาและการอบรมที่ต้องการเพื่อการนำแผนการนั้น ๆ มาปฏิบัติและมีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นในเวลาที่จำเป็นด้วย

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบ (Check) การตรวจสอบและประเมินผลลัพธ์ของการปฏิบัติตามแผน ควรจะต้องมีการประเมินใน 2 ประการ คือ มีการปฏิบัติตามแผนหรือไม่หรือตัวแผนการเอง มีความเหมาะสมหรือไม่ การที่ไม่ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ เป็นเพราะไม่ปฏิบัติตามแผนการหรือความไม่เหมาะสมของแผนการ หรือจากทั้งสองประการรวมกัน เราจำเป็นต้องหาว่าสาเหตุมาจากประการไหน ทั้งนี้ เนื่องจากการนำไปปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไขจะแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง ถ้าความล้มเหลวมาจากแผนการที่จัดทำขึ้นไม่เหมาะสม อาจเป็นผลมาจากสาเหตุดังต่อไปนี้

1. ความผิดพลาดในการทำความเข้าใจกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่

2. เลือกเทคนิคที่ใช้ผิด เนื่องจากมีข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอและมีความรู้ในขั้นตอน การวางแผนไม่เพียงพอ

3. ประเมินผลกระทบจากการปฏิบัติตามแผนผิดพลาด

4. ประเมินความสามารถของบุคลากร ที่ต้องนำแผนมาใช้ผิดพลาด ถ้าความล้มเหลวมาจากการไม่ปฏิบัติตามแผน อาจเป็นผลมาจากสาเหตุคือ 1) ขาดความตระหนักถึงความจำเป็นในการปรับปรุง 2) การติดต่อสื่อสารที่ไม่เหมาะสมและมีความเข้าใจในแผนไม่เพียงพอ 3) การให้การศึกษาและการฝึกอบรมไม่เพียงพอ 4) ปัญหาเกี่ยวกับตัวผู้นำและการประสานงานระหว่างการปฏิบัติ 5) ประเมินทรัพยากรที่ต้องใช้น้อยเกินไป

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุงแก้ไข (Act) ถ้าความล้มเหลวมาจากการวางแผนที่ไม่เหมาะสม ต้องมีการหาปัจจัยที่ไม่เหมาะสม ทบทวนแผนการและหาสาเหตุแห่งความล้มเหลวอย่างถูกต้องและมีการเปลี่ยนแปลงแผน เพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมไปได้อย่างมีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น ควรมีการวางแผนการปรับปรุงคุณภาพเป็นรายปีและมีการทบทวนทุกปีเพื่อให้มั่นใจว่าแผนการดังกล่าว มีความเชื่อถือได้และเหมาะสม การนำวงจรคุณภาพไปปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่องในทุกระดับขององค์กร จะทำให้เราสามารถปรับปรุงและเพิ่มคุณภาพงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจน

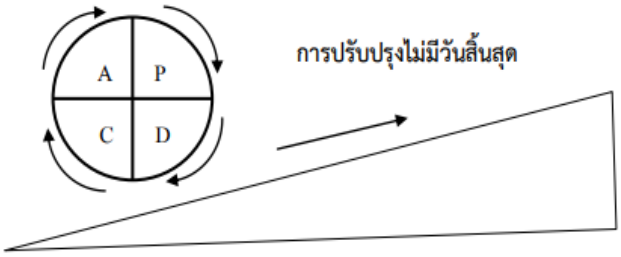
Melnyk and Denzler (1996) กล่าวว่า ผู้บริหารระดับสูงต้องมีบทบาทหลายด้านและการจัดการคุณภาพที่ประสบความสำเร็จนั้น ต้องอาศัยหลักการที่เรียกว่า วงจรคุณภาพ (PDCA) แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Plan) หมายถึง วางแผนโดยใช้ข้อมูลที่มีอยู่หรืออาจเก็บรวบรวมขึ้นมาใหม่ นอกนั้นอาจทดสอบเพื่อเป็นการนำร่องก่อนก็ได้

ขั้นตอนที่ 2 การทำ (Do) หรือการลงมือทำ หมายถึง การนำแผนไปทำหรือขับเคลื่อนการปฏิบัติเพื่อให้บรรจุเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผน ตามกระบวนการขั้นตอนการทำที่ชัดเจน

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบ (Check) หมายถึง ตรวจสอบเพื่อต้องการทราบถึงการเปลี่ยนแปลงหลังลงมือทำแล้ว ว่าถูกต้องตามขั้นตอนหรือเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดหรือไม่ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่ 4 การแก้ไข (Act) หรือลงมือแก้ไข (Corrective Action) หมายถึง เมื่อผลของการดำเนินงานออกมาชัดเจนแล้ว และสามารถประเมินผลลัพธ์ได้ว่าบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือไม่อย่างไร และทบทวนการดำเนินงานที่ผ่านมาว่า พบปัญหาอุปสรรคอันใดที่ต้องนำมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้ดีขึ้นในอนาคต และนำข้อมูลไปประกอบการดำเนินงานในครั้งต่อไป การปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินงานดังกล่าวแสดงภาพประกอบที่ 2.10 วงล้อ Deming



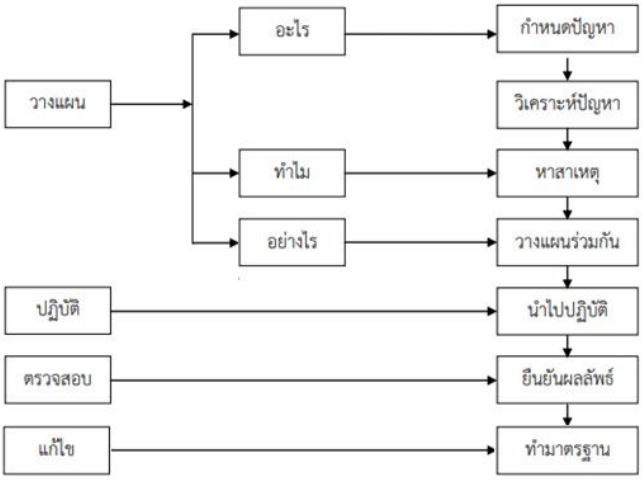
ภาพที่ 2.10 วงล้อ Deming

ที่มา: Melnyk and Denzler (1996)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

การจัดการคุณภาพจะประสบความสำเร็จได้ ต้องเป็นการกระทำทั่วทั้งองค์กร เพราะการจัดการคุณภาพเป็นปรัชญาสำหรับองค์กรและคนทุกคนในนั้น

สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์ (2542) อธิบายว่า จุดหมายที่แท้ของวงจรคุณภาพ (PDCA) ว่าเป็นกิจกรรมพื้นฐานในการบริหารคุณภาพนั่นมิใช้เพียงแค่การปรับแก้ผลลัพธ์ที่เบี่ยงเบนออกไปจากเกณฑ์มาตรฐานให้กลับมาอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องการเท่านั้น แต่เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงในแต่ละรอบของ PDCA อย่างต่อเนื่องเป็นระบบและมีการวางแผน PDCA ที่ม้วนไต่สูงขึ้นเรื่อย ๆ วงจรควบคุมคุณภาพ PDCA มีภารกิจหลัก 4 ขั้นตอนดังนี้



ภาพที่ 2.11 กระบวนการ PDCA

ที่มา: สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์ (2542)

ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Plan) การวางแผนงานจะช่วยพัฒนาความคิดต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่รูปแบบที่เป็นจริงขึ้นมาในรายละเอียดให้พร้อมในการเริ่มต้นลงมือปฏิบัติแผนที่ดี ควรมีลักษณะ 5 ประการ ได้แก่ 1) อยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง (Realistic) 2) สามารถเข้าใจได้ (Understandable) 3) สามารถวัดได้ (Measurable) 4) สามารถปฏิบัติได้ (Behavioral) 5) สามารถบรรลุผลสำเร็จได้ (Achievable)

ขั้นตอนที่ 2 ปฏิบัติ (Do) ประกอบด้วยการทำงาน 3 ระยะ คือ

1. การวางแผนกำหนดการ ประกอบด้วย 1) การแยกกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องการกระทำ 2) กำหนดเวลาที่คาดว่าต้องใช้ในกิจกรรมแต่ละอย่าง 3) การจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

2. การจัดการแบบแมทริกซ์ (Matrix) การจัดการแบบนี้สามารถช่วยดึงเอาผู้เชี่ยวชาญหลายแขนงจากแหล่งต่างๆ มาได้ และเป็นวิธีช่วยประสานระหว่างฝ่ายต่างๆ

3. การพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานของผู้ร่วมงาน ประกอบด้วย 1) ให้ผู้ร่วมงานเข้าใจถึงงานทั้งหมดและทราบเหตุผลที่ต้องกระทำ 2) ให้ผู้ร่วมงานพร้อมในการใช้ดุลพินิจที่เหมาะสม 3) พัฒนาจิตใจให้รักการร่วมมือ

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบ (Check) การตรวจสอบทำให้รับรู้สภาพการณ์ของงานที่เป็นอยู่เปรียบเทียบกับสิ่งที่วางแผน ซึ่งมีกระบวนการดังนี้ 1) กำหนดวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ 2) รวบรวมข้อมูล 3) การทำงานเป็นตอนๆ เพื่อแสดงจำนวน และคุณภาพของผลงานที่ได้รับในแต่ละขั้นตอนเปรียบเทียบกับที่ได้วางแผนไว้ 4) การรายงานจะเสนอผลการประเมินรวมทั้งมาตรการป้องกันความผิดพลาดหรือความล้มเหลว

ขั้นตอนที่ 4 การแก้ไขปัญหา (Act) ผลของการตรวจสอบหากพบว่า เกิดข้อบกพร่องขึ้นทำให้งานที่ได้ไม่ตรงตามเป้าหมายหรือผลงานไม่ได้มาตรฐานให้ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาตามลักษณะปัญหาที่ค้นพบคือ 1) ถ้าผลงานเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายต้องแก้ไขที่ต้นเหตุ 2) ถ้าพบความผิดปกติใด ๆ ให้สอบสวนค้นหาสาเหตุแล้วทำการป้องกัน เพื่อมิให้ความผิดปกตินั้นเกิดซ้ำอีกในการแก้ไขปัญหา เพื่อให้ผลงานได้มาตรฐานอาจใช้มาตรการ (1) การย้ำนโยบาย (2) การปรับปรุงระบบหรือวิธีการทำงาน (3) การประชุมเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน

จากหลักการวงจรคุณภาพที่กล่าวข้างต้นของนักวิชาการทั้ง 3 ท่าน สรุปได้ว่า วงจรคุณภาพ(PDCA) ประกอบด้วย การวางแผน (Plan) การดำเนินตามแผน (Do) การตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุงแก้ไข (Act) โดยการวางแผน การลงมือปฏิบัติตามแผนการตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้และหากไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหมายไว้ จะต้องทำการทบทวนแผนการโดยเริ่มต้นใหม่และทำตามวงจรคุณภาพซ้ำอีก เมื่อวงจรคุณภาพหมุนซ้ำไปเรื่อย ๆ จะทำให้เกิดการปรับปรุงงานและระดับผลลัพธ์ที่สูงขึ้น

2.2.5 คุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL)

คุณภาพการให้บริการถือเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรธุรกิจ ที่จะต้องปรับปรุง พัฒนา ทบทวนคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการนำไปสู่การตอบสนองความต้องการของลูกค้าจนได้รับความพึงพอใจหรือประทับใจในการให้บริการ ส่งผลให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น และมีความภักดีต่อองค์กร

2.2.5.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายแนวคิดและปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

Parasuraman et al. (1985) ให้ความหมายว่า การให้บริการที่มีคุณภาพเป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้การบริการประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะองค์กรที่มีรูปแบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกัน ทั้งนี้ เพราะคุณภาพในการบริการนั้นได้กลายเป็นข้อกำหนดหนึ่งที่ต้องนำมาพิจารณาในการเลือกรับบริการองค์กรต่างๆ

Lewis and Bloom (1983) ให้คำนิยามคุณภาพการให้บริการว่า เป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่า สอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

Parasuraman et al. (1988) ให้ความหมายคุณภาพการบริการว่า เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการและการรับรู้ที่มีต่อการบริการจริง โดยสร้างเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL และกำหนดมิติคุณภาพการบริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่

1. ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ (Tangibility)
2. ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ (Reliability)
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness)
4. ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นและน่าเชื่อถือ (Assurance)
5. ด้านความเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy)

Parasuraman et al. (1988) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การประเมินหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการให้บริการ โดยรวมเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบของผู้บริโภคระหว่างความคาดหวังของพวกเขาเกี่ยวกับคุณภาพบริการและการที่พวกเขาได้รับจริง

Gronroos (1990) ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า จำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

Corral and Brewetor (1999) ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อกำหนด หรือความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ

Kotler (2000) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นการแข่งขันทางธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่มาจากประสบการณ์เดิม เมื่อผู้รับบริการจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

Parasuraman et al. (1985) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการแล้วพบว่า ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพการบริการ “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้าได้รับรู้” เกิดจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่รับรู้จากประสบการณ์ที่เกิดขึ้น การประเมินคุณภาพดังกล่าว ลูกค้ามักพิจารณาจากเกณฑ์ที่คิดว่ามีความสำคัญ 10 ประการ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) การบริการที่อำนวยความสะดวกให้ด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า ไม่ให้ลูกค้าต้องรอนาน มีทำเลที่ตั้งอันเหมาะสมแสดงถึงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสั่งการ (Communication) มีการอธิบายที่ถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) พนักงานหรือบุคลากรที่ให้บริการมีความรอบรู้และความชำนาญในงานที่ทำอยู่ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าอย่างพอเพียง

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) พนักงานหรือบุคลากรต้องมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีและน่าเชื่อถือเป็นกันเองและมีวิจารณญาณ มีไหวพริบในการแก้ไขสถานการณ์ได้ดี

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) พนักงานหรือบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) การบริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) การบริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9. ความเข้าใจและรู้จักลูกค้าดี (Understanding knowing customer) การบริการที่ดีต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและใจใส่ลูกค้า

10. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibility) การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ การจัดสถานที่ให้สวยงาม สะอาด จนทำให้ลูกค้าสามารถให้คะแนนถึงคุณภาพการบริการได้ดีเยี่ยม

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2546) ให้ความหมายคุณภาพการบริการ (Quality service) ไว้ว่า การบริการที่ดีเลิศ (Excellent service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้า จนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Customer satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer royalty) คำว่า บริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการของลูกค้าคือ สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้าคือ สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่จนรู้สึกว่า การบริการนั้นเป็นบริการที่วิเศษมาก ประทับใจ คุ้มค่าแก่การ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตัดสินใจรวมทั้งคุ้มค่าเงิน ซึ่งสอดคล้องกับ พิสิทธิ์ พิพัฒน์โภคากุล (2549) อธิบายคุณภาพการให้บริการคือ การส่งมอบบริการตามความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายและธุรกิจอยู่รอด มิใช่เป็นการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ แต่เป็นการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เพราะว่าการให้บริการที่ดีที่สุดอาจต้องลงทุนสูงในการหา คนทำงาน การฝึกอบรมพนักงาน การตกแต่งสถานที่ การซื้อเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาร่วมใช้ รวมทั้งผู้รับบริการมีหลายกลุ่ม หากเราให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการที่มิใช่กลุ่มเป้าหมายของหน่วยงาน อาจเกิด ผลเสียได้ เช่น ขาดทุน เพราะผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายอาจไม่ใช้บริการเลยก็เป็นได้ และ ฉัตราพร เสมอใจ (2549) กล่าวถึงคุณภาพบริการว่า บริการที่มาจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถดี เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยและมีคุณภาพ ส่งผลให้บริการนั้นมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ต้นทุนของการบริการสูงตามไปด้วย และ ณัฐพัชร์ ล้อประเสริฐ (2549) ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า สิ่งใดก็ตาม ที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ และพูดถึงอยู่เสมอเมื่อได้ใช้สินค้าและบริการ ซึ่งไม่ได้คำนึงถึงแต่ประโยชน์การใช้สอย แต่รวมถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค ความประทับใจ ความพึงพอใจไปจนถึงความภักดีของลูกค้าธุรกิจต่างๆ จึงพยายามสร้างหรือหากลยุทธ์ทางการตลาดขึ้นมาเพื่อให้ตอบสนองความต้องการและเกิดความพึงพอใจ แต่การที่จะทำให้กลยุทธ์สำเร็จได้ ต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผู้รับบริการ เพื่อให้เข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่ธุรกิจ จัดให้ว่ามีความแตกต่างมากน้อยเพียงใด แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ช่องว่างดังกล่าวลดลง รวมถึง พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดีเหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์ เพื่อสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจด้านบวกและอยากกลับใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่นในทางที่ดี ส่งผลกระทบด้านบวกต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

สรุปความหมายของคุณภาพการบริการดังกล่าวข้างต้นได้ว่า คุณภาพของการบริการที่ลูกค้าได้รับรู้ จากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่รับรู้จากประสบการณ์ที่เกิดขึ้น มีการบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการของลูกค้าคือ สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนอง จนเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ เป็นความรู้สึกนึกคิดที่เกิดความประทับใจจนถึงความภักดีของลูกค้า มีความเชื่อถือเชื่อมั่นไว้วางใจ ในรูปแบบเวลา สถานที่ ลักษณะทางจิตวิทยา การประเมินหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการให้บริการ โดยรวมเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบของผู้บริโภคระหว่างความคาดหวังของพวกเขาเกี่ยวกับคุณภาพบริการและการที่พวกเขาได้รับจริง

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

2.2.5.2 เกณฑ์การพิจารณาและการประเมินคุณภาพการบริการ

การวัดคุณภาพการบริการ เป็นกระบวนการที่ผู้รับบริการใช้ประเมินคุณภาพการบริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายถึงกระบวนการในการวัดคุณภาพบริการของผู้รับบริการไว้ ดังนี้

Parasuraman et al. (1990) กล่าวว่า คุณภาพบริการประกอบด้วย 5 มิติหลัก ดังนี้

1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่า ได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดจนขึ้น

2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสมและได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการความสม่ำเสมอนี้ จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3) ความเชื่อมั่นในบริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้สามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดีใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้บริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

4) ความตอบสนองต่อความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง การแสดงถึงความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้บริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว

5) ความเอาใจใส่ในบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้บริการแต่ละคน

Buzzle and Gale (1985) กล่าวเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ ถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้บริการ เป็นผู้พิจารณาว่าอะไรที่เรียกว่า คุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้ดารบริการเกิดขึ้นอย่างไร ลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกันไปบ้าง

2. คุณภาพให้บริการ เป็นสิ่งที่องค์การจะต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุด โดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นโดยเจาะจง หรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้ การ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ให้บริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปได้ด้วยดีหรือไม่ดีก็ตาม

3. คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนใด การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นเรื่องที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับคือการปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อการให้บริการและการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ

4. คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการและการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ ในการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจะเป็นต้องมีความรู้และเข้าใจคำติชมผลงาน ซึ่งให้การนี้ ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ภายใต้ความมุ่งหวังที่จะให้บริการที่ออกมามีคุณภาพดี

5. คุณภาพการให้บริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้มารับบริการ ให้คำแนะนำและบริการอย่างตรงไปตรงมาอย่างเท่าเทียมกัน

6. คุณภาพการให้บริการ จะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายในองค์การที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์การที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้าและบุคลากรขององค์การได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง

7. คุณภาพการให้บริการ คือ การเตรียมความพร้อมของผู้ให้บริการ ในการรวบรวมข้อมูลจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ ที่ผ่านมา วางแผนล่วงหน้า กำหนดคุณลักษณะการบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือคิดค้นหาวิธีการบริหารที่แตกต่างจากคนอื่น ที่มีความโดดเด่นไม่เหมือนใคร และประเมินคุณภาพหลังการให้บริการพร้อมข้อเสนอแนะในการบริหาร เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไขการบริการให้มีคุณภาพ

8. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้บริการลูกค้าได้ตามความต้องการหรือตามที่คาดหวังไว้ได้มากน้อยแค่ไหน นำมาสู่ความพึงพอใจและความประทับใจในการบริการ และสามารถให้บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าได้

Parasuraman et al. (1985) จากการศึกษาเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของลูกค้า พบว่า เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการในมุมมองของผู้รับบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL (Service Quality)” ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ คือ

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การประเมินจึงต้องประเมินจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตน ซึ่งอยู่รอบๆ การให้บริการ โดยการประเมินจะเน้นใน 2 ส่วนคือ 1) เน้นที่อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เช่น โต๊ะให้บริการเก้าอี้สำหรับนั่งรอชั้นวางของป้ายหรือสัญลักษณ์ ฯลฯ 2) เน้นที่พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น การแต่งกายของพนักงาน ได้แก่ มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย สังเกตสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในที่ทำงานเพื่อพร้อมในการให้บริการ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับผู้รับบริการอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ โดยประเด็นที่ใช้ประเมินได้แก่ องค์กรได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้ เมื่อมีปัญหาสามารถแสดงออกถึงความจริงใจในการแกปัญหานั้น องค์กรให้การบริการที่ถูกต้องและเหมาะสม ตั้งแต่การให้บริการครั้งแรกก็ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้สัญญาไว้ ไม่มีประวัติในเรื่องความผิดพลาดในการให้บริการ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อการให้บริการ ซึ่งสะท้อนถึงความพร้อมและการเตรียมการที่ดีต่อการให้บริการลูกค้าและการให้ความสำคัญกับลูกค้า

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถ ทักษะ ความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคาราวะ นำไปสู่การสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มาใช้บริการได้มั่นใจในการบริการว่า สิ่งที่ได้มีความถูกต้องและเป็นธรรม มี 3 องค์ประกอบคือ

4.1 ความสามารถของพนักงาน หมายถึง ความรู้และทักษะในงานบริการของพนักงาน เพื่อนำความน่าเชื่อถือและความมั่นใจมาสู่ผู้รับบริการ

4.2 มารยาทของพนักงานที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการ ด้วยความสุภาพมีความเป็นมิตร แสดงกิริยาท่าทางที่บ่งบอกถึงความสนใจและให้ความสำคัญในการดูแลเอาใจใส่ รวมถึงทรัพย์สินของผู้รับบริการอย่างเต็มที่

4.3 ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ พนักงานต้องทำให้เกิดความรู้สึกถึงความปลอดภัยจากภัยอันตรายความเสี่ยงและความกังวลใจเมื่อมาใช้บริการ ซึ่งสามารถประเมินในประเด็นการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการคือ 1) พนักงานให้บริการโดยแสดงออกถึงการให้รู้สึกมั่นใจต่อการบริการ มีความรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ 2) พนักงานมีมารยาทที่ดีต่อผู้รับบริการทุกครั้งที่มาใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจและประทับใจต่อการให้บริการ ขณะเดียวกันพนักงานต้องมีความรู้ความสามารถและมั่นใจในการตอบข้อซักถามของผู้รับบริการได้อย่างเข้าใจและชัดเจน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่และให้ความสนใจในการให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละคน ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกัน สามารถประเมินได้จาก 1) การเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล และสามารถแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือในความแตกต่างกันได้ด้วยความเรียบร้อย 2) เปิดให้บริการในเวลาที่สะดวกแก่การมาใช้บริการ และใช้เวลาในการให้บริการอย่างคุ้มค่าในเวลาที่จำกัดได้ 3) ยึดหลักความสนใจ ใส่ใจ กระตือรือร้นในการให้บริการเป็นหัวใจสำคัญขององค์กร 4) พนักงานมีความเข้าใจในความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน และมองเป็นเรื่องปกติของมนุษย์ เรามีหน้าที่บริการสิ่งดี ๆ ตอบสนองความต้องการให้ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง

Steve and Cook (1995) กล่าวการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการส่วนใหญ่ จะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์การและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพให้บริการของหน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการ สามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการคือ 1) การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ 2) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ 3) ความน่าเชื่อถือไว้วางในของการให้บริการ 4) การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน 5) ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ 6) คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ 7) ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ 8) ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ 9) ความรวดเร็วในการให้บริการ

Krutz and Clow (1998) กำหนดเกณฑ์พิจารณาและการประเมินคุณภาพการบริการมีหลักการพิจารณา 3 ประการ ประกอบด้วย

1. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่ลูกค้าประเมินได้ยากกว่าคุณภาพของสินค้า

2. คุณภาพการให้บริการนั้น ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับผลผลิตของการให้บริการ และจะประเมินจากกระบวนการที่บริการนั้นเกิดขึ้น

3. คุณภาพการให้บริการเกิดจากการเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้กับระดับของการบริการที่ได้รับจริง

Zeithaml and Bitner (2003) แบ่งปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่ใช้วัดคุณภาพการส่งมอบบริการของผู้ให้บริการไว้ ทั้งหมด 5 ข้อดังนี้

1. สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง สภาพแวดล้อมทั่วไป ณ บริเวณสถานที่ที่การส่งมอบบริการนั้น ๆ เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการตกแต่งบรรยากาศ ที่จอดรถของสถานที่นั้นๆ ยังรวมไปถึงการแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานที่ทำการส่งมอบบริการนั้นด้วย

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการมีความเชื่อถือและไว้วางใจผู้ให้บริการว่า สามารถที่จะการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ซึ่งความ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

น่าเชื่อถือและไว้วางใจของผู้ให้บริการแต่ละคนย่อมไม่เท่ากัน ซึ่งวัดได้จากประสบการณ์ที่เคยลองใช้บริการหรืออาจวัดจากความรู้สึกที่สัมพันธ์ได้ครั้งแรกของผู้รับบริการ

3. ความรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง ช่วงเวลาที่ผู้ให้บริการสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความรวดเร็วคือ ความตั้งใจที่จะบริการ โดยที่ผู้ให้บริการบริการอย่าง กระตือรือร้น ซึ่งส่วนใหญ่การบริการที่รวดเร็วมาจากความพร้อมของพนักงาน และกระบวนการบริหารจากภายในองค์กร

4. การรับประกัน (Assurance) หมายถึง การที่สถานบริการนั้นมีหลักประกันว่า สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพแก่ผู้รับบริการได้ โดยพนักงานมีความรู้ความสามารถ ไม่ก้าวร้าว และยังรวมถึงมาตรฐานต่างๆ ของสถานที่บริการ การรับประกันผู้รับบริการอาจจะวัดคุณภาพจากรางวัลต่าง ๆ ที่ทางผู้ให้บริการเคยได้รับ

5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) หมายถึง การที่ผู้รับบริการต้องการได้รับความรู้สึกตนนั้นมีความสำคัญในสถานบริการ และผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างตั้งอกตั้งใจ สามารถบริการแก้ปัญหาต่างๆ ให้แก่ผู้รับบริการได้เป็นรายบุคคล และมีการสื่อสารกับลูกค้าได้เป็นอย่างดี ที่สำคัญควรเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการแต่ละคนเท่าๆ กัน ไม่เลือกปฏิบัติ

Zeithaml and Bitner (2003) ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นหรือสิ่งที่จับต้องได้ เช่น วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ อาคาร สถานที่ บุคคล เป็นต้น

2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการที่สัญญาไว้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด

3. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) การให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจและใส่ใจในการบริการอย่างเต็มที่และรวดเร็ว ถูกต้อง บริการอย่างทันท่วงที

4. ความไว้วางใจได้ (Assurance) ความรู้และมนุษย์สัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่แสดงออกทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ รวมถึงความรู้ความสามารถ ทักษะ ความมีกิริยามารยาทที่ดีงาม นำไปสู่ความน่าศรัทธา ความปลอดภัย และความไว้วางใจ

5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) การดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ มาจากการเข้าถึงการบริการและการสื่อสารจนเกิดความเข้าใจกัน ส่งผลให้เกิดมิตรภาพที่ดี

Peter and Donnelly (2004) คุณภาพการให้บริการ คือ การให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าหรือตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งโดยธรรมชาติของงานบริการลูกค้าไม่สามารถ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จับต้องได้ ทำให้มีความลำบากในการประเมินคุณภาพของบริการก่อนการซื้อ คุณภาพบริการจะเกิดขึ้นกับขบวนการเปรียบเทียบในจิตใจลูกค้าระหว่างกระบวนการให้บริการ และผลผลิตที่ลูกค้าคาดหวังจากกระบวนการให้บริการและผลผลิตที่ลูกค้าได้รับจริงจากการใช้บริการ เกณฑ์ที่ลูกค้าใช้ในการประเมินคุณภาพบริการ 5 ปัจจัย ดังนี้

1. การบริการที่เป็นรูปธรรม ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ การแต่งตัวเครื่องแบบ การตกแต่งสถานที่ เป็นต้น

2. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ

3. การตอบสนองต่อลูกค้า ความเต็มใจ ตั้งใจ ตื่นตัว ที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าให้บริการอย่างทันทีทันใดและรวดเร็ว

4. ความมั่นใจได้ในบริการ พนักงานให้บริการต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ ความสุภาพ ความเป็นมืออาชีพต้องสื่อสารออกมาให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ มีความมั่นใจไว้วางใจในการใช้บริการ

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ การดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนใจรับฟังปัญหาและเข้าใจความต้องการของลูกค้า

สรุปได้ว่า การบริการที่ดีต้องวัดคุณภาพการให้บริการได้ หรือจับต้องประสบการณ์ของผู้รับบริการได้ตลอดเวลา ธรรมชาติของงานบริการต่างกับสินค้า จะต้องวัดคุณภาพของคุณสมบัติได้ และวัดความรู้สึกในมาตรฐานความเชื่อถือ ความเชื่อมั่น ความไว้วางใจที่จับต้องเป็นรูปธรรมไม่ได้ มาตรฐานการให้บริการจะถูกผู้รับบริการวัดออกมาว่า คุณภาพดีหรือไม่ จากสัดส่วนของความคาดหวัง ก่อนได้รับการบริการเทียบกับความพอใจที่ได้รับจริง กรณีผู้รับบริการไม่พอใจแสดงว่าการให้บริการ ณ จุดสัมผัสผู้รับบริการ เป็นวิธีโบราณหรือหล้าสมัยจึงไม่ทันความคาดหวังล่วงหน้าของผู้รับบริการ กรณีผู้รับบริการประทับใจแสดงว่า พนักงานบริการดี ดังนั้น การบริการที่ดี มีแนวทางการปฏิบัติตามขั้นตอน มีมาตรฐานการปฏิบัติ จึงจะสามารถวัดคุณภาพตามประสบการณ์ที่ผู้รับบริการได้รับจริง เพื่อช่วยให้หน่วยงานผู้รับบริการสามารถจับต้องประสบการณ์ของผู้รับบริการได้ตลอดเวลา

ยุพาวรรณ วรรณวณิชย์ (2548) กล่าวถึงปัจจัยที่ลูกค้าใช้ประเมินคุณภาพบริการ (Service quality) ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ดังนี้

1. รูปลักษณ์ (Tangible) ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เนื่องจากบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีลักษณะทางกายภาพให้จับต้องได้ ผู้บริโภคจึงใช้สภาวะแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตนอยู่รอบๆ บริการในการประเมิน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

2. ความไว้วางใจ (Reliability) โดยทั่วไปแล้วความไว้วางใจจะสะท้อนมาจากความสม่ำเสมอและความสามารถในการปฏิบัติงานว่า สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้เป็นระยะเวลานานหรือไม่ การเก็บค่าธรรมเนียม การโอนเงินหรือค่าบริการต่างๆ ถูกต้องหรือไม่ สามารถรักษาระดับการให้บริการได้ตลอดเวลาหรือไม่ คุณภาพมีการแปรไปตามการให้บริการแต่ละครั้งหรือไม่

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่ช่วยเหลือลูกค้าให้บริการทันทีทันใดและรวดเร็วฉับไว ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพร้อมของพนักงานที่จะให้บริการ ถ้าพนักงานเอาแต่พูดคุยกันเอง โดยละเลยความต้องการของลูกค้าแสดงว่าพนักงานยังไม่พร้อมที่จะตอบสนองลูกค้า

4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง พนักงานต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงานและความปลอดภัยเมื่อมารับบริการ เพื่อนำความเชื่อถือและมั่นใจไปสู่ลูกค้า

5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง องค์กรมีการดูแลเอาใจใส่ เข้าใจความต้องการของลูกค้าและให้บริการตรงกับความต้องการ

และได้อธิบายถึงลักษณะเฉพาะของการบริการ 5 ประการ ดังนี้ (ยุพาวรรณ วรรณวณิชย์, 2548)

1. ความไม่มีตัวตน (Intangible) การบริการไม่สามารถมองเห็น จับต้องและสัมผัสไม่ได้ (Abstract) โดยใช้ประสาททั้ง 5 บริการไม่สามารถแยกเป็นชิ้นส่วนเหมือนสินค้าได้ การที่ลูกค้าจะทราบว่าการบริการดีหรือไม่ดีนั้น ลูกค้าอาจจะพิจารณาจากองค์ประกอบต่าง ๆ เมื่อนำมาใช้กับการศึกษาครั้งนี้ อาจหมายถึง ความสุภาพและมีน้ำใจของพนักงาน พนักงานสำนักงานให้บริการลูกค้าได้ถูกต้องและรวดเร็ว ตลอดจนสถานที่ องค์กรเตรียมไว้เพื่อให้บริการ เมื่อบริการไม่สามารถสัมผัสได้ก่อนการตัดสินใจซื้อทำให้เป็นการยากสำหรับลูกค้าที่จะประเมินคุณภาพหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับ ดังนั้น องค์กรจึงต้องสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับลูกค้าผ่านลักษณะกายภาพที่ลูกค้าสัมผัสได้ เช่น ลักษณะการออกแบบภายนอกของสำนักงาน สถานที่ให้บริการให้ดูมั่นคง แข็งแรง อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ บุคลิกท่าทางลักษณะการแต่งกายของพนักงาน ซึ่งการจะเลือกใช้ลักษณะทางกายภาพใดนั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะประเภทของบริการ

2. ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (Inseparability) พนักงานสำนักงานบัญชีและลูกค้า ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ การผลิตและการบริโภค การบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ไม่เหมือนสินค้าที่สามารถผลิตเก็บไว้เป็นสินค้าคงคลังได้ กล่าวคือ พนักงานหนึ่งรายจะสามารถบริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากการขายบริการ เป็นการขายตรงจากพนักงานไปยังลูกค้า ลักษณะเช่นนี้ มีผลทำให้ธุรกิจบริการทำได้ในขอบเขตที่จำกัด เนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องของเวลา

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

3. ไม่แน่นอน (Variability) เป็นลักษณะสำคัญของการบริการ ซึ่งบริการแต่ละครั้งจะมีความแตกต่างไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ให้บริการ เมื่อไหร่ ที่ไหน อย่างไร ผู้รับบริการรายหนึ่งจะรู้สึกว่าพนักงานรายนี้บริการได้ดีประทับใจ แต่พอมาใช้บริการในครั้งต่อไป ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่สำนักงานใกล้ปิดทำการ พนักงานอาจรีบร้อนอยากกลับบ้านจึงบริการไม่ดีเท่าที่ควร ดังนั้นจึงเป็นการยากที่ลูกค้าจะประเมินคุณภาพก่อนการตัดสินใจใช้บริการ สำนักงานจึงต้องวางแผนควบคุมคุณภาพการบริการ โดยการคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงาน รวมทั้งตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า เช่น การรับคำแนะนำการสำรวจลูกค้า เพื่อให้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การบริการต้องอาศัยคนในการให้บริการเป็นสำคัญ หากไม่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง พนักงานก็จะว่างงานหรือการบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ในคลังสินค้าเหมือนสินค้าอื่นได้ ถ้าความต้องการในการใช้บริการกับสำนักงานมีสม่ำเสมอการให้บริการของสำนักงานจะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะของความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา

5. ไม่สามารถเป็นเจ้าของได้ (Ownership) ลูกค้าไม่สามารถเป็นเจ้าของได้ราคาและค่าบริการที่จ่ายไปให้แก่สำนักงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งการบริการในขณะนั้น เมื่อได้รับบริการจากสำนักงานเสร็จสิ้นแล้วเป็นอันเสร็จสิ้น ไม่อาจครอบครองบริการนั้นได้ตลอดไป ซึ่งเป็นข้อแตกต่างพื้นฐานระหว่างสินค้าและบริการ ซึ่งถ้าเป็นสินค้าเมื่อซื้อสินค้าแล้วสินค้านั้นก็จะเป็นกรรมสิทธิ์ของลูกค้าตลอดไป

2.2.5.3 การประเมินคุณภาพการบริการ 5 มิติ (Five dimension of service quality)

ภาพที่ 2.12 การประเมินคุณภาพการบริการ

ที่มา: เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ (2560)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ความมีตัวตน (Tangibles) รูปร่างทางกายภาพที่สัมผัสได้ของการบริการเช่น รูปลักษณ์ทางกายภาพ อาคาร วัสดุอุปกรณ์ การบริการที่ดี การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ เตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก และสวยงามและสะอาด งานบริการเป็นงานที่ไม่สามารถกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ งานบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้ (Intangibles) จึงต้องสร้างความมีตัวตน บริการเป็นงานที่ต้องตอบสนองในทันที (เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ, 2560)

ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) ความคงเส้นคงวาและความไว้วางใจได้ในการใช้งาน ความสามารถของการบริการที่จะปฏิบัติงานได้ตรงเวลาครบถ้วนและเป็นไปตามต้องการ สม่ำเสมอ (Consistency) สามารถใช้บริการได้ตลอดและพึ่งพาได้ (Dependability) เมื่อผู้ใช้ต้องการความช่วยเหลือ (เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ, 2560)

การตอบสนองทันที (Responsiveness) ความพร้อมของหน่วยงานบริการและผู้ปฏิบัติงานให้บริการ ที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทีที่ต้องการ โดยไม่ปล่อยให้ต้องรอนาน ควรเน้นในเรื่องของการส่งเสริมในเรื่อง ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา การติดต่ออย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี (เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ, 2560)

ความเชื่อถือได้ (Assurance) ความรู้และความสามารถของผู้ให้บริการที่จะสื่อสารให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจและความเชื่อมั่นการที่ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าคุ้มค่ากับเงินที่ใช้ไป และรู้สึกมั่นใจที่จะใช้บริการ ให้บริการผู้ใช้อย่างถูกต้องเช่น ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการโดยเท่าเทียมกัน และผู้ใช้บริการทราบว่า เราให้ความสำคัญต่อคำถามหรือข้อสงสัยของเขาเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการจำหรือระลึก ผู้ใช้บริการเป็นประจำได้ (เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ, 2560)

ความเอาใจใส่ (Empathy) การดูแลและการตั้งอกตั้งใจบริการลูกค้า การหลีกเลี่ยง อคติพยายามเข้าใจผู้ใช้บริการ การเข้าถึงง่ายใส่ใจความรู้สึกของลูกค้าบริการโดยคำนึงถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ เช่น การบริการเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One stop service) เพื่อช่วยประหยัดเวลา จะแสดงให้เห็นว่า ผู้ให้บริการมีการแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ การต้อนรับที่เหมาะสม บุคลิกภาพที่ดี ฉะนั้นการเข้าถึงบริการ (Access) (เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ, 2560)

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำผลการศึกษาของแต่ละท่านมาวิเคราะห์ร่วมด้วยดังนี้ กนกพร ลีลาเทพินทร์ และ พัชญา มาลือศรี (2554) ศึกษาเรื่องการประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการไม่พึงพอใจกับการบริการที่ได้รับหรือการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งนี้ ไม่มีคุณภาพดี พิจารณาในแต่ละมิติพบว่า ผู้รับบริการเห็นว่า มีคุณภาพในการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

การบริการ อยู่ในระดับปานกลาง แต่อีก 4 ด้าน คือ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ ผู้รับบริการเห็นว่า ไม่มีคุณภาพในการบริการที่ดี และพบอีกว่า ปัจจุบันโรงพยาบาลแห่งนี้ไม่สามารถทำให้ผู้รับบริการรับรู้การบริการครอบคลุมทั้ง 5 ด้านได้ และ ประไพพิศ สวัสดิ์รัมย์ (2559) ศึกษาเรื่องระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมือง และอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า การจัดตั้งในรูปของบริษัทและกิจการเจ้าของคนเดียวมากที่สุด และมีการให้บริการหลักเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีเพื่อเสียภาษีอากร ถือเป็นรายได้หลักของธุรกิจ ลักษณะโครงสร้างองค์การเป็นการบอกกล่าวหน้าที่ความรับผิดชอบด้วย วาจา ไม่มีแผนการจัดองค์การและไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ส่วนสายการบังคับบัญชามากที่สุดคือ ผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้า และพนักงาน และการจัดแบ่งภาระงาน มีการจัดแบ่งตามกลุ่มลูกค้ามากที่สุด สำหรับคุณลักษณะตามองค์ประกอบทั้งสองอำเภอ ผู้บริหารและพนักงานบัญชีมีความเห็นเหมือนกันคือ สำนักงานบัญชีของตนมีคุณลักษณะตามองค์ประกอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า และการจัดการเอกสาร รวมถึงมีคุณลักษณะตามองค์ประกอบที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความรับผิดชอบของผู้บริหาร การจัดการทรัพยากร การปฏิบัติงานและการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี ส่วน โสภาพรรณ ไชยพัฒน์ (2560) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพบริการอยู่ระดับมาก ตามลำดับคือ 1) ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า 2) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 3) ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี 4) ด้านการดูและเอาใจใส่ต่อลูกค้า และ 5) ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และ กมลวิช วงศ์สาย และคณะ (2562) ศึกษาคุณภาพการบริการด้านบัญชีกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย พบว่า คุณภาพการบริการด้านบัญชีโดยรวม (TAQ) และรายด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นจรรยาบรรณและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (ER) ด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ (ME) ด้านความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ (PS) ด้านการตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพ (EM) และด้านประสิทธิภาพของการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ (EI) ส่งผลกระทบทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย (TOS)

สรุปผลการศึกษาทั้ง 4 ท่านต่างให้ความสำคัญกับการให้บริการลูกค้า การตอบสนองความต้องการ จนให้ลูกค้าพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลักในการประเมินคุณภาพการบริการและความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ และจรรยาบรรณการบริการ ถือเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจของลูกค้าต่อการให้บริการ เป็นความรับผิดชอบของผู้ให้บริการจนผู้บริการรับรู้ สัมผัสได้จนเกิดความประทับใจต่อการให้บริการ สิ่งเหล่านี้สามารถนำไปสู่ความสำเร็จองค์กรในการพัฒนาอย่างยั่งยืนได้

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จากการรวบรวมแนวคิดและทฤษฎีปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชี ดังที่กล่าวมาข้างต้น ตลอดจนแนวคิดของตลาดหลักทรัพย์ที่ได้นำเสนอกระบวนการหลักในการขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความยั่งยืนระดับองค์กรที่ประกอบด้วย 5 กระบวนการนั้น มีความเหมาะสมและสามารถนำมาเป็นกรอบในการศึกษา เพื่อนำไปสู่การสร้างความสำเร็จที่ยั่งยืนให้เกิดขึ้นในสำนักงานบัญชีได้ และภายใต้ความยั่งยืนนั้นไม่ส่งผลกระทบต่อสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมของประเทศด้วย และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติและสภาวการณ์ปัจจุบันให้ความสำคัญกับการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างมีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ ควบคู่กับการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการดำเนินธุรกิจโดยปกติ โดยใช้กระบวนการหลักในการขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความยั่งยืน 5 กระบวนการ ตามตารางที่ 2.2 ดังนี้

ตารางที่ 2.2 แนวคิดของนักวิชาการและนักวิจัยที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ผลงานวิจัย	บริบทขององค์กร	นโยบายด้านความยั่งยืน	กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน	การขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ	คุณภาพการให้บริการ
เฉลิมพร ทองบุญชู (2560)	-	/	/		
ชลิดา ลิ้นจี่ (2563)	/	-	/		
ผ่องใส เพ็ชรรักษ์ และ ศิรัตน์ แจ้งรักษ์สกุล (2558)	/	/	-		
เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2560)	-	/	-		
วัชนีพร เศรษฐสักโก (2550)	/	/	/		
สุธีรา ทิพย์วิวัฒนาพจนา (2560)	-	/	/		
สุธีรา อะทะวงษา (2556)	-	/	/		
สุวเนตร ธงยศ (2552)	-	/	/		
อรรจน์คชา สมกล้า (2553)	/	-	/		
Jeppesen (2005)	-	/	-		
Moore and Manring (2009)	/	/	/		
Siddiqui et al. (2007)	-	/	/		
สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์ (2542)				/	
วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2545)				/	
Melnyk and Denzler (1996)				/	
Demingin Mycoted (2004)				/	

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ผลงานวิจัย	บริบทขององค์กร	นโยบายด้านความยั่งยืน	กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน	การขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ	คุณภาพการให้บริการ
กนกพร ลีลาเทพินทร์ และคณะ (2554)					/
ประไพพิศ สวัสดิ์รัมย์ (2559)					/
โสภาพรรณ ไชยพัฒน์ (2560)					/
กมลวิช วงศ์สาย และ คณะ (2562)					/

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ได้ต้องมีการบูรณาการและขับเคลื่อนอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งสามารถทำได้หลายรูปแบบตามบริบทของแต่ละองค์กร ซึ่งหลักการและแนวคิดการพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน เป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นจากวิกฤตการณ์ของโลก เพื่อลดผลกระทบจากวิกฤตการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และการจะสร้างความสมดุลให้เกิดขึ้นได้จึงต้องมีการวางแผนระยะยาว และต้องมีแผนการประเมินความเสี่ยงทางธุรกิจ ในการกำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้บริโภคและนักลงทุนในอนาคตที่ชัดเจน สำหรับกรอบในการศึกษาเบื้องต้น ผู้วิจัยได้นำกระบวนการหลักที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความยั่งยืนได้ 5 ประการ ดังที่กล่าวมาข้างต้น

2.2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้รวบรวมผลงานวิจัยการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาความยั่งยืนได้ดังต่อไปนี้

จากงานวิจัยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย พบว่า คุณสมบัติของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี มีค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพมากที่สุด รองลงมาคือ ทักษะในวิชาชีพ และความรู้ในวิชาชีพ โดยผู้ทำบัญชีมีค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพดีมาก และมีความซื่อสัตย์ดีที่สุด รองลงมาคือ มีความใส่ใจและการรักษาความลับ ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบัญชี และมีความรับผิดชอบต่อสังคม (เพ็ญธิดา พงษ์ธานี, 2552) และผลการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า (1) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (2) การจัดการความรู้ (3) ความรับผิดชอบต่อสังคม (4) นวัตกรรม และ (5) ความได้เปรียบในการแข่งขัน มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานสำนักงานบัญชีอย่างมาก (ศจีรัตน์ เมธีสุวภาพ และคณะ, 2558) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเติบโตที่ยั่งยืนของธุรกิจครอบครัวในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า ความได้เปรียบใน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

การแข่งขันของธุรกิจครอบครัว วัฒนธรรมของธุรกิจครอบครัว ภาวะผู้นำของธุรกิจครอบครัว การจัดการเชิงกลยุทธ์ คณะกรรมการครอบครัวและคณะกรรมการบริหาร เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเติบโตที่ยั่งยืนของธุรกิจครอบครัว (อำพล นววงศ์เสถียร, 2551)

รวมถึงผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อรองรับเศรษฐกิจยุคดิจิทัลในประเทศไทย พบว่า อิทธิพลทางตรงที่ส่งผลต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจคือ ความยั่งยืนของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ สำหรับการบริหารทรัพยากรบุคคลและการบริหารจัดการการตลาดนั้น เป็นอิทธิพลทางอ้อมต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจ สรุปได้ว่า ถ้าผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถเข้าถึงบริการของภาครัฐได้โดยมีระบบเทคโนโลยีช่วยบริหารจัดการ มีเงินทุนหมุนเวียนต้นทุนต่ำ สินค้าที่ผลิตมีคุณภาพได้มาตรฐาน ผู้ประกอบการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ให้เกิดความแตกต่าง โดยใช้การตลาดแบบดิจิทัลคือ ระบบ online หรือ e-commerce ช่วยให้ธุรกิจสามารถแข่งขันได้ทั่วโลกและยั่งยืนในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล (นันทพร ดำรงพงศ์, 2561)

จากงานวิจัยการศึกษาผลกระทบของศักยภาพการบริหารจัดการที่มีผลต่อการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชี มีศักยภาพการบริการจัดการโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการทำงานเป็นทีม เช่น กิจการมุ่งเน้นเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดอย่างเสรีในการทำงาน กิจการมุ่งเน้นส่งเสริมให้บุคลากรมีความไว้เนื้อเชื่อใจ เคารพและให้เกียรติเพื่อร่วมงานอย่างจริงใจ และกิจการให้ความสำคัญกับบุคลากร โดยให้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา เมื่อเกิดข้อขัดแย้งในการทำงาน เช่น กิจการมุ่งเน้นให้มีการปรับปรุงฐานข้อมูลให้ทันสมัยเพื่อใช้ประกอบในการตัดสินใจ กิจการมุ่งเน้นให้บุคลากรทุกระดับตั้งแต่ผู้บริหารจนถึงผู้ปฏิบัติงาน มีการเรียนรู้งานอยู่ตลอดเวลา และกิจการมุ่งเน้นสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับได้รับการเรียนรู้ เพื่อใช้ในการปรับปรุงตัวเองและพัฒนาการทำงาน ผลการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านกระบวนการภายใน เช่น กิจการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานในแต่ละรอบเวลา เพื่อการเรียนรู้และพัฒนากลยุทธ์ กิจการแจ้งนโยบายและแนวทางการทำงานอย่างเป็นรูปธรรมนำไปปฏิบัติได้จริงในทุกระดับ และกิจการมุ่งบริการเป็นเลิศและตรงต่อเวลา เป็นต้น ด้านลูกค้า เช่น กิจการให้ความสำคัญกับลูกค้าเก่า พร้อมกับแสวงหาลูกค้าใหม่กิจการสนับสนุนให้พนักงานบริการลูกค้าโดยเน้นความชื่นชอบของลูกค้า เพื่อให้เกิดความประทับใจและกิจการให้ความสำคัญสนใจและเอาใจใส่ต่อคำติชมของลูกค้า (พรทิพย์ ไชยสมศรี, 2550) และการศึกษาผลกระทบของศักยภาพทางนวัตกรรมที่มีต่อความเป็นมืออาชีพและความสำเร็จขององค์กรของสำนักงานบัญชีในเขตภาคกลาง

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พบว่า ผู้บริหารสำนักงานบัญชี มีศักยภาพทางนวัตกรรม ด้านการเรียนรู้ ด้านการวิจัยและพัฒนา ด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ ด้านการตลาด ด้านองค์กร และด้านกลยุทธ์ และผู้บริหารมีความเป็นมืออาชีพ ด้านเทคนิควิธีการที่ยอดเยี่ยม ด้านพนักงานที่มีความสามารถ ด้านผู้บริหารที่ชาญฉลาด ด้านการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และด้านการบริการเป็นเลิศ และผู้บริหารสมารถบริหารความสำเร็จขององค์กร ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และด้านการเงิน ส่วนผู้บริหารสำนักงานบัญชีที่มีทุนเริ่มต้นที่ใช้ในการประกอบกิจการแตกต่างกัน (ปิยธิดา สายสุทธิ์, 2554)

จากงานวิจัยการศึกษากลยุทธ์การจัดการเพื่อความยั่งยืนของวิสาหกิจขนาดย่อมภาคการผลิตในจังหวัดสุรินทร์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การจัดการกับความยั่งยืนของวิสาหกิจขนาดย่อมภาคการผลิต มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลการศึกษาระดับการส่งผลของกลยุทธ์การจัดการที่มีผลต่อความยั่งยืน พบว่า มีการส่งผลอยู่ในระดับมาก โดยการจัดการบุคคล และด้านการวิจัยและพัฒนา ส่งผลต่อความยั่งยืน ตัวพยากรณ์ที่ทำนายได้ดีที่สุด คือ ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้น เพื่อให้เกิดความยั่งยืนของวิสาหกิจขนาดย่อม ผู้ประกอบการ ควรเน้นให้ความสำคัญกับการจัดการกลยุทธ์ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการวิจัยและพัฒนา ด้านการจัดการการตลาด และด้านการจัดการการผลิต (อรรจน์คชา สมกล้า, 2553) สอดคล้องกับการศึกษาลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการและลักษณะของการประกอบการที่มีผลต่อการเจริญเติบโตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทย พบว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการเจริญเติบโตของวิสาหกิจ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผู้ประกอบการที่มีกลยุทธ์เชิงรุกและการตลาด รวมทั้งลักษณะของสถานประกอบการที่ดี มีการพัฒนานวัตกรรมองค์กรด้วยการสร้างรูปแบบการบริการที่ทันสมัย โดยใช้องค์ความรู้ เทคโนโลยี เครือข่าย และเครื่องมือเพื่อนำมาปรับใช้ในการบริการและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (สุธีรา อะทะวงษา, 2556) และผลการศึกษากลยุทธ์เพื่อการแข่งขัน Competitive Strategies แนวคิดแรงกดดันทางการแข่งขัน (competitive forces) ของ Porter (1980) ได้เสนอการประเมินสถานการณ์ความรุนแรงการแข่งขันของธุรกิจไว้ 5 ด้าน เรียกว่า แรงกดดัน 5 ประการ (five forces) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ใช้ประเมินความรุนแรงในการแข่งขันโอกาสในการทำกำไร ประเมินความเข้มแข็งและโอกาสทางธุรกิจ ประกอบด้วย 1) แรงกดดันของการเข้ามายังอุตสาหกรรมของคู่แข่งขันรายใหม่ (new entrants) 2) แรงกดดันจากคู่แข่งขันรายเดิมในอุตสาหกรรม (segment rivalry) 3) แรงกดดันของสินค้าทดแทน (substitute) 4) แรงกดดันจากอำนาจการต่อรองของผู้ซื้อ (buyers) และ 5) แรงกดดันจากอำนาจการต่อรองของผู้จัดส่งวัตถุดิบ (suppliers) วิเคราะห์สถานการณ์ความรุนแรงทางการแข่งขันในตลาด รวมถึงการประเมินสภาพการแข่งขันของธุรกิจว่า อยู่ในสถานะผู้นำ ผู้ท้าชิง ผู้ตาม

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

หรือผู้เจาะตลาดส่วนเล็ก สำหรับกลยุทธ์ในการแข่งขันนั้น มีหลากหลายวิธีในการชนะคู่แข่งขัน จากแนวคิดของ Porter (1980) ที่ได้นำเสนอ 3 วิธี คือ 1) การเป็นผู้นำทางด้านต้นทุนรวม (overall cost leadership) 2) การสร้างความแตกต่าง (differentiation) และ 3) การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน(focus) ไม่ว่าผู้บริหารจะใช้วิธีใดก็ตามในการชนะการแข่งขันทางธุรกิจที่ดี ผู้บริหารต้องเปลี่ยนแปลงให้ทันตามภาวะปัจจุบัน และแก้โจทย์ปัญหาของการถูกคุกคามจากคู่แข่งให้รวดเร็วที่สุด อีกทั้ง ยังต้องหาแนวป้องกันและสร้างความเข้มแข็งในการตราสินค้าให้สามารถครองใจผู้บริโภคได้อย่างยั่งยืน (สุชนี เมธิโยธิน, 2556)

จากงานวิจัยการศึกษาการพัฒนาตัวแบบเชิงกลยุทธ์การจัดการธุรกิจอย่างยั่งยืนในอนาคตของวิสาหกิจขนาดใหญ่ พบว่า การจัดการธุรกิจอย่างยั่งยืนเป็นความสามารถขององค์กรในการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก โดยเน้นการจัดการเชิงกลยุทธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญของการจัดการธุรกิจอย่างยั่งยืนในอนาคต ได้แก่ ภาวะผู้นำ การกำกับดูแลและกลยุทธ์องค์กร การจัดการสิ่งแวดล้อม และความรับผิดชอบต่อสังคม เมื่อพิจารณาโครงสร้างเชิงสาเหตุของตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์ พบว่า ตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร คือ การจัดการสิ่งแวดล้อม ภาวะผู้นำ และการกำกับดูแลและกลยุทธ์องค์กร ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในฐานะที่เป็นผลลัพธ์สุดท้ายของตัวแบบวิจัย เห็นว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมได้รับอิทธิพลรวมสูงสุดจากภาวะผู้นำ รองลงมาคือ การจัดการสิ่งแวดล้อม และการกำกับดูแลและกลยุทธ์องค์กร โดยความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสำต่อการจัดการธุรกิจอย่างยั่งยืน เนื่องจากเกี่ยวข้องกับการยอมรับของผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งนี้ องค์กรขนาดใหญ่มีจุดแข็งในเรื่องภาวะผู้นำ ความพร้อมทางด้านบุคลากรและทรัพยากร และมีการจัดการสิ่งแวดล้อมและความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง สามารถต่อยอดไปสู่การจัดการธุรกิจอย่างยั่งยืนได้โดยกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสม (บุรณิน รัตนสมบัติ, 2557)

สอดคล้องกับการศึกษากลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในการส่งออกยางพาราไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า (1) คุณลักษณะของผู้ประกอบธุรกิจส่งออกยางพาราที่ประสบความสำเร็จส่วนมากขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพ ปัจจัยด้านการจัดองค์กรส่วนมากขึ้นอยู่กับวิธีปฏิบัติกลยุทธ์ การตลาดของธุรกิจส่งออกยางพาราส่วนมาขึ้นอยู่กับการส่งเสริมการตลาดและปัจจัยด้านความได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจส่งออกยางพาราส่วนมากขึ้นอยู่กับเทคโนโลยี (2) องค์ประกอบของปัจจัยคุณลักษณะของผู้ประกอบธุรกิจส่งออกยางพารา ด้านบุคลิกภาพ ปัจจัยด้านการจัดองค์กร วิธีปฏิบัติ กลยุทธ์การตลาด การส่งเสริมการตลาด ด้านเทคโนโลยี ทุกด้านมีค่าน้ำหนักมากที่สุด (3) อิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรงและทางอ้อมต่อความได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจ พบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ประกอบธุรกิจ (ทางตรง= 0.354 ทางอ้อม= 0.084 รวม=0.428)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปัจจัยด้านการจัดองค์กร (ทางตรง= 0.502 ทางอ้อม=0.146รวม=0.648) กลยุทธ์การตลาดของธุรกิจ (ทางตรง=0.315) (4) โมเดลสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ผ่านเกณฑ์ดีมาก (นวพร สังวร และ สุดาพร สาวม่วง, 2557) และการศึกษาเปรียบเทียบความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงาน พบว่า ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ปฏิบัติงานสอบบัญชี และระดับการศึกษาส่งผลกระทบต่อความรับผิดชอบของผู้นำ เช่น จำนวนลูกค้า และจำนวนผู้ช่วยผู้สอบบัญชี อีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลกระทบต่อความรับผิดชอบของผู้นำ (เพ็ญธิดา พงษ์ธานี, 2559)

จากงานวิจัยการศึกษากลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย พบว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยคุณลักษณะของผู้ประกอบการ การจัดการองค์กร และกลยุทธ์ทางการตลาด ได้รับอิทธิพลเชิงบวกโดยรวมกับกลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งได้รับอิทธิพลจากคุณลักษณะของผู้ประกอบการ การจัดการองค์กร และกลยุทธ์ทางการตลาดมีอิทธิพลทางตรง ซึ่งแบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีความสอดคล้องกลมกลืนโดยมีค่ากลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ประกอบไปด้วยคุณลักษณะของผู้ประกอบการ การจัดการองค์กร และกลยุทธ์ทางด้านการตลาด ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ประกอบการมากที่สุด ส่วนปัจจัยด้านการจัดการองค์กรและกลยุทธ์ด้านการตลาด ให้ความสำคัญควบคู่ในการบริหาร เพื่อก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน (ชลิดา ลิ้นจี่, 2563) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษากลยุทธ์การจัดการที่ยั่งยืนของธุรกิจขนาดกลางประเภทโรงแรมและที่พักในกรุงเทพมหานคร พบว่า 1) ตัวแปรด้านคุณลักษณะผู้ประกอบการ ด้านการตอบสนองความคาดหวังผู้มีส่วนได้เสีย ด้านกลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจ ด้านการจัดการธุรกิจ และด้านกลยุทธ์การจัดการที่ยั่งยืน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) กลยุทธ์การจัดการที่ยั่งยืนได้รับอิทธิพลทางตรงจากการจัดการธุรกิจ และกลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจ และ 3) กลยุทธ์การจัดการที่ยั่งยืนของธุรกิจ ประกอบด้วย 7 มิติ ได้แก่ มิติเศรษฐกิจด้านการเงิน มิติเศรษฐกิจด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม มิติสังคมด้านพนักงาน มิติสังคมด้านลูกค้า มิติสังคมด้านชุมชน มิติสิ่งแวดล้อมด้านพลังงาน และมิติสิ่งแวดล้อมด้านสิ่งแวดล้อม ดังนั้น ควรมุ่งเน้นการจัดการธุรกิจและกลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจ และดำเนินงานตามกลยุทธ์การจัดการที่ยั่งยืน เพื่อให้ธุรกิจมีศักยภาพ มีความสามารถในการแข่งขันและอยู่ได้อย่างยั่งยืน (บุหลันฉาย สมรรถนเรศวร์ และคณะ, 2561)

จากงานวิจัยการศึกษาการประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL พบว่า โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังในการบริการมากกว่าการรับรู้จากบริการที่ได้รับความคาดหวัง แสดงว่า ผู้รับบริการไม่พึงพอใจกับบริการที่ได้รับหรือการให้บริการของโรงพยาบาล ไม่มีคุณภาพในการให้บริการ พิจารณาในแต่ละมิติพบว่า

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปัจจัยความเป็นรูปธรรมของการบริการ การรับรู้ในการบริการมากกว่าความคาดหวัง แสดงว่ามีคุณภาพในการบริการ ส่วนด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ มีการรับรู้น้อยกว่าความคาดหวัง แสดงให้เห็นว่า ไม่มีคุณภาพในการบริการที่ดี และ ปัจจุบันโรงพยาบาลไม่สามารถทำให้ผู้รับบริการรับรู้การบริการครอบคลุมทั้ง 5 ด้าน ได้ ดังนั้น ผู้บริหารควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยลดช่องว่างที่ทำให้ระหว่างด้านการบริการที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ (กนกพร ลีลาเทพินทร์ และคณะ, 2554) และผลการศึกษาระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมือง และอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า สำนักงานบัญชีในอำเภอเมืองและอำเภอศรีราชา มีการจัดตั้งในรูปของบริษัทและกิจการ เจ้าของคนเดียวมากที่สุด ทุกสำนักงานบัญชีทั้งสองอำเภอ มีการให้บริการหลักเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีเพื่อเสียภาษีอากร ซึ่งถือว่าเป็นรายได้หลักของธุรกิจ ลักษณะโครงสร้างองค์การ เป็นการบอกกล่าวหน้าที่ความรับผิดชอบด้วย วาจา ไม่มีแผนการจัดองค์การและไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ส่วนสายการบังคับบัญชาที่มีมากที่สุดคือ ผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้า และพนักงาน และการจัดแบ่งภาระงาน มีการจัดแบ่งตามกลุ่มลูกค้ามากที่สุด สำหรับคุณลักษณะตามองค์ประกอบทั้งสองอำเภอ ผู้บริหารและพนักงานบัญชีมีความเห็นเหมือนกันคือ สำนักงานบัญชีของตนมีคุณลักษณะตามองค์ประกอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า และการจัดการเอกสาร รวมถึงมีคุณลักษณะตามองค์ประกอบที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความรับผิดชอบของผู้บริหาร การจัดการทรัพยากร การปฏิบัติงานและการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี (ประไพพิศ สวัสดิ์รัมย์, 2559) สอดคล้องกับผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ระดับคุณภาพบริการ อยู่ระดับมาก เรียงตามลำดับคือ 1) ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า 2) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 3) ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี 4) ด้านการดูและเอาใจใส่ต่อลูกค้า และ 5) ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี (โสภาพรรณ ไชยพัฒน์, 2560)

จากงานวิจัยการศึกษาปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า (1) ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี คือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเติบโต อยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพ ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของสำนักงานบัญชี (3) ปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพ ด้านการจัดการเอกสาร และด้านการจัดการทรัพยากร มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี (สุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พจนา, 2560) ซึ่งผลการศึกษาผลกระทบของภาพลักษณ์องค์กรที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรสำนักงานบัญชีในประเทศไทย พบว่า 1) ภาพลักษณ์องค์กรด้านความเลื่อมใสและศรัทธา มีผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จของ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

องค์กรโดยรวม 2) ภาพลักษณ์องค์กรด้านความเชื่อถือและยอมรับมีผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม 3) ภาพลักษณ์องค์กรด้านความคล่องตัวในการบริหารงานมีผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม (บุญช่วง ศรีธรราษฎร์, 2561) และผลการศึกษาความสามารถของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในการปฏิบัติตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพ ฉบับที่ 1 (TSQC1) ด้านการติดตามผล พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแตกต่างกัน ความสามารถในการปฏิบัติตามข้อกำหนด ด้านการติดตามผลของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแตกต่างกัน โดยข้อกำหนดด้านการติดตามผลขึ้นอยู่กับอายุ ประสบการณ์การปฏิบัติงานสอบบัญชี จำนวนลูกค้า และจำนวนผู้ช่วยผู้สอบบัญชี (เพ็ญธิดา พงษ์ธานี, 2562) รวมถึงการศึกษาคุณภาพการบริการด้านบัญชีกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย พบว่า คุณภาพการบริการด้านบัญชีโดยรวม (TAQ) และรายด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นจรรยาบรรณและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (ER) ด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ (ME) ด้านความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ (PS) ด้านการตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพ (EM) และด้านประสิทธิภาพของการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ (EI) ส่งผลกระทบทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย (TOS) (กมลวิช วงศ์สาย และคณะ, 2562)

การวัดความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนองค์กร ประกอบด้วย 4 ด้านคือ ด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล ผู้วิจัยได้รวบรวมผู้ศึกษางานวิจัยไว้ดังนี้

จากงานวิจัยการศึกษาศักยภาพทางนวัตกรรมที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรเพื่อนำไปสู่การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยเพื่อรองรับกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า ความมีศักยภาพทางนวัตกรรม ด้านการวิจัยและพัฒนา ด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ ด้านการตลาด และด้านองค์กร ตามลำดับ ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การให้ความสำคัญกับด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณเป็นอันดับแรก และเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จขององค์กรกับการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี พบว่า ความสำเร็จขององค์กรมีความสัมพันธ์กับการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี (กนกนันท์ โพธิปัญญา, 2559) และผลการศึกษาองค์กรแห่งความยั่งยืนจากฐานหลักเศรษฐกิจพอเพียงและจัดการทั่วทั้งองค์กร พบว่า ความพอเพียง ความมีเหตุผล การมีความรู้ และการมีคุณธรรม มีอิทธิพลต่อความยั่งยืนองค์กร และการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบประเมินผลการดำเนินการ และการวางแผนคุณภาพ เชิงยืนยันตัวแปรปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ ยืนยันองค์กรสู่ความยั่งยืน (เฉลิมพร ทองบุญชู, 2560) สอดคล้องกับการศึกษาการบริหารธุรกิจเพื่อความยั่งยืนอุตสาหกรรมอาหารทะเลแช่เยือกแข็งในประเทศไทย พบว่า ผู้บริหารระดับสูงเป็นแรงผลักดันภายในหลัก ที่อยู่เบื้องหลังการเริ่มต้นการเปลี่ยนแปลงองค์กร และมี

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บทบาทสำคัญในการส่งเสริมการบูรณาการคุณค่าทางนิเวศวิทยาในแผนธุรกิจและการปฏิบัติ วิธีการเรียนรู้ขององค์กรรวม ทั้งการฝึกอบรม การทำงานเป็นทีม และข้อมูลจากรายงานการปฏิบัติงาน จะถูกใช้โดยผู้บริหารระดับสูง สำหรับการบูรณาการนิเวศวิทยาคุณค่าลงในแผนธุรกิจและการปฏิบัติ ทำให้เกิดความเป็นไปได้ที่จะลดการต่อต้านในด้านการเปลี่ยนแปลงองค์กร การปรับปรุงประสิทธิภาพด้านสิ่งแวดล้อม และการเพิ่มผลประโยชน์ทางธุรกิจให้แก่บริษัท แสดงให้เห็นว่า ผลประโยชน์ทางธุรกิจในการปรับรูปแบบ เพื่อการยอมรับกับสิ่งแวดล้อมขององค์กร เป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่อยู่ในกระบวนการการสร้างการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร และสามารถนำไปใช้ในการสร้างงานวิจัยที่มีประสิทธิภาพในองค์กร ที่ซับซ้อนที่อยู่อาศัยอยู่ในแต่ละภูมิภาคและอุตสาหกรรม และการวิจัยต่อไป ควรเน้นความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมของการปฏิบัติการบัญชีเพื่อการจัดการสิ่งแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม (วัชนีพร เศรษฐสักโก, 2550)

จากงานวิจัยการศึกษาความรู้ความสามารถทางนวัตกรรมและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีที่มีต่อความสำเร็จขององค์การของบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ด้านการทำงานต้องเชื่อถือได้ ด้านงานสำเร็จทันเวลา และด้านผลงานได้มาตรฐานความรู้ความสามารถด้านนวัตกรรม ด้านวัฒนธรรมแห่งนวัตกรรม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านงานสำเร็จทันเวลา ประสิทธิภาพการทำงานด้านสำเร็จทันเวลามีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์การโดยรวม ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานด้านผลงานได้มาตรฐาน (สุวเนตร ธงยศ, 2552) และผลการศึกษารูปแบบการประสบความสำเร็จที่ยั่งยืนของผู้ประกอบการรายย่อยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประเทศไทย พบว่า ข้อมูลคุณลักษณะที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการมี 4 ด้าน คือ ความรู้ ทักษะการบริหาร ความตั้งใจ ทุน และประสบการณ์ และปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบการประสบความสำเร็จที่ยั่งยืนพบ 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ ปัจจัยทางด้านส่วนตัว และปัจจัยทางด้านการบริหาร และปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จที่ยั่งยืนประกอบไปด้วย 4 ปัจจัย คือ ด้านความรู้ทักษะการบริหาร ด้านทุน ความตั้งใจ และประสบการณ์ (ณัฐ อมรภิญโญ, 2556) ซึ่งผลการศึกษาถึงการจัดการองค์กรธุรกิจอย่างยั่งยืนของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย พบว่า เพศ, อายุ, ความยาวขององค์กร (Length of Organizations), การลงทุนจากต่างประเทศ, มูลค่าการลงทุน และการกระจายความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมให้กับประชาชนที่ได้รับ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยั่งยืนขององค์กร ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความยั่งยืนขององค์กร คือ ปัจจัยสภาพแวดล้อม (เพ็ญสว่าง ลีชลวัฒน์, 2551) ขณะที่ผลการศึกษาก้าวสู่ความยั่งยืนทางธุรกิจด้วยการเพิ่มผลผลิตการพัฒนาอย่างยั่งยืน พบว่า ได้รับการยอมรับในแวดวงธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ภาคธุรกิจจะสร้างการเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืน จากการไม่เบียดเบียน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยการปรับปรุงกระบวนการและระบบในการทำงาน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนในธุรกิจ โดยกรอบของความยั่งยืนจะครอบคลุมแนวคิดหลัก 3 ด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม มีความสอดคล้องกับแนวคิดของระบบการบริหารการผลิต อันได้แก่ 1) แนวคิดด้านวัตถุประสงค์การผลิตของ เฮนรี่ ฟอร์ด (Henry Ford) 2) แนวคิดของการบริหารการผลิตที่เน้นการเพิ่มผลผลิต 3) แนวคิดของระบบการผลิตแบบโตโยต้า (Toyota Production System: TPS) (ผ่องใส เพ็ชรรักษ์, 2555) สอดคล้องกับการศึกษาการบริหารจัดการอย่างยั่งยืนในโซ่อุปทานผลิตภัณฑ์รถยนต์นั่ง พบว่า 1) จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ในภาพรวมถึงปัจจัยที่มีผลต่อความยั่งยืนของผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ เมื่อมีการหมุนแกนปัจจัยโดยวิธี Varimax ได้ปัจจัยและมิติย่อยดังนี้ 1) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย มิติด้านการใช้ประโยชน์ทรัพยากร มิติด้านการปลดปล่อยมลพิษและมิติด้านของเสีย 2) ปัจจัยด้านเศรษฐกิจประกอบด้วยมิติด้านต้นทุน ด้านความยืดหยุ่นของผลิตภัณฑ์ และกระบวนการด้านการปฏิบัติการส่งมอบ มิติด้านเวลาการส่งมอบและมิติด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ 3) ปัจจัยด้านสังคมประกอบด้วยมิติด้านพนักงาน 2. ปัจจัยที่ส่งผลให้สถานประกอบการเกิดการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนเรียงตามลำดับวามคิดเห็นลำดับที่ 1 คือด้านสังคม ลำดับที่ 2 คือ ด้านเศรษฐกิจ ลำดับที่ 3 คือ ด้านสิ่งแวดล้อม (ผ่องใส เพ็ชรรักษ์ และ ศิรัตน์ แจ้งรักษ์สกุล, 2558)

งานวิจัยในต่างประเทศได้ทำการศึกษาคุณภาพกำไรและความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน พบว่า ตัวชี้วัดเกณฑ์คงค้างยิ่งสูง ยิ่งทำให้คุณภาพกำไรต่ำ เนื่องจากความแตกต่างของกำไรสุทธิทางบัญชีและกระแสเงินสดจากการดำเนินงาน (Bradshaw et al., 1999) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาคุณภาพกำไรของบริษัทเอกชนในประเทศอังกฤษ เปรียบเทียบวิธีการรับรู้ที่ไม่สัมพันธ์กับงวดเวลา พบว่า บริษัทในประเทศอังกฤษ ต้องมีการจัดทำบัญชีที่ยึดหลักกฎหมายในการตรวจสอบบัญชี มาตรฐานบัญชีและภาษีอากรอย่างเคร่งครัด (Ball, 2000) และผลการศึกษาการใช้ข้อมูลพื้นฐานในการประเมินคุณภาพกำไร: หลักฐานจากศูนย์กลางสำหรับการวิจัยทางการเงิน พบว่า หลักฐานสนับสนุนการวิเคราะห์สามารถทำนายการดำเนินงานที่ต่ำลงได้ การดำเนินงานที่ต่ำลงมีหลักฐานจากการเปลี่ยนแปลงในกำไรต่อหุ้น อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น และกำไรขั้นต้น ซึ่งการดำเนินงานที่ต่ำทำให้คุณภาพกำไรต่ำลงด้วย (Fairfield & Whisenant, 2001) รวมถึงผลการศึกษาถึงการบัญชีที่ยึดหลักความระมัดระวังคุณภาพกำไรและผลตอบแทนจากหุ้น พบว่า ดัชนี C-scores เป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพกำไร ซึ่งวิธีปฏิบัติทางการบัญชีแบบยึดหลักความระมัดระวังทำให้คุณภาพกำไรสูง คะแนนของคุณภาพกำไรสามารถใช้พยากรณ์ผลตอบแทนจากการลงทุนในหุ้น (Penman & Zhang, 2001) และผลการศึกษาอุตสาหกรรมข้ามชาติ สิ่งแวดล้อมและการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยมุ่งเน้นถึงการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม และศึกษาถึงกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

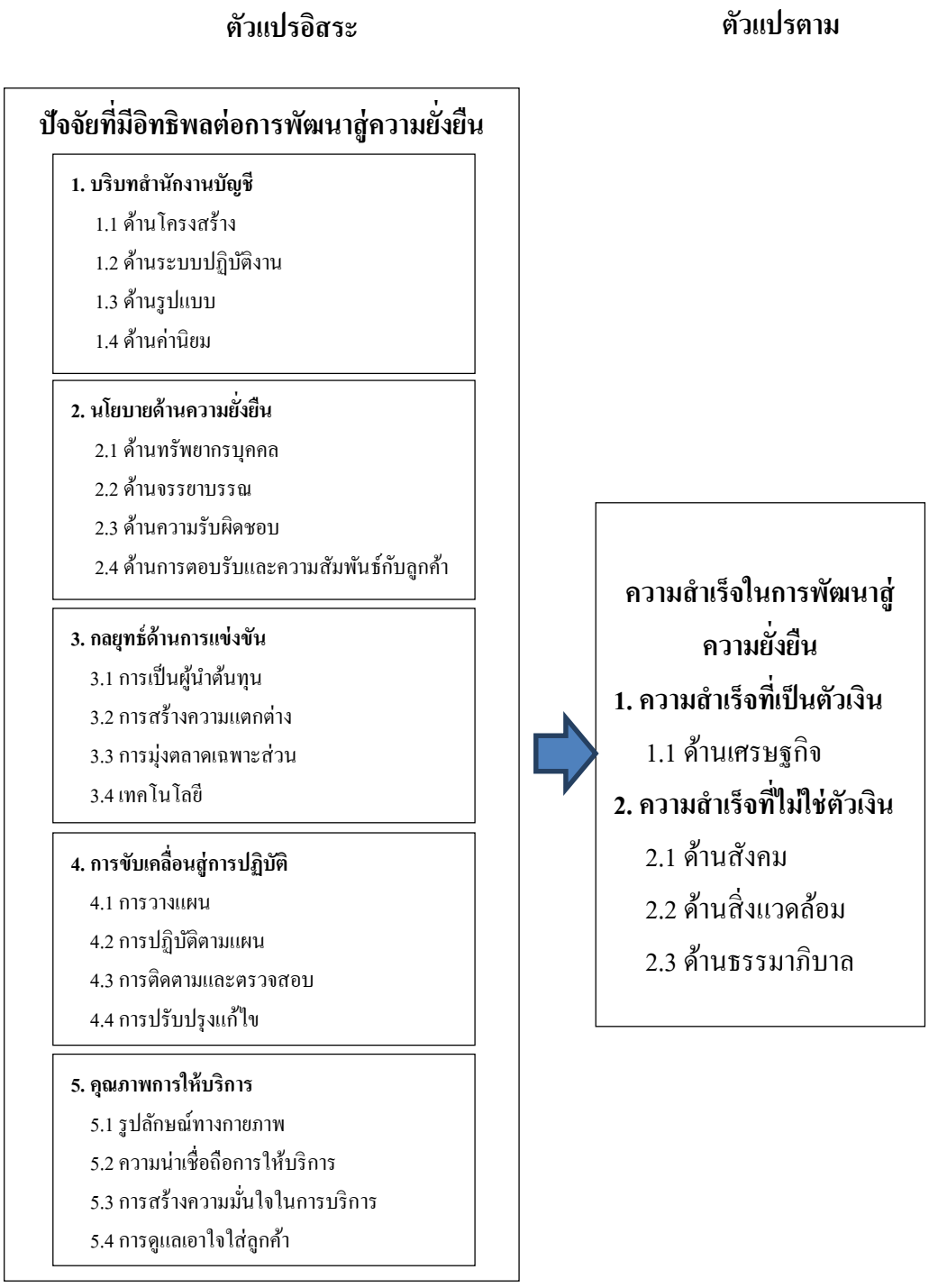
ขนาดย่อม โดยในส่วนของสิ่งแวดล้อมและการพัฒนานั้น มีผลกระทบมาจากนโยบายต่าง ๆ ของภาครัฐ นโยบายต่างๆ มีผลต่อสภาวะทางสังคมของอุตสาหกรรม ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านการพัฒนา (Jeppesen, 2005) ซึ่งผลการศึกษาถึงคุณภาพกำไรและผลตอบแทนต่อหุ้น พบว่า ตัวชี้วัดเกณฑ์คงค้างที่มีค่าเป็นบวกจำนวนยิ่งมาก ยิ่งทำให้คุณภาพกำไรลดลง (Chan et al., 2006)

จากงานวิจัยการศึกษาถึงการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมในอุตสาหกรรมประเทศอินเดีย ซึ่งผลิตภัณฑ์ที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมนั้นได้รับความนิยมไม่มากนัก แต่ยังคงมีผู้ให้ความสนใจอย่างต่อเนื่อง ใช้ตัวแปร 3 ตัว ในการทดสอบ ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านสังคม ซึ่งเป็นหลักการของความสมดุลธุรกิจยุคใหม่ (Three Bottom Line:TBL) ได้มุ่งเน้นการผลิตสินค้าที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมและปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อการผลิต เช่น ชั่วโมงการทำงานของพนักงาน การชดเชย ผลประโยชน์ในด้านความปลอดภัย ด้านสุขอนามัย และปัญหาแรงงานเด็ก ซึ่งเป็นปัจจัยด้านสังคม หลักการของความสมดุลธุรกิจยุคใหม่นั้น สามารถทำให้ศักยภาพในด้านการเงิน ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านสังคมเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากพนักงานมีความเห็นว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้นและทำให้เกิดการทำงานที่มีความสุขมากขึ้น เราถือว่าหลักการนี้ เป็นสิ่งที่ช่วยให้การผลิตสินค้าที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น เนื่องจากสามารถทำให้บรรยากาศในการทำงานมีความสมดุลและน่าทำยิ่งขึ้น (Siddiqui et al., 2007) สอดคล้องกับผลการศึกษาถึงกลยุทธ์ที่ทำให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนและได้รับผลประโยชน์มากที่สุด สามารถสรุปได้ 3 ข้อ ได้แก่ 1) การให้คุณค่าในการพัฒนาที่ยั่งยืนและเพิ่มการลงทุน 2) ทำการสร้างเครือข่ายในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้มีการใช้หลักการการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างกว้างขวาง และ 3) มีการให้ความรู้และทำการสนับสนุนผู้ที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทานให้เห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาที่ยั่งยืน การที่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะประสบความสำเร็จในด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนนั้นจะต้องมีเครือข่ายในการสนับสนุนการใช้กลยุทธ์ เพราะถ้าได้รับความร่วมมือจากหลาย ๆ ฝ่าย ช่วยลดการแข่งขันกันและเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาที่ยั่งยืน (Moore & Manring, 2009) และผลการศึกษาความเป็นเลิศของผู้สอบบัญชี พบว่า การดำเนินงานขององค์กรและความเป็นเลิศของผู้สอบบัญชี นำไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์ขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ และความสามารถของผู้สอบบัญชีภายในอากร ที่เป็นมืออาชีพช่วยสนับสนุนการตรวจสอบองค์กร และสามารถช่วยให้องค์กรมีผลประกอบการที่ดีขึ้น (Esi, 2013) รวมถึงผลการศึกษาความเป็นเลิศทางธุรกิจ พบว่า การปฏิรูปธุรกิจต่าง ๆ จะบรรลุผลได้ต้องอาศัยการประเมินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เป็นปัจจัยสำคัญในการปรับปรุงอย่างทั่วถึง ให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การให้ความสำคัญกับองค์กร ถือเป็นเรื่องสำคัญที่สุดในการประเมินความเป็นเลิศทางธุรกิจ และความเป็นเลิศทางธุรกิจสามารถสร้างผู้ปฏิบัติงาน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ให้มีความเป็นมืออาชีพ และเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับองค์กรที่จะมุ่งสู่ความเป็นเลิศอย่างต่อเนื่องได้ (Jankalova, 2014)

2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย



DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ภาพที่ 2.13 กรอบแนวคิดในการวิจัย

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง” เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนและปัญหา อุปสรรค ในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง โดยมีระเบียบวิธีวิจัยในการศึกษาดังต่อไปนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

3.2 วิธีวิจัยเชิงปริมาณ

3.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.3 วิธีการรวบรวมข้อมูล

3.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.3 วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

3.3.1 ผู้ให้ข้อมูลหลัก

3.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.3 วิธีการรวบรวมข้อมูล

3.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 กระบวนการการดำเนินงานวิจัย

3.1 รูปแบบการวิจัย

รูปแบบการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบแบบแผนวิธีวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยนำวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มาใช้ในการวิจัย (โยธิน แสวงดี, 2553) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณก่อน เพื่อให้ได้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในประเด็นข้อมูลภาพกว้างของชุดตัวแปรที่ส่งผลต่อกัน โดยการสอบถามความคิดเห็นและนำเสนอผลการวิเคราะห์แบบสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) จากนั้นวิเคราะห์ประเด็นที่เป็นจุดอ่อนหรือประเด็นที่เก็บข้อมูล

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ นำข้อมูลมาสร้างประเด็นคำถามสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ประกอบกับการศึกษาสืบค้นเอกสาร (Document Research) และเสนอเชิงเหตุและผลอย่างสอดคล้อง นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมาวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทั้ง 6 ข้อ

3.2 วิธีวิจัยเชิงปริมาณ

เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1-5 ดังนี้

ข้อ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบริบทสำนักงานบัญชีที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง

ข้อ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านนโยบายความยั่งยืนที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง

ข้อ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านกลยุทธ์การแข่งขันที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง

ข้อ 4 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง

ข้อ 5 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง

3.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้บริหาร หรือ รองผู้บริหาร หรือ เจ้าของ หรือ พนักงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง จำนวน 64 แห่ง โดยแบ่งออกเป็นผู้บริหาร 64 คน รองผู้บริหาร 64 คน เจ้าของสำนักงานบัญชี 64 คน และพนักงาน จำนวน 2,360 คน รวมจำนวนประชากร 2,552 คน

3.2.1.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

1) การสุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างสำหรับศึกษาข้อมูลในแต่ละประเด็นดังนี้

1.1) ประชากรที่ใช้เป็นผู้บริหารสำนักงานบัญชี รองผู้บริหารสำนักงานบัญชี เจ้าของสำนักงานบัญชี และพนักงานสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง จำนวน 64 แห่ง รวมประชากรจำนวนทั้งสิ้น 2,552 คน คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยสูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1973, pp. 727, 1088) ดังนี้

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

โดยที่ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกำหนดให้เท่ากับร้อย 5 (0.05%)

แทนค่าในสมการ

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$N = \frac{2,552}{1+(2,552)\ x(0.05)^2}$$

$$n = 345.79$$

1.2) จากประชากรเป้าหมาย จำนวน 2,552 คน ทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 345.79 คน เพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับและมีความถูกต้องสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 346 คน จากนั้นนำขนาดกลุ่มตัวอย่างสุ่มหาสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละกลุ่มในลำดับต่อไป

1.3) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม Cluster Sampling (Thompson, 1990) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างประชากรออกเป็นกลุ่มย่อย ๆ โดยเลือกพื้นที่ที่ตั้งสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยเป็นหน่วยของการสุ่มกลุ่มย่อย เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางเก็บข้อมูล เพราะกลุ่มตัวอย่างอยู่ในพื้นที่เดียวกัน และแต่ละกลุ่มไม่จำเป็นที่จะต้องเป็นที่รวมของสมาชิก โดยแบ่งสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 4 กลุ่ม ในการหาขนาดตัวอย่างของแต่ละกลุ่มได้ตามตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3.1 ขนาดกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม

กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร/คน	กลุ่มตัวอย่าง/คน
ผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพ	64	64
รองผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพ	64	64
เจ้าของสำนักงานบัญชีคุณภาพ	64	64
พนักงานสำนักงานบัญชีคุณภาพ	2,360	154
รวม	**2,552**	**346**

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือเชิงปริมาณคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับสอบถามผู้บริหาร หรือรองผู้บริหาร หรือ เจ้าของสำนักงานบัญชี หรือ พนักงานสำนักงานบัญชี ซึ่งเป็นที่ยอมรับได้ โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ได้ดัดแปลงจากการศึกษาเอกสาร ตำรา แนวคิด ทฤษฎีรวมถึงงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องตรงตามวัตถุประสงค์และครอบคลุมกรอบแนวคิดในการวิจัยที่กำหนดไว้ ตลอดจนข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาประกอบวิเคราะห์ร่วมปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาความยั่งยืนอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์สภาพปัญหาของสำนักงานบัญชี โดยมีรายละเอียดขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเชิงปริมาณดังต่อไปนี้

3.2.2.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา งานวิจัย และรายงานวิจัย รวมถึงสนทนาสอบถามปัญหาอุปสรรคจากอดีตถึงปัจจุบัน ที่เกี่ยวกับการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีในภาคกลาง เพื่อนำมาเป็นพื้นฐานทางทฤษฎีในการตั้งข้อคำถาม และเมื่อได้รับข้อมูลเพียงพอในระดับการเขียนข้อคำถามแล้ว จึงนำข้อมูลมาปรับประยุกต์ออกแบบเครื่องมือสำหรับการเก็บข้อมูล เมื่อร่างเครื่องมือแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว นำร่างเครื่องมือแบบสอบถามเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษา เพื่อรับข้อแนะนำและนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

3.2.2.2 การสร้างข้อคำถาม โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิด รวมทั้งนำข้อมูลจากข้อ 1 มาดัดแปลงจัดทำร่างแบบสอบถาม โดยแบ่งคำถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำบัญชี รายได้ต่อเดือน และ ตำแหน่งปัจจุบัน

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง ประกอบด้วย

2.1 บริบทองค์กร ประกอบด้วย (1) ด้านโครงสร้าง (2) ด้านระบบ (3) ด้านรูปแบบ (4) ด้านค่านิยม

2.2 นโยบายด้านความยั่งยืน ประกอบด้วย (1) ด้านบุคลากร (2) ด้านความรับผิดชอบ (3) ด้านจรรยาบรรณ (4) ด้านการตอบรับและความสัมพันธ์ลูกค้า

2.3 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน ประกอบด้วย (1) ผู้นำด้านต้นทุน (2) การสร้างความแตกต่าง (3) การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (4) เทคโนโลยี

2.4 การขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ ประกอบด้วย (1) วางแผน (Plan) (2) การปฏิบัติ (Do) (3) การติดตามและตรวจสอบ (Check) (4) การปรับปรุง (Act)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

2.5 คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย (1) รูปลักษณ์ทางกายภาพ (2) ความน่าเชื่อถือการให้บริการ (3) การสร้างความมั่นใจในการบริการ และ (4) การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

ตอนที่ 3 ความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีในภาคกลาง ประกอบด้วย (1) ด้านเศรษฐกิจ (Economic) (2) ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental) (3) ด้านสังคม (Social) (4) ด้านธรรมาภิบาล (Governance)

ตอนที่ 4 ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดให้ตัวแปรที่ใช้เกณฑ์วัดแบบสอบถาม ในตอนที่ 2 และ 3 เป็นตัวแปรชนิดอัตราส่วน (Ratio Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับตามเกณฑ์วัดของ Likert (1981, p. 69) โดยเรียงลำดับการให้ค่าความคิดเห็นจากน้อยที่สุดไปยังมากที่สุด ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยมาก	ให้คะแนน	1	คะแนน

กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น

ค่าเฉลี่ย	1.00-1.50	แปลความว่า มีความเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.51-2.50	แปลความว่า มีความเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	2.51-3.50	แปลความว่า มีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.51-4.50	แปลความว่า มีความเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	4.51-5.00	แปลความว่า มีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

3.2.2.3 นำร่างเครื่องมือแบบสอบถามทำการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยขั้นตอนการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content Validity) หลังจากที่ได้ดำเนินการต่อจากการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของคณะกรรมการที่ปรึกษาเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยที่ได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาให้ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องกับกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และเนื้อหาบทที่ 2 ว่ามีความถูกต้องสมบูรณ์หรือไม่ จำนวน 5 ท่าน ทั้งนี้ เพื่อดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item-Objective Congruence) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554) ซึ่งผลการประเมินค่าความสอดคล้องของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 1.00 ทุกข้อคำถาม จากนั้น

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

รายงานผลให้คณะกรรมการที่ปรึกษาทราบเพื่อปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ โดยให้คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0 แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า +1 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างตัวแปร

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า -1 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างตัวแปร

จากนั้นจะนำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทุกคนที่ประเมินมาหาค่าเฉลี่ยสำหรับแต่ละข้อคำถามโดยสูตร

$$\text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างจุดประสงค์กับเนื้อหา

$\sum R$ แทน ผลรวมระหว่างคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์ในการหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่กำหนด

1) ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงผ่านเกณฑ์ สามารถนำไปใช้ในการทดสอบก่อนการใช้งาน (Pre-test) ได้

2) ข้อคำถามที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.50 ไม่ผ่านเกณฑ์ ต้องปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและได้รับการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำที่ปรึกษาเรียบร้อยแล้ว จะสามารถนำไปทำการทดสอบ (Pre-test) ในขั้นตอนทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ต่อไป

3) การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-test) กับบุคลากรสำนักงานบัญชีที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากบุคลากรสำนักงานบัญชีจังหวัดใกล้เคียงภาคกลาง โดยนำข้อมูลจำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ของ Cronbach' Alpha Coefficient (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .98 จึงถือได้ว่าเป็นที่ยอมรับและมีความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม จากนั้นรายงานผลที่ได้เสนอต่อที่ปรึกษา เพื่อนำแบบสอบถามใช้เก็บรวบรมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3.2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

3.2.3.1 ผู้วิจัยได้ดำเนินการประสานงานกับมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ เพื่อจัดทำหนังสือรับรองการเก็บข้อมูล สำหรับส่งถึงผู้บริหาร หัวหน้าหน่วยงาน จำนวน 5 หน่วยงาน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

3.2.3.2 ผู้วิจัยจัดตั้งทีมงานวิจัยในแต่ละหน่วย เพื่อขอให้ช่วยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้และความเข้าใจในประเด็นเนื้อหาการวิจัยอย่างแท้จริง จากนั้นกำหนดระยะเวลาลงพื้นที่ภาคสนามเพื่อเก็บข้อมูล ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ – เมษายน 2564

3.2.3.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม จำนวน 206 ฉบับ ส่งทางไปรษณีย์ให้ผู้ช่วยทีมวิจัยแต่ละหน่วย เพื่อแจกจ่ายให้กลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนด หลังจากนั้น ผู้ช่วยทีมวิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบคำถามอีกครั้ง จากนั้นส่งคืนให้ผู้วิจัยต่อไป

3.2.3.4 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และความครบถ้วนของข้อมูลอีกครั้ง กรณีที่คำถามไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยสามารถดำเนินการขออนุญาตเข้าพบหรือโทรศัพท์ติดตาม เพื่อให้ตอบแบบสอบถามอีกครั้งหนึ่งได้ ทั้งนี้ ผู้วิจัยต้องได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 206 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 95

3.2.3.5 ผู้วิจัยนำข้อมูลมาลงบันทึกข้อมูลในคอมพิวเตอร์และวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้ต่อไป

3.2.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) ผู้วิจัยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

3.2.4.1 ค่าสถิติที่ใช้กับตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ซึ่งเป็นค่าสถิติพื้นฐาน (Basic Statistics) เพื่อ (อัศวิน แสงพิกุล, 2556)

1) อธิบายลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างตามแบบสอบถามในตอนที่ 1 สถิติที่ใช้ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent)

2) บรรยายลักษณะและทิศทางของข้อมูลในตอนที่ 2 และ 3 สถิติที่ใช้ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทั้งนี้ การแปลผลค่าเฉลี่ยของแต่ละตัวแปรนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดช่วงคะแนนและแปลความหมายไว้ 5 ช่วง โดยใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

$$\text{ค่าพิสัย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}}$$

$$\text{ค่าพิสัย} = \frac{5 - 1}{5}$$

$$\text{ค่าพิสัย} = 0.80$$

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จากเกณฑ์ดังกล่าวได้นำมาสู่การแปลความหมายค่าคะแนนในแต่ละช่วง ดังนี้

ตารางที่ 3.2 การแปลความหมายค่าคะแนนของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่วงคะแนน Mean ($\overline{\chi}$)	**ความหมาย**
4.21 - 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.41 - 4.20	เห็นด้วยมาก
2.61 - 3.40	เห็นด้วย
1.81 - 2.60	เห็นด้วยน้อย
1.00 - 1.80	เห็นด้วยน้อยที่สุด

3.2.4.2 ค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์สองตัวแปร (Bivariate Analysis) ประกอบด้วย

1) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์และทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ด้วยค่า (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ การแปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่างขนาด 100 ขึ้นไป Borg (ผ่องพรรณ ตรัยมงคลกูล และสุภาพ ฉัตราภรณ์, 2540) ได้กำหนดค่าสัมประสิทธิ์ ตามตารางที่ 3.3 ดังนี้

ตารางที่ 3.3 การกำหนดค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	**การแปลความหมาย**
สูงกว่า 0.85	มีความสัมพันธ์สูงมาก
0.65 – 0.85	มีความสัมพันธ์สูง
0.35 – 0.64	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.20 – 0.34	มีความสัมพันธ์ต่ำ
ต่ำกว่า 0.20	มีความสัมพันธ์ต่ำมาก

2) การวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมการทำนายปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืน โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression) โดยกำหนดให้ระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ .05

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

3.3 วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 6 ศึกษาปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง

3.3.1 ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลหลักสำหรับการให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ จำนวน 4 กลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยผู้วิจัยจะทำการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดด้วยตนเอง (โยธิน แสวงดี, 2553) สำหรับการสนทนาแบบเจาะจง (Focus Group Discussion) หรือการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-Depth Interview) ตามแต่กรณีและความเหมาะสมของสถานการณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกสำหรับการวิจัยและสนับสนุนข้อมูลการวิจัยให้มีความน่าเชื่อถือและมีความสมบูรณ์ ครบถ้วนตามรายประเด็นที่กำหนดเพิ่มมากขึ้น จึงเก็บข้อมูลจำนวน 15 คน ดังนี้

3.3.1.1 ระดับผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพ เป็นผู้ที่มีประสบการณ์และเป็นผู้เชี่ยวชาญการบริหารจัดการธุรกิจบัญชีโดยเป็นเจ้าของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 3 ท่าน และผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 2 ท่าน ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่ามุมมองและแนวคิดของผู้ให้ข้อมูล จึงถือเป็นแนวทางที่สร้างโอกาสความได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาวได้อย่างเป็นรูปธรรมจริง จึงนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหารเหล่านี้ ในการวิเคราะห์และอธิบายเชื่อมโยงกับหลักแนวคิดทฤษฎีอย่างสอดคล้อง เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ของข้อมูล

3.3.1.2 ผู้แทนจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในพื้นที่ เป็นผู้ที่มีประสบการณ์และเป็นผู้เชี่ยวชาญในส่วนส่งเสริมพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำนวน 5 ท่าน ซึ่งเป็นหน่วยงานส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีให้มีความเป็นมืออาชีพและมีธรรมาภิบาล จึงนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหารเหล่านี้ในการวิเคราะห์และอธิบายเชื่อมโยงกับหลักแนวคิดทฤษฎีอย่างสอดคล้อง เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ของข้อมูล

3.3.1.3 ผู้แทนจากสรรพากรในพื้นที่ เป็นผู้ที่มีประสบการณ์และเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบภาษี ในตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 ท่าน ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่ามุมมองและแนวคิดของผู้ให้ข้อมูลจึงถือเป็นแนวทางที่มีโอกาสเกิดขึ้นได้จริงในระดับสูง และนำไปสู่การปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพได้จริง จึงนำความคิดเห็นและ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ข้อเสนอแนะของผู้บริหารเหล่านี้ในการวิเคราะห์และอธิบายเชื่อมโยงกับหลักแนวคิดทฤษฎีอย่างสอดคล้อง เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ของข้อมูล

3.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบประเด็นคำถามสัมภาษณ์นี้ ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาและอุปสรรคต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชี และปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาความยั่งยืน ตลอดจนแนวทางการพัฒนาสู่การยั่งยืน เพื่อพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกได้อย่างเหมาะสมในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งการร่างประเด็นคำถามสัมภาษณ์ดังกล่าว ผู้วิจัยคำนึงถึงวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยกำหนดประเด็นที่สำคัญของคำถามในการวิจัยดังนี้

3.3.2.1 ประเด็นการพัฒนาความยั่งยืนของสำนักบัญชีคุณภาพในภาคกลาง

3.3.2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง

3.3.2.3 ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

3.3.2.4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากนั้นนำประเด็นคำถามดังกล่าวเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอคำแนะนำและปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปสร้างเครื่องมือแบบสอบถามเชิงปริมาณต่อไป

3.3.3 วิธีการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบวิธีการเก็บข้อมูลที่มีความหลากหลาย เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลได้อย่างสอดคล้องและเหมาะสมกับบริบท เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และมีความน่าเชื่อถือในระดับสูง โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลหลักตามกระบวนการขั้นตอนที่กำหนดไว้ดังนี้

3.3.3.1 ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองจากมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 3 หน่วยงาน

3.3.3.2 ผู้วิจัยส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์ พร้อมส่งตารางกำหนดการขอเข้าพบสัมภาษณ์โดยระบุวัน เวลา และสถานที่ที่ชัดเจน พร้อมส่งแบบตอบรับให้สัมภาษณ์ด้วย

3.3.3.3 การรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย 2 รูปแบบ คือ

1) การสัมภาษณ์ตามหัวข้อที่กำหนด (Close-Ended) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์การวิจัย

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

2) การสัมภาษณ์โดยใช้คำถามปลายเปิด (Open-Ended) ในกรณีที่ข้อคำถามที่เตรียมมาอาจไม่เหมาะสมกับบริบทของผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัยจะเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลหลักแสดงความคิดเห็นของตนในประเด็นที่เกี่ยวข้องอย่างเต็มที่

3.3.3.4 กระบวนการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจัดเตรียมคำถามต่าง ๆ ไว้แบบมีโครงสร้างพร้อมแล้ว จากนั้นผู้วิจัยดำเนินการสอบถามข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลตามประเด็นที่ได้จัดเตรียมไว้ ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 อธิบายวัตถุประสงค์ในการวิจัยแก่ผู้ให้ข้อมูลหลักรับทราบ รวมทั้งประเด็นคำถามโดยย่อ เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลหลักทำความเข้าใจได้ตรงประเด็น

ขั้นตอนที่ 2 ทำการสอบถามตามประเด็นที่กำหนด โดยผู้วิจัยอาจจะกล่าวนำถึงความเชื่อมโยงในประเด็นคำถามต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางการวิเคราะห์คำตอบให้แก่ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ขั้นตอนที่ 3 สรุปประเด็นข้อมูลที่ได้ให้กับผู้ให้ข้อมูลหลักรับฟัง เพื่อให้มั่นใจว่าการตีความและความเข้าใจของผู้วิจัยมีความถูกต้องและตรงกับความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลัก

3.3.3.5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน และแนวทางการพัฒนาสู่ความยั่งยืนที่เหมาะสมกับบริบทสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน อันนำไปสู่ความยั่งยืนในอนาคต ซึ่งผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดโดยเรียบเรียงและนำเสนอผลการวิเคราะห์แบบพรรณนาต่อไป

3.3.3.6 เมื่อได้ข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยจะตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) (Denzin, 1978) เป็นการใช้กระบวนวิธีที่หลากหลาย (The Multiple-method Approach) ในการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยดังนี้

1) การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) โดยการพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ได้มานั้นถูกต้องหรือไม่ วิธีการตรวจสอบคือ การตรวจสอบแหล่งของข้อมูล ได้แก่

1.1) แหล่งเวลา การสัมภาษณ์ผู้บริหารและที่ปรึกษาดำเนินการสัมภาษณ์คนละช่วงเวลาเป็นรายบุคคล ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ด้วยตัวผู้วิจัย

1.2) แหล่งสถานที่ โดยดำเนินการหาข้อมูลจากผู้บริหารและที่ปรึกษา โดยนัดหมายการสัมภาษณ์ต่างสถานที่กัน

1.3) แหล่งบุคคล โดยสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารและที่ปรึกษา จำนวน 15 คน

2) การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) โดยตรวจสอบว่าถ้าผู้วิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีที่ต่างไปจากเดิมจะทำให้การตีความข้อมูลแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด เช่น แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาอย่างยั่งยืน ดัชนีชี้วัดการพัฒนาอย่างยั่งยืน แนวคิดทฤษฎีด้านเศรษฐกิจ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคมและ ด้านธรรมาภิบาล รวมถึงแนวคิดทฤษฎีบริบทสำนักงานบัญชี นโยบายด้านความยั่งยืน กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน และการขับเคลื่อนความยั่งยืนไปสู่การปฏิบัติ

3) การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) โดยการใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ กัน เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน ได้แก่ การศึกษาข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องการสังเกต และการตีความจากพฤติกรรมและอวัจนภาษา

3.3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยตามข้อ 6 นั้น มีลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.3.4.1 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการจดบันทึกและบันทึกเสียงในการสัมภาษณ์และสังเกตการณ์ จากผู้ให้ข้อมูลหลักมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล

3.3.4.2 ใช้รหัสอักษรและตัวเลขแทนผู้ให้ข้อมูลหลัก การให้ข้อมูลของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในบางเรื่องมีความละเอียดอ่อนและอาจมีผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูลหลักได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความจำเป็นต้องใช้รหัสอักษรภาษาอังกฤษ แทนตำแหน่งหน้าที่การงาน และใช้ตัวเลขประกอบอักษรภาษาอังกฤษแทนบุคคลที่ให้

ข้อมูล อักษร A แทนกลุ่มที่ 1 ผู้บริหารสำนักงานบัญชี

ข้อมูล อักษร B แทนกลุ่มที่ 2 ผู้แทนจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในพื้นที่

ข้อมูล อักษร C แทนกลุ่มที่ 3 ผู้แทนจากสรรพากรในพื้นที่

3.3.4.3 การจัดเตรียมข้อมูลเพื่อให้สามารถนำไปวิเคราะห์ได้สะดวกและง่ายยิ่งขึ้น โดยนำข้อมูลที่ได้มาเรียบเรียงในรูปแบบของข้อความเพื่อง่ายต่อการแยกประเด็น

3.3.4.4 ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และจัดแยกประเด็นตามกลุ่มของข้อมูล โดยผู้วิจัยทบทวน ข้อสังเกตและปัญหาที่พบระหว่างการสัมภาษณ์

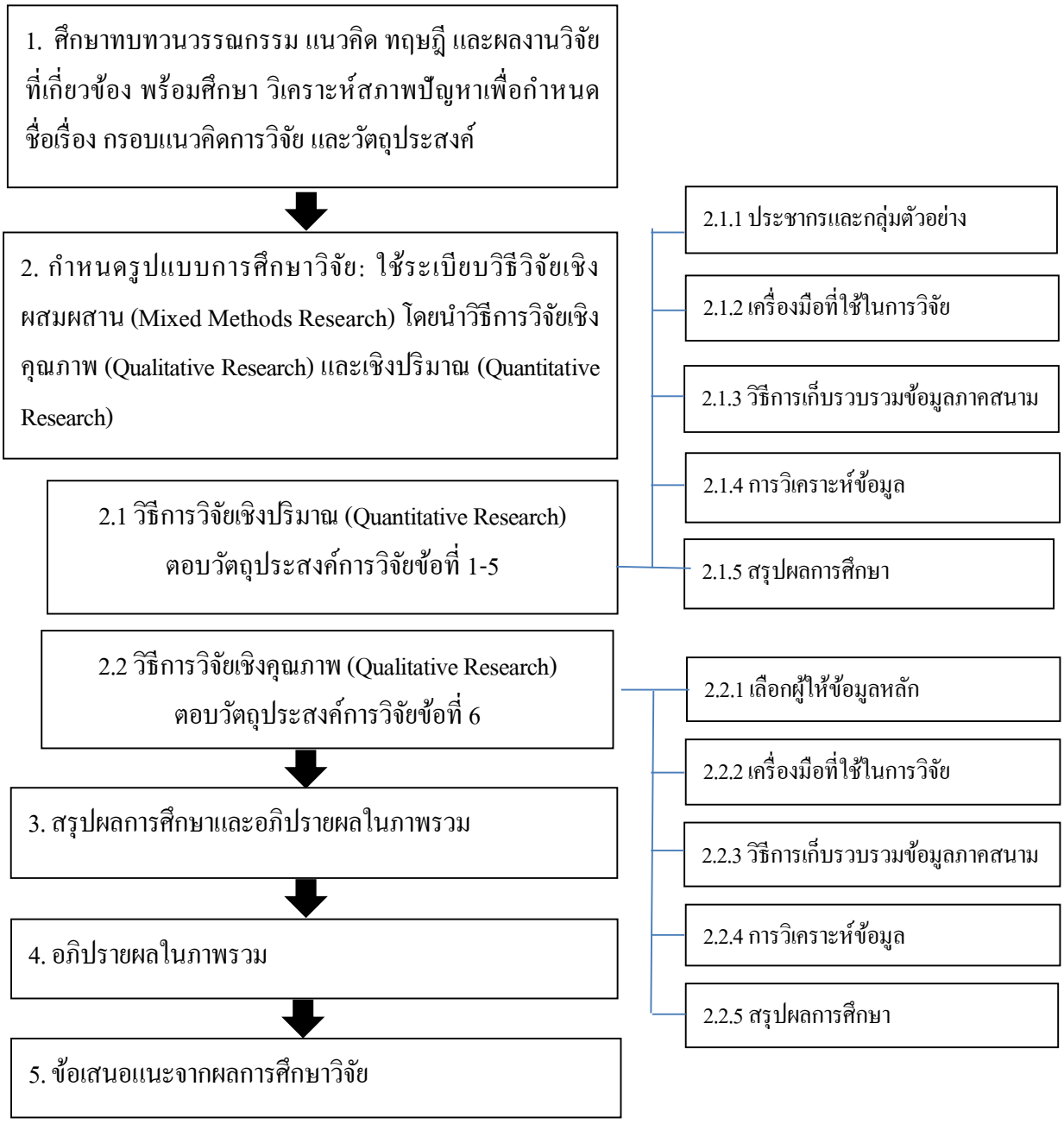
3.3.4.5 ตีความข้อมูลที่ได้โดยเปรียบเทียบกับทฤษฎีหลักที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์

3.3.4.6 สรุปข้อมูลที่ได้และนำไปเปรียบเทียบทีละประเด็น

3.3.4.7 อภิปรายผลข้อมูลตามทฤษฎีและปรากฏการณ์ เพื่อสร้างข้อสรุปและข้อเสนอแนะ แล้วนำเสนอแบบพรรณนาความเรียงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

3.4 กระบวนการดำเนินการวิจัย



ภาพที่ 3.1 กระบวนการดำเนินการวิจัย

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บทที่ 4
การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง” ในบทนี้ เป็นการนำเสนอผลการวิจัย ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในรูปแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เป็นการตอบคำถามวัตถุประสงค์ทั้ง 6 ข้อ โดยผู้วิจัยแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณก่อนเชิงคุณภาพ เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลในการวิเคราะห์ได้ชัดเจน รายละเอียดของการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง

4.2.1 ผลการศึกษาปัจจัยด้านบริบทสำนักงานบัญชีที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง

4.2.2 ผลการศึกษาปัจจัยด้านนโยบายความยั่งยืนที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง

4.2.3 ผลการศึกษาปัจจัยด้านกลยุทธ์การแข่งขันที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง

4.2.4 ผลการศึกษาปัจจัยด้านการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง

4.2.5 ผลการศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง

4.2.6 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

4.2.7 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนกับความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชี

4.3 ผลการศึกษาปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจไปในแนวทางเดียวกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

□□ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division)

SS แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)

MS แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)

t แทน ค่าการแจกแจงแบบ t (t-distribution)

F แทน ค่าการแจกแจงแบบ F (F-distribution)

a แทน ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

b แทน ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (Score Weight)

β แทน ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta Weight)

R แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

R^2 แทน กำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณหรือร้อยละของค่าความแปรผันร่วมกันของตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์

p แทน ค่าความน่าจะเป็นที่ค่าสถิติทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธสมมติฐาน

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของบุคลากรในสำนักงานบัญชี จำนวน 206 คน ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุตัว 3) ระดับการศึกษา 4) ประสบการณ์การทำบัญชี 5) รายได้ต่อเดือน 6) ตำแหน่งปัจจุบัน โดยสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
ชาย		25	12.10
หญิง		181	87.90
	รวม	**206**	**100.00**
อายุตัว			
ต่ำกว่า 35 ปี		111	53.90
35 - 45 ปี		57	27.70
46 - 55 ปี		20	9.70
มากกว่า 55 ปี		18	8.70
	รวม	**206**	**100.00**
การศึกษา			
ต่ำกว่าปริญญาตรี		23	11.20
ปริญญาตรี		150	72.80
ปริญญาโท		27	13.10
ปริญญาเอก		6	2.90
	รวม	**206**	**100.00**
ประสบการณ์การทำบัญชี			
น้อยกว่า 5 ปี		88	42.70
5-15 ปี		58	28.20
16-25 ปี		34	16.5
มากกว่า 25 ปี		26	12.6
	รวม	**206**	**100.00**
รายได้ต่อเดือน			
ต่ำกว่า 20,000 บาท		107	51.90
20,001 - 30,000 บาท		59	28.64
30,001 - 40,000 บาท		31	15.0

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
40,001 - 50,000 บาท		3	1.5
มากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป		6	2.9
	รวม	**206**	**100.00**
ตำแหน่งปัจจุบัน			
ผู้บริหาร		13	6.30
รองผู้บริหาร		5	2.40
เจ้าของสำนักงานบัญชี		23	11.20
พนักงาน		165	80.10
	รวม	**206**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 181 คน และเป็นชาย จำนวน 25 คน ส่วนใหญ่มีอายุตัวต่ำกว่า 35 ปี มีจำนวน 111 คน มีอายุตัวอยู่ระหว่าง 35 - 45 ปี มีจำนวน 57 คน มีอายุตัวระหว่าง 46 - 55 ปี มีจำนวน 5 คน และมีอายุตัวมากกว่า 55 ปี มีจำนวน 18 คน ส่วนใหญ่จบการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 150 คน จบปริญญาโท มีจำนวน 27 คน จบต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 23 คน และจบปริญญาเอก มีจำนวน 6 คน มีประสบการณ์การทำบัญชีน้อยกว่า 5 ปี มีจำนวน 88 คน อยู่ระหว่าง 5-15 ปี มีจำนวน 58 คน อยู่ระหว่าง 16-25 ปี มีจำนวน 34 คน และมีประสบการณ์การทำบัญชีมากกว่า 25 ปี มีจำนวน 26 คน ส่วนรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีจำนวน 107 คน มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีจำนวน 59 คน มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีจำนวน 31 คน มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,001 บาท มีจำนวน 6 คน และ มีรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท มีจำนวน 3 คน และส่วนใหญ่มีตำแหน่งปัจจุบันเป็นพนักงาน มีจำนวน 165 คน มีตำแหน่งปัจจุบันเป็นเจ้าของสำนักงานบัญชี มีจำนวน 23 คน มีตำแหน่งปัจจุบันเป็นผู้บริหาร มีจำนวน 13 คน และมีตำแหน่งปัจจุบันเป็นรองผู้บริหาร มีจำนวน 5 คน

สรุปผลการศึกษาการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงมีอายุตัวต่ำกว่า 35 ปี จบการศึกษาระดับ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำบัญชีน้อยกว่า 5 ปี มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท และมีตำแหน่งปัจจุบันเป็นพนักงานสำนักงานบัญชี

4.2 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง ประกอบด้วย 5 ปัจจัยหลัก ได้แก่ 1) ด้านบริบทองค์กร 2) นโยบายด้านความยั่งยืน 3) กลยุทธ์ด้านการแข่งขัน 4) การขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ และ 5) คุณภาพการให้บริการ โดยใช้ ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในภาพรวม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาความยั่งยืน	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. บริบทองค์กร	3.95	.702	มาก	4
2. นโยบายด้านความยั่งยืน	4.05	.733	มาก	2
3. กลยุทธ์การแข่งขัน	3.79	.818	มาก	5
4. การขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ	3.96	.703	มาก	3
5. คุณภาพการให้บริการ	4.13	.709	มาก	1
ภาพรวม	**3.91**	**.783**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.2 แสดงระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีในภาคกลางในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ด้านคุณภาพการให้บริการ มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 1 (ค่าเฉลี่ย 4.13) ด้านนโยบายด้านความยั่งยืน มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 2 (ค่าเฉลี่ย 4.05) ด้านการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 3 (ค่าเฉลี่ย 3.96) ด้านบริบทองค์กร มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 4 (ค่าเฉลี่ย 3.95) และด้านกลยุทธ์ด้านการแข่งขัน มีอิทธิพลมากเป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.79)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

4.2.1 ผลการศึกษาปัจจัยด้านบริบทสำนักงานบัญชีที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง ประกอบด้วย 4 ปัจจัยย่อย ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้าง 2) ด้านระบบ 3) ด้านรูปแบบ 4) ด้านค่านิยม โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืน จำแนกตามด้านบริบทองค์กร

บริบทองค์กร	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านโครงสร้าง	4.08	.831	มาก	1
2. ด้านระบบการปฏิบัติงาน	3.97	.749	มาก	2
3. ด้านรูปแบบ	3.85	.761	มาก	4
4. ด้านค่านิยม	3.92	.933	มาก	3
ภาพรวม	**3.95**	**.702**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.3 แสดงระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีในภาคกลาง ด้านบริบทองค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ด้านโครงสร้าง มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 1 (ค่าเฉลี่ย 4.08) ส่วนด้านระบบ มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 2 (ค่าเฉลี่ย 3.97) ด้านค่านิยม มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 3 (ค่าเฉลี่ย 3.92) และด้านรูปแบบมีอิทธิพลเป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยบริบทองค์กร จำแนกตามด้านโครงสร้าง

	โครงสร้าง	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1	มีกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบในการกำหนดโครงสร้าง แผนผังองค์กรที่ชัดเจน	4.19	.862	มาก	1

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

	โครงสร้าง	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
2	มีขนาดองค์กรที่เหมาะสมกับปริมาณงานในปัจจุบัน	4.03	.894	มาก	2
3	กำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน	4.02	1.019	มาก	3
	ภาพรวม	**4.08**	**.831**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.4 แสดงระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยบริบทองค์กรด้านโครงสร้าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันว่า กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบในการกำหนดโครงสร้าง แผนผังองค์กรที่ชัดเจน มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 1 (ค่าเฉลี่ย 4.19) ขนาดองค์กรที่เหมาะสมกับปริมาณงานในปัจจุบัน มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 2 (ค่าเฉลี่ย 4.03) และการกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน มีอิทธิพลเป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบริบทองค์กร จำแนกตามด้านระบบการปฏิบัติงาน

	ระบบการปฏิบัติงาน	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
4	มีการคู่มือกระบวนการทำงานแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.02	.811	มาก	1
5	มีการปฏิบัติงานตามคู่มือกระบวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ	4.02	.869	มาก	1
6	มีการกำกับการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชาตามลำดับอย่างเคร่งครัด	3.87	.936	มาก	2
	ภาพรวม	**3.97**	**.749**	**มาก**	**-**

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จากตารางที่ 4.5 แสดงระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยบริบทองค์กรด้านระบบการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเห็นสอดคล้องกันว่า การมีคู่มือกระบวนการทำงานแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน และมีการปฏิบัติงานตามคู่มือกระบวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 1 (ค่าเฉลี่ย 4.02) และการกำกับการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชาตามลำดับอย่างเคร่งครัด มีอิทธิพลเป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยบริบทองค์กร จำแนกตามด้านรูปแบบ

	รูปแบบ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**	**ลำดับที่**
7	เน้นรูปแบบการบริหารที่เน้นการตัดสินใจจากผู้บริหารสูงสุดเท่านั้น	3.74	1.039	มาก	3
8	ให้อำนาจการตัดสินใจตามลำดับชั้นของตำแหน่งในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น	3.96	.885	มาก	1
9	มีรูปแบบการบริหารงานที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมสถานการณ์ปัจจุบัน	3.85	.849	มาก	2
	ภาพรวม	**3.85**	**.761**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.6 แสดงระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยบริบทองค์กรด้านรูปแบบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเห็นสอดคล้องกันว่า การให้อำนาจการตัดสินใจตามลำดับชั้นของตำแหน่งในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 1 (ค่าเฉลี่ย 3.96) รูปแบบการบริหารงานที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมสถานการณ์ปัจจุบัน มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 2 (ค่าเฉลี่ย 3.85) และการเน้นรูปแบบการบริหารที่เน้นการตัดสินใจจากผู้บริหารสูงสุดเท่านั้น มีอิทธิพลเป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.74)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยบริบทองค์กร จำแนกตามด้านค่านิยม

	ค่านิยม	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
10	ได้จัดให้มีการประชุมพนักงานเป็นประจำทุกเดือน	4.01	1.115	มาก	2
11	เน้นให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม ส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	4.14	.950	มาก	1
12	มีการให้รางวัลกับพนักงานที่ปฏิบัติดีอย่างสม่ำเสมอ	3.63	1.204	มาก	3
	ภาพรวม	**3.92**	**.933**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.7 แสดงระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยบริบทองค์กรด้านค่านิยม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันว่า การเน้นให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม ส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 1 (ค่าเฉลี่ย 4.14) การจัดให้มีการประชุมพนักงานเป็นประจำทุกเดือน มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 2 (ค่าเฉลี่ย 4.01) และการให้รางวัลกับพนักงานที่ปฏิบัติดีอย่างสม่ำเสมอ มีอิทธิพลเป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.63)

สรุปผลการศึกษา ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบริบทองค์กร พบว่า มีเกณฑ์เฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ด้านโครงสร้าง มีเกณฑ์เฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านระบบการปฏิบัติงาน ด้านค่านิยม และด้านรูปแบบเป็นอันดับสุดท้าย

4.2.2 ผลการศึกษาปัจจัยด้านนโยบายความยั่งยืนที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง ประกอบด้วย 4 ปัจจัยย่อย ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรบุคลากร 2) ด้านจรรยาบรรณ 3) ด้านความรับผิดชอบ และ 4) ด้านการตอบรับและความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยนโยบายด้านความยั่งยืนในภาพรวม

	นโยบายความยั่งยืน	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1	ด้านทรัพยากรบุคคล	3.89	.786	มาก	4
2	ด้านจรรยาบรรณ	3.98	.905	มาก	3
3	ด้านความรับผิดชอบ	4.16	.794	มาก	1
4	ด้านการตอบรับและความสัมพันธ์กับลูกค้า	4.15	.750	มาก	2
	ภาพรวม	**4.05**	**.733**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.8 แสดงระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยนโยบายความยั่งยืน ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ด้านความรับผิดชอบ มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 1 (ค่าเฉลี่ย 4.16) ด้านการตอบรับและความสัมพันธ์กับลูกค้า มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 2 (ค่าเฉลี่ย 4.15) ด้านจรรยาบรรณ มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 3 (ค่าเฉลี่ย 3.98) และด้านทรัพยากรบุคคล มีอิทธิพลเป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยนโยบายความยั่งยืน จำแนกตามด้านทรัพยากรบุคคล

	ด้านทรัพยากรบุคคล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
13	มีการกำหนดคุณสมบัติการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	3.91	.865	มาก	2
14	มีการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้มีความก้าวหน้าโดยกำหนดให้มีการอบรมแก่พนักงานทุกคนมากกว่าจำนวนที่กฎหมายกำหนด	4.00	.889	มาก	1
15	มีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานด้วยการให้ค่าตอบแทนเป็นที่น่าพอใจ	3.78	1.066	มาก	3
	ภาพรวม	**3.89**	**.786**	**มาก**	**-**

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จากตารางที่ 4.9 แสดงระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยนโยบายความยั่งยืน ด้านทรัพยากรบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า การส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้มีความก้าวหน้าโดยกำหนดให้มีการอบรมแก่พนักงานทุกคนมากกว่าจำนวนที่กฎหมายกำหนด มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 1 (ค่าเฉลี่ย 4.00) การกำหนดคุณสมบัติการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 2 (ค่าเฉลี่ย 3.91) และการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานด้วยการให้ค่าตอบแทนเป็นที่น่าพอใจ มีอิทธิพลเป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยนโยบายด้านความยั่งยืน จำแนกตามด้านความรับผิดชอบ

	ความรับผิดชอบ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
16	ผู้บริหารได้จัดให้มีการประชุมทบทวนกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพบริการที่ดีทุก 6 เดือน	3.86	1.075	มาก	3
17	ผู้บริหารได้จัดทำนโยบายและวิธีการปฏิบัติที่มีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการด้านบัญชีอย่างมีคุณภาพ ตลอดจนชี้แจงสื่อสาร เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทราบ และถือปฏิบัติโดยทั่วกัน	4.08	.967	มาก	1
18	ผู้นำองค์กรมีการมอบหมายความรับผิดชอบการปฏิบัติให้บุคลากรได้อย่างเหมาะสม ตรงกับความรู้ความสามารถ	4.02	.963	มาก	2
	ภาพรวม	**3.98**	**.905**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.10 แสดงระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยนโยบายความยั่งยืน ด้านความรับผิดชอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ผู้บริหารได้จัดทำนโยบายและวิธีการปฏิบัติที่มีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการด้านบัญชีอย่างมีคุณภาพ ตลอดจนชี้แจงสื่อสาร เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทราบ และถือปฏิบัติโดยทั่วกัน มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 1 (ค่าเฉลี่ย 4.08) ผู้นำองค์กรมีการมอบหมายความรับผิดชอบการปฏิบัติ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ให้บุคลากรได้อย่างเหมาะสม ตรงกับความรู้ความสามารถ มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 2 (ค่าเฉลี่ย 4.02)และผู้บริหารได้จัดให้มีการประชุมทบทวน กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพบริการที่ดีทุก 6 เดือน มีอิทธิพลเป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยนโยบายด้านความยั่งยืน จำแนกตามด้านจรรยาบรรณ

	จรรยาบรรณ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
19	ท่านสามารถแก้ไขความขัดแย้งทางผลประโยชน์ภายใต้หลักจรรยาบรรณประกอบวิชาชีพบัญชีได้อย่างยุติธรรม	4.03	.944	มาก	3
20	ท่านได้ปฏิบัติงานโดยยึดถือจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีเป็นสำคัญและสม่ำเสมอ	4.21	.856	มาก	2
21	ท่านได้ยึดถือจรรยาบรรณในการรักษาความลับของลูกค้าอย่างเคร่งครัด	4.26	.826	มาก	1
	ภาพรวม	**4.16**	**.794**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.11 แสดงระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยนโยบายความยั่งยืน ด้านจรรยาบรรณ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเห็นสอดคล้องกันว่า การยึดถือจรรยาบรรณในการรักษาความลับของลูกค้าอย่างเคร่งครัด มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 1 (ค่าเฉลี่ย 4.26) การปฏิบัติงานโดยยึดถือจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีเป็นสำคัญและสม่ำเสมอ มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 2 (ค่าเฉลี่ย 4.21) และการแก้ไขความขัดแย้งทางผลประโยชน์ภายใต้หลักจรรยาบรรณประกอบวิชาชีพบัญชีได้อย่างยุติธรรม มีอิทธิพลมากเป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 4.03)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยนโยบายความยั่งยืน จำแนกตามด้านการตอบรับงานและความสัมพันธ์กับลูกค้า

	การตอบรับงานและความสัมพันธ์กับลูกค้า	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
22	ลูกค้าสามารถเข้ารับบริการจากสำนักงานท่านได้ง่ายและได้รับความสะดวกในการใช้บริการ และรวดเร็ว	4.14	.841	มาก	2
23	ท่านได้แสดงถึงความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที	4.20	.784	มาก	1
24	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จครบถ้วนตามที่ลูกค้าต้องการและสามารถตอบสนองได้ตามเวลาที่กำหนด	4.14	.837	มาก	2
	ภาพรวม	**4.15**	**.750**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.12 แสดงระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยนโยบายความยั่งยืน ด้านการตอบรับงานและความสัมพันธ์กับลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันว่า การแสดงถึงความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 1 (ค่าเฉลี่ย 4.20) การที่ลูกค้าสามารถเข้ารับบริการจากสำนักงานท่านได้ง่ายและได้รับความสะดวกในการใช้บริการและรวดเร็ว และสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จครบถ้วนตามที่ลูกค้าต้องการและสามารถตอบสนองได้ตามเวลาที่กำหนด มีอิทธิพลมากเป็นอันดับรองลงมา (ค่าเฉลี่ย 4.14)

สรุปผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยนโยบายความยั่งยืน พบว่า มีเกณฑ์เฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ด้านความรับผิดชอบมีเกณฑ์เฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบรับและความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านจรรยาบรรณ และด้านทรัพยากรบุคคลอันดับสุดท้าย

4.2.3 ผลการศึกษาปัจจัยด้านกลยุทธ์การแข่งขันที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง ประกอบด้วย 4 ปัจจัยย่อย ได้แก่ 1) ผู้นำด้านต้นทุน 2) การสร้างความแตกต่าง 3) การมุ่งตลาดและเฉพาะส่วน และ 4) ด้านเทคโนโลยี โดยสถิติ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยกลยุทธ์ด้านการแข่งขันในภาพรวม

	กลยุทธ์การแข่งขัน	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1	ผู้นำด้านต้นทุน	3.63	.898	มาก	4
2	การสร้างความแตกต่าง	3.97	.929	มาก	1
3	การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน	3.86	.763	มาก	3
4	เทคโนโลยี	3.90	.798	มาก	2
	ภาพรวม	**3.79**	**.818**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.13 แสดงระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยกลยุทธ์การแข่งขันในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า การสร้างความแตกต่าง มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 1 (ค่าเฉลี่ย 3.97) เทคโนโลยี มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 2 (ค่าเฉลี่ย 3.90) การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 3 (ค่าเฉลี่ย 3.86) และผู้นำด้านต้นทุน มีอิทธิพลมากเป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยกลยุทธ์การแข่งขัน จำแนกตามผู้นำด้านต้นทุน

	ผู้นำด้านต้นทุน	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
25	เน้นจูงใจลูกค้าด้วยการควบคุมพนักงานที่มีคุณภาพ เกิดการบริการที่ทันสมัย รวดเร็วมากกว่าคู่แข่งขัน	3.80	.944	มาก	1
26	เน้นให้บริการแก่ลูกค้ารายเล็กหลายๆ รายมากกว่าให้บริการลูกค้ารายใหญ่เพียงไม่กี่ราย	3.56	1.037	มาก	3

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

	ผู้นำด้านต้นทุน	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
27	กำหนดให้พนักงานหนึ่งคนได้รับมอบหมายหน้าที่หลายด้าน เพื่อประเมินปริมาณงานของพนักงาน	3.60	1.146	มาก	2
	ภาพรวม	**3.63**	**.898**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.14 แสดงระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยกลยุทธ์การแข่งขัน ผู้นำด้านต้นทุน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า การเน้นจูงใจลูกค้าด้วยการควบคุมพนักงานที่มีคุณภาพ เกิดการบริการที่ทันสมัย รวดเร็ว มากกว่าคู่แข่งขัน มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 1 (ค่าเฉลี่ย 3.80) การกำหนดให้พนักงานหนึ่งคนได้รับมอบหมายหน้าที่หลายด้านเพื่อประเมินปริมาณงานของพนักงาน มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 2 (ค่าเฉลี่ย 3.60) และการเน้นให้บริการแก่ลูกค้ารายเล็กหลายๆ รายมากกว่าให้บริการลูกค้ารายใหญ่เพียงไม่กี่รายมีอิทธิพลมากเป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยกลยุทธ์การแข่งขัน จำแนกตามการสร้างความแตกต่าง

	การสร้างความแตกต่าง	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
28	มีการให้บริการที่แตกต่างจากคู่แข่งอย่างชัดเจน เช่น ระบบการให้บริการที่ไม่เหมือนใคร	3.87	.923	มาก	3
29	มีนวัตกรรมการให้บริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้เกิดคุณค่าที่เพิ่มขึ้นแก่ลูกค้า	4.03	.910	มาก	1
30	มีการทบทวนปรับปรุงงาน เพื่อพัฒนางานให้มีความแตกต่างเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างสม่ำเสมอ	4.00	.894	มาก	2
	ภาพรวม	**3.97**	**.929**	**มาก**	**-**

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จากตารางที่ 4.15 แสดงระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยกลยุทธ์การแข่งขัน การสร้างความแตกต่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมีความคิดเห็นว่า การมีนวัตกรรมการให้บริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้เกิดคุณค่าที่เพิ่มขึ้นแก่ลูกค้า มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 1 (ค่าเฉลี่ย 4.03) การมีการทบทวนปรับปรุงงาน เพื่อพัฒนางานให้มีความแตกต่างเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างสม่ำเสมอ มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 2 (ค่าเฉลี่ย 4.00) และการให้บริการที่แตกต่างจากคู่แข่งอย่างชัดเจน เช่น ระบบการให้บริการที่ไม่เหมือนใคร มีอิทธิพลมากเป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยกลยุทธ์การแข่งขัน จำแนกตามการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน

	การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
31	กำหนดกลุ่มเป้าหมายขนาดเล็ก เพื่อการเข้าถึงพฤติกรรมของลูกค้าและสามารถคาดคะเนความต้องการของลูกค้าในอนาคตได้ง่าย	3.71	.850	มาก	3
32	มีการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันจากการสร้างความแตกต่างของการบริการด้วยการนำเสนอความโดดเด่นและคุณค่าของธุรกิจเป็นหลัก	3.82	.853	มาก	2
33	ท่านสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ดี นำมาสู่การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร	4.05	.868	มาก	1
	ภาพรวม	**3.86**	**.763**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.16 แสดงระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยกลยุทธ์การแข่งขัน การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ดี นำมาสู่การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 1 (ค่าเฉลี่ย 4.05) การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันจากการสร้างความแตกต่างของการบริการด้วยการนำเสนอความโดดเด่นและคุณค่าของธุรกิจเป็นหลัก มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 2

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

(ค่าเฉลี่ย 3.82) และการกำหนดกลุ่มเป้าหมายขนาดเล็กเพื่อการเข้าถึงพฤติกรรมของลูกค้าและสามารถคาดคะเนความต้องการของลูกค้าในอนาคตได้ง่าย มีอิทธิพลมากเป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยกลยุทธ์การแข่งขัน จำแนกตามด้านเทคโนโลยี

	ด้านเทคโนโลยี	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
34	มีระบบจัดเก็บฐานข้อมูลด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อรักษาและป้องกันข้อมูลให้ปลอดภัยจากภัยอาชญากรรมทางไซเบอร์	4.00	.883	มาก	1
35	ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยร่วมใช้ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันอย่างมีประสิทธิภาพ	3.85	1.068	มาก	3
36	เทคโนโลยีที่ทันสมัยช่วยอำนวยความสะดวกและบริการลูกค้าได้ทันตามความต้องการและคาดหวังอย่างรวดเร็ว นำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้า	3.86	.805	มาก	2
	ภาพรวม	**3.90**	**.798**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.17 แสดงระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยกลยุทธ์การแข่งขัน ด้านเทคโนโลยี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า การมีระบบจัดเก็บฐานข้อมูลด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อรักษาและป้องกันข้อมูลให้ปลอดภัยจากภัยอาชญากรรมทางไซเบอร์ มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 1 (ค่าเฉลี่ย 4.00) เทคโนโลยีที่ทันสมัยช่วยอำนวยความสะดวกและบริการลูกค้าได้ทันตามความต้องการและคาดหวังอย่างรวดเร็ว นำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้า มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 2 (ค่าเฉลี่ย 3.86) และการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยร่วมใช้ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันอย่างมีประสิทธิภาพ มีอิทธิพลมากเป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.85)

สรุปผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยกลยุทธ์การแข่งขัน พบว่า มีเกณฑ์เฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ด้านการสร้างความ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

แตกต่าง มีเกณฑ์เฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านเทคโนโลยี ด้านการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน และผู้นำด้านต้นทุน เป็นอันดับสุดท้าย

4.2.4 ผลการศึกษาปัจจัยด้านการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง ประกอบด้วย 1) ด้านการวางแผน 2) ด้านการติดตามและตรวจสอบ 3) ด้านการปฏิบัต และ 4) ด้านการปรับปรุงแก้ไข โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ ในภาพรวม

	การขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1	ด้านการวางแผน	3.87	.777	มาก	2
2	ด้านการปฏิบัติ	3.83	.726	มาก	3
3	ด้านการติดตามและตรวจสอบ	4.07	.738	มาก	1
4	ด้านการปรับปรุงแก้ไข	4.07	.786	มาก	1
	ภาพรวม	**3.96**	**.703**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.18 แสดงระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ ในภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า ด้านการติดตามและตรวจสอบ และด้านการปรับปรุงแก้ไข มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 1 (ค่าเฉลี่ย 4.07) ด้านการวางแผน มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 2 (ค่าเฉลี่ย 3.87) และด้านการปฏิบัติ มีอิทธิพลมากเป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.83)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ จำแนกตามด้านการวางแผน

	การวางแผน	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
37	มีการวางแผนก่อนการดำเนินกิจกรรมเพื่อให้การขับเคลื่อนกิจกรรมเป็นไปตามแผนที่วางไว้เสมอ	3.90	.815	มาก	1
38	พนักงานในสำนักงานบัญชีท่านให้ความสำคัญในการนำแผนไปปฏิบัติตามที่กำหนดไว้อย่างเป็นรูปธรรม	3.89	.857	มาก	2
39	มีการดำเนินกิจกรรมและวัดผลการดำเนินงานให้บรรลุผลตามแผนที่กำหนดไว้ทุกครั้ง	3.83	.855	มาก	3
	ภาพรวม	**3.87**	**.777**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.19 แสดงระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ ด้านการวางแผน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า การวางแผนก่อนการดำเนินกิจกรรมเพื่อให้การขับเคลื่อนกิจกรรมเป็นไปตามแผนที่วางไว้เสมอ มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 1 (ค่าเฉลี่ย 3.90) การที่พนักงานในสำนักงานบัญชีให้ความสำคัญในการนำแผนไปปฏิบัติตามที่กำหนดไว้อย่างเป็นรูปธรรม มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 2 (ค่าเฉลี่ย 3.89) และ การดำเนินกิจกรรมและวัดผลการดำเนินงานให้บรรลุผลตามแผนที่กำหนดไว้ทุกครั้ง มีอิทธิพลมากเป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ จำแนกตามด้านการปฏิบัติ

	การปฏิบัติ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
40	ก่อนนำแผนไปปฏิบัติ พนักงานได้รับทราบความสำคัญและความจำเป็นของการนำแผนไปปฏิบัติอย่างถูกต้อง	3.80	.809	มาก	3

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

	การปฏิบัติ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
41	สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นที่ต้องใช้ในการนำแผนไปปฏิบัติให้บรรลุผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.81	.807	มาก	2
42	พนักงานสำนักงานบัญชีท่านมีการติดต่อสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรและชัดเจนไปยังฝ่ายที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้	3.90	.821	มาก	1
	ภาพรวม	**3.83**	**.726**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.20 แสดงระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ ด้านการปฏิบัติ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า การที่พนักงานในสำนักงานบัญชีมีการติดต่อสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรและชัดเจนไปยังฝ่ายที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 1 (ค่าเฉลี่ย 3.90) การจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นที่ต้องใช้ในการนำแผนไปปฏิบัติให้บรรลุผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 2 (ค่าเฉลี่ย 3.81) และการที่พนักงานได้รับทราบความสำคัญและความจำเป็นของการนำแผนไปปฏิบัติอย่างถูกต้อง มีอิทธิพลมากเป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ จำแนกตามการติดตามและตรวจสอบ

	การติดตามและตรวจสอบ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
43	ผู้บริหารท่านได้ติดตามการปฏิบัติงานตามแผนระหว่างปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง จนเสร็จสิ้น	4.06	.805	มาก	2
44	ผู้บริหารท่านได้มีการตรวจสอบแผนปฏิบัติการในการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ	4.10	.880	มาก	1

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

	การติดตามและตรวจสอบ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
45	ผู้บริหารท่านช่วยแก้ไขปัญหาทั้งก่อน ระหว่าง และหลังเสร็จสิ้นการปฏิบัติงานเสมอ	4.04	.775	มาก	3
	ภาพรวม	**4.07**	**.738**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.21 แสดงระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ ด้านการติดตามและตรวจสอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการที่ผู้บริหารได้มีการตรวจสอบแผนปฏิบัติการในการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 1 (ค่าเฉลี่ย 4.10) การที่ผู้บริหารได้ติดตามการปฏิบัติงานตามแผนระหว่างปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจนเสร็จสิ้น มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 2 (ค่าเฉลี่ย 4.06) และการที่ผู้บริหารช่วยแก้ไขปัญหาทั้งก่อน ระหว่าง และหลังเสร็จสิ้นการปฏิบัติงานเสมอ มีอิทธิพลมากเป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ จำแนกตามด้านการปรับปรุงแก้ไข

	การปรับปรุงแก้ไข	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
46	มีการรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี	3.96	.875	มาก	3
47	มีการทบทวนแผนงานที่บ่งชี้ถึงสาเหตุแห่งความล้มเหลว นำไปสู่การเปลี่ยนแผนใหม่เป็นประจำทุกปี	4.11	.849	มาก	2
48	มีการวางแผนการปรับปรุงคุณภาพงานเป็นประจำทุกปี	4.15	.856	มาก	1
	ภาพรวม	**4.07**	**.786**	**มาก**	**-**

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จากตารางที่ 4.22 แสดงระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงแก้ไข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า การวางแผนการปรับปรุงคุณภาพงานเป็นประจำทุกปี มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 1 (ค่าเฉลี่ย 4.15) การทบทวนแผนงานที่บ่งชี้ถึงสาเหตุแห่งความล้มเหลว นำไปสู่การเปลี่ยนแผนใหม่เป็นประจำทุกปี มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 2 (ค่าเฉลี่ย 4.11) และ การรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี มีอิทธิพลมากเป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.89)

สรุปผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ พบว่า มีเกณฑ์เฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ด้านการติดตามและตรวจสอบ มีเกณฑ์เฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านการปรับปรุงแก้ไข ด้านการวางแผน และด้านการปฏิบัติ มากเป็นอันดับสุดท้าย

4.2.5 ผลการศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง ประกอบด้วย 4 ปัจจัยย่อย ได้แก่ 1) ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ 2) ด้านความน่าเชื่อถือการให้บริการ 3) ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ และ 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม

	คุณภาพการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1	ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ	3.93	.761	มาก	4
2	ด้านความน่าเชื่อถือการให้บริการ	4.18	.739	มาก	2
3	ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ	4.25	.769	มาก	1
4	ด้านการดูแลเอาใจใส่	4.17	.776	มาก	3
	ภาพรวม	**4.13**	**.709**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.23 แสดงระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 1 (ค่าเฉลี่ย 4.25) ด้านความน่าเชื่อถือการให้บริการ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 2 (ค่าเฉลี่ย 4.18) ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 3 (ค่าเฉลี่ย 4.17) และด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ มีอิทธิพลมากเป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ

	รูปลักษณ์ทางกายภาพ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
49	มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ อาคารสถานที่ บุคลากร ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสมและเพียงพอ	4.14	.906	มาก	1
50	มีการแต่งกายเครื่องแบบและบุคลิกภาพของพนักงานที่มีเอกลักษณ์เฉพาะโดดเด่นไม่เหมือนใคร	3.81	.963	มาก	3
51	มีการจัดตกแต่งบรรยากาศ สภาพแวดล้อมที่ดึงดูดใจแก่ผู้รับบริการ	3.86	.829	มาก	2
	ภาพรวม	**3.93**	**.761**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.24 แสดงระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า การมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ อาคารสถานที่ บุคลากร ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสมและเพียงพอ มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 1 (ค่าเฉลี่ย 4.14) การจัดตกแต่งบรรยากาศ สภาพแวดล้อมที่ดึงดูดใจแก่ผู้รับบริการ มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 2 (ค่าเฉลี่ย 3.86) และการแต่งกายเครื่องแบบและบุคลิกภาพของพนักงานที่มีเอกลักษณ์เฉพาะโดดเด่นไม่เหมือนใคร มีอิทธิพลมากเป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.81)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือการให้บริการ

	ความน่าเชื่อถือการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
52	ท่านสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี นำมาสู่การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ	4.25	.813	มาก	1
53	ผู้ให้บริการในสำนักงานบัญชีท่านได้แสดงถึงการมีทักษะ มีความรู้ความสามารถในการเสนอการบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า	4.08	.786	มาก	3
54	ท่านสามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และมีความสม่ำเสมอ	4.21	.832	มาก	2
	ภาพรวม	**4.18**	**.739**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.25 แสดงระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี นำมาสู่การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 1 (ค่าเฉลี่ย 4.25) การให้บริการตามที่สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และมีความสม่ำเสมอ มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 2 (ค่าเฉลี่ย 4.21) และการได้แสดงถึงการมีทักษะ มีความรู้ความสามารถในการเสนอการบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า มีอิทธิพลมากเป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ

	การสร้างความมั่นใจในการบริการ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
55	ท่านรักษาคำมั่นสัญญาของลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ในการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด	4.27	.785	มาก	1

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

	การสร้างความมั่นใจในการบริการ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
56	ท่านมีความรู้ความสามารถ มีทักษะ มีความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคาราวะต่อลูกค้าอย่างสุภาพ	4.25	.797	มาก	2
57	ให้ความสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นศรัทธา และความไว้วางใจของลูกค้าเป็นหลักในการปฏิบัติงาน	4.24	.861	มาก	3
	ภาพรวม	**4.25**	**.769**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.26 แสดงระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่า การรักษาคำมั่นสัญญาของลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ในการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 1 (ค่าเฉลี่ย 4.27) การมีความรู้ความสามารถ มีทักษะ มีความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคาราวะต่อลูกค้าอย่างสุภาพ มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 2 (ค่าเฉลี่ย 4.25) และการให้ความสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่น ศรัทธา และความไว้วางใจของลูกค้าเป็นหลักในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลมากเป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามด้านการดูแลเอาใจใส่

	การดูแลเอาใจใส่	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
58	ท่านให้บริการด้วยการดูแลเอาใจใส่อย่างตั้งอกตั้งใจ กระตือรือร้น จริงใจในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.25	.868	มาก	1
59	ท่านมีการให้บริการเป็นรายบุคคล อธิบายสื่อสารกระบวนการดำเนินงานให้ผู้รับบริการ ให้ความสำคัญอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	4.12	.820	มาก	3

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

	การดูแลเอาใจใส่	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
60	ท่านให้บริการด้วยความอดทน รอบคอบ และพยายามในการให้บริการช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด	4.16	.795	มาก	2
	ภาพรวม	**4.17**	**.776**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.27 แสดงระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่าการให้บริการด้วยการดูแลเอาใจใส่อย่างตั้งอกตั้งใจ กระตือรือร้น จริงใจในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 1 (ค่าเฉลี่ย 4.25) การให้บริการด้วยความอดทน รอบคอบ และพยายามในการให้บริการช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด มีอิทธิพลมากเป็นอันดับ 2 (ค่าเฉลี่ย 4.16) และการให้บริการเป็นรายบุคคล อธิบาย สื่อสารกระบวนการดำเนินงานให้ผู้รับบริการ ให้ความสำคัญอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ มีอิทธิพลมากเป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 4.12)

สรุปผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการ พบว่า มีเกณฑ์เฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ มีเกณฑ์เฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ มากเป็นอันดับสุดท้าย

4.2.6 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีในภาคกลาง ประกอบด้วย 1) ด้านเศรษฐกิจ 2) ด้านสังคม 3) ด้านสิ่งแวดล้อม 4) ด้านธรรมาภิบาล โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division) ผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในภาพรวม

ระดับความสำเร็จองค์กรสู่ความยั่งยืน	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านเศรษฐกิจ	3.93	.719	มาก	1
2. ด้านสังคม	3.86	.725	มาก	3
3. ด้านสิ่งแวดล้อม	3.82	.756	มาก	4
4. ด้านธรรมาภิบาล	3.92	.756	มาก	2
ภาพรวม	**3.88**	**.659**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.28 แสดงระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในความสำเร็จองค์กรในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ด้านเศรษฐกิจ มากเป็นอันดับ 1 (ค่าเฉลี่ย 3.93) ด้านธรรมาภิบาล มากเป็นอันดับ 2 (ค่าเฉลี่ย 3.92) ด้านสังคม เป็นอันดับ 3 (ค่าเฉลี่ย 3.86) และ ด้านสิ่งแวดล้อม เป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จองค์กรจำแนกตามด้านเศรษฐกิจ

	ด้านเศรษฐกิจ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1	มีการติดตามผลการดำเนินงานด้านการเงิน เช่น ผลกำไรขาดทุน ฐานะการเงิน สภาพคล่อง ความสามารถในการชำระหนี้อย่างต่อเนื่อง	3.93	.864	มาก	3
2	มีการติดตามผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่การเงิน เช่น ภารกิจหลัก ตามนโยบายหรือแผนงานประจำปีตามแผนกำหนดการ	3.92	.805	มาก	4
3	มีการประเมินคุณภาพหรือประสิทธิผลของกระบวนการติดตามผลการดำเนินงานด้านการเงินและไม่ใช่การเงินโดยมีการกำหนดขั้นตอน วิธีการ และกำหนดเวลาที่ชัดเจน	4.00	.858	มาก	1

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

	ด้านเศรษฐกิจ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
4	กำหนดนโยบายและข้อบังคับการแข่งขันทางการตลาดเป็นคู่มืออย่างชัดเจน	3.94	.906	มาก	2
5	จัดให้มีนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงการพัฒนาความยั่งยืนอย่างชัดเจน	3.91	.743	มาก	5
	ภาพรวม	**3.93**	**.719**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.29 แสดงระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับความสำเร็จองค์กรในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การประเมินคุณภาพหรือประสิทธิผลของกระบวนการติดตามผลการดำเนินงานด้านการเงินและไม่ใช่การเงินโดยมีการกำหนดขั้นตอน วิธีการ และกำหนดเวลาที่ชัดเจน มากเป็นอันดับ 1 (ค่าเฉลี่ย 4.00) การกำหนดนโยบายและข้อบังคับการแข่งขันทางการตลาดเป็นคู่มืออย่างชัดเจน มากเป็นอันดับ 2 (ค่าเฉลี่ย 3.94) การติดตามผลการดำเนินงานด้านการเงิน เช่น ผลกำไรขาดทุน ฐานะการเงิน สภาพคล่องความสามารถในการชำระหนี้อย่างต่อเนื่องมากเป็นอันดับ 3 (ค่าเฉลี่ย 3.93) มีการติดตามผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่การเงิน เช่น ภารกิจหลัก ตามนโยบายหรือแผนงานประจำปีตามแผนกำหนดการ มากเป็นอันดับ 4 (ค่าเฉลี่ย 3.92) และ การจัดให้มีนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงการพัฒนาความยั่งยืนอย่างชัดเจน เป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จองค์กรจำแนกตามด้านสังคม

	ด้านสังคม	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
6	แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมโดยให้การสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ของสังคมมากกว่าการช่วยเหลือสังคมในรูปของการบริจาคเพื่อการกุศล	3.84	.843	มาก	3
7	ให้ความร่วมมือกับเครือข่ายสังคมและชุมชนดำเนินโครงการเพื่อพัฒนาคุณภาพของสังคมและสิ่งแวดล้อมมากกว่าดำเนินงานเพียงลำพัง	3.83	.768	มาก	4

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

	ด้านสังคม	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
8	การตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทางธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม	3.96	.780	มาก	1
9	เน้นความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในทุกขั้นตอนการดำเนินธุรกิจ (CSR In Process)	3.87	.874	มาก	2
10	ได้เสริมสร้างให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็ง มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างภาคธุรกิจและภาคสังคม	3.83	.868	มาก	4
	ภาพรวม	**3.86**	**.725**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.30 แสดงระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับความสำเร็จองค์กรในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทางธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม มากเป็นอันดับ 1 (ค่าเฉลี่ย 3.96) การเน้นความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในทุกขั้นตอนการดำเนินธุรกิจ (CSR In Process) มากเป็นอันดับ 2 (ค่าเฉลี่ย 3.87) การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมโดยให้การสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของสังคมมากกว่าการช่วยเหลือสังคมในรูปของการบริจาคเพื่อการกุศลมากเป็นอันดับ 3 (ค่าเฉลี่ย 3.84) การให้ความร่วมมือกับเครือข่ายสังคมและชุมชนดำเนินโครงการเพื่อพัฒนาคุณภาพของสังคมและสิ่งแวดล้อมมากกว่าดำเนินงานเพียงลำพัง และเสริมสร้างให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็ง ช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างภาคธุรกิจและภาคสังคม เป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จองค์กรจำแนกตามด้านสิ่งแวดล้อม

	ด้านสิ่งแวดล้อม	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
11	กำหนดให้มีการประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ก่อนเริ่มต้นการทำโครงการใหม่ๆ และนำผลการประเมินเป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจ	3.70	.854	มาก	4

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

	ด้านสิ่งแวดล้อม	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
12	มีระบบป้องกันความเสี่ยงการเกิดอุบัติเหตุด้านสิ่งแวดล้อมโดยจัดเตรียมแผนฉุกเฉิน วิธีดำเนินงานและผู้รับผิดชอบไว้ชัดเจน	3.69	.927	มาก	5
13	ให้ความสำคัญกับการป้องกันและลดการปล่อยมลพิษให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดของกฎหมายและข้อบังคับของสากล	3.77	.922	มาก	3
14	ส่งเสริมการพัฒนาการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมจะทำให้องค์กรได้เปรียบทางด้านการแข่งขันในระยะยาว	3.97	.975	มาก	2
15	ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเหมาะสม โดยต้องไม่ก่อให้เกิดผลกระทบหรือลดทอนความสามารถในอนาคตของกิจการ	4.00	.736	มาก	1
	ภาพรวม	**3.82**	**.756**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.31 แสดงระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับความสำเร็จองค์กรในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันว่า การส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเหมาะสมโดยต้องไม่ก่อให้เกิดผลกระทบหรือลดทอนความสามารถในอนาคตของกิจการ มากเป็นอันดับ 1 (ค่าเฉลี่ย 4.00) การส่งเสริมการพัฒนาการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมจะทำให้องค์กรได้เปรียบทางด้านการแข่งขันในระยะยาว มากเป็นอันดับ 2 (ค่าเฉลี่ย 4.13) การให้ความสำคัญกับการป้องกันและลดการปล่อยมลพิษให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดของกฎหมายและข้อบังคับของสากลมากเป็นอันดับ 3 (ค่าเฉลี่ย 3.77) การกำหนดให้มีการประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ก่อนเริ่มต้นการทำโครงการใหม่ ๆ และนำผลการประเมินเป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจ มากเป็นอันดับ 4 (ค่าเฉลี่ย 3.70) และการมีระบบป้องกันความเสี่ยงการเกิดอุบัติเหตุด้านสิ่งแวดล้อมโดยจัดเตรียมแผนฉุกเฉิน วิธีดำเนินงานและผู้รับผิดชอบไว้ชัดเจน เป็นอันดับสุดท้าย ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.69

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จองค์กรในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนจำแนกตามด้านธรรมาภิบาล

	ด้านธรรมาภิบาล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
16	จัดให้มีช่องทางสื่อสารเพื่อรับฟังความคิดเห็น ความคาดหวัง และข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีประสิทธิภาพ	3.92	.863	มาก	3
17	มีการจัดทำรายงานความยั่งยืนตามแนวทางมาตรฐานสากล เช่น GRI	3.57	.979	มาก	5
18	มีการเปิดเผยข้อมูลและรายงานทางด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมทำให้องค์กรได้รับการยอมรับและมีความน่าเชื่อถือ	3.84	1.085	มาก	4
19	มีกระบวนการดำเนินงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้อย่างชัดเจน	4.17	.824	มาก	1
20	กำหนดกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับที่ทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม	4.13	.825	มาก	2
	ภาพรวม	**3.92**	**.756**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.32 แสดงระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับความสำเร็จองค์กรในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ด้านธรรมาภิบาล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การมีกระบวนการดำเนินงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้อย่างชัดเจนมีกระบวนการดำเนินงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้อย่างชัดเจน มากเป็นอันดับ 1 (ค่าเฉลี่ย 4.17) การกำหนดกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับที่ทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม มากเป็นอันดับ 2 (ค่าเฉลี่ย 4.13) การจัดให้มีช่องทางสื่อสารเพื่อรับฟังความคิดเห็น ความคาดหวัง และข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีประสิทธิภาพ มากเป็นอันดับ 3 (ค่าเฉลี่ย 3.92) และการจัดทำรายงานความยั่งยืนตามแนวทาง มาตรฐานสากล เช่น GRI เป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.57)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สรุปผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อระดับความสำเร็จองค์กรในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน พบว่า ด้านเศรษฐกิจ อยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาตามลำดับคือ ด้านธรรมาภิบาล, ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อมต่ำสุด

4.2.7 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

4.2.7.1 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนกับความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชี โดยใช้สถิติ Correlation Analysis ในการวิเคราะห์อธิบายอย่างละเอียด โดยใช้สัญลักษณ์อักษรย่อแทนปัจจัยแต่ละตัวแปรดังต่อไปนี้

A คือ ด้านโครงสร้าง
B คือ ด้านระบบ
C คือ ด้านรูปแบบ
D คือ ด้านค่านิยม
E คือ ด้านทรัพยากรบุคลากร
F คือ ด้านความรับผิดชอบ
G คือ ด้านจรรยาบรรณ
H คือ ด้านการตอบรับและความสัมพันธ์ลูกค้า
I คือ ผู้นำด้านต้นทุน
J คือ การสร้างความแตกต่าง
K คือ การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน
L คือ เทคโนโลยี
M คือ ด้านการวางแผน
N คือ ด้านการปฏิบัติ
O คือ ด้านการติดตามและตรวจสอบ
P คือ ด้านการปรับปรุง
Q คือ รูปลักษณ์ทางกายภาพ
R คือ ความน่าเชื่อถือการให้บริการ
S คือ การสร้างความมั่นใจในการบริการ
T คือ การสร้างความมั่นใจในการบริการ
V คือ เศรษฐกิจ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

W คือ สังคม

Y คือ สิ่งแวดล้อม

Z คือ ธรรมาภิบาล

AA คือ บริบทองค์กร

AD คือ ด้านการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ

AB คือ นโยบายด้านความยั่งยืน

AE คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ

UF คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ

AC คือ กลยุทธ์ด้านการแข่งขัน

AZ คือ ความสำเร็จองค์กร

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.33 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการการพัฒนาสู่ความยั่งยืนกับความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

	A	B	C	D	AA	E	F	G	H	AB	I	J	K	L	AC	M	N	O	P	AD	Q	R	S	T	AE	UF	V	W	Y	Z	AZ
A	1	.719	.738	.498	.853	.619	.580	.641	.588	.669	.435	.595	.582	.541	.603	.654	.639	.689	.699	.721	.611	.710	.703	.672	.723	.777	.677	.382	.337	.517	.534
B		1	.768	.593	.885	.643	.612	.648	.577	.685	.540	.611	.574	.576	.646	.599	.613	.609	.605	.652	.644	.633	.628	.582	.666	.768	.702	.538	.502	.545	.639
C			1	.615	.900	.688	.654	.711	.702	.760	.595	.688	.682	.649	.734	.688	.699	.719	.713	.758	.712	.765	.700	.706	.773	.854	.657	.543	.511	.598	.646
D				1	.804	.745	.692	.478	.520	.677	.425	.678	.625	.549	.638	.508	.399	.576	.565	.552	.630	.572	.577	.486	.606	.713	.599	.527	.506	.512	.601
AA					1	.789	.743	.715	.692	.813	.576	.752	.719	.674	.763	.710	.676	.754	.750	.778	.755	.777	.757	.707	.803	.904	.764	.579	.540	.632	.704
E						1	.858	.702	.668	.896	.499	.732	.661	.619	.704	.629	.574	.668	.679	.687	.687	.715	.672	.602	.717	.826	.624	.534	.527	.544	.625
F							1	.766	.694	.925	.501	.768	.679	.651	.728	.601	.539	.652	.651	.658	.655	.691	.699	.599	.708	.821	.598	.445	.470	.568	.584
G								1	.846	.914	.467	.640	.611	.585	.645	.616	.610	.668	.624	.678	.628	.747	.753	.731	.767	.811	.592	.469	.493	.603	.604
H									1	.879	.411	.661	.655	.597	.650	.672	.626	.693	.670	.716	.672	.741	.727	.746	.774	.809	.585	.483	.498	.533	.587
AB										1	.521	.777	.722	.680	.756	.695	.647	.739	.724	.755	.730	.798	.787	.736	.818	.903	.663	.532	.549	.623	.663
I											1	.665	.642	.570	.868	.558	.578	.565	.552	.606	.578	.604	.531	.572	.613	.776	.593	.494	.470	.544	.588
J												1	.884	.800	.939	.736	.645	.801	.791	.801	.779	.766	.762	.720	.811	.889	.730	.562	.547	.699	.711
K													1	.795	.928	.785	.747	.780	.782	.832	.762	.803	.740	.753	.819	.875	.764	.635	.615	.748	.773
L														1	.886	.742	.636	.791	.780	.795	.714	.777	.731	.683	.779	.830	.756	.572	.514	.694	.710
AC															1	.789	.729	.822	.813	.849	.794	.826	.774	.764	.846	.947	.796	.634	.600	.752	.779
M																1	.852	.829	.810	.940	.742	.758	.688	.763	.792	.854	.731	.563	.576	.664	.709
N																	1	.784	.736	.905	.712	.730	.660	.752	.766	.810	.719	.604	.571	.616	.702
O																		1	.893	.944	.781	.812	.761	.766	.837	.891	.772	.597	.601	.685	.743
P																			1	.927	.735	.814	.786	.769	.833	.881	.778	.520	.484	.640	.677
AD																				1	.798	.838	.780	.821	.869	.925	.808	.613	.599	.701	.761
Q																					1	.789	.735	.751	.877	.861	.744	.602	.590	.697	.737
R																						1	.905	.884	.959	.914	.762	.565	.550	.720	.727
S																							1	.884	.946	.881	.724	.465	.438	.661	.640
T																								1	.945	.865	.723	.515	.488	.683	.674
AE																									1	.944	.792	.575	.554	.740	.745
UF																										1	.832	.638	.618	.751	.795
V																											1	.721	.639	.728	.863
W																												1	.830	.713	.914
Y																													1	.735	.900
Z																															.891
AZ																															1

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.2.7.1 วิเคราะห์อธิบาย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบริบทองค์กรภายในแต่ละคู่ พบว่า คู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุดคือ รูปแบบ (C) กับระบบ (B) มีความสัมพันธ์ .768 คู่ที่มีความสัมพันธ์รองลงมาตามลำดับคือ รูปแบบ (C) กับโครงสร้าง (A) มีความสัมพันธ์ .738 และ ระบบ (B) กับโครงสร้าง (A) มีความสัมพันธ์ .719 คู่ที่มีความสัมพันธ์กันต่ำสุดคือ ค่านิยม (D) กับ โครงสร้าง(A) มีความสัมพันธ์ 4.98 และแยกเป็นรายด้าน โดยด้านรูปแบบ (C) มีความสัมพันธ์สูงสุด .900 รองลงมาด้านระบบ (B) มีความสัมพันธ์.885 และโครงสร้าง (A) มีความสัมพันธ์.853 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนโยบายด้านความยั่งยืนภายในแต่ละคู่ พบว่า คู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุดคือ ความรับผิดชอบ (F) กับ ทรัพยากรบุคลากร (E) มีความสัมพันธ์ .858 คู่ที่มีความสัมพันธ์รองลงมาตามลำดับคือ การตอบสนองลูกค้า (H) กับจรรยาบรรณ (G) มีความสัมพันธ์ .846 จรรยาบรรณ (G) กับความรับผิดชอบ (F) มีความสัมพันธ์ .766 และมีความสัมพันธ์กันต่ำสุดคือ การตอบสนองลูกค้า (H) กับ ทรัพยากรบุคลากร (E) มีความสัมพันธ์. 668 และแยกเป็นรายด้าน โดยด้านความรับผิดชอบ (F) มีความสัมพันธ์สูงสุด .925 รองลงมาด้านจรรยาบรรณ (G) มีความสัมพันธ์.914 และทรัพยากรบุคลากร (E) มีความสัมพันธ์.896 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกลยุทธ์การแข่งขันภายในแต่ละคู่ พบว่า คู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุดคือ การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (K) กับ การสร้างความแตกต่าง (J) มีความสัมพันธ์ .884 คู่ที่มีความสัมพันธ์รองลงมาตามลำดับคือ เทคโนโลยี (L) กับ การสร้างความแตกต่าง (J) มีความสัมพันธ์ .800 เทคโนโลยี (L) กับการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (K) มีความสัมพันธ์ .795 และมีความสัมพันธ์กันต่ำสุดคือ เทคโนโลยี (L) กับ ผู้นำด้านต้นทุน (I) มีความสัมพันธ์.570 และแยกเป็นรายด้าน โดยด้านการสร้างความแตกต่าง (J) มีความสัมพันธ์สูงสุด .939 รองลงมาด้านการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (K) มีความสัมพันธ์ .928 และ เทคโนโลยี (L) มีความสัมพันธ์ .886 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติภายในแต่ละคู่ พบว่า คู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุดคือ การปรับปรุง (P) กับการติดตามและตรวจสอบ (O) มีความสัมพันธ์ .893 คู่ที่มีความสัมพันธ์รองลงมาตามลำดับคือ การปฏิบัติ (N) กับการวางแผน (M) มีความสัมพันธ์ .852 การติดตามและตรวจสอบ (O) กับการวางแผน (M) มีความสัมพันธ์ .829 และมีความสัมพันธ์กันต่ำสุดคือ การปรับปรุง (P) กับ การปฏิบัติ (N) มีความสัมพันธ์.736 และแยกเป็นรายด้าน โดยด้านการปฏิบัติ (N) มีความสัมพันธ์สูงสุด .944 รองลงมาด้านการวางแผน (M) มีความสัมพันธ์ .940 และการปรับปรุง (P) มีความสัมพันธ์ .927 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการภายในแต่ละคู่ พบว่า คู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุดคือ ความเชื่อมั่น (S) กับความเชื่อถือ (R) มีความสัมพันธ์ .905 คู่ที่มีความสัมพันธ์รองลงมาตามลำดับคือ ความมั่นใจ (T) กับ ความเชื่อถือ (R) และ ความเชื่อมั่น (S) มีความสัมพันธ์ .884 และ ความน่าเชื่อถือ (R) กับ รูปลักษณ์ (Q) มีความสัมพันธ์ .789 มีความสัมพันธ์กันต่ำสุดคือ ความเชื่อมั่น (S) กับรูปลักษณ์ (Q) มีความสัมพันธ์.735 และแยกเป็นรายด้าน โดยด้านความเชื่อถือ (R) มีความสัมพันธ์สูงสุด (.959) รองลงมาด้านความเชื่อมั่น (S) มีความสัมพันธ์ .946 และความมั่นใจ (T) มีความสัมพันธ์ .945 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า

ความสัมพันธ์ภายในระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในแต่ละด้าน พบว่า คู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุดคือ คุณภาพการให้บริการ (AE) กับ การขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ (AD) มีความสัมพันธ์ .869 คู่ที่มีความสัมพันธ์รองลงมาตามลำดับคือ คุณภาพการให้บริการ (AE) กับ กลยุทธ์ด้านการแข่งขัน (AC) มีความสัมพันธ์ .849 คุณภาพการให้บริการ (AE) กับ กลยุทธ์ด้านการแข่งขัน (AC) มีความสัมพันธ์ .846 และคุณภาพการให้บริการ (AE) กับ นโยบายด้านความยั่งยืน (AB) มีความสัมพันธ์ .818 มีความสัมพันธ์กันต่ำสุดคือ การขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ (AD) กับ นโยบายด้านความยั่งยืน (AB) มีความสัมพันธ์ .755 และแยกเป็นรายด้าน โดยด้านกลยุทธ์ด้านการแข่งขัน (AC) มีความสัมพันธ์สูงสุด (.947) รองลงมาด้านคุณภาพการให้บริการ (AE) มีความสัมพันธ์ .944 การขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ (AD) .925 และนโยบายด้านความยั่งยืน (AB) มีสัมพันธ์อันดับต่ำสุด (.903) ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในแต่ละด้านกับความสำเร็จองค์กร พบว่า คู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุดคือ ด้านเศรษฐกิจ (V) กับ การขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ (AD) มีความสัมพันธ์ .808 คู่ที่มีความสัมพันธ์รองลงมาตามลำดับคือ ด้านเศรษฐกิจ (V)กับ กลยุทธ์ด้านการแข่งขัน (AC) มีความสัมพันธ์ .796 ด้านเศรษฐกิจ (V) กับ คุณภาพการให้บริการ (AE) มีความสัมพันธ์ .792 ด้านเศรษฐกิจ (V) กับ บริบทองค์กร (AA) มีความสัมพันธ์ .764 ด้านธรรมาภิบาล (Z) กับ กลยุทธ์ด้านการแข่งขัน (AC) มีความสัมพันธ์ .752 ด้านธรรมาภิบาล (Z) กับ คุณภาพการให้บริการ (AE) มีความสัมพันธ์ .740 คู่ที่มีความสัมพันธ์กันต่ำสุดคือ ด้านสังคม (W) กับ นโยบายด้านความยั่งยืน (AB) มีความสัมพันธ์ .532 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรในแต่ละด้านกับความสำเร็จขององค์กรในแต่ละด้านเศรษฐกิจ (V) พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์สูงสุดคือ การปรับปรุง (P) มีความสัมพันธ์ .778 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์รองลงมาตามลำดับคือ การติดตามและตรวจสอบ (O) มีความสัมพันธ์ .772 การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (K) มีความสัมพันธ์ .764 เทคโนโลยี

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

(L) มีความสัมพันธ์ .756 และ รูปลักษณ์ (Q) มีความสัมพันธ์ .744 ส่วนความสัมพันธ์ที่ต่ำสุดคือ การตอบสนองลูกค้า (H) มีความสัมพันธ์ .585 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรในแต่ละด้านกับความสำเร็จขององค์กรในแต่ละด้านสังคม (W) พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์สูงสุดคือ การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (K) มีความสัมพันธ์ .635 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์รองลงมาตามลำดับคือ การปฏิบัติ (N) มีความสัมพันธ์ .604 รูปลักษณ์ (Q) มีความสัมพันธ์ .602 การติดตามและตรวจสอบ (O) มีความสัมพันธ์ .597 และ เทคโนโลยี (L) มีความสัมพันธ์ .572 ส่วนความสัมพันธ์ที่ต่ำสุดคือ โครงสร้าง (A) มีความสัมพันธ์ .382 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรในแต่ละด้านกับความสำเร็จขององค์กรในแต่ละด้านสิ่งแวดล้อม (Y) พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์สูงสุดคือ การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (K) มีความสัมพันธ์ .615 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์รองลงมาตามลำดับคือ การติดตามและตรวจสอบ (O) มีความสัมพันธ์ .601 รูปลักษณ์ (Q) มีความสัมพันธ์ .590 การวางแผน (M) มีความสัมพันธ์ .576 และ การปฏิบัติ (N) มีความสัมพันธ์ .571 ส่วนความสัมพันธ์ที่ต่ำสุดคือ โครงสร้าง (A) มีความสัมพันธ์ .337 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรในแต่ละด้านกับความสำเร็จขององค์กรในแต่ละด้านธรรมาภิบาล (Z) พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์สูงสุดคือ การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (K) มีความสัมพันธ์ .748 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์รองลงมาตามลำดับคือ ความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์ .720 การสร้างความแตกต่าง (J) มีความสัมพันธ์ .699 รูปลักษณ์ (Q) มีความสัมพันธ์ .697 และ เทคโนโลยี (L) มีความสัมพันธ์ .694 ส่วนความสัมพันธ์ที่ต่ำสุดคือ ค่านิยม (D) มีความสัมพันธ์ .512 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาความสำเร็จองค์กรในแต่ละด้านกับภาพรวมความสำเร็จขององค์กร พบว่า ตัวแปรย่อยที่มีความสัมพันธ์สูงสุดคือ การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (K) มีความสัมพันธ์ .773 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์รองลงมาตามลำดับคือ ด้านการติดตามและตรวจสอบ (O) มีความสัมพันธ์ .743 ด้านรูปลักษณ์ (Q) มีความสัมพันธ์ .737 ด้านความเชื่อถือ (R) มีความสัมพันธ์ .727 ด้านการสร้างความแตกต่าง (J) มีความสัมพันธ์ .711 เทคโนโลยี (L) มีความสัมพันธ์ .710 การวางแผน (M) มีความสัมพันธ์ .709 การปฏิบัติ (N) มีความสัมพันธ์.702 และการปรับปรุง (P) มีความสัมพันธ์ .677 ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่ำสุดคือ ด้านโครงสร้าง (A) มีความสัมพันธ์ .534 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาความสำเร็จองค์กรในแต่ละด้านกับภาพรวมความสำเร็จขององค์กรในแต่ละด้าน พบว่า ตัวแปรหลักที่มีความสัมพันธ์สูงสุดคือ กลยุทธ์

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ด้านแข่งขัน (AC) มีความสัมพันธ์ .779 ตัวแปรหลักที่มีความสัมพันธ์รองลงมาตามลำดับคือ การขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ (AD) มีความสัมพันธ์ .761 คุณภาพการให้บริการ (AE) มีความสัมพันธ์ .745 บริบทองค์กร (AA) มีความสัมพันธ์ .704 นโยบายด้านความยั่งยืน (AB) มีความสัมพันธ์ .663

ความสัมพันธ์สูงสุดระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาความสำเร็จองค์กรในแต่ละด้านกับความสำเร็จองค์กรในแต่ละด้าน พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์สูงสุดกับความสำเร็จองค์กรด้านเศรษฐกิจ (V) คือ ด้านการปรับปรุง (P) มีความสัมพันธ์ .778 ด้านสังคม (W) คือ ด้านการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (K) มีความสัมพันธ์ .748 ด้านสิ่งแวดล้อม (Y) คือ ด้านการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (K) มีความสัมพันธ์ .615 และด้านธรรมาภิบาล (Z) คือ ด้านการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (K) มีความสัมพันธ์ .748 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า

ความสัมพันธ์ภาพรวมระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนกับความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนองค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์ในทางบวก .795 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จากที่กล่าวมาข้างต้น จึงยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ทั้ง 20 ตัวแปรดังกล่าว มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.2.7.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมการของการทำนาย

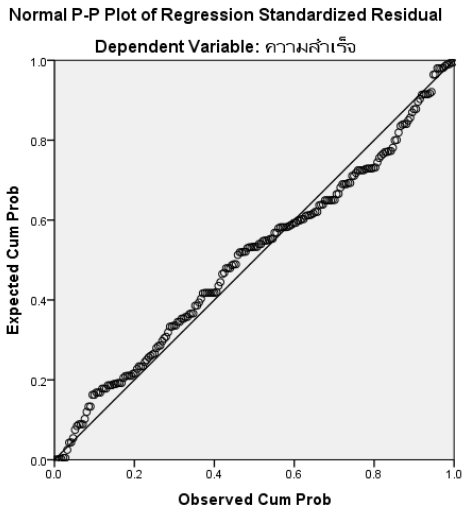
ตารางที่ 4.34 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการพัฒนาสู่ความยั่งยืน โดยใช้สถิติ (Stepwise Multiple Regression) ในภาพรวม

ตัวแปร	B	Std.Error	Beta	t	Sig.
การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน(K)	.429	.074	.496	5.762	.000
ระบบ(B)	.253	.053	.288	4.790	.000
การติดตามและตรวจสอบ (O)	.275	.069	.307	3.993	.000
โครงสร้าง(A)	-.138	.049	-.174	-2.803	.000
รูปลักษณ์(Q)	.168	.061	.194	2.741	.007
การสร้างความแตกต่าง(J)	-.157	.073	-.198	-2.158	.032
(Constant) ภาพรวม	.635	.158	-	4.028	.000
R = 0.840	**R^2 = 0.706**		**F = 79.690**		

*P < .05

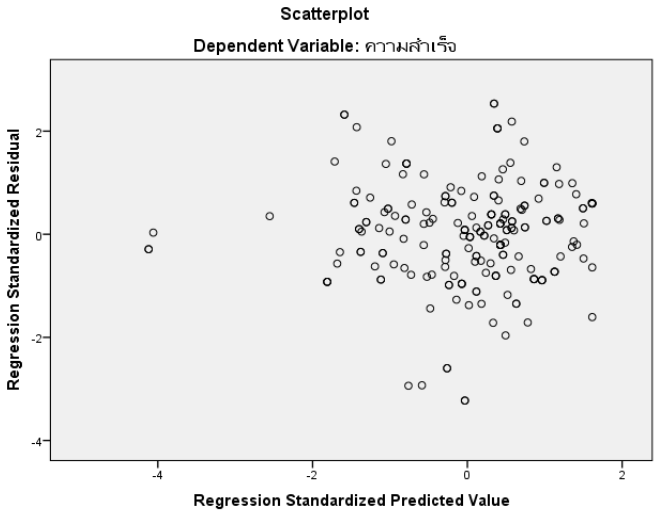
DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จากตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณตัวแปรปัจจัยทั้ง 20 ตัวแปร ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในภาพรวม พบว่า มีตัวแปร 6 ตัว ได้แก่ การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน(K), ระบบ(B), การติดตามและตรวจสอบ (O), โครงสร้าง(A), รูปลักษณ์(Q) และการสร้างความแตกต่าง(J) ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F = 79.690) จากสมการสามารถทำนายความผันแปรของความสำเร็จขององค์กร ในภาพรวมได้ร้อยละ 49.98 (R^2 = 0.706) โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในภาพรวมมากที่สุดคือ ตัวแปรการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (K) และรองลงมาตามลำดับคือ ตัวแปรการติดตามและตรวจสอบ (O), ระบบ(B), รูปลักษณ์(Q), การสร้างความแตกต่าง(J) และโครงสร้าง(A) เป็นอันดับสุดท้าย และในจำนวนปัจจัยทั้ง 6 ตัวดังกล่าว พบว่า เมื่อเพิ่มปัจจัยการสร้างความแตกต่าง(J) เข้าในสมการถดถอยแล้วมีแนวโน้มได้ค่าความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนลดลง -.157 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และส่งผลในเชิงลบต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน มีค่าเท่ากับ -.198 และโครงสร้าง(A) เข้าในสมการถดถอยแล้วมีแนวโน้มได้ค่าความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนลดลง -.138 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีอิทธิพลในเชิงลบต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน มีค่าเท่ากับ -.174



ภาพที่ 4.1 การแจกแจงความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในภาพรวม มีการแจกแจงปกติ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์



ภาพที่ 4.2 การแจกแจงความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ในภาพรวม มีความแปรปรวนปกติ

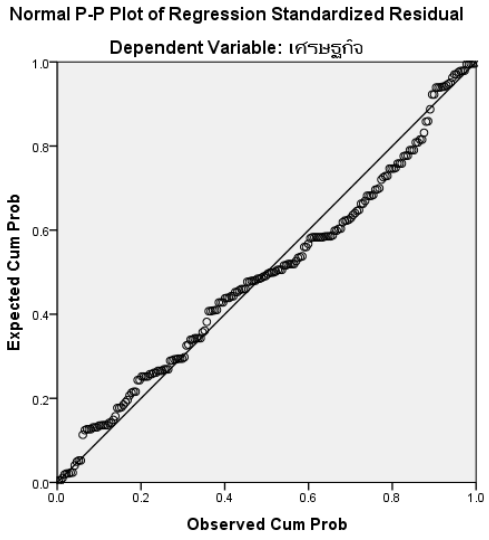
ตารางที่ 4.35 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std.Error	Beta	t	Sig
การปรับปรุง (P)	.177	.065	.193	2.725	.000
ระบบ (B)	.268	.058	.279	4.638	.000
การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (K)	.153	.069	.162	2.213	.028
เทคโนโลยี (L)	.231	.058	.256	3.992	.000
รูปแบบ (C)	-.222	.063	-.235	-3.509	.001
การปฏิบัติ (N)	.190	.062	.192	3.070	.002
โครงสร้าง (A)	.130	.051	.151	2.555	.011
ค่านิยม (D)	.123	.042	.160	2.950	.004
ความรับผิดชอบ (F)	-.098	.044	-.123	-2.209	.028
(Constant) ภาพรวม	.164	.152	-	1.076	.000
R = 0.878	**R^2 = 0.771**			**F = 73.389**	

*P < .05

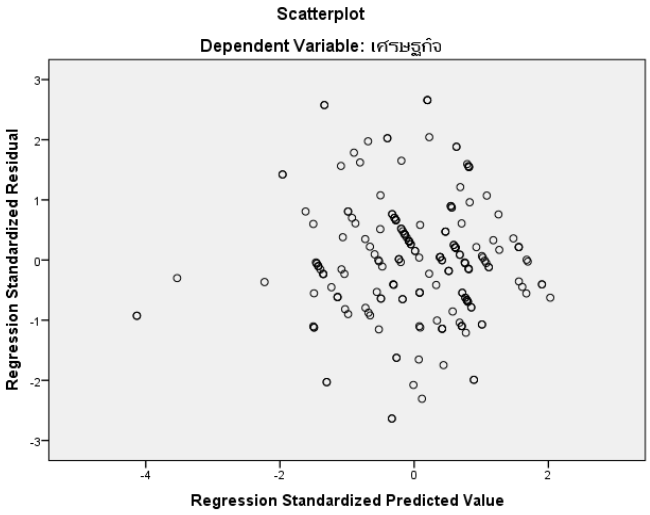
DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จากตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณตัวแปรปัจจัยทั้ง 20 ตัวแปรที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ พบว่า มีตัวแปร 9 ตัว ได้แก่ การปรับปรุง (P), ระบบ (B), การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (K), เทคโนโลยี (L), รูปแบบ (C), การปฏิบัติ (N), โครงสร้าง (A), ค่านิยม (D) และ ความรับผิดชอบ (F) ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F = 73.389) จากสมการสามารถทำนายความผันแปรของความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจในภาพรวมได้ร้อยละ 59.40 (R^2 = 0.771) โดยตัวแปรที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ ในภาพรวมมากที่สุดคือ ตัวแปรระบบ (B) และรองลงมาตามลำดับคือ ตัวแปร เทคโนโลยี (L), รูปแบบ (C), การปฏิบัติ (N), การปรับปรุง (P), การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (K), โครงสร้าง (A), ค่านิยม (D) และความรับผิดชอบ (F) เป็นอันดับสุดท้าย ในจำนวนปัจจัยทั้ง 9 ตัวดังกล่าว พบว่า เมื่อเพิ่มปัจจัยรูปแบบ (C) เข้าในสมการถดถอยแล้วมีแนวโน้มได้ค่าความสำเร็จขององค์กรลดลง -.222 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และส่งผลในเชิงลบต่อความสำเร็จขององค์กร มีค่าเท่ากับ -.235 และความรับผิดชอบ (F) เข้าในสมการถดถอยแล้วมีแนวโน้มได้ค่าความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนลดลง -.098 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และส่งผลในเชิงลบต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนมีค่าเท่ากับ -.123



ภาพที่ 4.3 การแจกแจงความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในด้านเศรษฐกิจ มีการแจกแจงปกติ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์



ภาพที่ 4.4 การแจกแจงความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในด้านเศรษฐกิจ มีความแปรปรวนปกติ

ตารางที่ 4.36 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านสังคม

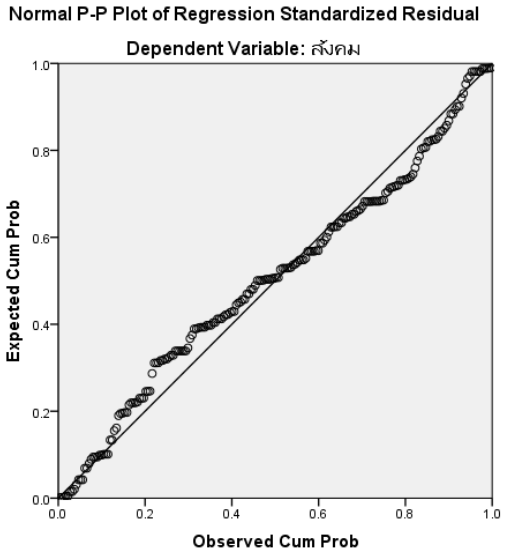
ตัวแปร	B	Std.Error	Beta	t	Sig
การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (K)	.241	.083	.253	2.885	.004
ระบบ (B)	.234	.077	.242	3.028	.003
การปฏิบัติ (N)	.354	.085	.354	4.179	.000
โครงสร้าง (A)	-.241	.067	-.276	-3.607	.000
ค่านิยม (D)	.172	.055	.222	3.126	.002
(Constant) ภาพรวม	.960	.219	-	4.383	.000
R = 0.719		**R^2 = 0.516**		**F = 42.712**	

*P < .05

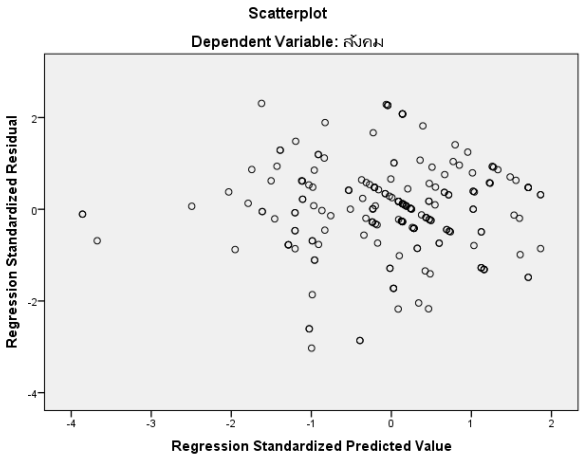
จากตารางที่ 4.36 ผลการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณตัวแปรปัจจัยทั้ง 20 ตัวแปร ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านสังคม พบว่า มีตัวแปร 5 ตัว ได้แก่ ตัวแปรการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (K) ระบบ (B) การปฏิบัติ (N) โครงสร้าง (A) ค่านิยม (D) ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านสังคมในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F = 42.712) จากสมการสามารถทำนายความผันแปรของความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ด้านสังคมในภาพรวมได้ร้อยละ 26.60 ($R^2 = 0.516$) โดยตัวแปรที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านสังคม ในภาพรวมมากที่สุดคือ ตัวแปรการปฏิบัติ (N), การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (K), โครงสร้าง (A), ระบบ (B) และ ค่านิยม (D) ตามลำดับ และในจำนวนปัจจัยทั้ง 5 ตัวดังกล่าว พบว่า เมื่อเพิ่มปัจจัยโครงสร้าง (A) เข้าในสมการถดถอยแล้วมีแนวโน้มได้ค่าความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านสังคมลดลง -.241 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และส่งผลในเชิงลบต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน มีค่าเท่ากับ -.276



ภาพที่ 4.5 การแจกแจงความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในด้านสังคม มีการแจกแจงปกติ



ภาพที่ 4.6 การแจกแจงความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในด้านสังคม มีความแปรปรวนปกติ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

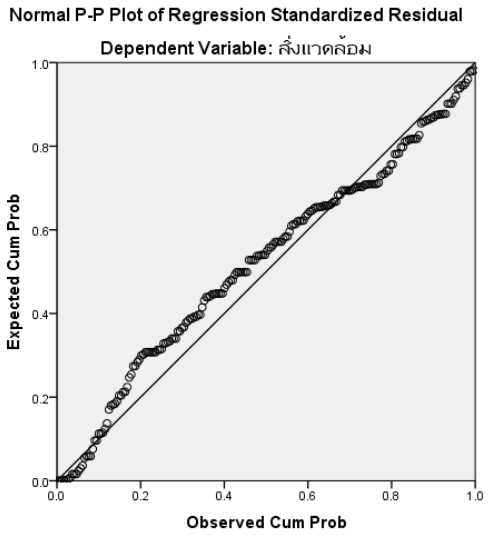
ตารางที่ 4.37 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

ตัวแปร	B	Std.Error	Beta	t	Sig
การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน(K)	.547	.107	.553	5.121	.000
การติดตามและตรวจสอบ (O)	.711	.119	.694	5.968	.000
การปรับปรุง(P)	-.404	.112	-.421	-3.598	.000
ระบบ(B)	.312	.076	.309	4.107	.000
โครงสร้าง(A)	-.314	.073	-.346	-4.303	.000
ทรัพยากรบุคลากร(E)	.221	.075	.230	2.972	.003
การสร้างความแตกต่าง(J)	-.288	.109	-.316	-2.644	.009
(Constant) ภาพรวม	.788	.228	-	3.455	.001
R = 0.735		**R^2 = 0.540**		**F = 33.264**	

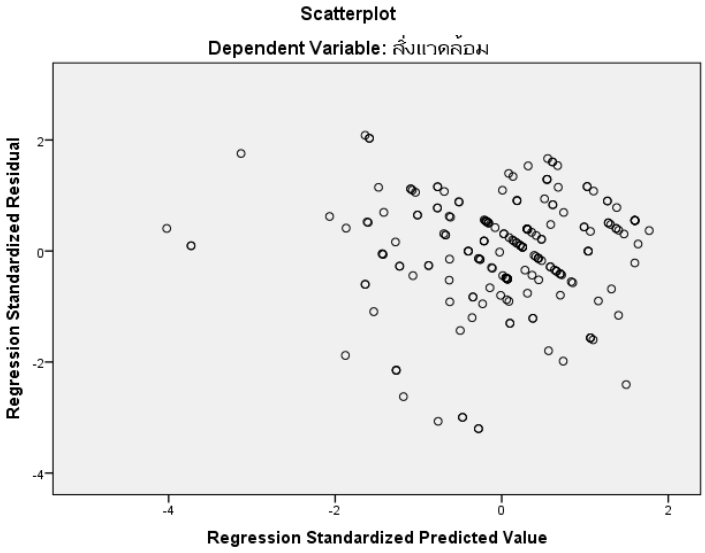
*P < .05

จากตารางที่ 4.2.7.5 ผลการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณตัวแปรปัจจัยทั้ง 20 ตัวแปร ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า มีตัวแปร 7 ตัว ได้แก่ การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (K), การติดตามและตรวจสอบ (O), การปรับปรุง (P), ระบบ (B), โครงสร้าง(A), ทรัพยากรบุคลากร (E) และการสร้างความแตกต่าง (J) ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F = 33.264) จากสมการสามารถทำนายความผันแปรของความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมในภาพรวมได้ร้อยละ 29.10 (R^2 = 0.540) โดยตัวแปรที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมมากที่สุดคือ ตัวแปรการติดตามและตรวจสอบ (O) และรองลงมาตามลำดับคือ ตัวแปรการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (K) การปรับปรุง (P) โครงสร้าง (A) ระบบ (B) การสร้างความแตกต่าง (J) และทรัพยากรบุคลากร (E) เป็นอันดับสุดท้าย และในจำนวนปัจจัยทั้ง 7 ตัวดังกล่าว พบว่า เมื่อเพิ่มปัจจัยการปรับปรุง (P) ,โครงสร้าง (A) และการสร้างความแตกต่าง (J) เข้าในสมการถดถอยแล้วมีแนวโน้มได้ค่าความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านสังคมลดลง -.404, -.314 และ -.288 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และส่งผลในเชิงลบต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน มีค่าเท่ากับ -.421, -.346 และ -.316

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์



ภาพที่ 4.7 การแจกแจงความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในด้านสิ่งแวดล้อม มีการแจกแจงปกติ



ภาพที่ 4.8 การแจกแจงความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในด้านสิ่งแวดล้อม มีความแปรปรวนปกติ

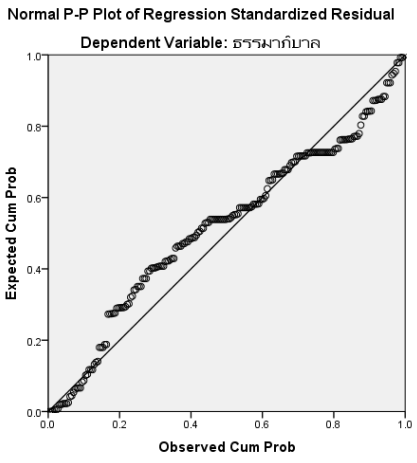
DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.38 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านธรรมาภิบาล

ตัวแปร	B	Std.Error	Beta	T	Sig
การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน(K)	.401	.078	.405	5.161	.000
ความน่าเชื่อถือ(R)	.239	.085	.233	2.819	.005
รูปลักษณ์(Q)	.203	.076	.204	2.687	.008
(Constant) ภาพรวม	.583	.195	-	2.993	.003
R = 0.783	**R^2 = 0.613**		**F = 106.578**		

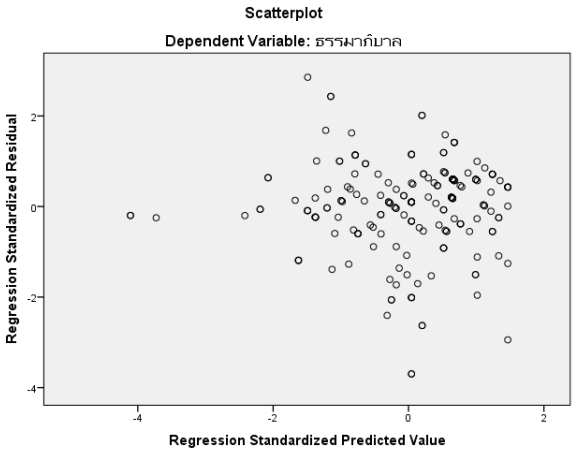
*P < .05

จากตารางที่ 4.2.7.6 ผลการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณตัวแปรปัจจัยทั้ง 20 ตัวแปร ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านธรรมาภิบาล พบว่า มีตัวแปร 7 ตัว ได้แก่ การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (K) ความน่าเชื่อถือ (R) และ รูปลักษณ์ (Q) ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านธรรมาภิบาล ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F = 106.578) จากสมการสามารถทำนายความผันแปรของความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านธรรมาภิบาลในภาพรวมได้ร้อยละ 37.50 (R^2 = 0.613) โดยตัวแปรที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านธรรมาภิบาลในภาพรวมมากที่สุดคือ ตัวแปรการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (K) และรองลงมาตามลำดับคือ ตัวแปรความน่าเชื่อถือ (R) และรูปลักษณ์ (Q) เป็นอันดับสุดท้าย



ภาพที่ 4.9 การแจกแจงความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในด้านธรรมาภิบาล มีการแจกแจงปกติ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์



ภาพที่ 4.10 การแจกแจงความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในด้านธรรมาภิบาล มีความแปรปรวนปกติ

สรุปได้ว่า สมการที่ได้จากการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ เพื่อทดสอบสมการทำนายของความสำเร็จองค์กรกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression) มีความสอดคล้องกับผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ด้วยค่า Pearson Product Moment Correlation Coefficient ที่ชี้ให้เห็นว่า ในจำนวนตัวแปรย่อย 20 ตัวแปร ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน เพียง 6 ตัวแปรเท่านั้น โดยการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (K) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในลำดับแรก

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ทั้ง 5 ด้าน 20 ตัวแปรย่อย ประกอบด้วย บริบทองค์กร นโยบายด้านความยั่งยืน กลยุทธ์ด้านการแข่งขัน การขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ และคุณภาพการให้บริการ และตัวแปรย่อย 20 ตัวแปร พบว่า

ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรทั้ง 5 ตัว และตัวแปรย่อย 20 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนทุกตัวแปร สามารถสรุปได้ว่า ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน มีจำนวน 6 ตัวแปร ในจำนวนตัวแปรทั้งหมด 20 ตัวแปร คือ 1) การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน 2) การติดตามและตรวจสอบ 3) ระบบ 4) รูปลักษณ์ 5) การสร้างความแตกต่าง และ 6) โครงสร้าง ส่วนตัวแปรที่ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จองค์กร มีจำนวน 15 ตัวแปร ได้แก่ 1) ด้านรูปแบบ 2) ด้านค่านิยม 3) ด้านทรัพยากรบุคคล 4) ด้านความรับผิดชอบ 5) ด้านจรรยาบรรณ 6) ด้านการตอบรับและความสัมพันธ์

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

กับลูกค้า 7) ผู้นำด้านต้นทุน 8) ด้านเทคโนโลยี 9) การวางแผน 10) การปฏิบัติตามแผน 11) การปรับปรุงแก้ไข 12) ความน่าเชื่อถือการให้บริการ 13) การสร้างความมั่นใจในการบริการ 14) การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ไม่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถสรุปได้ว่า ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.39 สรุปผลการศึกษาตามสมมติฐานของการวิจัยพบว่า

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนา	มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์	สมมติฐาน
1. บริบทองค์กร			
1.1 ด้านโครงสร้าง	✓		**ยอมรับ**
1.2 ด้านระบบ	✓		**ยอมรับ**
1.3 ด้านรูปแบบ		✓	**ปฏิเสธ**
1.4 ด้านค่านิยม		✓	**ปฏิเสธ**
2. นโยบายด้านความยั่งยืน			
2.1 ด้านทรัพยากรบุคคล		✓	**ปฏิเสธ**
2.2 ด้านจรรยาบรรณ		✓	**ปฏิเสธ**
2.3 ด้านความรับผิดชอบ		✓	**ปฏิเสธ**
2.4 ด้านการตอบรับและความสัมพันธ์กับลูกค้า		✓	**ปฏิเสธ**
3. กลยุทธ์ด้านการแข่งขัน			
3.1 การเป็นผู้นำต้นทุน		✓	**ปฏิเสธ**
3.2 การสร้างความแตกต่าง	✓		**ยอมรับ**
3.3 การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน	✓		**ยอมรับ**
3.4 เทคโนโลยี		✓	**ปฏิเสธ**
4. การขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ			
4.1 การวางแผน		✓	**ปฏิเสธ**
4.2 การปฏิบัติตามแผน		✓	**ปฏิเสธ**
4.3 การติดตามและตรวจสอบ	✓		**ยอมรับ**
4.4 การปรับปรุงแก้ไข		✓	**ปฏิเสธ**
5. คุณภาพการให้บริการ			
5.1 รูปลักษณ์ทางกายภาพ	✓		**ยอมรับ**
5.2 ความน่าเชื่อถือการให้บริการ		✓	**ปฏิเสธ**
5.3 การสร้างความมั่นใจในการบริการ		✓	**ปฏิเสธ**
5.4 การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า		✓	**ปฏิเสธ**

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. บุคลากรขาดความรู้ ทักษะ ด้านการทำบัญชี ส่งผลให้เกิดการทำบัญชีผิดพลาด และละเลยการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย มาตรการผู้ประกอบการวิชาชีพ เนื่องจากรับบุคลากรเข้าทำงานโดยไม่มีประสบการณ์ในการทำบัญชี หรือไม่จบการศึกษาด้านบัญชี

2. ผู้บริหารขาดวิสัยทัศน์ในการบริหารจัดการสำนักงานบัญชี เนื่องจากสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ผู้บริหารเป็นเจ้าของสำนักงานบัญชี จึงเป็นธุรกิจครอบครัว ไม่ให้ความสำคัญกับระบบการทำงาน ตามลำดับสายบังคับบัญชา ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของผู้บริหารเพียงคนเดียว

3. ต้นทุนในการขยายธุรกิจจำกัด รัฐควรช่วยเหลือหรือสนับสนุนธุรกิจรายเล็ก เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจภายในประเทศ เพราะสำนักงานบัญชีมีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจภายในประเทศให้ดีขึ้น โดยเฉพาะภายใต้สถานการณ์เศรษฐกิจตกต่ำเช่นในปัจจุบัน ควรช่วยเหลือธุรกิจขนาดเล็กให้อยู่รอดได้

4. หน่วยงานภาครัฐควรมีกระบวนการตรวจสอบคุณภาพสำนักงานบัญชีที่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง เป็นรูปธรรมตามระเบียบและมาตรการควบคุมผู้ประกอบการวิชาชีพอย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันการเลี่ยงภาษีและแก้ไขปัญหากรณีลูกค้าได้รับความเสียหายที่จะเกิดขึ้น

5. ภาครัฐควรกำหนดตัวบทกฎหมายโทษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมายที่กำหนดอย่างเป็นรูปธรรมและเคร่งครัดต่อการตรวจสอบ

4.3 ผลการศึกษาปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง

กลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์ จำนวน 15 คน โดยใช้สัญลักษณ์แทนดังนี้

ข้อมูล อักษร A แทนกลุ่มที่ 1 ผู้บริหารสำนักงานบัญชี จำนวน 5 คน

ข้อมูล อักษร B แทนกลุ่มที่ 2 ผู้แทนจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในพื้นที่ จำนวน 5 คน

ข้อมูล อักษร C แทนกลุ่มที่ 3 ผู้แทนจากสรรพากรในพื้นที่ จำนวน 5 คน

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 15 คน สรุปความคิดเห็นโดยแยกเป็นรายประเด็นดังต่อไปนี้

4.3.1 ด้านสำนักงานบัญชี

4.3.1.1 ขาดความเป็นระบบ ความมีคุณภาพ และความมีมาตรฐานของสำนักงานบัญชี เนื่องจากเป็นองค์กรขนาดเล็กทำให้ขาดการวางแผน ขาดประสบการณ์ มีอิทธิพลให้เกิดความผิดพลาดในระบบ ระเบียบ และการทำงานได้ง่าย

4.3.1.2 หน่วยงานภาครัฐกำกับควบคุมสำนักงานบัญชีไม่ชัดเจนและซ้ำซ้อนระหว่างหน่วยงาน มาตรฐานการควบคุมวิชาชีพยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

4.3.1.3 ขาดเงินทุนหรืองบประมาณในการพัฒนาสำนักงานบัญชีให้มีมาตรฐานที่กำหนดให้สูงขึ้น

4.3.1.4 สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่เป็นเจ้าของคนเดียว การตัดสินใจต่าง ๆ จึงขึ้นอยู่กับคนๆเดียว มีอิทธิพลให้ขั้นตอนการทำงานล่าช้า และกระทบต่อความสัมพันธ์ของลูกค้าในการยื่นข้อเสนอต่าง ๆ ในการให้บริการการบัญชี

4.3.2 ด้านผู้บริหารสำนักงานบัญชี

4.3.2.1 ผู้บริหารส่วนใหญ่ขาดวิสัยทัศน์ในการบริหารองค์กร เนื่องจากเป็นองค์กรขนาดเล็กและการตัดสินใจขึ้นอยู่กับผู้บริหารเพียงคนเดียว ดังนั้น มีอิทธิพลต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย และกลยุทธ์องค์กรที่มีความสำคัญต่อองค์กร

4.3.2.2 การบริหารงานของผู้บริหารขาดความทันสมัย ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป มีอิทธิพลให้การดำเนินธุรกิจขาดประสิทธิภาพ

4.3.2.3 สำนักงานบัญชีขาดแรงจูงใจในการจ่ายค่าตอบแทนให้กับบุคลากรที่เหมาะสม เนื่องจากสำนักงานบัญชีเป็นองค์กรขนาดเล็ก ผลกำไรจำนวนไม่มาก โดยเฉพาะภายใต้สถานการณ์เศรษฐกิจตกต่ำเช่นปัจจุบัน มีความเสี่ยงต่อการปิดตัวลงขององค์กรธุรกิจขนาดเล็ก ถ้าแบกรับภาระค่าใช้จ่ายไม่ไหว

4.3.3 ด้านบุคลากรสำนักงานบัญชี

4.3.3.1 ขาดความรู้ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ของบุคลากรในสำนักงานบัญชี ที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และความรับผิดชอบต่อลูกค้าได้อย่างมืออาชีพและความต่อเนื่องในการให้บริการลูกค้า

4.3.3.2 บุคลากรในสำนักงานบัญชียังขาดจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ มีอิทธิพลต่อ การจัดเก็บรายได้ภาษีอากรในภาพรวมระดับประเทศ

4.3.3.3 บุคลากรสำนักงานบัญชีขาดการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุระกิจที่ได้รับจ้างจัดทำบัญชีอย่างละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์เพียงพอต่อการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายทุกกระบวนการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.3.3.4 บุคลากรในสำนักงานบัญชีขาดความรู้ความสามารถ ทักษะในการสื่อสารกับลูกค้าให้ชัดเจนและเข้าใจ มีอิทธิพลให้ลูกค้าขาดความเชื่อมั่นและเชื่อถือในการทำงานของสำนักงานบัญชี

4.3.3.5 บุคลากรขาดความอดทน ขยันในหน้าที่ โดยเอาความพึงพอใจเป็นที่ตั้งในการทำงาน มีอิทธิพลให้บุคลากรของสำนักงานบัญชีเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง ทำให้การทำงานขาดความต่อเนื่องและขาดประสิทธิภาพของงาน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

4.3.3.6 บุคลากรในสำนักงานบัญชีปรับตัวไม่ทันต่อสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไป

4.3.3.7 ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถความชำนาญเฉพาะด้าน เช่น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, ด้านจัดทำบัญชี

4.3.4 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.3.4.1 ขาดการจัดเก็บข้อมูลในระบบฐานข้อมูลที่มั่นคงและปลอดภัย เพราะเป็นองค์กรขนาดเล็ก จึงไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องระบบฐานข้อมูลและความปลอดภัยข้อมูลของลูกค้า

4.3.4.2 ขาดการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาร่วมใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิด ความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว นำไปสู่ประสิทธิภาพของงานสูงสุด

4.3.5 ด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลางโดยภาพรวมทุกคนมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนเป็นสิ่งที่ทำได้ยากสำหรับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้นองค์กรต้องมีการปรับกลยุทธ์การแข่งขันหลากหลายรูปแบบในการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้การบริการมีคุณภาพยิ่งขึ้น นำมาซึ่งความได้เปรียบทางการแข่งขัน องค์กรต้องปรับตัวให้เร็ว กำหนดนโยบาย กลยุทธ์ ขับเคลื่อน และปรับปรุงคุณภาพให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่องนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่กำหนด คิดค้นเครื่องมือและรูปแบบใหม่ๆ ที่แตกต่างในการแข่งขันธุรกิจ สร้างความประทับใจ พึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้า ดั่งคำว่า “ลูกค้า คือ พระเจ้า” เพราะความอยู่รอดขององค์กรขึ้นอยู่กับลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดผู้ให้ข้อมูลหลักดังนี้

4.3.5.1 ด้านบริบทองค์กร จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 15 คน โดยภาพรวมทุกคน มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า บริบทองค์กรคือ การให้ความสำคัญกับ “วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัฒนธรรมองค์กร” กำหนดเป้าหมายองค์กรธุรกิจให้ชัดเจน และให้มีการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างสอดคล้อง โดยให้ความยืดหยุ่นได้ เพื่อความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ด้วยดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดผู้ให้ข้อมูลหลักดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลหลัก A4 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 18 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า บริบทองค์กรต้องให้ความสำคัญกับการกำหนดกลยุทธ์และแผนงานธุรกิจในระยะยาว ซึ่งเน้นที่ “วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัฒนธรรมองค์กร” ถึงจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพได้

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ผู้ให้ข้อมูลหลัก B1 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 17 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า ปัจจัยบริบทองค์กรที่สำคัญกับ “วิสัยทัศน์ แผนธุรกิจ พันธกิจ และวัฒนธรรมองค์กร” ก่อนกำหนดนโยบายและกลยุทธ์เพื่อดำเนินการขับเคลื่อนสู่เป้าหมายที่กำหนดอย่างชัดเจนและมีคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลหลัก B2 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 18 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า ปัจจัยบริบทองค์กรคือ การให้ความสำคัญกับ “วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัฒนธรรมองค์กร” เมื่อกำหนดทิศทางการเดินที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกในปัจจุบันและอนาคตย่อมส่งผลให้การพัฒนาองค์กรสู่ความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน

ผู้ให้ข้อมูลหลัก B3 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 19 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า องค์กรต้องเข้าใจปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งผลเชิงบวกและเชิงลบต่อการกำหนด “นโยบายกลยุทธ์และความสามารถขององค์กร” จึงจะกำหนดทิศทางการบริหารงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์เชิงได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจได้ดี

ผู้ให้ข้อมูลหลัก B4 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 19 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า “การจัดวางตำแหน่งงานกับรูปแบบไม่เหมาะสม รวมถึงระบบการทำงานไม่มีความทันสมัย” ไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้การทำงานไม่คล่องตัว ขาดความยืดหยุ่นและขาดประสิทธิภาพของธุรกิจ

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคของบริบทองค์กรคือ สำนักงานบัญชีคุณภาพยังไม่สามารถบรรลุข้อกำหนดการรับรองอย่างมีประสิทธิภาพได้ เพราะระบบการทำงานยังไม่ทันยุคโลกดิจิทัล ที่ช่วยให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและรวดเร็ว ปัจจัยที่กำหนดมายังไม่ส่งผลถึงความยั่งยืนขององค์กรได้ เพราะโครงสร้างองค์กร ระบบการทำงาน รูปแบบการบริหารยังไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมปัจจุบัน รวมถึงองค์กรขนาดเล็กและมีเจ้าของสำนักงานเป็นผู้บริหารองค์กรจึงไม่ให้ความสำคัญในปัจจัยดังกล่าว ส่งผลให้ความเชื่อมโยงในการทำงานไม่เป็นระบบและไม่มีความต่อเนื่อง

4.3.5.2 ด้านนโยบายด้านความยั่งยืน จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 15 คน โดยภาพรวมทุกคนมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า การกำหนดนโยบายมีความชัดเจนและเป็นรูปธรรม สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กร จึงจะสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างแท้จริง สะท้อนการแก้ไขปัญหาและสอดคล้องกับความต้องการของภายในองค์กร มีความทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและในอนาคตได้ ขณะเดียวกันสามารถยืดหยุ่นเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ได้ และสามารถรับผิดชอบต่อผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นจากผลของการขับเคลื่อนนโยบายองค์กร ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดผู้ให้ข้อมูลหลักดังนี้

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ผู้ให้ข้อมูลหลัก B1 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 17 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่าให้ความสำคัญ “ด้านบุคลากรในการปฏิบัติงานตามนโยบาย” ต้องพัฒนาและเรียนรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง จนเกิดความสามารถ ทักษะ ความชำนาญในวิชาชีพ และส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าในอาชีพให้สูงขึ้น ยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานให้เกิดความสุขมากขึ้น เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

ผู้ให้ข้อมูลหลัก B4 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 19 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า เน้นจรรยาบรรณของผู้บริหารและ “บุคลากรองค์กรเป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน” นำไปสู่การดำเนินธุรกิจที่โปร่งใส ถูกต้อง ยึดถือคุณธรรมเป็นหลัก เพื่อรักษาความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นไว้วางใจของลูกค้า มิให้เสื่อมเสียชื่อเสียงของสำนักงาน

ผู้ให้ข้อมูลหลัก B5 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 17 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า “การกำหนดนโยบายที่มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรม” สามารถนำไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จได้จริง เป็นนโยบายที่มีความทันสมัยสอดคล้องกับการแก้ไขปัญหาสถานการณ์ปัจจุบันและในอนาคตได้อย่างแท้จริง และ “สามารถยืดหยุ่นเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ได้” รวมถึงสามารถรับผิดชอบผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นจากผลของการขับเคลื่อนนโยบายได้ด้วย

ผู้ให้ข้อมูลหลัก C4 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 18 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า เน้น “บุคลากรมีจรรยาบรรณของวิชาชีพ” ในการสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อลูกค้า รวมถึง “ความรับผิดชอบต่อลูกค้า” และการรักษาความลับในข้อมูลของลูกค้าสำคัญยิ่ง ซึ่งนำมาสู่การรักษาลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องและนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรได้อย่างยั่งยืน

ผู้ให้ข้อมูลหลัก C5 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 16 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า เน้นให้ความสำคัญกับ “จรรยาบรรณในวิชาชีพ ปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพและข้อกำหนดอย่างเคร่งครัด” เพื่อช่วยลดความเสี่ยงจากความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น เนื่องจากดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวกับเงิน ซึ่งเป็นเรื่องละเอียดอ่อนและดึงดูดใจคนทำงานให้กระทำผิดได้ง่ายตลอดเวลา

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคของนโยบายสำนักงานบัญชีคือ นโยบายไม่มีความชัดเจนและไม่เป็นรูปธรรม ไม่สามารถนำไปปฏิบัติแล้วบรรลุผลสำเร็จได้จริง และการกำหนดนโยบายที่ไม่สอดคล้องกับกระแสโลกยุคดิจิทัลและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา ส่งผลให้การดำเนินงานตามนโยบายองค์กรไม่บรรลุผลเท่าที่ควรและไม่มีประสิทธิภาพ เพราะผู้บริหารองค์กรไม่ได้ให้ความสำคัญด้านนโยบาย และการกำหนดนโยบายไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ที่เปลี่ยนแปลงไป ณ ปัจจุบัน รวมถึงไม่สอดคล้องกับทรัพยากรภายในองค์กร เช่น บุคลากรขาดประสบการณ์และขาดการพัฒนาเรียนรู้เพิ่มเติมข้อมูลใหม่ ๆ ไม่เคร่งครัดในการปฏิบัติ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตามจรรยาบรรณและข้อกำหนดมาตรฐานวิชาชีพ ทำให้ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากลูกค้าลดน้อยลงได้

4.3.5.3 ด้านกลยุทธ์ด้านแข่งขัน จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 15 คน โดยภาพรวมทุกคนมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า สร้างกลยุทธ์เครื่องมือและวิธีการดำเนินงานที่แตกต่างชัดเจน ทันสมัย ตอบโจทย์ความต้องการลูกค้าภายใต้สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงไปอย่างรู้เท่าทัน สะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอน ลดต้นทุน คิดค้นการบริการรูปแบบใหม่ๆ ให้ทันสมัย เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจและความอยู่รอดขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดผู้ให้ข้อมูลหลักดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลหลัก A2 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 19 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า กลยุทธ์เป็นตัวขับเคลื่อนวิสัยทัศน์และพันธกิจองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อเพิ่มรายได้จากการขยายตลาดเข้าสู่ลูกค้ารายใหม่ แต่ยังรักษาลูกค้าเดิมไว้ให้มั่นคงแล้ว “คิดค้นการบริการรูปแบบใหม่ให้ทันสมัย สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง” เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

ผู้ให้ข้อมูลหลัก B3 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 19 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า เน้นการสร้าง “เครื่องมือและวิธีดำเนินธุรกิจที่แตกต่าง” สอดคล้องกับสถานการณ์ที่ลูกค้าต้องการ “สะดวก ง่าย รวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก” เพื่อลดต้นทุนการบริการหรือลดค่าใช้จ่ายของลูกค้า

ผู้ให้ข้อมูลหลัก B2 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 18 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า กลยุทธ์ในการแข่งขันคือ การให้ความสำคัญสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันธุรกิจด้วยการ “สร้างความแตกต่างหรือสร้างความโดดเด่นที่เป็นเอกลักษณ์ของตัวเอง” และเป็นประโยชน์ต่อลูกค้ามากที่สุด และสามารถตอบสนองลูกค้าได้ทุกกลุ่ม

ผู้ให้ข้อมูลหลัก C1 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 17 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า การแข่งขันเชิงกลยุทธ์คือ การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันด้วยนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ ไม่เหมือนใครแล้ว ด้วยการ “นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยร่วมในการให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว สะดวก ง่าย และประหยัด”ทรัพยากรองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถกำกับควบคุม ตรวจสอบ และประเมินผลการให้บริการและการรับบริการได้อย่างรวดเร็ว

ผู้ให้ข้อมูลหลัก C3 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 16 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า กลยุทธ์ในการแข่งขันในปัจจุบัน ให้ความสำคัญในเรื่องการ “นำเทคโนโลยีและสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการลูกค้าเป็นหลัก เพราะการทำงานยุคใหม่ต้องการความรวดเร็ว สะดวก และไม่ยุ่งยาก” ในการตรวจค้นหาข้อมูลและส่งข้อมูล จัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบฐานข้อมูล

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

โดยเฉพาะผลประกอบการรายได้ขององค์กรต่าง ๆ บางส่วนเป็นข้อมูลลับ ที่สำนักงานบัญชีต้องรักษาความลับให้กับลูกค้าอย่างดีและปลอดภัย จึงต้องให้ความสำคัญการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างยิ่ง นำมาซึ่งความเชื่อมั่นและไว้วางใจของลูกค้า

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคของกลยุทธ์ในการแข่งขันคือ ปัจจุบันสำนักงานบัญชีมีจำนวนมากและมีความหลากหลายของธุรกิจ รวมความหลากหลายของความต้องการ จึงไม่สามารถกำหนดกลยุทธ์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มได้ ขณะเดียวกันบุคลากรขาดความรู้ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศที่ทันสมัยร่วมใช้ในการปฏิบัติงานได้ตลอดจนด้วยสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลกยุคใหม่ที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้องค์กรขนาดเล็กปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้สอดคล้องตามสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไม่ทัน เพราะขาดต้นทุนในการพัฒนาองค์กรให้เท่าทันได้

4.3.5.4 ด้านการขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติ จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 15 คน โดยภาพรวมทุกคนมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า การนำนโยบายไปสู่ปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จได้ ต้องศึกษาทำความเข้าใจของแผนงานก่อนกำหนดแผนเงินและจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินงานให้สอดคล้องกัน การสื่อสารถ่ายทอดกระบวนงานตามทิศทางที่กำหนดลงสู่ผู้ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เพื่อให้การขับเคลื่อนนโยบายบรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดผู้ให้ข้อมูลหลักดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลหลัก B2 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 18 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จได้ “สิ่งแรกต้องวางแผนก่อนดำเนินงาน โดยทำความเข้าใจกับธุรกิจของลูกค้าในแต่ละประเภท ความยากง่ายของงาน สนับสนุนทรัพยากรให้เหมาะสมกับงาน พร้อมสื่อสารทำความเข้าใจกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติอย่างชัดเจน” ถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจสู่การปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง จนบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้ให้ข้อมูลหลัก B3 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 19 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า “การวางแผนก่อนนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นสิ่งสำคัญ” เพราะการวางแผนคือ การเตรียมความพร้อม การป้องกันความเสี่ยงต่าง ๆ ทั้งก่อนดำเนินงาน ระหว่างดำเนินงาน และหลังเสร็จสิ้นการดำเนินงาน ที่สะท้อนถึงนโยบายที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติแล้วบรรลุผลสำเร็จหรือล้มเหลว และปัญหาอุปสรรคที่ประสบในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงาน

ผู้ให้ข้อมูลหลัก C1 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 17 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า การนำนโยบายสู่การปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จได้ต้องมีเครื่องมือสนับสนุนทุกขั้นตอนอย่างเพียงพอ และทุกขั้นตอนมีความสำคัญ โดยเฉพาะ “เทคโนโลยีที่ทันสมัยร่วมใช้ในการขับเคลื่อนนโยบายสู่ความสำเร็จได้โดยง่ายและช่วยประหยัดทรัพยากร” เช่น ประหยัดคน ประหยัดต้นทุนการ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บริการ ประหยัดเวลา ตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ลูกประทับใจและมั่นใจในการบริการ

ผู้ให้ข้อมูลหลัก C2 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 18 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จได้ “ต้องมีกระบวนการวางแผน การปฏิบัติ การติดตามและตรวจสอบ นำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงแก้ไขในโอกาสต่อไปให้ดียิ่งขึ้น” เพื่อให้การปฏิบัติตามนโยบายเป็นไปตามเป้าหมายที่ชัดเจนและอย่างเป็นรูปธรรมได้จริง

ผู้ให้ข้อมูลหลัก C5 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 16 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นขั้นตอนที่สำคัญ “การวางแผนให้ดี รอบคอบ ครอบคลุมในทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ระหว่างการปฏิบัติได้รับการสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติที่เพียงพอ” เช่น บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีงบประมาณเพียงพอ มีเครื่องไม้เครื่องมือที่ทันสมัยใช้ เป็นต้น ขณะเดียวกันผู้บริหารต้องกำกับ ติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องด้วย

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติของสำนักงานบัญชีคือ ผู้บริหารองค์กรถือว่าเป็นกระบวนทำงานภายในปกติ ไม่มีความสำคัญต้องวางแผนก่อนปฏิบัติ ส่วนใหญ่อยู่ในดุลยพินิจและการตัดสินใจของผู้บริหารแต่เพียงผู้เดียว บุคลากรปฏิบัติตามคำสั่งและปฏิบัติตามกระบวนการที่กำหนดไว้ แต่ไม่สามารถดำเนินงานให้ครบตามกระบวนการได้ ประกอบกับเป็นองค์กรขนาดเล็ก จึงจำเป็นต้องดำเนินงานให้ได้บนความขาดแคลนทรัพยากรสนับสนุนที่เพียงพอ ขณะที่องค์กรประสบปัญหาสับเปลี่ยนพนักงานบ่อย ส่งผลให้การดำเนินงานขาดประสิทธิภาพและขาดความต่อเนื่อง ควรมีคู่มือกระบวนการการปฏิบัติงานหรือมีพี่เลี้ยงคอยสอนงานในเบื้องต้น

4.3.5.5 ด้านคุณภาพการให้บริการ จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 15 คน โดยภาพรวมทุกคนมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า หัวใจสำคัญของการให้บริการแกลูกค้าคือการสร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจต่อการบริการ โดยเฉพาะการสื่อสาร/อธิบายให้ลูกค้าเข้าใจถึงระเบียบ ข้อกำหนด และกระบวนการดำเนินงานอย่างชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ บุคลากรมีทักษะแบบมืออาชีพ มีความกระตือรือร้นและปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างจริงใจ ปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพอย่างเคร่งครัด สามารถรักษาความลับข้อมูลลูกค้าได้อย่างปลอดภัย ปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดผู้ให้ข้อมูลหลักดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลหลัก A2 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 19 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า การให้บริการลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจ “การสร้างความน่าเชื่อถือนำไปสู่ความมั่นใจในการให้บริการ ด้วยการสื่อสาร/อธิบายให้ลูกค้าเข้าใจถึงระเบียบ ข้อกำหนด และกระบวนการ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ดำเนินงานได้อย่างชัดเจน” และเข้าใจง่าย แบบมืออาชีพ มีความกระตือรือร้นและปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างจริงใจ

ผู้ให้ข้อมูลหลัก A4 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 18 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า “การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า จนรู้สึกประทับใจและพึงพอใจ นำไปสู่ความเชื่อมั่นที่จะใช้บริการ” องค์กรจึงต้องพัฒนาแผนการบริการอย่างต่อเนื่องและทันสมัย เพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกตลอดเวลา

ผู้ให้ข้อมูลหลัก B3 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 19 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า การสร้าง “ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของลูกค้า องค์กรให้ความสำคัญในการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อกำหนดมาตรฐานวิชาชีพอย่างเคร่งครัด” เพื่อการรักษาความลับของข้อมูลลูกค้าได้อย่างปลอดภัย

ผู้ให้ข้อมูลหลัก B4 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 19 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า “ภาพลักษณ์ทางกายภาพ สามารถช่วยดึงดูดใจและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้” เช่น การสร้างบรรยากาศสภาพแวดล้อมภายในองค์กรให้โปร่ง ร่มรื่น สบายใจสบายตา, การแต่งกายที่สดใสมีเอกลักษณ์ที่โดดเด่น, รูปแบบการบริการที่แปลกๆ ไม่เหมือนใคร โดยเฉพาะยุคปัจจุบันลูกค้าธุรกิจต่าง ๆ นิยมความสะดวก สบาย ง่าย ประหยัด และลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก ก็สามารถสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันได้

ผู้ให้ข้อมูลหลัก C2 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 18 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า ปัจจุบันการแข่งขันธุรกิจมีความหลากหลายและจำนวนคู่แข่งขันเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้องค์กรขนาดเล็กต้องสู้กับการแข่งขันที่รุนแรงและรวดเร็วตลอดเวลาอย่างเลี่ยงไม่ได้ เพื่อความอยู่รอดขององค์กร “ต้องพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว” เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและนำไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนด้วย

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการบริการลูกค้าของสำนักงานบัญชี พนักงานขาดความกระตือรือร้น ขาดความรู้กระบวนงาน ทักษะในวิชาชีพตนเอง ประกอบกับองค์กรขาดการพัฒนาปรับปรุงในจุดอ่อนให้เป็นจุดแข็ง ด้วยการทบทวนวิเคราะห์วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรว่ายังมีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่หรือไม่ เพื่อแก้ไขปัญหาและป้องกันปัญหาได้ตรงกับปัญหาอย่างแท้จริง นำไปสู่การพัฒนาและความอยู่รอดขององค์กรให้ดำเนินไปอย่างยั่งยืน

4.3.6 ด้านความสำเร็จองค์กรในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชี

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 15 คน โดยภาพรวมทุกคนมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ด้านเศรษฐกิจ ให้ความสำคัญอันดับ 1 เพราะเป็นองค์กรธุรกิจที่มีบทบาทและ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

หน้าที่หลักของสำนักงานบัญชีดำเนินงานธุรกิจการเงิน เป็นส่วนของการกระตุ้นเศรษฐกิจประเทศได้ รองลงมาด้านธรรมาภิบาล การดำเนินงานธุรกิจของสำนักงานบัญชีปฏิบัติตามระเบียบ ข้อกฎหมาย มาตรการ และจรรยาบรรณผู้ประกอบวิชาชีพการจัดทำบัญชี มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนของการประกอบธุรกิจ ด้านสังคม สำนักงานบัญชีให้ความสำคัญด้านการละเมิดสิทธิมนุษยชนของภายในองค์กรและชุมชนในพื้นที่ และป้องกันความเสี่ยงของผลกระทบต่าง ๆ ต่อองค์กรและชุมชน พร้อมรับผิดชอบผลกระทบที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจของสำนักงานบัญชี ส่วนสิ่งแวดล้อม สำนักงานบัญชีให้สำคัญเกี่ยวกับประหยัดการใช้วัสดุสำนักงาน ลดการใช้ไฟฟ้า ลดการใช้น้ำ แยกขยะเปียก ขยะแห้งที่ทำงาน และลดการใช้ยานพาหนะมาทำงาน ส่งเสริมการใช้รถสาธารณะในการเดินทางมาทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดผู้ให้ข้อมูลหลักดังนี้

4.3.6.1 ด้านเศรษฐกิจ จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 15 คน โดยภาพรวมทุกคนมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า เศรษฐกิจมีความสำคัญต่อการพัฒนาความสำเร็จองค์กรธุรกิจ เพราะผลกำไรที่ได้รับจากลูกค้า มีอิทธิพลต่อความอยู่รอดขององค์กร หากเศรษฐกิจขับเคลื่อนในทิศทางที่ดี สามารถพัฒนาต่อยอดความเจริญก้าวหน้าองค์กรได้อย่างต่อเนื่องและมีศักยภาพ เพราะองค์กรต้องมีงบประมาณในการบริหารค่าใช้จ่ายภายในให้สมดุล และสร้างความเข้าใจถึงผลกระทบที่องค์กรได้รับให้บุคลากรในองค์กรได้รับทราบ และปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ยุคใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดผู้ให้ข้อมูลหลักดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลหลัก A4 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 18 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า สภาวะเศรษฐกิจตกต่ำในปัจจุบันมีอิทธิพลกระทบต่อผู้ประกอบการธุรกิจอย่างเลี่ยงไม่ได้ ย่อมมีอิทธิพลต่อผลกำไรของสำนักงานบัญชี ทำให้องค์กรต้อง “กำหนดนโยบายกระตุ้นการประหยัดและลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น ระมัดระวังการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด” เพื่อความอยู่รอดขององค์กรและสามารถจ่ายค่าตอบแทนให้บุคลากรได้

ผู้ให้ข้อมูลหลัก B2 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 18 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า เศรษฐกิจมีความสำคัญต่อการพัฒนาความสำเร็จมากที่สุด “เพราะผลกำไรที่ได้รับจากลูกค้ามีอิทธิพลต่อความอยู่รอดขององค์กร” หากเศรษฐกิจมีการขับเคลื่อนในทิศทางที่ดี สามารถพัฒนาต่อยอดความเจริญก้าวหน้าองค์กรได้อย่างต่อเนื่องและมีศักยภาพ

ผู้ให้ข้อมูลหลัก B3 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 19 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า สภาวะเศรษฐกิจมีอิทธิพลกระทบต่อธุรกิจในวงกว้าง ซึ่งลูกค้าของสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่เป็นธุรกิจ SME ขนาดกลางและเล็ก ต้นทุนไม่สูงมากนัก “มีความเสี่ยงต่อการปิดตัวของธุรกิจในอัตรสูง เพราะทนรับผลกระทบจากวิกฤตเศรษฐกิจไม่ไหว เช่น ผลกำไรลดลง, ลดจำนวนพนักงาน, แบกรับผลขาดทุนไม่ไหว” เป็นต้น

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ผู้ให้ข้อมูลหลัก B4 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 19 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า องค์กรต้องเข้าใจผลกระทบที่ได้รับจากสถานการณ์เศรษฐกิจตกต่ำ “มีอิทธิพลให้ธุรกิจสำนักงานบัญชีได้รับผลกระทบไปตามกระแสทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างเลี่ยงไม่ได้” องค์กรต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อความอยู่รอดของสำนักงานบัญชีผ่านไปได้

ผู้ให้ข้อมูลหลัก C2 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 18 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า เศรษฐกิจเป็นตัวสะท้อนผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี ที่มีอิทธิพลต่อความอยู่รอดขององค์กร เพราะองค์กรประกอบธุรกิจการเงิน ทำให้ประเมินผลกำไรขาดทุนธุรกิจองค์กรได้ชัดเจน ขณะเดียวกัน “การบริหารจัดการภายในต้องมีงบประมาณในการบริหารค่าใช้จ่ายภายในให้สมดุล” และสร้างความเข้าใจถึงผลกระทบที่องค์กรได้รับให้บุคลากรในองค์กรได้รับทราบ และปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ยุคใหม่

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในด้านเศรษฐกิจคือ ผู้บริหารสำนักงานบัญชีขาดความใส่ใจและขาดความรู้ ความกระตือรือร้นในการพัฒนาระบบงานภายในให้สอดคล้องกับสถานการณ์เศรษฐกิจที่ตกต่ำ เพื่อความอยู่รอดขององค์กร องค์กรใดผู้บริหารขาดวิสัยทัศน์และไม่รีบปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป องค์กรนั้นย่อมไปไม่รอดในวงการธุรกิจในสภาวะที่มีการแข่งขันสูงและหลากหลายเช่นปัจจุบันด้วย

4.3.6.2 ด้านสังคม จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 15 คน โดยภาพรวมทุกคนมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า องค์กรธุรกิจสำนักงานบัญชีเป็นองค์กรขนาดเล็ก มีทรัพยากรจำนวนไม่มาก ง่ายต่อการปกครอง ดูแลเอาใจใส่พนักงาน ในการส่งเสริมช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกันภายใน มีความใกล้ชิดผูกพันต่อองค์กร ให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม มีความยุติธรรม พิจารณาความดีความชอบ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมถึงชุมชนในพื้นที่องค์กรได้ให้ความร่วมกิจกรรมกับชุมชนตามโอกาศและสถานการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดผู้ให้ข้อมูลหลักดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลหลัก A4 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 18 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า “การส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมขึ้นอยู่กับแนวคิดของผู้บริหารแต่ละสำนักงาน” ซึ่งส่วนใหญ่การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนอย่างไร “ผูกสัมพันธ์ใกล้ชิดกับชุมชนในพื้นที่ตั้งสำนักงานบัญชีขึ้นอยู่กับนโยบายผู้บริหาร” ซึ่งถือว่าชุมชนคือ เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยเช่นกัน องค์กรที่ดีต้องสร้างผลตอบแทนให้สังคมด้วย

ผู้ให้ข้อมูลหลัก B2 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 18 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กร “หากมีสังคมที่ดีในการดำเนินงานและการใช้ชีวิต

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ที่มีความสอดคล้องกันในทิศทางที่ดี” พนักงานของแต่ละสำนักงานบัญชีก็จะสามารถนำเอาความรู้ความสามารถที่ตนมีมาพัฒนาองค์กรให้สำเร็จสู่ความยั่งยืนได้

ผู้ให้ข้อมูลหลัก B4 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 19 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า “สังคมในแต่ละพื้นที่มีความแตกต่างกันตามประสบการณ์ที่พบเจอมามีอิทธิพลต่อทัศคติของคน” บุคลากรจึงต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจบริบทของกลุ่มบุคคลในลักษณะเชิงบวก เพื่อให้การอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างเป็นสุขและมีความเข้าใจต่อกันยิ่งขึ้น

ผู้ให้ข้อมูลหลัก C3 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 16 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า หากสำนักงานบัญชีเป็นองค์กรที่กำหนดสถานที่ตั้งอย่างชัดเจน ย่อมต้องให้ความสำคัญกับสังคมในชุมชน ในการ “ส่งเสริมกิจกรรมดี ๆ ให้กับชุมชน เพื่อส่งเสริมให้เกิดสังคมที่ดี ตลอดจนกิจกรรมใดในองค์กรที่ต้องรับผิดชอบต่อสังคม” และมี Connection ที่ดี ทั้งต่อลูกค้าและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนด้วยความร่วมมือของพนักงานในองค์กรที่เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างสรรค์สังคมที่ดี

ผู้ให้ข้อมูลหลัก C4 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 18 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า องค์กรควรเอาใจใส่ต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมไปถึงการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียม ซึ่งพนักงานแต่ละคนมีประวัติความเป็นมาที่แตกต่างกันไป “มีอิทธิพลถึงประพฤติ ปฏิบัติ ทัศนคติต่อการทำงานต่างกัน นำไปสู่ประสิทธิภาพของงาน”

การศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการสร้างสังคมที่ดีได้นั้น ผู้บริหารและพนักงานทุกคนในองค์กรต่างเห็นพ้องร่วมกันว่า การสร้างสังคมที่ดีในชุมชนเป็นบทบาทหน้าที่ส่วนหนึ่งขององค์กรตนเอง เพราะองค์กรไม่ได้มุ่งหวังผลแต่กำไรอย่างเดียว แต่คืนกำไรให้กับสังคมด้วย โดยช่วยสร้างสังคมให้เข้มแข็งและปลอดภัยจากภยันอันตรายต่าง ๆ ได้ ด้วยการช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ที่องค์กรเห็นความสำคัญว่าต้องช่วยเหลือ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อส่วนร่วมและสาธารณะของชุมชนต่อไป และองค์กรต้องสามารถอยู่ร่วมกับสังคมได้อย่างเป็นมิตรที่ดีนำไปสู่องค์กรที่ยั่งยืนได้

4.3.6.3 ด้านสิ่งแวดล้อม จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 15 คน โดยภาพรวมทุกคนมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า องค์กรธุรกิจเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ด้วยการให้ความสำคัญการลดใช้ไฟ ลดใช้น้ำ ลดขยะ ลดมลพิษทางน้ำทางอากาศ โดยส่งเสริมการใช้รถสาธารณะในการเดินทางมาทำงาน รณรงค์ปลูกพืชสีเขียวรอบ ๆ สำนักงาน เพื่อให้ร่มรื่นและร่มเย็น สภาพแวดล้อมที่ดีมีอิทธิพลให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดผู้ให้ข้อมูลหลักดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลหลัก A1 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 16 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า “ส่งเสริมและรณรงค์ให้บุคลากรในองค์กรลดการใช้ทรัพยากรที่มีอิทธิพลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม” และส่งเสริมให้สถานที่ทำงานล้อมรอบด้วยต้นไม้สีเขียว เพื่อให้ความร่มเงาและลด

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

มลพิษทางอากาศในพื้นที่บริเวณรอบ ๆ สำนักงานบัญชี แต่ไม่ค่อยสำคัญต่อการประกอบกิจการธุรกิจของสำนักงานบัญชี

ผู้ให้ข้อมูลหลัก B4 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 19 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า ปลูกฝังพฤติกรรมบุคลากรในสำนักงานบัญชี “ส่งเสริมให้ใช้รถสาธารณะในการเดินทางมาทำงานแทนการใช้รถส่วนตัว เพื่อลดมลพิษทางอากาศและช่วยประหยัดที่จอดรถในสำนักงานด้วย” ซึ่งไม่กระทบต่อการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี เพียงแต่สำนักงานบัญชีต้องการการพัฒนาสู่ความยั่งยืน องค์กรต้องใส่ใจด้านสิ่งแวดล้อมด้วย เพื่อมิให้การดำเนินธุรกิจของสำนักงานบัญชีมีอิทธิพลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมนั่นเอง

ผู้ให้ข้อมูลหลัก B5 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 19 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า ด้านสิ่งแวดล้อมเป็นเรื่องของทุกคนที่ต้องช่วยกัน แต่ทุกองค์กรต้องให้ความสำคัญร่วมกับการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร “ปลุกจิตสำนึกให้กับบุคลากรในองค์กรเข้าใจถึงผลกระทบของสิ่งแวดล้อมและสาเหตุของปัญหาสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อนำไปประพฤติปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้อง”

ผู้ให้ข้อมูลหลัก C3 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 16 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า สำนักงานบัญชีมีการเตรียมแผนฉุกเฉินและซ้อมรับมือกับเหตุฉุกเฉินที่อาจจะเกิดขึ้นกับสำนักงานบัญชี เช่น แผนไฟไหม้สถานที่สำนักงานบัญชี และมลพิษที่เกิดจากเครื่องไม้เครื่องมือเพลิงไหม้ในสถานที่ทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในสำนักงาน “บุคลากรในสำนักงานทุกคนต้องเข้าใจ เรียนรู้ และตระหนักถึงการป้องกันภัยจากมลพิษสิ่งแวดล้อมที่อาจจะเกิดขึ้นภายในสำนักงาน”

ผู้ให้ข้อมูลหลัก C4 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 18 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า องค์กรที่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ควรให้ความสำคัญในเรื่องสิ่งแวดล้อมที่กิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งขององค์กรที่มีอิทธิพลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และ “ปลูกฝังพฤติกรรมของบุคลากรให้ตระหนักถึงภัยสิ่งแวดล้อมในการดำเนินชีวิตประจำวัน” ที่มีอิทธิพลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อให้กระทำการหลีกเลี่ยงดังกล่าว รวมถึงมีอิทธิพลกระทบต่อการดำเนินชีวิต เพื่อป้องกันการเผชิญหน้ากับผลกระทบดังกล่าว

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคคือ ปัจจุบันประเทศไทยประสบปัญหามลพิษทางอากาศที่อันตรายค่อนข้างสูงมากๆ ตลอดปี มีอิทธิพลต่อสุขภาพของผู้คนจำนวนมาก ซึ่งมลพิษดังกล่าวเกิดจากปัญหาหมอกควันจากการเผาป่า จากปัญหามลพิษท่อไอเสียจากรถยานพาหนะต่าง ๆ และฝุ่นละอองจากสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ ในเมือง สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัญหาสิ่งแวดล้อมทั้งสิ้น ที่ต้องปลูกจิตสำนึกให้คำนึงถึงภัยสิ่งแวดล้อมที่จะเกิดขึ้นภายใต้ความอยู่รอดธุรกิจของตนเอง

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

4.3.6.4 ด้านธรรมาภิบาล จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 15 คน โดยภาพรวมทุกคนมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลมีความสำคัญต่อองค์กรธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการเงินอย่างมาก ต้องสร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยในข้อมูลเกี่ยวกับการเงิน ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อกฎหมายวิชาชีพอย่างตรงไปตรงมา เป็นมืออาชีพ มีมาตรการควบคุมคุณภาพ มีความโปร่งใส ยุติธรรม ตรวจสอบได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดผู้ให้ข้อมูลหลักดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลหลัก A1 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 16 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า เป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจคำนึงถึง “ความโปร่งใส่ ตรวจสอบได้ เปิดเผยข้อมูลเท่าที่ทำได้ มีความซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพ สื่อสารและอธิบายตรงไปตรงมา ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อกำหนดที่ชัดเจน” นำมาซึ่งความน่าเชื่อถือของลูกค้า

ผู้ให้ข้อมูลหลัก B3 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 19 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า ความเป็นธรรมในการบริหารงานภายในด้วยความ “ยุติธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้” ปราศจากการแทรกแซงจากหน่วยงานภายนอก สร้างการรับรู้และความเข้าใจ สามารถสื่อสารในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้ให้ข้อมูลหลัก B4 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 19 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า สำนักงานบัญชีที่ดีควรยึดหลักธรรมาภิบาล “มีความโปร่งใส ยุติธรรม ตรวจสอบได้” เพราะทั้งหมดมีอิทธิพลให้ระบบการทำงานของสำนักงาน มีคุณภาพในการบริการเพิ่มมากขึ้น ผู้จัดทำข้อมูลเพื่อผู้ใช้งบการเงินที่หลากหลาย หากไม่ยึดหลักธรรมาภิบาล ทำให้เกิดผลกระทบต่อภาคเศรษฐกิจได้

ผู้ให้ข้อมูลหลัก B5 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 19 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า หลักธรรมาภิบาลเป็นตัวชี้วัดของการดำเนินงานภายในองค์กรสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน การปฏิบัติที่สูงกว่ามาตรการทางกฎหมายกำหนด “ความซื่อตรงต่ออาชีพและวิชาชีพ” จะทำให้องค์กรอยู่ในตลาดแห่งการแข่งขันได้ยาวนานและมั่นคง

ผู้ให้ข้อมูลหลัก C1 (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 17 กุมภาพันธ์ 2564) แสดงความคิดเห็นว่า สำนักงานบัญชีต้องดำเนินงานอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้อง ถูกระเบียบ ข้อกำหนดอย่างเคร่งครัด มีแนวการปฏิบัติที่แน่นอน “ความเป็นมืออาชีพที่มีคุณธรรม ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียม มีมาตรการการควบคุมคุณภาพดี ในการบริกรให้คำแนะนำด้านการจัดทำบัญชีที่ดี” มีศักยภาพและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานยึดหลักธรรมาภิบาล แต่สำนักงานบัญชียังขาดการมีส่วนร่วมภายในองค์กร รวมถึงการทบทวนปรับปรุงตัวบทกฎหมาย

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

กฎระเบียบ ข้อกำหนดให้ทันสมัย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความหยืดหยุ่นและคล่องตัว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออก สะดวก และง่ายต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น มีอิทธิพลให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจและพึงพอใจในการให้บริการสูงสุด

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.40 ตารางเปรียบเทียบผลการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง

ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน		การสังเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์
ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม	**ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์**	
<u>คุณภาพการให้บริการ</u> 1. การสร้างความมั่นใจในการบริการ 2. ความน่าเชื่อถือการให้บริการ 3. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า 4. รูปลักษณ์ทางกายภาพ	แนวคิดของผู้ให้ข้อมูลหลัก A2, A4, B3, B4 และ C2 ให้ความสำคัญกับ 1. การสร้างความน่าเชื่อถือนำไปสู่ความมั่นใจในการให้บริการ 2. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าจนรู้สึกประทับใจนำไปสู่ความเชื่อมั่นที่จะใช้บริการ 3. การรักษาความลับของลูกค้าได้อย่างปลอดภัยทำให้สร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจของลูกค้า 4. ภาพลักษณ์ของบริษัท สามารถดึงดูดใจและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้	ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนมากที่สุด โดยสำนักงานบัญชีต้องให้ความสำคัญในกระบวนการสร้างความมั่นใจในการบริการแก่ลูกค้า ด้วยการรักษาคำมั่นสัญญาของลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ รวมถึงการรักษาความลับของลูกค้าได้อย่างปลอดภัย พนักงานมีความรู้ความสามารถ มีทักษะ มีความซื่อสัตย์และมีสัมมาคาราวะต่อลูกค้าอย่างสุภาพ ซึ่งช่วยสร้างภาพลักษณ์ของสำนักงาน และบุคลากรต้องให้ความสำคัญกับการสร้างความเชื่อมั่น ความศรัทธาและความไว้วางใจของลูกค้าเป็นหลักในการปฏิบัติงาน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.40 (ต่อ)

ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน		การสังเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์
ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์	
	5. การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสามารถสร้างความมั่นใจในการบริการได้	
<u>นโยบายด้านความยั่งยืน</u> 1. ความรับผิดชอบ 2. การตอบรับงานและความสัมพันธ์กับลูกค้า 3. จรรยาบรรณ 4. ทรัพยากรบุคคล	แนวคิดของผู้ให้ข้อมูลหลัก B1, B4, B5, C4 และ C5 ให้ความสำคัญกับ 1. การกำหนดนโยบายที่มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรมจึงจะสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างแท้จริง 2. จรรยาบรรณในวิชาชีพของผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจของลูกค้า 3. นโยบายที่มีความทันสมัยและสอดคล้องกับการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ปัจจุบัน	ปัจจัยนโยบายด้านความยั่งยืน สำนักงานบัญชีต้องให้ความสำคัญกับประเด็นความรับผิดชอบต่อผลกระทบต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจทั้งภายในและภายนอกของสำนักงานบัญชี มุ่งเน้นการปฏิบัติงานและการรักษาความลับของลูกค้าด้วยการให้ความสำคัญและยึดถือจรรยาบรรณวิชาชีพอย่างเคร่งครัด และปฏิบัติต่อลูกค้าทุกคนอย่างเป็นธรรม ดำรงตนด้วยความโปร่งใส สุจริต ยุติธรรม โดยเฉพาะการรักษาความลับ รักษาข้อมูล และอื่นๆ ที่ล่อแหลมละเอียดอ่อนต่อการละเมิดหรือเข้าใจผิด สร้างความเสียหายให้กับลูกค้าการรักษาสิ่งเหล่านี้อย่างเคร่งครัดและปลอดภัยอย่างยิ่ง ถือเป็นสิ่งที่ผิดพลาดไม่ได้ โดยเฉพาะยุคปัจจุบัน องค์กรธุรกิจส่วนใหญ่ใช้

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.40 (ต่อ)

ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน		การสังเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์
ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์	
	สามารถนำไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จได้จริง	เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มีอิทธิพลให้กลุ่มคนมิจฉาชีพสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย รวดเร็วยิ่งขึ้น
<u>การขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ</u> 1) การติดตามและตรวจสอบ 2) การปรับปรุงแก้ไข 3) การวางแผน 4) การปฏิบัติ	แนวคิดของผู้ให้ข้อมูลหลัก B2, B3, C1, C2 และ C5 ให้ความสำคัญกับ 1.การวางแผนก่อนการนำไปปฏิบัติเป็นสิ่งสำคัญ เพราะการวางแผนคือการเตรียมความพร้อม ป้องกันความเสี่ยงต่าง ๆ ที่สะท้องถึงนโยบายที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติแล้วสำเร็จหรือล้มเหลว 2. การนำนโยบายสู่การปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จได้ต้องมีเครื่องมือสนับสนุนทุกขั้นตอนอย่างเพียงพอ และให้ความสำคัญกับทุกขั้นตอน	ปัจจัยด้านการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ สำนักงานบัญชีควรให้ความสำคัญกับประเด็นการติดตามและตรวจสอบ โดยผู้บริหารสำนักงานบัญชีต้องมีการควบคุมติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานตามนโยบายและแผนงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งก่อนดำเนินงาน ระหว่างดำเนินงาน และหลังเสร็จสิ้นดำเนินงาน รวมถึงขั้นตอนใดที่สำคัญ ๆ ผู้บริหารต้องลงมาช่วยเหลือ สนับสนุน และช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เหนือกำลังของพนักงาน และเนื่องจากสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่เป็นองค์กรขนาดกลางสายการบังคับบัญชาไม่กว้าง จำนวนพนักงานน้อย มีอิทธิพลให้การรายงานผล การติดตามทำได้อย่างใกล้ชิด ไม่ยุ่งยาก ประกอบกับปัจจุบันมีเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วทั้งภาพและเสียงแบบ Real Time ทำให้ผู้บริหารสามารถติดตามความคืบหน้าการทำงานของพนักงานทุกคน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.40 (ต่อ)

ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน		การสังเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์
ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์	
	3.การวางแผนให้ดี รอบคอบ ครอบคลุมในทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เป็นกระบวนการที่สำคัญ	ได้ตลอดเวลา ง่าย สะดวก ด้วยวิธี Call line, Zoom, Video conference และอื่น ๆ
<u>บริบทองค์กร</u> 1. โครงสร้าง 2. ระบบ 3. ค่านิยม 4. รูปแบบ	แนวคิดของผู้ให้ข้อมูลหลัก A1,B1,B2,B3 และ B4 ให้ความสำคัญกับ 1. การกำหนดกลยุทธ์และแผนงานธุรกิจในระยะยาว ซึ่งเน้นที่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม/วัฒนธรรมองค์กร 2.องค์กรต้องเข้าใจปัจจัยภายในและภายนอกที่มีอิทธิพลเชิงบวกและเชิงลบต่อการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์และความสามารถขององค์กร	ปัจจัยด้านบริบทองค์กร สำนักงานบัญชีควรให้ความสำคัญกับประเด็นการกำหนดกฎ ข้อบังคับ ระเบียบ แผนผังองค์กร อำนาจหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งที่ชัดเจน และขนาดองค์กรที่เหมาะสมกับจำนวนพนักงานและปริมาณงาน เนื่องจาก การดำเนินธุรกิจของสำนักงานบัญชีเกี่ยวข้องกับกฎหมาย ข้อบังคับของหน่วยงานราชการและมาตรฐานการประกอบการวิชาชีพบัญชี ที่มีมาตรการกำกับควบคุมคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณของวิชาชีพบัญชีอย่างเคร่งครัด การจัดองค์กรที่ดีมีส่วนช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อนหรือขัดแย้งในหน้าที่ ช่วยให้บุคลากรได้ทราบขอบเขตงาน ความรับผิดชอบ มีความสะดวกใน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.40 (ต่อ)

ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน		การสังเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์
ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์	
	3. การจัดวางตำแหน่งงานกับรูปแบบไม่เหมาะสมรวมถึงระบบการทำงานไม่มีความทันสมัยมีอิทธิพลให้การทำงานขาดประสิทธิภาพ	การติดต่อประสานงาน ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในการบริหารจัดการได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว
<u>กลยุทธ์ด้านการแข่งขัน</u> 1. การสร้างความแตกต่าง 2. เทคโนโลยี 3. การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน 4. ผู้นำด้านต้นทุน	แนวคิดผู้ให้ข้อมูลหลัก A2, B3, B2, C1 และ C3 ให้ความสำคัญกับ 1.การคิดค้นบริการรูปแบบใหม่ให้ทันสมัยสามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง 2. เน้นการสร้างเครื่องมือและวิธีการดำเนินธุรกิจที่แตกต่าง 3. สร้างความแตกต่างหรือความโดดเด่นที่เป็นเอกลักษณ์ของตัวเอง	ปัจจัยกลยุทธ์ด้านการแข่งขัน สำนักงานบัญชีควรให้ความสำคัญกับประเด็นการสร้างความแตกต่างโดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย ระบบออนไลน์มาช่วยในการขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อตอบโจทย์ลูกค้าที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องของข้อมูลในการให้บริการ เพื่อให้เกิดคุณค่าที่เพิ่มขึ้นแก่ลูกค้า และทบทวนปรับปรุงงานเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนางานที่มีความแตกต่างชัดเจน และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างต่อเนื่อง เกิดความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ มากขึ้น

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.40 (ต่อ)

ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน		การสังเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์
ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม	**ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์**	
	4. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยร่วมในการให้บริการลูกค้า	

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.41 ตารางเปรียบเทียบผลวิจัยระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

ระดับการให้ความสำคัญ	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์	การสังเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์
1	ด้านเศรษฐกิจ	1.การประเมินคุณภาพหรือประสิทธิผลของกระบวนการติดตามผลการดำเนินงานด้านการเงินและไม่ใช่การเงินโดยมีการกำหนดขั้นตอน วิธีการ และกำหนดเวลาที่ชัดเจน 2.กำหนดนโยบายและข้อบังคับการแข่งขันทางการตลาดเป็นคู่มืออย่างชัดเจน 3.การติดตามผลการดำเนินงานด้านการเงิน เช่น ผลกำไรขาดทุน ฐานะการเงิน สภาพคล่องความสามารถในการชำระหนี้อย่างต่อเนื่อง 4.การติดตามผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่การเงิน เช่น ภารกิจหลัก ตามนโยบาย หรือแผนงานประจำปีตามแผนกำหนดการ	ผู้ให้ข้อมูลหลัก A4, B2, B3, B4 และ C2 มีความเห็นสอดคล้องกันว่า 1. การกำหนดนโยบายกระตุ้นการประหยัดและลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นย่อมส่งผลต่อผลกำไรของสำนักงานบัญชี 2. ผลกำไรที่ได้รับจากลูกค้าส่งผลต่อความอยู่รอดขององค์กร 3. สภาวะเศรษฐกิจส่งผลกระทบต่อธุรกิจในวงกว้าง 4. องค์กรต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อความอยู่รอดของสำนักงาน	ด้านเศรษฐกิจส่งผลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนมากที่สุด เนื่องจากผลกำไรที่ได้รับจากลูกค้าส่งผลต่อความอยู่รอดของสำนักงานบัญชี หากกิจการมีผลประกอบการดีสามารถพัฒนาต่อยอดความเจริญก้าวหน้าของสำนักงานบัญชีได้อย่างต่อเนื่อง โดยสำนักงานบัญชีต้องให้ความสำคัญกับการประเมินคุณภาพหรือประสิทธิผลของกระบวนการติดตามผลการดำเนินงานทั้งด้านการเงินและไม่ใช่การเงิน มีการกำหนดขั้นตอน วิธีการ และกำหนดเวลาที่ชัดเจนในการประเมินคุณภาพและติดตามผลการดำเนินงาน และแผนงาน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.41 (ต่อ)

ระดับการให้ความสำคัญ	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์	การสังเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์
			5. เศรษฐกิจเป็นตัวสะท้อนผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อความอยู่รอดขององค์กร	ประจำปีตามกำหนดการที่ชัดเจน รวมถึงกระตุ้นการประหยัดและลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นอย่างสม่ำเสมอ
2	ด้านธรรมภิบาล	1. การมีกระบวนการดำเนินงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้อย่างชัดเจน 2. การกำหนดกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับที่ทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม 3. การจัดให้มีช่องทางสื่อสารเพื่อรับฟังความคิดเห็น ความคาดหวัง และข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีประสิทธิภาพ 4. การมีการเปิดเผยข้อมูลและรายงานทางด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมทำให้องค์กรได้รับการยอมรับและมีความน่าเชื่อถือ	ผู้ให้ข้อมูลหลัก A1, B3, B4, B5 และ C1 มีความเห็นสอดคล้องกันว่า 1.องค์กรที่ดำเนินธุรกิจคำนึงถึงความโปร่งใส ตรวจสอบได้ เปิดเผยข้อมูลเท่าที่ทำได้ มีความซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพนำมาซึ่งความน่าเชื่อถือ 2. การบริหารงานภายในด้วยความเป็นยุติธรรม โปร่งใสและตรวจสอบได้ สามารถทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ 3. สำนักงานบัญชีที่ดีควรยึดหลักธรรมาภิบาล เพราะส่งผลให้ระบบการ	การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลมีความสำคัญต่อองค์กรธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการเงินอย่างมาก สำนักงานบัญชีต้องมีกระบวนการดำเนินงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ชัดเจน มีการกำหนดกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับที่ทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม สร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยในข้อมูลเกี่ยวกับการเงินปฏิบัติตามระเบียบ ข้อกฎหมายวิชาชีพอย่างตรงไปตรงมา มีมาตรการการ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.41 (ต่อ)

ระดับการให้ความสำคัญ	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์	การสังเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์
		5. การมีการจัดทำรายงานความยั่งยืนตามแนวทาง มาตรฐานสากล	ทำงานมีคุณภาพในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น 4. หลักธรรมาภิบาลเป็นตัวชี้วัดการดำเนินงานภายในองค์กรสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน	ควบคุมคุณภาพ บริหารงานภายในด้วยความยุติธรรม โปร่งใสและตรวจสอบได้ ซึ่งช่วยให้ธุรกิจสามารถประเมินความเสี่ยงและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างครบถ้วน อันจะนำไปสู่ความสำเร็จของการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธุรกิจ
3	ด้านสังคม	1.การตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทางธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม 2. การเน้นความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในทุกขั้นตอนการดำเนินธุรกิจ (CSR In Process) 3. การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมโดยให้การสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของสังคม	ผู้ให้ข้อมูลหลัก A4, B2, B4, C3 และ C4 มีความเห็นด้านสังคมสอดคล้องกันว่า 1. องค์กรที่ดีต้องสร้างผลตอบแทนให้สังคมด้วย 2. หากมีสังคมที่ดีในการทำงาน พนักงานของแต่ละสำนักงานบัญชีก็สามารถนำเอาความรู้ความสามารถที่	สำนักงานบัญชีควรตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทางธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม เนื่องจากสำนักงานบัญชีเป็นองค์กรขนาดเล็ก มีทรัพยากรจำนวนไม่มาก ง่ายต่อการปกครอง ดูแลเอาใจใส่พนักงาน และพนักงานมีความใกล้ชิดผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นองค์กรควรเอาใจใส่ต่อ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.41 (ต่อ)

ระดับการให้ความสำคัญ	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์	การสังเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์
		มากกว่าการช่วยเหลือสังคมในรูปของการบริจาคเพื่อการกุศล 4. การให้ความร่วมมือกับเครือข่ายสังคมและชุมชนดำเนินโครงการเพื่อพัฒนาคุณภาพของสังคมและสิ่งแวดล้อมมากกว่าดำเนินงานเพียงลำพัง 5. การเสริมสร้างให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็งช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างภาคธุรกิจและภาคสังคม	ตนมีมาพัฒนาองค์กรให้สำเร็จสู่ความยั่งยืนได้ 3. สังคมที่มีความแตกต่างกันส่งผลต่อทัศนคติของคน 4. องค์กรควรเอาใจใส่ต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน นำไปสู่ประสิทธิภาพของงาน	คุณภาพชีวิตของพนักงานเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน นำไปสู่ประสิทธิภาพของงาน และหากมีสังคมที่ดีในการทำงาน พนักงานของแต่ละสำนักงานบัญชีก็สามารถนำเอาความรู้ความสามารถที่ตนมีมาพัฒนาองค์กรให้สำเร็จสู่ความยั่งยืนได้ ในส่วนของการให้ความสำคัญของชุมชนในพื้นที่สำนักงานบัญชีควรมีกิจกรรมเพื่อสังคมหรือกิจกรรมใดๆ ที่ให้ความร่วมมือกับกิจกรรมชุมชนตามโอกาสและสถานการณ์
4	ด้านสิ่งแวดล้อม	1. การส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเหมาะสม โดยต้องไม่ก่อให้เกิด	ผู้ให้ข้อมูลหลัก A1, B4, B5, C3 และ C4 มีความเห็นด้านสิ่งแวดล้อมสอดคล้องกันว่า	สำนักงานบัญชีให้ความสำคัญเรื่องเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมน้อย เพราะเป็นธุรกิจขนาดเล็กและขาดความรู้ความ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.41 (ต่อ)

ระดับการให้ความสำคัญ	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์	การสังเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์
		ผลกระทบหรือลดทอนความสามารถในอนาคตของกิจการ 2. ส่งเสริมการพัฒนาการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมจะทำให้องค์กรได้เปรียบทางด้านการแข่งขันในระยะยาว 3. การให้ความสำคัญกับการป้องกันและลดการปล่อยมลพิษให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดของกฎหมายและข้อบังคับของสากล 4. การกำหนดให้มีการประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ก่อนเริ่มต้นการทำโครงการใหม่ๆ และนำผลการประเมินเป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจ 5. การมีระบบป้องกันความเสี่ยงการเกิดอุบัติเหตุด้านสิ่งแวดล้อมโดยจัดเตรียมแผน	1.สำนักงานบัญชีให้ความสำคัญเรื่องเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมน้อย เพราะเป็นธุรกิจขนาดเล็กและขาดความรู้ความเข้าใจผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	เข้าใจผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ทำให้องค์กรขาดการตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเหมาะสม ดังนั้น สำนักงานบัญชีควรให้ความสำคัญในด้านนี้ด้วยการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเหมาะสม ส่งเสริมการพัฒนาการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมความสำคัญกับการป้องกันและลดการปล่อยมลพิษให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดของกฎหมายและข้อบังคับของสากล รวมถึงการมีระบบป้องกันความเสี่ยงการเกิดอุบัติเหตุด้านสิ่งแวดล้อมโดยจัดเตรียมแผนฉุกเฉิน วิธีดำเนินงานและผู้รับผิดชอบไว้ชัดเจน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.41 (ต่อ)

ระดับการให้ความสำคัญ	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม	ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์	การสังเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์
		ฉุกเฉิน วิธีดำเนินงานและผู้รับผิดชอบไว้ชัดเจน		

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง” ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาสรุปผลการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยดังนี้

5.1.1 สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง มีอายุตัวต่ำกว่า 35 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำบัญชีน้อยกว่า 5 ปี มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท และมีตำแหน่งปัจจุบันเป็นพนักงานสำนักงานบัญชี

5.1.2 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านบริบทสำนักงานบัญชีที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ด้านโครงสร้าง เป็นปัจจัยที่ให้ความสำคัญมากที่สุด ส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญรองลงมาคือ ด้านระบบ ด้านค่านิยม และด้านรูปแบบ เป็นปัจจัยที่ให้ความสำคัญอันดับสุดท้ายตามลำดับ สรุปผลการวิจัยในแต่ละปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืน โดยเรียงลำดับปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดถึงต่ำสุดดังนี้

ด้านโครงสร้าง ผลการศึกษาวิจัยพบว่า องค์กรปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบในการกำหนดโครงสร้าง แผนผังองค์กรที่ชัดเจน มีขนาดองค์กรที่เหมาะสมกับปริมาณงานในปัจจุบัน และกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน การดำเนินธุรกิจของสำนักงานบัญชีปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของมาตรฐานการประกอบการวิชาชีพบัญชี ที่มีมาตรการกำกับควบคุมคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติตามจรรยาบรรณของวิชาชีพบัญชีอย่างเคร่งครัด และเป็นองค์กรขนาดเล็กถึงปานกลาง มีจำนวนพนักงานน้อย มีลำดับสายการบังคับบัญชาไม่มาก ทำให้สำนักงานบัญชีไม่ได้ให้ความสำคัญกับแผนผังโครงสร้างองค์กร พร้อมกำหนดระเบียบ ข้อบังคับ และมีคำสั่งมอบหมายงานความรับผิดชอบมากนัก เพราะองค์กรต้องการให้มีความคล่องตัวในการทำงาน ให้รวดเร็ว สะดวก ไม่ยึดติดกระบวนการหรือขั้นตอนการทำงาน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สามารถปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ แต่ต้องบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย

ด้านระบบ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า มีคู่มือกระบวนการทำงานแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน และปฏิบัติงานตามคู่มือกระบวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ กำกับการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชาตามลำดับอย่างเคร่งครัด การทำงานของสำนักงานบัญชีอยู่ในมาตรฐานการควบคุมคุณภาพ TSQC1 (Thai Standard on Quality Control 1) ที่กำหนด “นโยบาย” และ “วิธีปฏิบัติ” สำหรับระบบการควบคุมคุณภาพไว้ 6 ด้าน ซึ่งถือเป็นกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจน และมีการรายงานผลทุกเดือน แต่ระบบดังกล่าวยังไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ประกอบกับสำนักงานบัญชีเองให้ความสำคัญต่อระบบน้อย ส่งผลให้การดำเนินธุรกิจของสำนักงานบัญชีประสบปัญหาหลายด้าน จึงเป็นอีกความเสี่ยงที่ทำให้ธุรกิจไม่ยั่งยืน

ด้านค่านิยม ผลการศึกษาวิจัยพบว่า องค์กรเน้นให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม ส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ได้จัดให้มีการประชุมพนักงานเป็นประจำทุกเดือน และ มีการให้รางวัลกับพนักงานที่ปฏิบัติดีอย่างสม่ำเสมอ พนักงานสำนักงานบัญชีในปัจจุบันมีจำนวนน้อย อาศัยการช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นหลัก มีความใกล้ชิดกัน พึ่งพาอาศัยกัน เพื่องานที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพได้ ถือเป็นจุดแข็งขององค์กร แต่ยังมีบางส่วนที่พนักงานขาดความมุ่งมั่นและขาดความพยาม ขาดความอดทนต่อการทำงานที่ยาก จึงขึ้นอยู่กลยุทธ์การสร้างขวัญและกำลังใจของแต่ละองค์กร รวมถึงด้วยสถานการณ์ยุคสมัยเปลี่ยนส่งผลให้คนรุ่นใหม่ยึดติดกับวัตถุมากกว่าคุณธรรมจริยธรรม ประกอบกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยดึงให้คนรุ่นใหม่มีวิถีชีวิตที่เปลี่ยนไป

ด้านรูปแบบ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า องค์กรมีการให้อำนาจการตัดสินใจตามลำดับชั้นของตำแหน่งในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และรูปแบบการบริหารงานที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมสถานการณ์ปัจจุบัน การบริหารที่เน้นการตัดสินใจจากผู้บริหารสูงสุดเท่านั้น การบริหารองค์กรรูปแบบใหม่ เน้นการกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมทั้งภายในและภายนอก ลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ยึดหลักกฎหมาย ระเบียบ ที่ชัดเจน แต่ปัจจุบันสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่อำนาจการตัดสินใจขึ้นอยู่กับคน ๆ เดียว ดังนั้น ผู้นำยุคใหม่ ต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล หมั่นศึกษาเรียนรู้ให้เท่าทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา เพื่อนำความรู้ความสามารถพัฒนาองค์กรให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆ รวมถึงกำหนดทิศทางองค์กรนำไปสู่ความอยู่รอดขององค์กร

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

5.1.3 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านนโยบายความยั่งยืนที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ด้านความรับผิดชอบ เป็นปัจจัยที่ให้ความสำคัญมากที่สุด ส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญรองลงมาคือ ด้านการตอบรับและความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านจรรยาบรรณ และด้านทรัพยากรบุคคล เป็นปัจจัยที่ให้ความสำคัญอันดับสุดท้ายตามลำดับ สรุปผลการวิจัยในแต่ละปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืน โดยเรียงลำดับปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดถึงต่ำสุดดังนี้

ด้านความรับผิดชอบ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานโดยยึดถือจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในการรักษาความลับของลูกค้าอย่างเคร่งครัดและสม่ำเสมอ และสามารถแก้ไขความขัดแย้งทางผลประโยชน์ภายใต้หลักจรรยาบรรณประกอบวิชาชีพบัญชีได้อย่างยุติธรรม เพราะการรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจถือเป็นหัวใจสำคัญของสำนักงานบัญชีและเป็นจรรยาบรรณของผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี ที่ต้องดำรงตนด้วยความโปร่งใส สุจริต ยุติธรรม โดยเฉพาะการรักษาความลับ รักษาข้อมูล และอื่นๆ ที่ล่อแหลม ละเอียดอ่อนต่อการละเมิดหรือเข้าใจผิด สร้างความเสียหายให้กับลูกค้ามหาศาล สำนักงานบัญชีควรรักษาสิ่งเหล่านี้อย่างเคร่งครัดและปลอดภัยอย่างยิ่ง ถือเป็นสิ่งที่ผิดพลาดไม่ได้ โดยเฉพาะยุคปัจจุบัน องค์กรธุรกิจส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยร่วมใช้ในการจัดเก็บข้อมูล ส่งผลให้กลุ่มคนมิจฉาชีพสามารถแฮกข้อมูลทางไซเบอร์ได้ง่าย รวดเร็วยิ่งขึ้น

ด้านการตอบรับงานและความสัมพันธ์กับลูกค้า ผลการศึกษาวิจัยพบว่า การแสดงถึงความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที และลูกค้าสามารถเข้ารับบริการจากสำนักงานได้ง่ายและได้รับความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ และสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จครบถ้วนตามที่ลูกค้าต้องการและสามารถตอบสนองได้ตามเวลาที่กำหนด เพราะการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าย่อมส่งผลดีต่อธุรกิจแน่นอน เมื่อลูกค้าใช้บริการดีแล้วสามารถเป็นกระบอกเสียงบอกต่อให้ลูกค้าคนอื่น ๆ ลักษณะลูกโซ่ โดยเฉพาะยุคปัจจุบันภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ส่งผลให้ธุรกิจส่งของออนไลน์มีความได้เปรียบ และมีการแข่งขันกันทางตลาดอย่างมาก ด้วยการนำเสนอหลักการขายคือ ส่งของเร็ว สะดวก และง่ายในการชำระเงิน ตอบสนองความต้องการได้เร็ว เมื่อลูกค้าพอใจประทับใจแล้ว ลูกค้ามีความสามารถสั่งของเพิ่มอีกหลายๆ ครั้ง ก็ใช้บริการองค์กร องค์กรก็ได้ลูกเดิม ๆ และเพิ่มลูกค้ารายใหม่เรื่อย ๆ เป็นต้น ซึ่งถือเป็นธุรกิจที่เหมาะสมกับยุคสมัย ดังนั้น การให้บริการลูกค้า จน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

เกิดความประทับใจ พึงพอใจ เป็นสิ่งที่องค์กรธุรกิจต้องการ จึงควรปรับคุณภาพการให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าให้ทันสมัย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสูงสุด

ด้านจรรยาบรรณ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้บริหารได้จัดทำนโยบายและวิธีการปฏิบัติที่มีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการด้านบัญชีอย่างมีคุณภาพ ตลอดจนชี้แจงสื่อสาร เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทราบ และถือปฏิบัติโดยทั่วกัน และผู้นำองค์กรมีการมอบหมายความรับผิดชอบในการปฏิบัติให้บุคลากรได้อย่างเหมาะสม ตรงกับความรู้ความสามารถ และผู้บริหารได้จัดให้มีการประชุมทบทวน กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพบริการที่ดีทุก 6 เดือน ผู้บริหารควรยึดมั่นกฎระเบียบ ข้อบังคับจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีก่อน แล้วนำมาบรรจุไว้ในนโยบายและแนวทางการดำเนินงานธุรกิจอย่างเคร่งครัด และผู้บริหารคอยกำกับ ควบคุม ติดตาม รายงานผลและประเมินต่อเนื่อง เพราะปัจจุบันมีการแข่งขันทางธุรกิจที่หลากหลายและแข่งขันสูง ส่งผลให้องค์กรธุรกิจหลายองค์กรละเลยหรือขาดจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ มุ่งเน้นผลกำไรและเน้นสร้างกลยุทธ์การแข่งขันมาก นำมาซึ่งผลกระทบต่อความยั่งยืนของธุรกิจในอนาคต

ด้านทรัพยากรบุคคล ผลการศึกษาวิจัยพบว่า องค์กรมีการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้มีความก้าวหน้าโดยกำหนดให้มีการอบรมแก่พนักงานทุกคนมากกว่าจำนวนที่กฎหมายกำหนด มีการกำหนดคุณสมบัติการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานด้วยการให้ค่าตอบแทนเป็นที่น่าพอใจ เพราะทรัพยากรบุคคลมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างมาก การสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในองค์กรจึงจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะสำนักงานบัญชี เป็นองค์กรขนาดเล็ก ลักษณะธุรกิจครอบครัว ทำให้ผู้บริหารขาดการเอาใจใส่ต่อบุคลากร ขาดการยึดถือกฎระเบียบในการปฏิบัติ ส่งผลให้บุคลากรได้รับมอบหมายงานในปริมาณมากเพื่อให้คุ้มค่ากับค่าจ้าง นำมาซึ่งขาดขวัญและกำลังใจของบุคลากร รวมถึงบุคลากรขาดการเรียนรู้และพัฒนาความรู้เพิ่มเติม ส่งผลให้การดำเนินธุรกิจมีประสิทธิภาพต่ำ ตลอดจนคัดเลือกบุคลากรเข้ามาทำงานขาดคุณวุฒิด้านการบัญชี ส่งผลให้การพัฒนาสำนักงานบัญชีขาดความต่อเนื่อง

5.1.4 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านกลยุทธ์การแข่งขันที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า การสร้างความแตกต่าง เป็นปัจจัยที่ให้ความสำคัญมากที่สุด ส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญรองลงมาคือ ด้านเทคโนโลยี ด้านการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน และผู้นำด้านต้นทุน เป็นปัจจัยที่ให้ความสำคัญอันดับสุดท้ายตามลำดับ สรุปผลการวิจัยในแต่ละปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืน โดยเรียงลำดับปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดถึงต่ำสุดดังนี้

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ด้านการสร้างความแตกต่าง ผลการศึกษาวิจัยพบว่า นวัตกรรมการให้บริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้เกิดคุณค่าที่เพิ่มขึ้นแก่ลูกค้า มีการทบทวนปรับปรุงงานเพื่อพัฒนางานให้มีความแตกต่างเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างสม่ำเสมอ และมีการให้บริการที่แตกต่างจากคู่แข่งอย่างชัดเจน เช่น ระบบการให้บริการที่ไม่เหมือนใคร ผู้บริหารทุกองค์กรต่างให้ความสำคัญกับนวัตกรรมการสร้างความแตกต่างในการแข่งขันเชิงธุรกิจ เพื่อให้เกิดความได้เปรียบด้วยการสร้างวิธีการหรือสร้างเครื่องมือในการให้บริการที่โดดเด่นที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าในยุคปัจจุบันได้ ที่ครองใจลูกค้าได้นาน เพราะด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรคโควิด-19 ส่งผลให้พฤติกรรมของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไปอย่างสิ้นเชิง องค์กรธุรกิจต่าง ๆ ต้องปรับตัวให้เร็วและให้ทันต่อความต้องการของลูกค้า เมื่อพฤติกรรมและวิถีชีวิตของลูกค้าเปลี่ยน เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ องค์กรธุรกิจต้องหาวิธีการคิดใหม่ ทำใหม่ ที่แตกต่าง

ด้านเทคโนโลยี ผลการศึกษาวิจัยพบว่า การมีระบบจัดเก็บฐานข้อมูลด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อรักษาและป้องกันข้อมูลให้ปลอดภัยจากภัยอาชญากรรมทางไซเบอร์ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยช่วยอำนวยความสะดวกและบริการลูกค้าได้ทันตามความต้องการและคาดหวังอย่างรวดเร็ว นำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้า และใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยร่วมใช้ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันอย่างมีประสิทธิภาพ จากสถานการณ์การเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและรุนแรง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินธุรกิจทำให้การทำธุรกิจสะดวก รวดเร็วมากขึ้น ได้รับข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานได้รวดเร็วขึ้น ช่วยให้การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการเงินได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดทรัพยากร และนับวันเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทกับธุรกิจมากขึ้นโดยลำดับ แนวโน้มของธุรกิจส่วนใหญ่จึงต้องปรับตัวตามเทคโนโลยีให้ทัน การบริหารองค์กรธุรกิจลักษณะยืดหยุ่น (Flexible) เป็นองค์กรที่กระจายอำนาจและแบนราบ (Decentralized and flat Organization) การแข่งขันจะมุ่งมั่นมองไปในระดับโลก (World Class Competition) ธุรกิจต้องมีความคล่องตัว หลากหลายและผสมผสานการบริหารงานจะเป็นลักษณะ Cross Function เปลี่ยนการมองจากหน้าที่งานมาเป็นกระบวนการและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง บริหารงานภายใต้สภาวะความผันผวนได้ เน้นการจัดการบริการที่ต้องถูก รวดเร็ว

ด้านการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า การสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ดีนำมาสู่การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร มีการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันจากการสร้างความแตกต่างของการบริการ ด้วยการนำเสนอความโดดเด่น

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

และคุณค่าของธุรกิจเป็นหลัก และกำหนดกลุ่มเป้าหมายขนาดเล็ก เพื่อการเข้าถึงพฤติกรรมของลูกค้าและสามารถคาดคะเนความต้องการของลูกค้าในอนาคตได้ง่าย สำนักงานบัญชีมีขนาดลูกค้าเฉพาะกลุ่ม ที่เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจการเงิน จึงถือได้ว่ามีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านบัญชี ทำให้มีความใกล้ชิดผูกพันและมีความเข้าใจกับลูกค้า ดังนั้น สำนักงานบัญชีจึงให้ความสำคัญลูกค้าเดิมเป็นพิเศษ ทำให้ได้ลูกค้าประจำและต่อเนื่องระยะยาว และรักษาลูกค้าเดิมไว้ด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจพิเศษในการดำเนินธุรกิจ เพราะเป็นลูกค้าที่คุ้นเคยกันมานาน

ด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า การเน้นจูงใจลูกค้าด้วยการควบคุมพนักงานที่มีคุณภาพ เกิดการบริการที่ทันสมัย รวดเร็ว มากกว่าคู่แข่งขัน กำหนดให้พนักงานหนึ่งคนได้รับมอบหมายหน้าที่หลายด้าน เพื่อประเมินปริมาณงานของพนักงาน และเน้นให้บริการแก่ลูกค้ารายเล็กหลายๆ รายมากกว่าให้บริการลูกค้ารายใหญ่เพียงไม่กี่ราย เนื่องจากปัจจุบันองค์กรธุรกิจประสบปัญหากับภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ส่งผลให้แบกรับภาระผลขาดทุนได้ไม่ไหว ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับต้นทุนในการให้บริการลูกค้า ลดขั้นตอน ลดรายจ่ายที่ไม่จำเป็นออก นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยร่วมใช้ เพื่อช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายทั้ง 2 ฝ่าย และประหยัดทรัพยากร เช่น ทดแทนพนักงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และปรับคุณภาพการให้บริการที่ไม่มีต้นทุนให้มากขึ้นเพื่อความอยู่รอดขององค์กร

5.1.5 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ด้านการติดตามและตรวจสอบ เป็นปัจจัยที่ให้ความสำคัญมากที่สุด ส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญรองลงมาคือ ด้านการปรับปรุงแก้ไข ด้านการวางแผน และด้านการปฏิบัติ เป็นปัจจัยที่ให้ความสำคัญอันดับสุดท้ายตามลำดับ สรุปผลการวิจัยในแต่ละปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืน โดยเรียงลำดับปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดถึงต่ำสุดดังนี้

ด้านการติดตามและตรวจสอบ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้บริหารได้มีการตรวจสอบแผนปฏิบัติการในการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ และได้ติดตามการปฏิบัติงานตามแผนระหว่างปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจนเสร็จสิ้น รวมถึงช่วยแก้ไขปัญหาทั้งก่อน ระหว่าง และหลังเสร็จสิ้นการปฏิบัติงานเสมอ เพราะการควบคุมติดตามการดำเนินงานภายในส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากเป็นองค์กรขนาดกลาง สายการบังคับบัญชาไม่กว้าง จำนวนพนักงานน้อย ส่งผลให้การรายงานผลการติดตามทำได้อย่างใกล้ชิด ไม่ยุ่งยาก ประกอบกับปัจจุบันมีเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารที่เป็นไปอย่างรวดเร็วทั้งภาพและเสียงแบบ Real Time ทำให้ผู้บริหารสามารถติดตามความคืบหน้าการ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ทำงานของพนักงานทุกคนได้ตลอดเวลา ง่าย สะดวก ด้วยวิธี Call line, Zoom, Video conference และอื่น ๆ

ด้านการปรับปรุงแก้ไข ผลการศึกษาวิจัยพบว่า องค์กรมีการวางแผนการปรับปรุงคุณภาพงานเป็นประจำทุกปีและทบทวนแผนงานที่บ่งชี้ถึงสาเหตุแห่งความล้มเหลวนำไปสู่การเปลี่ยนแผนใหม่เป็นประจำทุกปี และรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี เพราะการทบทวนผลการดำเนินงานและจัดทำรายงานผลเป็นประจำทุกปีเป็นสิ่งที่องค์กรธุรกิจควรให้ความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากสำนักงานบัญชีเป็นองค์กรธุรกิจขนาดเล็กถึงขนาดกลาง การตอบสนองตามความต้องการเป็นหัวใจสำคัญขององค์กร ดังนั้น การทบทวนและประเมินผลการดำเนินงานประจำปี ทำให้องค์กรทราบถึงจุดอ่อนและปัญหาอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจอย่างชัดเจน ขณะเดียวกันก็ทราบจุดแข็งและโอกาสในการแข่งขันธุรกิจที่ทำให้องค์กรโดดเด่นได้ภายในสถานการณ์ปัจจุบัน นำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขและการอยู่รอดขององค์กร ตลอดจนสามารถกำหนดทิศทางได้ตรงจุดชัดเจน

ด้านการวางแผน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า องค์กรมีการวางแผนก่อนการดำเนินกิจกรรมเพื่อให้การขับเคลื่อนกิจกรรมเป็นไปตามแผนที่วางไว้เสมอ พนักงานในสำนักงานบัญชีให้ความสำคัญในการนำแผนไปปฏิบัติตามที่กำหนดไว้อย่างเป็นรูปธรรม และมีการดำเนินกิจกรรมและวัดผลการดำเนินงานให้บรรลุผลตามแผนที่กำหนดไว้ทุกครั้ง เนื่องจากการวางแผนที่ดี ช่วยให้องค์กรประหยัดทรัพยากรและการดำเนินงานตามนโยบาย แผนงาน โครงการมีประสิทธิภาพมาก เพราะการวางแผนทำให้องค์กรได้ทราบข้อจำกัดและปัญหาอุปสรรคก่อนดำเนินงาน ระหว่างดำเนินงาน และหลังดำเนินงานล่วงหน้า ทำให้องค์กรสามารถบริหารความเสี่ยงไว้ล่วงหน้าได้ รวมถึงการจัดหา สรรหา สนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นและเหมาะสมได้อย่างเพียงพอ ซึ่งถือเป็นการบริหารจัดการทรัพยากรให้เพียงพอและเหมาะสมกับการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ เช่น งบประมาณ บุคลากร เครื่องมือที่จำเป็น และเทคโนโลยีที่ทันสมัยร่วมใช้เพื่อช่วยประหยัดหรือทดแทนให้ในการทำงาน

ด้านการปฏิบัติ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า พนักงานสำนักงานบัญชีมีการติดต่อสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรและชัดเจนไปยังฝ่ายที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ สำนักงานบัญชีมีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นที่ต้องใช้ในการนำแผนไปปฏิบัติให้บรรลุผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และก่อนนำแผนไปปฏิบัติ พนักงานได้รับทราบความสำคัญและความจำเป็นของการนำแผนไปปฏิบัติอย่างถูกต้อง จากที่สำนักงานบัญชีให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดคุณภาพและประสิทธิภาพ การติดต่อสื่อสารประสานงานกันภายในเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สะดวก ลดขั้นตอนการปฏิบัติ จึงใช้ช่องทางที่ทำให้รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์ mail line และอื่น ๆ ตามความเหมาะสมและ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ยืดหยุ่นได้ เพื่อให้การทำงานคล่องตัว และแนวทางการปฏิบัติของพนักงานทุกคน ก่อนได้รับมอบหมายผู้บริหารตามลำดับได้อธิบายและทำความเข้าใจกระบวนงาน เพื่อป้องกันการผิดพลาดเวลาปฏิบัติจริง เพราะสำนักงานบัญชีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเงิน จึงก่อให้เกิดการผิดพลาดบ่อยครั้งไม่ได้ ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือเชื่อมั่น และความไว้วางใจจากลูกค้าอย่างมาก และทำให้แสดงถึงความไม่เป็นมืออาชีพในการดำเนินธุรกิจบัญชี

5.1.6 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ เป็นปัจจัยที่ให้ความสำคัญมากที่สุด ส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญรองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ เป็นปัจจัยที่ให้ความสำคัญอันดับสุดท้าย สรุปผลการวิจัยในแต่ละปัจจัยของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืน โดยเรียงลำดับปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดถึงต่ำสุดดังนี้

ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า การรักษาคำมั่นสัญญาของลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ในการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด พนักงานมีความรู้ความสามารถมีทักษะ มีความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคาราวะต่อลูกค้าอย่างสุภาพ และให้ความสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่น ศรัทธา และความไว้วางใจของลูกค้าเป็นหลักในการปฏิบัติงาน เพราะการรักษาคำพูดหรือคำมั่นสัญญาต่อลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญยิ่งของสำนักงานบัญชี เพื่อก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่น ศรัทธาในการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวกับการเงิน รวมถึงการแสดงให้เห็นถึงความจริงใจและความเป็นมืออาชีพให้ลูกค้าได้มั่นใจต่อการให้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือการให้บริการ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี นำมาสู่การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ เป็นประเด็นที่สำคัญต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนมากที่สุด สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และมีความสม่ำเสมอ และพนักงานได้แสดงถึงการมีทักษะ มีความรู้ความสามารถในการเสนอการบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า พนักงานมีความรู้ความสามารถในการอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่ายและชัดเจน แสดงถึงการมีความรู้ ทักษะในเรื่องการดำเนินธุรกิจอย่างมาก รวมถึงมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ทันสมัย ง่ายสะดวก ลดขั้นตอน ให้ลูกค้าได้มีทางเลือกหลาย ๆ ทาง แสดงความมีน้ำใจต่อลูกค้าให้บ่อยครั้ง ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและเชื่อถือในการดำเนินธุรกิจให้ดีขึ้น

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

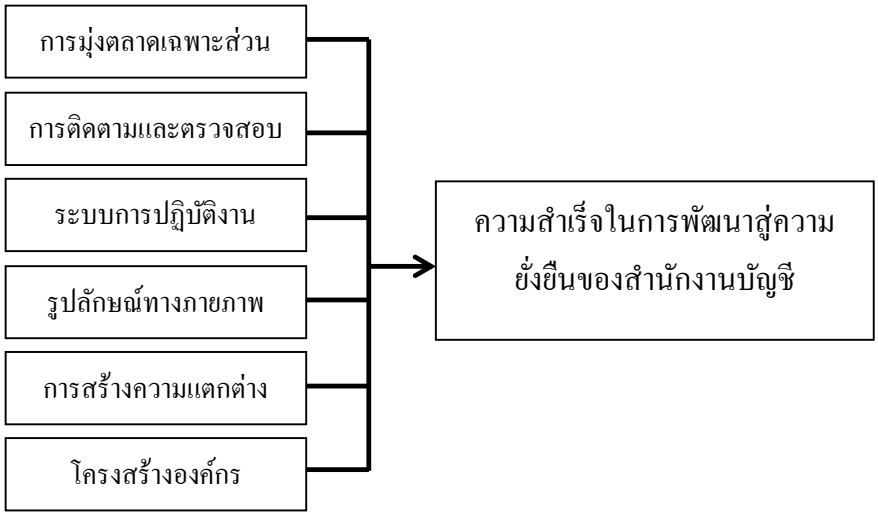
ด้านการดูแลเอาใจใส่ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า การให้บริการด้วยการดูแลเอาใจใส่อย่างตั้งอกตั้งใจ กระตือรือร้น จริงใจในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี และให้บริการด้วยความอดทน รอบคอบ และพยายามในการให้บริการช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด รวมถึงการให้บริการเป็นรายบุคคล อธิบาย สื่อสารกระบวนการดำเนินงานให้ผู้รับบริการให้ความสำคัญอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ เพราะการบริการลูกค้าต้องเอาใจใส่ทั้งก่อนดำเนินงาน ระหว่างดำเนินงาน และหลังดำเนินงาน ด้วยความตั้งใจ อดทนทุกครั้ง เพื่อป้องกันการผิดพลาดในทุกกระบวนงาน แม้แต่ระหว่างทางจะเจอปัญหาอุปสรรคมากมายแตกต่างกันไป แต่ด้วยจรรยาบรรณของวิชาชีพต้องรับผิดชอบจัดการแก้ปัญหาให้สำเร็จจนได้ โดยไม่ให้กระทบต่อลูกค้า ขณะเดียวกันองค์กรก็ต้องปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ทันสมัยต่อสถานการณ์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง

ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า องค์กรมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ อาคารสถานที่ บุคลากร ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสมและเพียงพอ มีการจัดตกแต่งบรรยากาศ สภาพแวดล้อมที่ดึงดูดใจแก่ผู้รับบริการ และการแต่งกายเครื่องแบบและบุคลิกภาพของพนักงานที่มีเอกลักษณ์เฉพาะโดดเด่นไม่เหมือนใคร เพราะการตกแต่งสถานที่ สภาพแวดล้อมที่สำนักงาน ประกอบกับการแต่งกายที่เป็นเอกลักษณ์โดดเด่น มีส่วนช่วยดึงความสนใจจากลูกค้า รวมถึงเครื่องมือที่ทันสมัยร่วมช่วยในการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความต้องให้ลูกค้าได้รวดเร็ว สะดวก เพิ่มประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเฉพาะสำนักงานบัญชีเป็นองค์กรขนาดเล็ก ต้นทุนในการตกแต่งสถานที่สภาพแวดล้อมต่ำ สามารถดำเนินการได้ง่าย แต่ยังไม่มีความจำเป็นในปัจจุบันภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ที่ใช้ที่พักเป็นสถานที่ทำงาน

เมื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน โดยใช้สถิติ (Stepwise Multiple Regression Analysis) ตัวแปรย่อยทั้ง 20 ตัวแปรในภาพรวม พบว่า มีตัวแปรย่อย 6 ตัวแปร ได้แก่ การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน, ระบบการปฏิบัติงาน, การติดตามและตรวจสอบ, โครงสร้าง, รูปลักษณ์ และการสร้างความแตกต่าง ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในภาพรวม ให้ผลในทิศทางเชิงบวก โดยตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุดคือตัวแปรการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน รองลงมาตามลำดับคือ ตัวแปรการติดตามและตรวจสอบ, ระบบ, รูปลักษณ์, การสร้างความแตกต่าง และโครงสร้าง เป็นอันดับสุดท้าย และในจำนวนปัจจัยทั้ง 6 ตัวดังกล่าว พบว่า ปัจจัยด้านการสร้างความแตกต่างและปัจจัยด้านโครงสร้าง มีสัมพันธ์ในทิศทางเชิงลบต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน เพราะว่าสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่องค์กรขนาดเล็ก

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ขาดการให้ความสำคัญในเรื่องการสร้างความแตกต่างและด้านโครงสร้างองค์กรต่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นจึงสรุปผลการทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ตัวแปรย่อยทั้ง 20 ตัวแปร มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนเพียง 6 ตัวแปรเท่านั้น



ภาพที่ 5.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนเป็นรายด้านในจำนวนตัวแปรย่อยทั้ง 20 ตัวแปร สรุปผลการศึกษาวิจัยได้ดังนี้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ 1) ด้านการปรับปรุงแก้ไข 2) ด้านระบบ 3) ด้านการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน 4) ด้านเทคโนโลยี 5) ด้านรูปแบบ 6) ด้านการปฏิบัติตามแผน 7) ด้านโครงสร้าง 8) ด้านค่านิยม 9) ด้านความรับผิดชอบ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อด้านสังคม ได้แก่ 1) ด้านการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน 2) ด้านระบบ 3) ด้านการปฏิบัติตามแผน 4) ด้านโครงสร้าง 5) ด้านค่านิยม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ 1) ด้านการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน 2) ด้านการติดตามและตรวจสอบ 3) ด้านการปรับปรุงแก้ไข 4) ด้านระบบ 5) ด้านโครงสร้าง 6) ด้านทรัพยากรบุคคล 7) ด้านการสร้างความแตกต่าง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อด้านธรรมาภิบาล ได้แก่ 1) ด้านการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน 2) ด้านความน่าเชื่อถือการให้บริการ 3) ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จากข้อสรุปดังกล่าว สังเคราะห์ได้ว่า ปัจจัยย่อยด้านการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน มีอิทธิพลต่อทั้ง 4 ด้านคือ ด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล ดังนั้น สำนักงานบัญชีควรให้ความสำคัญและมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจกลุ่มเป้าหมายเฉพาะส่วนให้สามารถบริการองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง จะนำไปสู่องค์กรที่ยั่งยืน

5.1.7 การวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง

จากการศึกษาวิจัยพบปัญหาอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง ดังนี้

1) ขาดการมีส่วนร่วมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ส่งผลให้ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพื่อรองรับการพัฒนาองค์กรที่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน

2) ผู้บริหารองค์กรขาดวิสัยทัศน์และขาดความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการองค์กร ส่งผลให้การกำหนดนโยบาย/แผนงาน/โครงการงบประมาณไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

3) สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรคโควิด-19 ส่งผลให้สภาวะเศรษฐกิจตกต่ำอย่างรุนแรงในปัจจุบัน ส่งผลกระทบต่อธุรกิจขนาดเล็ก-ปานกลางที่ต้องแบกรับภาระผลขาดทุนอย่างต่อเนื่องมาเป็นปี ทำให้ธุรกิจปิดตัวลงหลายองค์กรที่เป็นลูกค้าประจำปีของสำนักงานบัญชี ส่งผลให้ธุรกิจบัญชีอยู่ในความเสี่ยงของการปิดตัวลงด้วยเช่นกัน

4) สำนักงานบัญชีขาดความเป็นระบบ ความมีคุณภาพ และความมีมาตรฐานในดำเนินธุรกิจ เนื่องจากเป็นองค์กรขนาดเล็กทำให้ขาดการวางแผน ขาดประสบการณ์ ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในระเบียบ ข้อบังคับของผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีได้ง่าย

5) หน่วยงานภาครัฐกำกับติดตามควบคุมคุณภาพสำนักงานบัญชีไม่ชัดเจน และซ้ำซ้อนระหว่างหน่วยงานกันเอง ส่งผลให้มาตรฐานการควบคุมวิชาชีพยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

6) อำนาจการตัดสินใจขึ้นอยู่กับคนๆเดียว ส่งผลให้ขั้นตอนการดำเนินงานล่าช้า และส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์กับลูกค้าในการยื่นข้อเสนอต่างๆ ว่าจ้างต่างๆ ในการให้บริการการบัญชี

7) บุคลากรขาดความรู้ ทักษะ ด้านการทำบัญชี ส่งผลให้เกิดการทำบัญชีผิดพลาด และละเลยการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย มาตรการผู้ประกอบการวิชาชีพ เนื่องจากรับบุคลากรเข้าทำงานโดยไม่มีประสบการณ์ในการทำบัญชี หรือไม่จบการศึกษาด้านบัญชี

8) สำนักงานบัญชีขาดการจัดเก็บข้อมูลในระบบฐานข้อมูลที่มั่นคงและปลอดภัย เพราะถือว่าเป็นองค์กรขนาดเล็ก จึงไม่ได้ให้ความสำคัญในการรักษาข้อมูลไว้ในในระบบฐานข้อมูลเพื่อ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ความปลอดภัย ประกอบกับสำนักงานบัญชีไม่ได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยร่วมใช้ในการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากมีต้นทุนสูงในการจัดซื้อ จึงใช้วิธีการดำเนินธุรกิจในรูปแบบเดิม ๆ

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลางสามารถบรรลุวัตถุประสงค์การวิจัยทั้ง 6 ข้อ และก่อให้เกิดความเข้าใจถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในอนาคตของสำนักงานบัญชี ซึ่งผู้วิจัยกำหนดกรอบการศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วย 5 ตัวแปรคือ คุณภาพการให้บริการ นโยบายความยั่งยืน การขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ บริบทองค์กร และกลยุทธ์การแข่งขัน โดยใช้ 5 กระบวนการหลักในการขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความยั่งยืนระดับองค์กร (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2561) เป็นกรอบในการศึกษา

ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มาสังเคราะห์และอภิปรายผลได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ด้านคุณภาพการให้บริการเป็นประเด็นที่สำนักงานบัญชีให้ความสำคัญมากที่สุด ส่วนปัจจัยที่ส่งผลรองลงมาคือ นโยบายด้านความยั่งยืน ด้านการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ ด้านบริบทองค์กร กลยุทธ์ด้านการแข่งขัน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จอันดับสุดท้าย ซึ่งแตกต่างจากผลการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ที่ให้ความสำคัญกับ 1) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ 2) การจัดการความรู้ 3) ความรับผิดชอบต่อสังคม 4) นวัตกรรม และ 5) ความได้เปรียบในการแข่งขัน (ศจีรัตน์ เมธีสุวภาพ และคณะ, 2558) และผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเติบโตที่ยั่งยืนของธุรกิจครอบครัวในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า ความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจครอบครัว วัฒนธรรมของธุรกิจครอบครัว ภาวะผู้นำของธุรกิจครอบครัว การจัดการเชิงกลยุทธ์ คณะกรรมการครอบครัวและคณะกรรมการบริหารเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเติบโตที่ยั่งยืนของธุรกิจครอบครัว (อำพล นววงศ์เสถียร, 2551) รวมถึงผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อรองรับเศรษฐกิจยุคดิจิทัลในประเทศไทย พบว่า ถ้าผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถเข้าถึงบริการของภาครัฐได้ โดยมีระบบเทคโนโลยีช่วยบริหารจัดการ มีเงินทุนหมุนเวียนต้นทุนต่ำ สินค้าที่ผลิตมีคุณภาพได้มาตรฐาน ผู้ประกอบการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ให้เกิดความแตกต่าง โดยใช้การตลาดแบบดิจิทัล ช่วยให้ธุรกิจสามารถแข่งขันได้ทั่วโลกและยั่งยืนในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล (นันทพร ดำรงพงศ์, 2561)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบริบทสำนักงานบัญชีที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง จากการศึกษาวิจัยพบว่า ด้านโครงสร้าง เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จมากที่สุด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จรองลงมาคือ ด้านระบบปฏิบัติงาน, ด้านค่านิยม และด้านรูปแบบ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จอันดับสุดท้าย สอดคล้องกับผลการศึกษาระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมือง และอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า มีการให้บริการหลักเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีเพื่อเสียภาษีอากร ซึ่งถือว่าเป็นรายได้หลักของธุรกิจ ลักษณะโครงสร้างองค์การ เป็นการบอกกล่าวหน้าที่ความรับผิดชอบด้วยวาจา ไม่มีแผนการจัดองค์การและไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ส่วนสายการบังคับบัญชาที่มีมากที่สุดคือ ผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้า และพนักงาน และการจัดแบ่งภาระงานมีการจัดแบ่งตามกลุ่มลูกค้ามากที่สุด สำหรับคุณลักษณะตามองค์ประกอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า และการจัดการเอกสาร และความรับผิดชอบของผู้บริหาร การจัดการทรัพยากร การปฏิบัติงานและการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี (ประไพพิศ สวัสดิ์รัมย์, 2559) รายละเอียดการอภิปรายผลในแต่ละปัจจัยดังนี้

ด้านโครงสร้าง ในประเด็นกำหนดกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ แผนผังองค์กรที่ชัดเจน และขนาดองค์กรที่เหมาะสมกับจำนวนพนักงานและปริมาณงาน กำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งไว้ชัดเจน การดำเนินธุรกิจของสำนักงานบัญชีปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของมาตรฐานการประกอบการวิชาชีพบัญชี ที่มีมาตรการกำกับควบคุมคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติตามจรรยาบรรณของวิชาชีพบัญชีอย่างเคร่งครัด และเป็นองค์กรขนาดเล็ก-ปานกลาง มีจำนวนพนักงานน้อย มีลำดับสายการบังคับบัญชาไม่มาก ทำให้สำนักงานบัญชีไม่ได้ให้ความสำคัญกับแผนผังโครงสร้างองค์กร พร้อมกำหนดระเบียบ ข้อบังคับ และมีคำสั่งมอบหมายงานความรับผิดชอบมากนัก เพราะองค์กรต้องการให้มีความคล่องตัวในการทำงาน ให้รวดเร็ว สะดวก ไม่ยึดติดกระบวนการหรือขั้นตอนการทำงาน สามารถปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ แต่ต้องบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย ซึ่งโครงสร้างที่ได้ตั้งขึ้นตามกระบวนการหรือหน้าที่ของงานโดยมีการรับบุคลากรให้เข้ามาทำงานร่วมกันในฝ่ายต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ การจัดองค์กรที่ดีมีส่วนช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อนหรือขัดแย้งในหน้าที่ ช่วยให้บุคลากรได้ทราบขอบเขตงาน ความรับผิดชอบ มีความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในการบริหารจัดการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ประชา ตันเสนีย์, 2550) และโครงสร้างขององค์กร ต้องแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมถึงขนาดการควบคุม การรวมอำนาจ และการกระจายอำนาจ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ของผู้บริหาร การแบ่งโครงสร้างงานตามหน้าที่ตามผลิตภัณฑ์ ตามลูกค้า ตามภูมิภาคได้อย่างเหมาะสม (อำนาจ วัดจินดา, 2553) รวมถึงโครงสร้างองค์กร ต้องมีการมอบหมายงาน โดยให้บุคลากรประจักษ์ในผลงานของตนเองและของหน่วยงาน ทำให้บุคลากรมองเห็นจุดอ่อนและจุดแข็งในกระบวนการทำงาน ประกอบกับประเมินผลงานที่เป็นธรรม บุคลากรเกิดความพยายามสร้างผลงานให้เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและองค์กร ก่อให้เกิดความร่วมมือมากกว่าการขัดแย้งในองค์กร (Maslow, 1998)

ด้านระบบปฏิบัติงาน ในประเด็นการปฏิบัติงานตามคู่มือกระบวนการที่กำหนดไว้ชัดเจน และมีการกำกับการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด การทำงานที่เชื่อมโยงกันตามสายงานต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ และระบบงานมีความทันสมัย การทำงานของสำนักงานบัญชีอยู่ใน มาตรฐานการควบคุมคุณภาพ กำหนด “นโยบาย” และ “วิธีปฏิบัติ” สำหรับระบบการควบคุมคุณภาพไว้ 6 ด้าน ซึ่งถือเป็นกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจน และมีการรายงานผลทุกเดือน แต่ระบบดังกล่าวยังไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ประกอบกับสำนักงานบัญชีเองให้ความสำคัญต่อระบบน้อย ส่งผลให้การดำเนินธุรกิจของสำนักงานบัญชีประสบปัญหาหลายด้าน จึงเป็นอีกความเสี่ยงที่ทำให้ธุรกิจไม่ยั่งยืน ซึ่งระบบ เป็นกลุ่มของส่วนประกอบที่มีปฏิสัมพันธ์กัน มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน หรือมีการพึ่งพาอาศัยกันในรูปแบบที่สลับซับซ้อนและรวมอยู่ด้วยกัน ส่วนประกอบของระบบที่จับต้องได้ เช่น ชิ้นส่วนหลากหลายที่ประกอบเป็นรถหนึ่งคันและจับต้องไม่ได้ เช่น กระบวนการ; ความสัมพันธ์; นโยบายของบริษัท; การไหลของข้อมูล; ปฏิกิริยาที่มีต่อกันระหว่างบุคคลและสภาวะจิตใจที่อยู่ภายใน (วิทยา สุหฤทดำรง, 2546) และระบบ เป็นองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กันและขึ้นต่อกัน โดยส่วนประกอบต่าง ๆ ร่วมกันทำงานอย่างผสมผสานกัน เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย (อภิสิทธิ์ กฤษเจริญ, 2551) รวมถึงการจัดโครงสร้างที่เหมาะสมและมีกลยุทธ์ที่ดี การจัดระบบการทำงาน มีความสำคัญอย่างยิ่ง (อำนาจ วัดจินดา, 2553)

ด้านค่านิยม ในประเด็นเน้นให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม ส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ต่อการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง จัดประชุมพนักงานทุกเดือนและสร้างแรงจูงใจพนักงานด้วยการให้รางวัลสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติดีเด่น พนักงานสำนักงานบัญชีในปัจจุบันมีจำนวนน้อย อาศัยการช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นหลัก มีความใกล้ชิดกัน พึ่งพาอาศัยกันเพื่องานที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพได้ ถือเป็นจุดแข็งขององค์กร แต่ยังมีบางส่วนที่พนักงานขาดความมุ่งมั่นและขาดความพยาม ขาดความอดทนต่อการทำงานที่ยาก จึงขึ้นอยู่กลยุทธ์การสร้างขวัญและกำลังใจของแต่ละองค์กร รวมถึงด้วยสถานการณ์ยุคสมัยเปลี่ยนส่งผลให้คนรุ่นใหม่ยึดติดกับวัตถุมากกว่าคุณธรรมจริยธรรม ประกอบกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยดึง

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ให้คนรุ่นใหม่มีวิถีชีวิตที่เปลี่ยนไป ซึ่งการมีค่านิยมและความเชื่อที่มีร่วมกันอย่างเป็นระบบที่เกิดขึ้นในองค์กรและใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น ๆ ผู้บริหารให้ความสำคัญกับบุคลากรในการตัดสินใจต่าง ๆ และการทำงานเป็นทีม ให้บุคลากรคิดและทำงานในเชิงรุกและส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (ณัชนัน แก้วชัยเจริญกิจ, 2550) ซึ่งค่านิยมร่วมกันระหว่างคนในองค์กร ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เป็นค่านิยมและบรรทัดฐานที่ยึดถือร่วมกัน โดยสมาชิกขององค์กรที่ได้กลายเป็นรากฐานของระบบการบริหารและวิธีการปฏิบัติของบุคลากรและผู้บริหารภายในองค์กร เรียกว่า วัฒนธรรมองค์กร รากฐานของวัฒนธรรมองค์กร คือ ความเชื่อ ค่านิยมที่สร้างรากฐานทางปรัชญาเพื่อทิศทางขององค์กร เมื่อค่านิยมและความเชื่อได้ถูกยอมรับทั่วทั้งองค์กรและบุคลากรกระทำตามค่านิยมเหล่านั้น องค์กรจะมีวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง (เกศรา รักชาติ, 2549) และระบบความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานและภายในองค์กร จะเป็นแบบพี่น้อง เจ้านายลูกน้อง หรือมีการแบ่งชั้น บริหารแยกส่วนชัดเจน เกิดจากการสร้างวัฒนธรรมภายในองค์กร (Maslow, 1998)

ด้านรูปแบบ ในประเด็นการมอบอำนาจในการตัดสินใจตามลำดับสายการบังคับบัญชาต่อการปฏิบัติงาน ให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับรูปแบบการบริหารงาน และสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมตามสถานการณ์ในปัจจุบัน การบริหารองค์กรรูปแบบใหม่ เน้นการกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมทั้งภายในและภายนอก ลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ยึดหลักกฎหมาย ระเบียบ ที่ชัดเจน แต่ปัจจุบันสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่อำนาจการตัดสินใจขึ้นอยู่กับคน ๆ เดียว ดังนั้น ผู้นำยุคใหม่ ต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล หมั่นศึกษาเรียนรู้ให้เท่าทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา เพื่อนำความรู้ความสามารถพัฒนาองค์กรให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆ รวมถึงกำหนดทิศทางองค์กรนำไปสู่ความอยู่รอดขององค์กร ซึ่งรูปแบบการบริหารจัดการ เป็นแบบแผนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ความเป็นผู้นำขององค์กรจะมีบทบาทที่สำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร ผู้นำที่ประสบความสำเร็จต้องวางโครงสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้วยการเชื่อมโยงระหว่างความเป็นเลิศและพฤติกรรมทางจรรยาบรรณให้เกิดขึ้น (กำจัด คงหนู, 2537) และการจัดการที่มีรูปแบบวิธีที่เหมาะสมกับลักษณะองค์กร (อำนาจ วัดจินดา, 2553) สอดคล้องกับผลการศึกษาศักยภาพทางนวัตกรรมที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรเพื่อนำไปสู่การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยเพื่อรองรับกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า ความสำเร็จขององค์กรมีความสัมพันธ์กับการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี (กนกนันท์ โพธิปัญญา, 2559)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านนโยบายความยั่งยืนที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง จากการศึกษาวิจัยพบว่า ด้านความรับผิดชอบ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จมากที่สุด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จรองลงมาคือ ด้านการตอบรับงานและความสัมพันธ์กับลูกค้า, ด้านจรรยาบรรณ และด้านทรัพยากรบุคคล เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จอันดับสุดท้าย สอดคล้องกับผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต พบว่า 1) ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า 2) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 3) ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี 4) ด้านการดูและเอาใจใส่ต่อลูกค้า และ 5) ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลกระทบต่อคุณภาพการบริหารอยู่ในระดับมาก (โสภาพรรณ ไชยพัฒน์, 2560) และผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย พบว่า ผู้ทำบัญชีมีค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพดีมาก และมีความซื่อสัตย์ดีที่สุด รองลงมาคือ มีความใส่ใจและการรักษาความลับ ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบัญชี และมีความรับผิดชอบต่อสังคม (เพ็ญธิดา พงษ์ธานี, 2552) และผลการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า (1) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (2) การจัดการความรู้ (3) ความรับผิดชอบต่อสังคม (4) นวัตกรรม และ (5) ความได้เปรียบในการแข่งขัน มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานสำนักงานบัญชีอย่างมาก (ศจีรัตน์ เมธีสุวภาพ และคณะ, 2558) และผลการศึกษากลยุทธ์การจัดการเพื่อความยั่งยืนของวิสาหกิจขนาดย่อมภาคการผลิตในจังหวัดสุรินทร์ พบว่า การจัดการบุคคล และด้านการวิจัยและพัฒนา ส่งผลต่อความยั่งยืน และจากพยากรณ์ทำนายปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือ ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้น เพื่อให้เกิดความยั่งยืนของวิสาหกิจขนาดย่อม ผู้ประกอบการ ควรเน้นให้ความสำคัญกับการจัดการกลยุทธ์ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการวิจัยและพัฒนา ด้านการจัดการการตลาด และด้านการจัดการการผลิต (อรรจน์คชา สมกล้า, 2553) รายละเอียดการอภิปรายผลในแต่ละปัจจัยดังนี้

ด้านความรับผิดชอบ ในประเด็นมุ่งเน้นการปฏิบัติงานและการรักษาความลับของลูกค้าด้วยการให้ความสำคัญและยึดถือจรรยาบรรณวิชาชีพอย่างเคร่งครัด และปฏิบัติต่อลูกค้าทุกคนอย่างเป็นธรรม ไม่ให้เกิดความขัดแย้งในการดำเนินธุรกิจภายใต้ความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชี รวมถึงความรับผิดชอบต่อผลกระทบต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจทั้งภายในและภายนอกของสำนักงานบัญชี การรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจถือเป็นหัวใจสำคัญของสำนักงานบัญชีและเป็นจรรยาบรรณของผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี ที่ต้องดำรงตนด้วย

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ความโปร่งใส สุจริต ยุติธรรม โดยเฉพาะการรักษาความลับ รักษาข้อมูล และอื่นๆ ที่ล่อแหลมละเอียดอ่อนต่อการละเมิดหรือเข้าใจผิด สร้างความเสียหายให้กับลูกค้ามหาศาล สำนักงานบัญชีการรักษาสิ่งเหล่านี้อย่างเคร่งครัดและปลอดภัยอย่างยิ่ง ถือเป็นสิ่งที่ผิดพลาดไม่ได้ โดยเฉพาะยุคปัจจุบัน องค์กรธุรกิจส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยร่วมใช้ในการจัดเก็บข้อมูล ส่งผลให้กลุ่มคนมิจฉาชีพสามารถแฮกข้อมูลทางไซเบอร์ได้ง่าย รวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งความรับผิดชอบของผู้นำต่อคุณภาพภายในสำนักงาน สิ่งที่ผู้นำองค์กรต้องปฏิบัติเริ่มจากการมีทัศนคติที่ดีต่อคุณภาพงาน การจัดทำนโยบายและวิธีปฏิบัติการควบคุมคุณภาพ การมอบหมายความรับผิดชอบการปฏิบัติควบคุมคุณภาพให้บุคลากรที่เหมาะสม และสื่อสารนโยบายและวิธีปฏิบัติให้ทุกคนในสำนักงานได้ทราบอย่างทั่วถึง และเคร่งครัดความเป็นอิสระ การรักษาความลับ ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการหมุนเวียนบุคลากร (สมพงษ์ พรอุปถัมภ์, 2554) รวมถึงผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องให้ความสำคัญกับการรักษาความลับ ไม่ว่าจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางสังคมใด โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ร่วมงานทางธุรกิจ หรือครอบครัวที่ใกล้ชิด หรือครอบครัวที่ใกล้ชิดที่สุด และต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่สมเหตุผล เพื่อให้ความมั่นใจว่า ผู้ช่วยที่อยู่ภายใต้การควบคุม รวมทั้งผู้ให้คำแนะนำและช่วยเหลือทางวิชาชีพได้ปฏิบัติตามหน้าที่ในการรักษาความลับทางวิชาชีพ ดังนั้น หลักการพื้นฐานเรื่องการรักษาความลับเป็น สิ่งจำเป็นที่ต้องปฏิบัติอยู่เสมอ แม้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีและลูกค้า หรือผู้ว่าจ้างได้สิ้นสุดลงแล้วก็ตาม เมื่อผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีเปลี่ยนได้รับลูกค้ารายใหม่ หรือ เปลี่ยนผู้ว่าจ้าง แม้ว่าจะสามารถนำประสบการณ์ไปประยุกต์ใช้ได้ก็ตาม ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีก็ต้องไม่ใช้หรือไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับทั้งที่ได้มาจากการแสวงหาหรือรับมาจากความสัมพันธ์ทางวิชาชีพหรือทางธุรกิจนั้น(ราชบัณฑิตยสถาน, 2554) และผลการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า (1) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (2) การจัดการความรู้ (3) ความรับผิดชอบต่อสังคม (4) นวัตกรรม และ (5) ความได้เปรียบในการแข่งขัน มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานสำนักงานบัญชีอย่างมาก (ศจีรัตน์ เมธีสุวภาพ และคณะ, 2558)

ด้านการตอบรับงานและความสัมพันธ์กับลูกค้า ในประเด็นการแสดงถึงความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันที และลูกค้าสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ส่งผลการดำเนินธุรกิจได้เสร็จสมบูรณ์ตามที่ลูกค้าต้องการและภายในระยะที่กำหนด การรักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าย่อมส่งผลดีต่อธุรกิจแน่นอน เมื่อลูกค้าใช้บริการดีแล้วสามารถเป็นกระบอกเสียงบอกต่อให้ลูกค้าคนอื่น ๆ ลักษณะลูกโซ่ โดยเฉพาะยุคปัจจุบันภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ส่งผลให้ธุรกิจส่งของ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ออนไลน์มีความได้เปรียบ และมีการแข่งขันกันทางตลาดอย่างมาก ด้วยการนำเสนอหลักการขายคือ ส่งของเร็ว สะดวก และง่ายในการชำระเงิน ตอบสนองความต้องการได้เร็ว เมื่อลูกค้าพอใจประทับใจแล้ว ลูกค้ามีความสามารถสั่งของเพิ่มอีกหลายๆ ครั้ง ก็ใช้บริการองค์กร องค์กรก็ได้ลูกเดิม ๆ และเพิ่มลูกค้ารายใหม่เรื่อย ๆ เป็นต้น ซึ่งถือเป็นธุรกิจที่เหมาะสมกับยุคสมัย ดังนั้น การคุณภาพการให้บริการลูกค้า จนเกิดความประทับใจ พึงพอใจ เป็นสิ่งที่องค์กรธุรกิจต้องการ จึงควรปรับคุณภาพการให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าให้ทันสมัย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งการตอบรับงานและการคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์กับลูกค้าเดิม การพิจารณาตอบรับงานกับลูกค้ารายใหม่ หรือคงไว้ซึ่งลูกค้ารายเดิม ช่วยลดความเสี่ยงการปฏิบัติงานจากการรับลูกค้าที่มีปัญหา จัดให้มีนโยบายและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการตอบรับงานกับลูกค้ารายใหม่และการคงไว้ซึ่งลูกค้ารายเดิม ได้ความซื่อสัตย์สุจริตของลูกค้า (สมพงษ์ พรอุปถัมภ์, 2554) รวมถึงการส่งมอบการบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจด้านบวกและอยากกลับใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่นในทางที่ดี ส่งผลกระทบด้านบวกต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย (พลฤทธิ์ จิระเสวี, 2550)

ด้านจรรยาบรรณ ในประเด็นเน้นการกำหนดนโยบายและวิธีการปฏิบัติในการบริการจัดทำบัญชีให้มีคุณภาพ ด้วยการชี้แจง สื่อสาร เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานรับทราบนโยบายและถือปฏิบัติตามแนวทางที่ปฏิบัติไว้อย่างเคร่งครัด มอบหมายผู้รับผิดชอบงานชัดเจนและเหมาะสมตามความรู้ความสามารถ และประชุมทบทวนการปฏิบัติตามนโยบายทุก 6 เดือน เพื่อรายงานและประเมินผลตามนโยบายว่าบรรลุผลตามเป้าหมายหรือไม่ ได้ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของจรรยาบรรณ ผู้บริหารควรยึดมั่นกฎระเบียบ ข้อบังคับจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีก่อน แล้วนำมาบรรจุไว้นโยบายและแนวทางการดำเนินงานธุรกิจอย่างเคร่งครัด และผู้บริหารคอยกำกับ ควบคุม ติดตาม รายงานผล และประเมินต่อเนื่อง เพราะปัจจุบันมีการแข่งขันทางธุรกิจที่หลากหลายและแข่งขันสูง ส่งผลให้องค์กรธุรกิจหลายองค์กรละเลยหรือขาดจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ มุ่งเน้นผลกำไรและเน้นสร้างกลยุทธ์การแข่งขันมาก นำมาซึ่งผลกระทบต่อความยั่งยืนของธุรกิจในอนาคต ดังนั้นจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี เป็นสิ่งที่กำหนดความประพฤติและวิธีปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่ต้องยึดถือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นจากผู้รับบริการ ความเชื่อถือได้ในผลงาน ความเป็นมืออาชีพทางวิชาชีพบัญชี และคุณภาพของงานวิชาชีพบัญชี ดังนั้น เมื่อปฏิบัติตามจรรยาบรรณอย่างยึดมั่น

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ส่งผลต่อคุณภาพงานสอบบัญชี (สมพงษ์ พรอุปถัมภ์, 2554) จรรยาบรรณว่า ประมวลความประพฤติ ข้อบังคับ มารยาท ที่ผู้ประกอบวิชาชีพแต่ละอย่างกำหนดขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง ฐานะของสมาชิก ความดีงาม รวมทั้งก่อให้เกิดความสงบสุขและความเจริญในตัวคนวิชาชีพและสังคม (เอกพันธ์ ปัดถาวะโร, 2562) และผลการศึกษาศักยภาพทางนวัตกรรมที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรเพื่อนำไปสู่การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยเพื่อรองรับกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า การให้ความสำคัญกับด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณไว้เป็นอันดับแรก (กนกนันท์ โพธิปัญญา, 2559) รวมถึงสำนักงาน หุ้นส่วน และพนักงานสามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดทางจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้อง มีความเป็นอิสระจากลูกค้า ควรใช้แบบสอบถามมาตรฐาน (Checklist) ในการประเมินความเสี่ยงของลูกค้าแต่ละราย ก่อนตัดสินใจรับงานหรือคงไว้ซึ่งงาน (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2550)

ด้านทรัพยากรบุคคล ในประเด็นส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้มีความเจริญก้าวหน้าโดยมีการอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง กำหนดคุณสมบัติคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน และสร้างแรงจูงใจในการทำงานด้วยการให้ค่าตอบแทนพนักงานที่เหมาะสม ทรัพยากรบุคคลมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างมาก การสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในองค์กรจึงจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะสำนักงานบัญชีเป็นองค์กรขนาดเล็ก ลักษณะธุรกิจครอบครัว ทำให้ผู้บริหารขาดการเอาใจใส่ต่อบุคลากร ขาดการยึดถือกฎระเบียบในการปฏิบัติ ส่งผลให้บุคลากรได้รับมอบหมายงานในปริมาณมาก เพื่อให้คุ้มค่ากับค่าจ้าง นำมาซึ่งขาดขวัญและกำลังใจของบุคลากร รวมถึงบุคลากรขาดการเรียนรู้และพัฒนาความรู้เพิ่มเติม ส่งผลให้การดำเนินธุรกิจมีประสิทธิภาพต่ำ ตลอดจนคัดเลือกบุคลากรเข้ามาทำงานขาดคุณวุฒิด้านการบัญชี ส่งผลให้การพัฒนาสำนักงานบัญชีขาดความต่อเนื่อง สอดคล้องกับผลการศึกษาทรัพยากรมนุษย์นับเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อองค์กร องค์จะประสบความสำเร็จหรือไม่ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการวิเคราะห์ความต้องการทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต โดยการตัดสินใจเกี่ยวกับบุคลากรนั้น ควรมีการวิเคราะห์ที่อยู่บนพื้นฐานของกลยุทธ์องค์กรเป็นสิ่งกำหนดทิศทางที่องค์กรจะดำเนินไปให้ถึง ซึ่งเป็นผลให้กระบวนการกำหนดคุณลักษณะการคัดเลือกและจัดวางบุคลากรได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น (ประชา ตันเสนีย์, 2550) ซึ่งบุคลากรเป็นสิ่งที่องค์กรในอนาคตมุ่งสู่แนวคิดทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ โดยเริ่มจากการมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ (Sense of belonging) การเป็นหุ้นส่วน (Partnership) การมีอิสระในการทำงาน รวมทั้งการเพิ่มผลผลิตโดยใช้พนักงานที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (กฤติน กุลเพ็ง, 2552) รวมถึงการจัดการบุคคลเข้าทำงาน การคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งสำคัญต่อองค์กร (อำนาจ วัดจินดา, 2553) สอดคล้องกับแนวคิด

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ที่ว่า ทรัพยากรบุคคล เป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของสำนักงาน จึงเน้นกระบวนการให้ได้บุคลากรที่มีทักษะความรู้ความสามารถ และความยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณที่เพียงพอโดยวางแผนกำลังคนให้สัมพันธ์กับปริมาณงานที่จะต้องปฏิบัติอย่างเหมาะสม สรรหาและคัดเลือกที่มีประสิทธิภาพ การมอบหมายความรับผิดชอบในงานแต่ละงานให้เหมาะสม การกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติในการพัฒนาความรู้ต่อเนื่อง มีการประเมินผลการปฏิบัติงานและการบังคับใช้ตามนโยบายการควบคุมคุณภาพ (สมพงษ์ พรอุปถัมภ์, 2554) และการสร้างแรงจูงใจในการทำงานขององค์กร ที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากร และสร้างแรงผลักดันขึ้นภายในตัวของบุคลากร ส่งผลให้บุคลากรเกิดความต้องการทำงานด้วยความกระตือรือร้นและความพยายามเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ในการทำงานได้ดี (Maslow, 1998) และผลการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า (1) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (2) การจัดการความรู้ (3) ความรับผิดชอบต่อสังคม (4) นวัตกรรม และ (5) ความได้เปรียบในการแข่งขัน มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานสำนักงานบัญชีอย่างมาก (ศจีรัตน์ เมธีสุวภาพ และคณะ, 2558) และศึกษาปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ด้านปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพ ด้านการจัดการเอกสาร และด้านการจัดการทรัพยากรมีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี (สุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พจนา, 2560)

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านกลยุทธ์การแข่งขันที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง จากการศึกษาวิจัยพบว่าการสร้างความแตกต่างเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จมากที่สุด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จรองลงมาคือ ด้านเทคโนโลยี, การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน และผู้นำด้านต้นทุน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จอันดับสุดท้าย สอดคล้องกับผลการศึกษาการพัฒนาตัวแบบเชิงกลยุทธ์การจัดการธุรกิจอย่างยั่งยืนในอนาคตของวิสาหกิจขนาดใหญ่ พบว่า การจัดการธุรกิจอย่างยั่งยืนเป็นความสามารถขององค์กรในการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก โดยเน้นการจัดการเชิงกลยุทธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญของการจัดการธุรกิจอย่างยั่งยืนในอนาคต ได้แก่ ภาวะผู้นำ การกำกับดูแลและกลยุทธ์องค์กร การจัดการสิ่งแวดล้อม และความรับผิดชอบต่อสังคม เมื่อพิจารณาโครงสร้างเชิงสาเหตุของตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์ พบว่า ตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร คือ การจัดการสิ่งแวดล้อม ภาวะผู้นำ การกำกับดูแลและกลยุทธ์องค์กร ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในฐานะที่เป็นผลลัพธ์สุดท้ายของตัวแบบวิจัยเห็นว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมได้รับอิทธิพลรวมสูงสุดจากภาวะผู้นำ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

รองลงมาคือ การจัดการสิ่งแวดล้อม และการกำกับดูแลและกลยุทธ์องค์กร โดยความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสำคัญต่อการจัดการธุรกิจอย่างยั่งยืน เนื่องจากเกี่ยวข้องกับการยอมรับของผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งนี้ องค์กรขนาดใหญ่มีจุดแข็งในเรื่องภาวะผู้นำ ความพร้อมทางด้านบุคลากรและทรัพยากร มีการจัดการสิ่งแวดล้อม และความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง สามารถต่อยอดไปสู่การจัดการธุรกิจอย่างยั่งยืนได้โดยกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสม (บุรณิน รัตนสมบัติ, 2557) และกลยุทธ์การจัดการที่ยั่งยืนของธุรกิจขนาดกลางประเภทโรงแรมและที่พักในกรุงเทพมหานคร พบว่า 1) ตัวแปรด้านคุณลักษณะผู้ประกอบการ ด้านการตอบสนองความคาดหวังผู้มีส่วนได้เสีย ด้านกลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจ ด้านการจัดการธุรกิจ และด้านกลยุทธ์การจัดการที่ยั่งยืน อยู่ในระดับมาก 2) กลยุทธ์การจัดการที่ยั่งยืนได้รับอิทธิพลทางตรงจากการจัดการธุรกิจ และกลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจ และ 3) กลยุทธ์การจัดการที่ยั่งยืนของธุรกิจ ประกอบด้วย 7 มิติ ได้แก่ มิติเศรษฐกิจด้านการเงิน มิติเศรษฐกิจกับด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม มิติสังคมกับด้านพนักงาน มิติสังคมกับด้านลูกค้า มิติสังคมกับด้านชุมชน มิติสิ่งแวดล้อมกับด้านพลังงาน และมิติสิ่งแวดล้อมกับด้านสิ่งแวดล้อม (บุหลันฉาย สมรรถนเรศวร์ และคณะ, 2561) รวมถึงผลการศึกษากลยุทธ์เพื่อการแข่งขัน Competitive Strategies เสนอการประเมินสถานการณ์ความรุนแรงการแข่งขันของธุรกิจไว้ 5 ด้าน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ใช้ประเมินความรุนแรงในการแข่งขันโอกาสในการทำกำไร ประเมินความเข้มแข็งและโอกาสทางธุรกิจ ประกอบด้วย 1) แรงกดดันของการเข้ามายังอุตสาหกรรมของคู่แข่งขันรายใหม่ 2) แรงกดดันจากคู่แข่งขันรายเดิมในอุตสาหกรรม 3) แรงกดดันของสินค้าทดแทน 4) แรงกดดันจากอำนาจการต่อรองของผู้ซื้อ และ 5) แรงกดดันจากอำนาจการต่อรองของผู้จัดส่งวัตถุดิบ รวมถึงการประเมินสภาพการแข่งขันของธุรกิจว่า อยู่ในสถานะผู้นำ ผู้ท้าชิง ผู้ตาม หรือผู้เจาะตลาดส่วนเล็ก

สำหรับกลยุทธ์ในการแข่งขันมีหลากหลายวิธีในการชนะคู่แข่งขัน Porter (1980) นำเสนอ 3 วิธี คือ 1) การเป็นผู้นำทางด้านต้นทุนรวม 2) การสร้างความแตกต่าง และ 3) การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน ไม่ว่าผู้บริหารจะใช้วิธีใดก็ตามในการชนะการแข่งขันทางธุรกิจที่ดี ผู้บริหารต้องเปลี่ยนแปลงให้ทันตามภาวะปัจจุบัน และแก้โจทย์ปัญหาของการถูกคุกคามจากคู่แข่งให้รวดเร็วที่สุด อีกทั้ง ยังต้องหาแนวป้องกันและสร้างความเข้มแข็งในการตราสินค้าให้สามารถครองใจผู้บริโภคได้อย่างยั่งยืน (สุชนนี เมธิโยธิน, 2556) และสอดคล้องกับผลการศึกษากลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย พบว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยคุณลักษณะของผู้ประกอบการ การจัดการองค์กร และกลยุทธ์ทางการตลาด ได้รับอิทธิพลเชิงบวก ซึ่งได้รับอิทธิพลจากคุณลักษณะของผู้ประกอบการ การจัดการองค์กร และกลยุทธ์ทางการตลาดมี

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

อิทธิพลทางตรง ซึ่งแบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีความสอดคล้องกลมกลืน โดยมีค่ากลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ประกอบไปด้วย คุณลักษณะของผู้ประกอบการ การจัดการองค์กร และกลยุทธ์ทางด้านการตลาด (ชลิดา ลิ้นจี่, 2563) และการศึกษากลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในการส่งออกยางพาราไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า 1) คุณลักษณะของผู้ประกอบธุรกิจที่ประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพ ปัจจัยด้านการจัดองค์กรขึ้นอยู่กับวิธีปฏิบัติ กลยุทธ์การตลาดของธุรกิจขึ้นอยู่กับการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านความได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจขึ้นอยู่กับเทคโนโลยี 2) องค์ประกอบของปัจจัยคุณลักษณะของผู้ประกอบธุรกิจ ด้านบุคลิกภาพ ปัจจัยด้านการจัดองค์กร วิธีปฏิบัติ กลยุทธ์การตลาด การส่งเสริมการตลาด ด้านเทคโนโลยี ทุกด้านมีค่าน้ำหนักมากที่สุด (นวพร สังวร และ สุดาพร สาวม่วง, 2557) และการศึกษาเปรียบเทียบความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงาน พบว่า ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ปฏิบัติงานสอบบัญชี และระดับการศึกษาส่งผลกระทบต่อความรับผิดชอบของผู้นำ เช่น จำนวนลูกค้า และจำนวนผู้ช่วยผู้สอบบัญชี อีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลกระทบต่อความรับผิดชอบของผู้นำ (เพ็ญธิดา พงษ์ธานี, 2559) และสอดคล้องกับศึกษาลักษณะของการประกอบการที่มีผลต่อการเจริญเติบโตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านผู้ประกอบการที่มีกลยุทธ์เชิงรุกและการตลาด รวมทั้งลักษณะของสถานประกอบการที่ดี มีการพัฒนานวัตกรรมองค์กรด้วยการสร้างรูปแบบการบริการที่ทันสมัย โดยใช้องค์ความรู้ เทคโนโลยี เครือข่าย และเครื่องมือเพื่อนำมาปรับใช้ในการบริการและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (สุธีรา อะทะวงษา, 2556) รายละเอียดการอภิปรายผลในแต่ละปัจจัยดังนี้

ด้านการสร้างความแตกต่าง ในประเด็นนวัตกรรมการให้บริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้เกิดคุณค่าที่เพิ่มขึ้นแก่ลูกค้า และทบทวนปรับปรุงงานเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนางานที่มีความแตกต่างชัดเจน และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างต่อเนื่อง เกิดความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ มากขึ้น ผู้บริหารทุกองค์กรต่างให้ความสำคัญกับนวัตกรรมการสร้างความแตกต่างในการแข่งขันเชิงธุรกิจ เพื่อให้เกิดความได้เปรียบด้วยการสร้างวิธีการหรือสร้างเครื่องมือในการให้บริการที่โดดเด่น ที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าในยุคปัจจุบันได้ ที่ครองใจลูกค้าได้นาน เพราะด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรคโควิด-19 ส่งผลให้พฤติกรรมของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไปอย่างสิ้นเชิง องค์กรธุรกิจต่าง ๆ ต้องปรับตัวให้เร็วและให้ทันต่อความต้องการของลูกค้า เมื่อพฤติกรรมและวิถีชีวิตของลูกค้าเปลี่ยน เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ องค์กรธุรกิจต้องหาวิธีการคิดใหม่ ทำใหม่ ที่แตกต่าง ซึ่งองค์กรที่แสวงหาความ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

แตกต่าง เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยพยายามสร้างสินค้าหรือบริการในลักษณะที่ไม่เหมือนคู่แข่งขัน เพื่อให้เกิดคุณค่า (Value) ที่เพิ่มขึ้นแก่ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นรูปร่าง ลักษณะของผลิตภัณฑ์ การบริการหลังการขาย ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของลูกค้า นวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยี ความมีชื่อเสียงของธุรกิจ การผลิตอย่างสม่ำเสมอ หรือการสร้างเครื่องหมายที่แสดงสถานภาพ ซึ่งเป็นการเพิ่มรายได้ในรูปของยอดขาย โดยหลักที่สำคัญของกลยุทธ์นี้ จะต้องคิดหาความแตกต่างในตัวสินค้าหรือบริการไม่ให้ซ้ำกับผลิตภัณฑ์อื่น หรือต้องมีนวัตกรรมใหม่มานำเสนอให้สินค้าหรือบริการ ดูโดดเด่นกว่าสินค้าหรือบริการของคู่แข่งในตลาด (Porter & Van der Linde, 1990)

ด้านเทคโนโลยี ในประเด็นเน้นระบบจัดเก็บฐานข้อมูลด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อรักษาและป้องกันข้อมูลให้ปลอดภัยจากอาชญากรรมทางไซเบอร์หรือผู้ไม่ประสงค์ดี และเทคโนโลยีช่วยอำนวยความสะดวกในการบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และทำให้ลูกค้าพึงพอใจต่อการรับบริการ จากสถานการณ์การเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและรุนแรง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินธุรกิจทำให้การทำธุรกิจสะดวก รวดเร็วมากขึ้น ได้รับข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานได้รวดเร็วขึ้น ช่วยให้การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการเงินได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดทรัพยากร และนับวันเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทกับธุรกิจมากขึ้นโดยลำดับ แนวโน้มของธุรกิจส่วนใหญ่จึงต้องปรับตัวตามเทคโนโลยีให้ทัน การบริหารองค์กรธุรกิจลักษณะยืดหยุ่น เป็นองค์กรที่กระจายอำนาจและแบนราบ การแข่งขันจะมุ่งมั่นมองไปในระดับโลก ธุรกิจต้องมีความคล่องตัวหลากหลายและผสมผสานการบริหารงานจะเป็นลักษณะ เปลี่ยนการมองจากหน้าที่งานมาเป็นกระบวนการและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง บริหารงานภายใต้สภาวะความผันผวนได้ เน้นการจัดการบริการที่ต้องถูก รวดเร็ว ซึ่งการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสารภายในองค์กร เป็นวิธีการที่องค์กรขนาดใหญ่นำมาใช้มากในปัจจุบัน เพราะทำให้ประหยัดกระดาษ สื่อสารได้รวดเร็ว ชัดเจน ถูกต้อง เพราะตรวจสอบกลับได้ทันทีและยังสามารถเก็บข้อมูลการสื่อสารได้ (Maslow, 1998) สอดคล้องที่ว่าธุรกิจนำเทคโนโลยี โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ให้เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน ไม่เพียงเพื่อเพิ่มผลผลิตภาพรวมขององค์การ เช่น การลดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการดำเนินงานให้สั้นลง แต่เทคโนโลยีได้กลายเป็นเครื่องมือที่สำคัญเชิงกลยุทธ์ ซึ่งช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันแก่ธุรกิจ และการเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีของธุรกิจยังช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในความรู้สึกของผู้บริโภค

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ด้านการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน ในประเด็นองค์กรสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ดี มีการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันจากการสร้างความแตกต่างของการบริการ ด้วยการนำเสนอความโดดเด่นและคุณค่าของธุรกิจ และกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้มีขนาดเล็ก ส่งผลให้องค์กรเข้าถึงพฤติกรรมของลูกค้าและสามารถพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าได้ง่ายขึ้น สำนักงานบัญชีมีขนาดลูกค้าเฉพาะกลุ่ม ที่เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจการเงิน จึงถือได้ว่ามีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านบัญชี ทำให้มีความใกล้ชิดผูกพันและมีความเข้าใจกับลูกค้า ดังนั้น สำนักงานบัญชีจึงให้ความสำคัญลูกค้าเดิมเป็นพิเศษ ทำให้ได้ลูกค้าประจำและต่อเนื่องระยะยาว และรักษาลูกค้าเดิมไว้ด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจพิเศษในการดำเนินธุรกิจ เพราะเป็นลูกค้าที่คุ้นเคยกันมานาน ซึ่งความสามารถทางการแข่งขันทางธุรกิจ เชื่อมโยงกับการตลาด ต้องกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้เล็กลง เพื่อที่จะได้เข้าถึงพฤติกรรมของลูกค้าและสามารถคาดคะเนความต้องการในอนาคตของลูกค้าได้ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ง่าย เกิดจากการที่องค์กรสามารถสร้างความแตกต่างในการบริการ หรือเป็นการนำเสนอความโดดเด่นและคุณค่าของธุรกิจนั้น ๆ ภายใต้นวัตกรรมใหม่ สามารถสร้างตลาดใหม่ภายใต้การแข่งขันใหม่ โดยไม่ต้องเข้าไปแข่งขันในตลาดที่มีการแข่งขันสูง องค์กรที่สามารถปรับตัวเองเข้าได้กับสภาพแวดล้อมได้ดีนั้นนำมาซึ่งความยั่งยืนมากกว่าองค์กรที่ไม่สามารถปรับตัวเองได้ตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป (โกมลมณี เกตตะพันธ์, 2559)

ด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุน ในประเด็นเน้นจูงใจลูกค้าด้วยการควบคุมพนักงานให้มีคุณภาพ และการให้บริการที่ทันสมัย รวดเร็ว มากกว่าคู่แข่ง และมอบหมายงานให้พนักงานหนึ่งคนหลายงานโดยพิจารณาปริมาณงานของพนักงาน และความพร้อมในการให้บริการลูกค้ารายเล็กมากกว่ารายใหญ่ เพื่อประเมินประสิทธิภาพของงาน เนื่องจากปัจจุบันองค์กรธุรกิจประสบปัญหากับภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ส่งผลให้แบกรับภาระผลขาดทุนได้ไม่ไหว ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับต้นทุนในการให้บริการลูกค้า ลดขั้นตอน ลดรายจ่ายที่ไม่จำเป็นออก นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยร่วมใช้เพื่อช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายทั้ง 2 ฝ่าย และประหยัดทรัพยากร เช่น ทดแทนพนักงาน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และปรับคุณภาพการให้บริการที่ไม่มีต้นทุนให้มากขึ้น เพื่อความอยู่รอดขององค์กร ซึ่งถือเป็นการลดต้นทุนทางการจัดการองค์กร สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้เกิดขึ้นได้ด้วยการมุ่งเน้นสร้างการประหยัดจากเขต เน้นความสามารถในการลดต้นทุน โดยใช้ทรัพยากรร่วมกันกับหน่วยธุรกิจต่าง ๆ ส่วนการประหยัดจากความเร็วคือ การบริการด้วยความรวดเร็วขึ้น สามารถลดระยะเวลาในการบริการและลดต้นทุนในการบริการ โดยใช้เทคโนโลยีเข้าช่วยคือ ความเร็วจะทำให้ต้นทุนลดลงได้ (Porter & Van der Linde, 1990)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง จากการศึกษาวิจัยพบว่าด้านการติดตามและตรวจสอบ และด้านการปรับปรุงแก้ไข เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จมากที่สุด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จรองลงมาคือ ด้านการวางแผน และด้านการปฏิบัติ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จอันดับสุดท้าย สอดคล้องกับผลการศึกษาความสามารถของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในการปฏิบัติตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพฉบับที่ 1 (TSQC1) ด้านการติดตามผล พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแตกต่างกัน ความสามารถในการปฏิบัติตามข้อกำหนด ด้านการติดตามผลของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแตกต่างกัน โดยข้อกำหนดด้านการติดตามผลขึ้นอยู่กับอายุ ประสบการณ์การปฏิบัติงานสอบบัญชี จำนวนลูกค้า และจำนวนผู้ช่วยผู้สอบบัญชี (เพ็ญธิดา พงษ์ธานี, 2562) และผลการศึกษาคุณภาพการบริการด้านบัญชีกับความสำเร็จของ สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย พบว่า ด้านการมุ่งเน้นจรรยาบรรณและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ด้านความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ ด้านการตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพ และด้านประสิทธิภาพของการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ ส่งผลกระทบทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย (กมลวิช วงศ์สาย และคณะ, 2562) รายละเอียดการอภิปรายผลในแต่ละปัจจัยดังนี้

ด้านการติดตามและตรวจสอบ ในประเด็นผู้บริหารสำนักงานบัญชีมีการควบคุมติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานตามนโยบายและแผนงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งก่อนดำเนินงาน ระหว่างดำเนินงาน และหลังเสร็จสิ้นดำเนินงาน รวมถึงขั้นตอนใดที่สำคัญ ๆ ผู้บริหารต้องลงมาช่วยเหลือสนับสนุน และช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เหนือกำลังของพนักงาน การควบคุมติดตามการดำเนินงานภายในส่วนใหญ่เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากเป็นองค์กรขนาดกลาง สายการบังคับบัญชาไม่กว้าง จำนวนพนักงานน้อย ส่งผลให้การรายงานผล การติดตามทำได้อย่างใกล้ชิด ไม่ยุ่งยาก ประกอบกับปัจจุบันมีเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารที่เป็นไปอย่างรวดเร็วทั้งภาพและเสียงแบบ Real Time ทำให้ผู้บริหารสามารถติดตามความคืบหน้าการทำงานของพนักงานทุกคนได้ตลอดเวลาง่าย สะดวก ด้วยวิธีการประชุมทางไกลในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งระบบติดตามผลการดำเนินงาน องค์กรจัดทำขึ้นเพื่อให้ความมั่นใจว่า นโยบายและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับระบบควบคุมคุณภาพของสำนักงานมีการออกแบบที่เหมาะสมและเพียงพอ และมีการปฏิบัติตามอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ ทำให้การพัฒนาระบบการควบคุมคุณภาพของสำนักงาน และการทำงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การติดตามผล แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ การติดตามผลในระดับสำนักงาน (Firm level) และการติดตามผลในระดับงาน (Engagement level) (เอกพล คงมา, 2556) และการตรวจสอบ เพื่อดูว่ามี

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

การปฏิบัติตามแผนหรือไม่ มีความเหมาะสมหรือไม่ กรณีไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายไว้ เพราะไม่ปฏิบัติตามแผนหรือแผนความไม่เหมาะสม เพื่อหาสาเหตุว่าเพราะอะไร และนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขให้ตรงกับปัญหา (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2545)

ด้านการปรับปรุงแก้ไข ในประเด็นวางแผนเพื่อปรับปรุงคุณภาพงานหลัก ด้วยการทบทวนประเมินผลงานที่ไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ วิเคราะห์หาสาเหตุแห่งความล้มเหลว หาจุดอ่อนหรือปัญหาอุปสรรคขององค์กร และปรับเปลี่ยนนโยบาย/แผนงาน/กลยุทธ์การแข่งขันที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ ซึ่งศึกษาจากการรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี การทบทวนผลการดำเนินงานและจัดทำรายงานผลเป็นประจำทุกปีเป็นสิ่งที่องค์กรธุรกิจควรให้ความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากสำนักงานบัญชีเป็นองค์กรธุรกิจขนาดกลาง การตอบสนองตามความต้องการได้เป็นหัวใจสำคัญขององค์กร ดังนั้น การทบทวนและประเมินผลการดำเนินงานประจำปี ทำให้องค์กรทราบถึงจุดอ่อนและปัญหาอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจอย่างชัดเจน ขณะเดียวกันก็ทราบจุดแข็งและโอกาสในการแข่งขันธุรกิจที่ทำให้องค์กรโดดเด่นได้ภายในสถานการณ์ปัจจุบัน นำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขและการอยู่รอดขององค์กร ตลอดจนสามารถกำหนดทิศทางได้ตรงจุดชัดเจน ซึ่งกรณีความล้มเหลวมาจากการวางแผนที่ไม่เหมาะสม การทบทวนแผนการเท่านั้นไม่เพียงพอต่อการแก้ปัญหา ต้องมีการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการวางแผนโดยการหาปัจจัยที่ไม่เหมาะสม สาเหตุของการวางแผน และทำการปฏิบัติการแก้ไข ความก้าวหน้าของการปรับปรุงจะเกิดขึ้นได้ โดยการกำจัดสาเหตุและขั้นตอนที่สำคัญคือ การทบทวนแผนการที่ต้องมีการชี้บ่งถึงสาเหตุแห่งความล้มเหลวอย่างถูกต้อง และมีการเปลี่ยนแปลงแผน เพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมไปได้อย่างมีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น ดังนั้น ควรวางแผนการปรับปรุงคุณภาพเป็นรายปีและมีการทบทวนทุกปีเพื่อให้มั่นใจว่าแผนการดังกล่าว มีความเชื่อถือได้และเหมาะสม การปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่องในทุกระดับขององค์กร ทำให้สามารถปรับปรุงและเพิ่มคุณภาพงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจน เมื่อปัญหาเดิมหมดไปสามารถแก้ปัญหาใหม่ ๆ ได้ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2545) และการแก้ไขหรือลงมือแก้ไขคือ หลังจากที่ได้ศึกษาผลลัพธ์อาจไม่เป็นไปตามที่ต้องการหรือมีปัญหาที่ต้องแก้ไข ต้องดำเนินการแก้ไขตามที่จำเป็น สรุปเป็นบทเรียนและพยากรณ์เพื่อเป็นพื้นฐานในการคิดหาวิธีการใหม่ๆ (Melnyk & Denzler,1996)

ด้านการวางแผน ในประเด็นการวางแผนก่อนการดำเนินงาน เพื่อให้การขับเคลื่อนตามนโยบาย/แผนงานเป็นไปตามแผนที่บรรจุไว้เสมอ และพนักงานให้ความสำคัญในการนำแผนไปปฏิบัติตามที่กำหนดไว้อย่างเป็นรูปธรรม และสามารถวัดผลการดำเนินงานให้บรรลุผลตามแผนได้ การวางแผนที่ดี ช่วยให้องค์กรประหยัดทรัพยากรและการดำเนินงานตามนโยบาย/แผนงาน/

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

โครงการมีประสิทธิภาพมาก เพราะการวางแผนทำให้องค์กรได้ทราบข้อจำกัดและปัญหาอุปสรรคก่อนดำเนินงาน ระหว่างดำเนินงาน และหลังดำเนินงานล่วงหน้า ทำให้องค์กรสามารถบริหารความเสี่ยงไว้ล่วงหน้าได้ รวมถึงการจัดหา สรรหา สนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นและเหมาะสมได้อย่างเพียงพอ ซึ่งถือเป็นการบริหารจัดการทรัพยากรให้เพียงพอและเหมาะสมกับการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ เช่น งบประมาณ บุคลากร เครื่องไม้เครื่องมือที่จำเป็น และเทคโนโลยีที่ทันสมัยร่วมใช้เพื่อช่วยประหยัดหรือทดแทนให้ในการทำงาน ซึ่งการบริหารจัดการทรัพยากรองค์กรที่มีเพื่อใช้ในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรอย่างคุ้มค่าสูงสุด (Maslow, 1998) และการวางแผนเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดในทุกองค์กร เป็นเรื่องที่ทำให้กิจกรรมอื่น ๆ ที่ตามมาสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิผล ถ้าแผนงานที่กำลังดำเนินการไม่เหมาะสม ส่งผลกระทบต่อการดำเนินกิจกรรมอื่นๆ ไร้ประสิทธิผลตามด้วย แต่ถ้ามีการเริ่มต้นวางแผนที่ดี ทำให้มีการปรับปรุงแก้ไขกิจกรรมน้อย การดำเนินกิจกรรมมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2545) และการวางแผนโดยอาศัยข้อมูลที่มีอยู่หรืออาจเก็บรวบรวมขึ้นมาใหม่ หรือทดสอบเพื่อเป็นการนำร่องก่อนก็ได้ (Melnyk & Denzler, 1996)

ด้านการปฏิบัติ ในประเด็นการปฏิบัติของพนักงานภายในองค์กร ที่มีการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกงานด้วยลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงาน และองค์กรสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพนักงานได้รับทราบแผนงาน/กระบวนงานก่อนนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและเข้าใจ สำนักงานบัญชีให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดคุณภาพและประสิทธิภาพ การติดต่อสื่อสารประสานงานกันภายในเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สะดวก ลดขั้นตอนการปฏิบัติ จึงใช้ช่องทางที่ทำให้รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์ mail line และอื่น ๆ ตามความเหมาะสมและยืดหยุ่นได้ เพื่อให้การทำงานคล่องตัว และแนวทางการปฏิบัติของพนักงานทุกคน ก่อนได้รับมอบหมายผู้บริหารตามลำดับได้อธิบายและทำความเข้าใจกระบวนงาน เพื่อป้องกันการผิดพลาดเวลาปฏิบัติจริง เพราะสำนักงานบัญชีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเงิน จึงก่อให้เกิดการผิดพลาดบ่อยครั้งไม่ได้ ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ เชื่อมั่น และความไว้วางใจจากลูกค้าอย่างมาก และทำให้แสดงถึงความไม่เป็นมืออาชีพในการดำเนินธุรกิจบัญชี ซึ่งการสื่อสารให้ทั่วถึงและสร้างความเข้าใจที่ดี ระบบการสื่อสารภายในองค์กรมีส่วนสร้างความสำเร็จและความล้มเหลวให้กับองค์กร เพราะระบบการสื่อสารเป็นเครื่องเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หน่วยงาน ฝ่ายบริหาร และฝ่ายปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ผู้บริหารจะสร้างความเข้าใจการยอมรับ และการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ขององค์กร นโยบายขององค์กร ระเบียบปฏิบัติขององค์กร แผนการดำเนินงานขององค์กรและอื่น ๆ (Maslow, 1998) และเพื่อให้

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ ข้อบังคับและข้อกำหนดทางกฎหมายอย่างสม่ำเสมอและถูกต้อง องค์กรต้องกำหนดนโยบายและวิธีการปฏิบัติด้านการปฏิบัติงานในเรื่อง 1) การวางแผนงาน การควบคุมงาน และการสอบทานงาน 2) การปรึกษาหารือ และความคิดเห็นที่แตกต่าง 3) การสอบทานการควบคุมคุณภาพงาน ให้ชัดเจน (สมพงษ์ พรอุปถัมภ์, 2554)

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 5 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง จากการศึกษาวิจัยพบว่าด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จมากที่สุด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จรองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือการให้บริการ, ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จอันดับสุดท้าย ซึ่ง สอดคล้องกับผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการพบว่า ผู้ทำบัญชีต้องมีค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพดีมาก มีความซื่อสัตย์ดีที่สุด รองลงมาคือ มีความใส่ใจและการรักษาความลับ ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบัญชีและมีความรับผิดชอบต่อสังคม (เพ็ญธิดา พงษ์ธานี, 2552) และศึกษาผลกระทบของภาพลักษณ์องค์กรที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรสำนักงานบัญชีในประเทศไทย พบว่า 1) ภาพลักษณ์องค์กรด้านความเลื่อมใสและศรัทธา มีผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม 2) ภาพลักษณ์องค์กรด้านความเชื่อถือและยอมรับมีผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม 3) ภาพลักษณ์องค์กรด้านความคล่องตัวในการบริหารงานมีผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม (บุญช่วง ศรีธรราษฎร์, 2561) รวมถึงศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ระดับคุณภาพบริการ อยู่ระดับมาก เรียงตามลำดับคือ 1) ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า 2) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 3) ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี 4) ด้านการดูและเอาใจใส่ต่อลูกค้า และ 5) ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี (โสภาพรรณ ไชยพัฒน์, 2560) ศึกษาการประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ มีการรับรู้น้อยกว่าความคาดหวัง แสดงให้เห็นว่า ไม่มีคุณภาพในการบริการที่ดี และปัจจุบันโรงพยาบาลไม่สามารถทำให้ผู้รับบริการรับรู้การบริการครอบคลุมทั้ง 5 ด้าน ได้ ดังนั้น ผู้บริหารควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยลดช่องว่างที่ทำให้ระหว่างด้านการบริการที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ (กนกพร ลีลาเทพินทร์ และ พัชญา มาลือศรี, 2554) และแตกต่างจากผลการศึกษาคุณภาพการบริการด้านบัญชีกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย พบว่า ด้าน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

การมุ่งเน้นจรรยาบรรณและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ด้านความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ ด้านการตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพ และด้านประสิทธิภาพของการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ ส่งผลกระทบทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย (กมลวิช วงศ์สาย และคณะ, 2562) รายละเอียดการอภิปรายผลในแต่ละปัจจัยดังนี้

ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ ในประเด็นการรักษาคำมั่นสัญญาของลูกค้าด้วยความเอาใจใส่และการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด แสดงความรู้ความสามารถ การมีทักษะมีความซื่อสัตย์ มีสัมมาคาราวะต่อลูกค้าอย่างสุภาพ และบุคลากรต้องให้ความสำคัญกับการสร้างความเชื่อมั่น ความศรัทธา และความไว้วางใจของลูกค้าเป็นหลักในการปฏิบัติงาน การรักษาคำพูดหรือคำมั่นสัญญาต่อลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญยิ่งขององค์กรสำนักงานบัญชี เพื่อก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่น ศรัทธาในการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวกับการเงิน รวมถึงการแสดงให้เห็นถึงความจริงใจและความเป็นมืออาชีพให้ลูกค้าได้มั่นใจต่อการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าคุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติของผู้รับบริการ ซึ่งเกิดจากการประเมินจากประสบการณ์ที่เคยได้รับมาในระยะยาว รู้สึกประทับใจหรือพึงพอใจ หรือรู้สึกแย่ต่อการบริการในอดีต (ดิสพงศ์ พรชนกนาถ, 2546) และความรู้ความเชี่ยวชาญการให้บริการ มีความถูกต้องแม่นยำการให้บริการ นำไปสู่ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ให้บริการ ตรงต่อเวลา รวดเร็ว ระบบบริการครบถ้วน สมบูรณ์และทันสมัยในการบริการ (วรัชยา ศิริวัฒน์, 2547ก) รวมถึงสำนักงานสอบบัญชีหรือผู้สอบบัญชี จัดให้มีนโยบายและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับ 1) ความซื่อสัตย์สุจริตของลูกค้า 2) ทักษะความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบ ควรใช้แบบสอบถามมาตรฐาน (Checklist) ในการประเมินความเสี่ยงของลูกค้าแต่ละราย ก่อนตัดสินใจรับงานหรือคงไว้ซึ่งงาน (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2550) ความซื่อสัตย์สุจริต หลักการพื้นฐานเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตกำหนดให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีทุกคนต้องตรงไปตรงมาและจริงใจในความสัมพันธ์ทั้งมวลในทางวิชาชีพและทางธุรกิจ และการติดต่อคบค้าระหว่างกัน ที่ต้องตั้งอยู่บนความยุติธรรมและพื้นฐานของความจริง ต้องไม่รู้เห็นและเข้าไปเกี่ยวข้องกับรายงาน แสดงภาษี การสื่อสารหรือข้อมูลอื่น (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554)

ด้านความน่าเชื่อถือการให้บริการ ในประเด็นความสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี มีการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือและมีความสม่ำเสมอในการบริการ แสดงถึงการมีทักษะ มีความรู้ความสามารถในการเสนอการบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า ความรู้

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ความสามารถในการอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่ายและชัดเจน แสดงถึงการมีความรู้ ทักษะในเรื่องการดำเนินธุรกิจอย่างมาก รวมถึงมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ทันสมัย ง่าย สะดวก ลดขั้นตอน ให้ลูกค้าได้มีทางเลือกหลาย ๆ ทาง แสดงความมีน้ำใจต่อลูกค้าให้บ่อยครั้ง ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและเชื่อถือในการดำเนินธุรกิจให้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องแนวคิดที่ว่า ความน่าเชื่อถือ เกิดจากผู้ให้บริการแสดงถึงการมีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ทักษะให้ผู้รับบริการเห็นและประทับใจ ประกอบกับเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพของผลงาน ปัจจัยดังกล่าวอาจส่งผลให้มีต้นทุนการบริการสูงตาม (ฉัตราพร เสมอใจ, 2549) แต่แตกต่างจากแนวคิดที่ว่าการส่งมอบบริการตามความต้องการของผู้รับบริการและธุรกิจอยู่รอด มิใช่เป็นการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ แต่เป็นการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ผู้รับบริการที่ได้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เพราะว่าการให้บริการที่ดีที่สุดอาจต้องลงทุนสูงในการหาคนทำงาน การฝึกอบรมพนักงาน การตกแต่งสถานที่ การซื้อเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาร่วมใช้ รวมทั้งผู้รับบริการมีหลายกลุ่ม หากเราให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการที่มิใช่กลุ่มเป้าหมายของหน่วยงาน อาจเกิดผลเสียได้ เช่น ขาดทุน เพราะผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายอาจไม่ใช้บริการเลยก็เป็นได้ (พิสิทธิ์ พิพัฒน์โภคากุล, 2549)

ด้านการดูแลเอาใจใส่ ในประเด็นการให้บริการด้วยการดูแลเอาใจใส่อย่างตั้งอกตั้งใจ กระตือรือร้น จริงใจในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้จนสำเร็จลุล่วง และให้บริการด้วยความอดทนรอบคอบ และพยายามในการให้บริการช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันที รวมถึงการให้บริการเป็นรายบุคคล ให้ความสำคัญในการอธิบาย สื่อสาร ถึงกระบวนการดำเนินงานให้ผู้รับบริการรับทราบอย่างเท่าเทียมกัน การบริการลูกค้าต้องเอาใจใส่ทั้งก่อนดำเนินงาน ระหว่างดำเนินงาน และหลังดำเนินงาน ด้วยความตั้งใจ อดทนทุกครั้ง เพื่อป้องกันการผิดพลาดในทุกกระบวนงาน แม้แต่ระหว่างทางจะเจอปัญหาอุปสรรคมากมายแตกต่างกันไป แต่ด้วยจรรยาบรรณของวิชาชีพต้องรับผิดชอบจัดการแก้ปัญหาให้สำเร็จจนได้ โดยไม่ให้กระทบต่อลูกค้า ขณะเดียวกันองค์กรก็ต้องปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ทันสมัยต่อสถานการณ์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า สิ่งใดก็ตามที่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกพึงพอใจและพูดถึงอยู่เสมอเมื่อได้ใช้สินค้าและบริการแล้ว โดยมิได้คำนึงถึงแต่ประโยชน์ใช้สอยอย่างเดียว แต่รวมถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค ความประทับใจ ความพึงพอใจไปจนถึงความภักดีของลูกค้าองค์กรต่างๆ ด้วย องค์กรจึงพยายามสร้างหรือหากลยุทธ์ทางการตลาดขึ้นมาใหม่ ๆ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการและเกิดความพึงพอใจ แต่การที่จะทำให้กลยุทธ์สำเร็จได้ต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผู้รับบริการ เพื่อให้เข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่ธุรกิจ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จัดให้ว่ามีความแตกต่างมากน้อยเพียงใด แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ช่องว่างดังกล่าวลดลง (ณัฐพัชร์ ล้อประเสริฐ, 2549) และคุณภาพการบริการเป็นส่วนหนึ่งของ “เหตุ” ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ รับรู้ “ภาพของการบริการ” และ “ความพึงพอใจ” ผ่านคุณภาพการบริการ (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2550) รวมถึงความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่ และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Professional Competence, Due Care and) รักษาไว้ซึ่งความรู้ ความสามารถและความชำนาญทางวิชาชีพในระดับที่รับรองได้ว่า ลูกค้าหรือผู้ว่าจ้างได้รับบริการทางวิชาชีพที่ถึงพร้อมด้วยวิวัฒนาการล่าสุดในวิธีการหรือเทคนิคการปฏิบัติงาน หรือตามกฎหมาย และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้องนั่นเอง (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554)

ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ในประเด็นการมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ อาคารสถานที่ บุคลากร ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสมและเพียงพอ รวมถึงการตกแต่งบรรยากาศ สภาพแวดล้อม และการแต่งกายเครื่องแบบและบุคลิกภาพของพนักงานที่มีเอกลักษณ์เฉพาะโดดเด่นไม่เหมือนใคร สามารถดึงความสนใจของลูกค้าได้ การตกแต่งสถานที่ สภาพแวดล้อมที่สำนักงาน ประกอบกับการแต่งกายที่เป็นเอกลักษณ์โดดเด่น มีส่วนช่วยดึงความสนใจจากลูกค้า รวมถึงเครื่องไม้เครื่องมือที่ทันสมัยร่วมช่วยในการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความต้องให้ลูกค้าได้รวดเร็ว สะดวก เพิ่มประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเฉพาะสำนักงานบัญชีเป็นองค์กรขนาดเล็ก ต้นทุนในการตกแต่งสถานที่สภาพแวดล้อมต่ำ แต่สามารถดำเนินการได้ง่าย แต่ยังไม่มีความจำเป็นในปัจจุบันภายในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรคโควิด-19 ที่ต่างอาศัยที่พัก-บ้านใช้เป็นสถานที่ทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า การส่งมอบการบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์ เพื่อสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจด้านบวกและอยากกลับใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่นในทางที่ดี ส่งผลกระทบด้านบวกต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย (พิมล เมฆสวัสดิ์, 2550) และด้านความโปร่งใส สามารถแสดงเป็นภาพลักษณ์ให้เห็นถึงการปฏิบัติงานตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบต่าง ๆ และมาตรฐานวิชาชีพที่กำหนดไว้ และไม่ปกปิดข้อเท็จจริงหรือบิดเบือนความจริงอันเป็นสาระสำคัญ ซึ่งสามารถติดตามตรวจสอบได้ ถือเป็นการสร้างเอกลักษณ์ความโดดเดนให้กับองค์กรได้เช่นกัน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554)

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านต่าง ๆ ของสำนักงานบัญชีในภาคกลาง โดยในจำนวนตัวแปรหลัก 5 ด้าน พบว่า คู่ที่มีความสัมพันธ์

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

กันสูงสุดคือ ด้านเศรษฐกิจกับการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ คู่ที่มีความสัมพันธ์รองลงมาตามลำดับคือ 1) ด้านเศรษฐกิจกับกลยุทธ์ด้านการแข่งขัน 2) ด้านเศรษฐกิจกับคุณภาพการให้บริการ 3) ด้านเศรษฐกิจกับบริบทองค์กร 4) ด้านธรรมาภิบาลกับกลยุทธ์ด้านการแข่งขัน 5) ด้านธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการ และ 6) คู่ที่มีความสัมพันธ์กันต่ำสุดคือ ด้านสังคมกับนโยบายด้านความยั่งยืน แสดงให้เห็นว่า การขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ กลยุทธ์ด้านการแข่งขัน คุณภาพการให้บริการ และบริบทองค์กร มีความสัมพันธ์กับด้านเศรษฐกิจมากกว่าด้านอื่น เนื่องจากผลกำไรของลูกค้าส่งผลต่อความอยู่รอดขององค์กร ในการพัฒนาต่อยอดความเจริญก้าวหน้าองค์กรได้อย่างต่อเนื่องและมีศักยภาพ มีงบประมาณในการบริหารค่าใช้จ่ายให้สมดุล ภายใต้สถานการณ์สภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันส่งผลกระทบทางการเงินต่อผู้ประกอบการอย่างมาก ส่วนกลยุทธ์ด้านการแข่งขัน คุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับด้านธรรมาภิบาลรองลงมา เพราะการสร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยในข้อมูลเกี่ยวกับการเงินของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อกฎหมายวิชาชีพเป็นมืออาชีพ มาตรการการควบคุมคุณภาพ โปร่งใส ยุติธรรม ตรวจสอบได้ สำหรับนโยบายด้านความยั่งยืนมีความสัมพันธ์ต่ำสุดกับด้านสังคมนั้น เนื่องจากเป็นองค์กรขนาดเล็ก มีทรัพยากรจำนวนไม่มาก ง่ายต่อการปกครอง ดูแลเอาใจใส่พนักงาน ช่วยเหลือสนับสนุนกันภายใน มีความใกล้ชิดผูกพันต่อองค์กร ส่วนชุมชนให้ความร่วมมือกับกิจกรรมตามโอกาสและสถานการณ์ ตัวแปรหลักทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างภายในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในแต่ละด้านของตัวแปรย่อย 20 ตัวแปร พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนสูงสุดคือ ด้านการปรับปรุงแก้ไข เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับด้านเศรษฐกิจ เพราะสถานการณ์โลกมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ส่งผลให้การดำเนินธุรกิจต้องมีการปรับเปลี่ยนให้ทันต่อสถานการณ์เช่นกัน ซึ่งเศรษฐกิจมีความสำคัญต่อธุรกิจ เพราะตัวชี้วัดเกณฑ์คงค้างยิ่งสูง ยิ่งทำให้คุณภาพกำไรต่ำ เนื่องจากความแตกต่างของกำไรสุทธิทางบัญชีและกระแสเงินสดจากการดำเนินงาน (Bradshaw et al., 1999) และผลกำไรที่มีคุณภาพเป็นตัวบ่งชี้ที่ดีในการพยากรณ์กำไรในอนาคต ดังนั้น องค์กรธุรกิจให้ความสำคัญกับด้านเศรษฐกิจมากกว่าด้านอื่น (Penman & Zhang, 2001) รวมถึงการปฏิรูปธุรกิจต่าง ๆ จะบรรลุผลต้องอาศัยการประเมินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพราะการประเมินธุรกิจเป็นปัจจัยสำคัญของการปรับปรุงโดยทั่วถึงทั้งองค์กรให้มีการพัฒนาในทางที่ดีอย่างต่อเนื่อง สร้างผู้ปฏิบัติงานให้มีความเป็นมืออาชีพ และเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับองค์กรที่จะมุ่งสู่ความเป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์รองลงมาคือ ตัวแปรด้านการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน ซึ่งเป็นตัวแปรที่มี

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ความสัมพันธ์ทั้ง 3 ด้านคือ ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านธรรมาภิบาล เพราะการมุ่งตอบโจทย์เฉพาะกลุ่ม ทำได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ลดปัญหาความหลากหลาย ประสบความสำเร็จได้ง่ายกว่าภาพกว้าง (Miriam, 2014) และการพัฒนาอย่างยั่งยืนได้รับการยอมรับในแวดวงธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ภาคธุรกิจจะสร้างการเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืนไม่เบียดเบียนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยการปรับปรุงกระบวนการและระบบในการทำงาน (ผ่องใส เพ็ชรรักษ์ และคณะ, 2555) แตกต่างจากผลการศึกษาปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความยั่งยืนขององค์กรคือ ปัจจัยสภาพแวดล้อม จึงสรุปความสัมพันธ์ภาพรวมระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนกับความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนได้ว่า ตัวแปรทั้ง 20 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน (เพ็ญสว่าง ลีชลวัฒน์, 2551)

จากการศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน (วิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ) พบว่า มีตัวแปรย่อย 6 ตัวแปร ได้แก่ การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน, ระบบ, การติดตามและตรวจสอบ, โครงสร้าง, รูปลักษณ์ และการสร้างความแตกต่าง ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในภาพรวม ให้ผลในทิศทางเชิงบวก โดยตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุดคือ ตัวแปรการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน รองลงมาตามลำดับคือ ตัวแปรการติดตามและตรวจสอบ, ระบบ, รูปลักษณ์, การสร้างความแตกต่าง และโครงสร้าง เป็นอันดับสุดท้าย และในจำนวนปัจจัยทั้ง 6 ตัวดังกล่าว พบว่า ปัจจัยด้านการสร้างความแตกต่างและปัจจัยด้านโครงสร้าง มีสัมพันธ์ในทิศทางเชิงลบต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน เพราะว่าสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่องค์กรขนาดเล็กขาดการให้ความสำคัญในเรื่องการสร้างความแตกต่างและด้านโครงสร้างองค์กรต่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งแตกต่างจากผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ คือ 1) ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า 2) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 3) ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า และ 5) ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี (โสภาพรรณ ไชยพัฒน์, 2560) และด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการเติบโต ด้านการจัดการเอกสาร ด้านการจัดการทรัพยากร มีผลต่อความสำเร็จองค์กรของสำนักงานบัญชี (สุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พจนา, 2560) แตกต่างจากผลการศึกษาศักยภาพทางนวัตกรรมที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรเพื่อนำไปสู่การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยเพื่อรองรับกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า ความมีศักยภาพทางนวัตกรรม ด้านการวิจัยและพัฒนา ด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ ด้านการตลาด และด้านองค์กร ตามลำดับส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การให้ความสำคัญกับด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณเป็นอันดับแรก และเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ขององค์กรกับการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี พบว่า ความสำเร็จขององค์กรมีความสัมพันธ์กับการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี (กนกนันท์ โพธิปัญญา, 2559) และผลการศึกษาองค์กรแห่งความยั่งยืนจากฐานหลักเศรษฐกิจพอเพียงและจัดการทั่วทั้งองค์กร พบว่า ความพอเพียง ความมีเหตุผล การมีความรู้ และการมีคุณธรรม มีอิทธิพลต่อความยั่งยืนองค์กร และการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินการ และการวางแผนคุณภาพ เชิงยืนยันตัวแปรปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ ยืนยันองค์กรสู่ความยั่งยืน (เฉลิมพร ทองบุญชู, 2560) ซึ่งผลการศึกษารูปแบบการประสบความสำเร็จที่ยั่งยืนของผู้ประกอบการรายย่อยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนประเทศไทย พบว่า ข้อมูลคุณลักษณะที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการมี 4 ด้าน คือ ความรู้ ทักษะการบริหาร ความตั้งใจ ทุน และประสบการณ์ และปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบการประสบความสำเร็จที่ยั่งยืนพบ 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ ปัจจัยทางด้านส่วนตัว และปัจจัยทางด้านการบริหาร และปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จที่ยั่งยืนประกอบไปด้วย 4 ปัจจัย คือ ด้านความรู้ทักษะการบริหาร ด้านทุน ด้านความตั้งใจ และด้านประสบการณ์ (ณัฐ อมรภิญโญ, 2556) รวมถึงผลการศึกษาก้าวสู่ความยั่งยืนทางธุรกิจด้วยการเพิ่มผลผลิตการพัฒนาอย่างยั่งยืน พบว่า ได้รับการยอมรับในแวดวงธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ภาคธุรกิจจะสร้างการเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืน จากการไม่เบียดเบียนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยการปรับปรุงกระบวนการและระบบในการทำงาน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนในธุรกิจ โดยครอบคลุมแนวคิดหลัก 3 ด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม มีความสอดคล้องกับแนวคิดของระบบการบริหารการผลิตเน้นการเพิ่มผลผลิต (ผ่องใส เพ็ชรรักษ์, 2555)

5.3 ข้อเสนอแนะของการวิจัย

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในเชิงปฏิบัติการ

5.3.1.1 จากความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนทั้ง 4 ด้าน โดยมีด้านสิ่งแวดล้อมส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาความยั่งยืนเป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้น สำนักงานบัญชีควรนำข้อมูลไปศึกษาและกำหนดแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมให้ความสำคัญกับผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ และความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น ตลอดจนรณรงค์ปลุกจิตสำนึกให้องค์กรหยุดทำลาย เบียดเบียนทรัพยากรที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ลดการใช้น้ำ ใช้ไฟ เครื่องใช้สำนักงาน ที่ส่งผลต่อมลพิษทางน้ำทางอากาศ และสร้างสิ่งแวดล้อมปลูกต้นไม้พืชสีเขียวล้อมรอบอาการสำนักงาน เพื่อคุณภาพที่ดีแก่บุคลากรในองค์กร

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

5.3.1.2 จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยหลัก 5 ด้านที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืน พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จมากที่สุด ซึ่งสำนักงานบัญชีควรรักษาพัฒนาต่อยอดให้เป็นจุดแข็งขององค์กร และเร่งสร้างความเข้มแข็งยิ่งขึ้น เพื่อเตรียมรับมือกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงแบบฉับพลันได้เช่นในปัจจุบัน และถ่ายทอดองค์ความรู้การให้บริการสู่รุ่นต่อรุ่นต่อไป

5.3.1.3 จากการทดสอบปัจจัยตัวแปรย่อย 20 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน พบว่า มีเพียง 6 ตัวแปร ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร คือ การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน และการติดตามและตรวจสอบ ระบบ รูปลักษณ์ การสร้างความแตกต่าง และโครงสร้าง ดังนั้น สำนักงานบัญชีทุกระดับต้องให้ความสำคัญในลำดับแรกในการพัฒนา/ทบทวนและปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน สร้างจุดแข็งให้องค์กรที่เป็นคุณลักษณะโดดเด่นและมีเอกลักษณ์เฉพาะที่ลูกค้าจดจำในความพิเศษนำไปสู่องค์กรที่ยั่งยืนได้ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จขององค์กรอย่างยั่งยืน

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในเชิงนโยบาย

5.3.2.1 สำนักงานบัญชีควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร โดยเฉพาะระดับพนักงานปฏิบัติงาน ให้ความรู้ความสามารถ ให้มีทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน เช่น ความรู้กฎหมายระเบียบ ข้อบังคับในวิชาชีพ

5.3.2.2 สำนักงานบัญชีควรมีการสร้างเครือข่าย เป็นเครื่องมือหลักในการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ ทั้งในกลุ่มธุรกิจเดียวกันและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อรับฟังความคิดเห็นในการกำหนดแนวทางการพัฒนาสำนักงานบัญชีสู่ความยั่งยืนร่วมกัน

5.3.2.3 สำนักงานบัญชีควรจัดหาเครื่องมือและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเข้ามาช่วยเสริมการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและทดแทนกำลังคนของสำนักงานบัญชีที่มีอย่างจำกัดได้ โดยพิจารณาเลือกใช้เครื่องมือเครื่องใช้ที่เหมาะสมและสามารถใช้งานได้จริงในธุรกิจ รวมทั้งควรมีการสอบถามความต้องการและปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร เพื่อนำไปสู่การจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ที่สามารถใช้ปฏิบัติงานได้จริง

5.3.2.4 ภาครัฐควรช่วยเหลือหรือสนับสนุนต้นทุนหรือสำรองทุนให้ธุรกิจรายเล็กเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ เนื่องจากสำนักงานบัญชีมีส่วนสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจภายในประเทศให้มีรายได้ภายใต้สถานการณ์เศรษฐกิจตกต่ำ และเพื่อให้ความอยู่รอดของธุรกิจขนาดเล็ก-ปานกลาง

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

5.3.2.5 ภาครัฐควรมีกระบวนการตรวจสอบควบคุมคุณภาพผู้ประกอบการบัญชีให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ตามระเบียบและมาตรการควบคุมผู้ประกอบการวิชาชีพอย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันการเลี่ยงภาษีและแก้ไขปัญหาความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับลูกค้า

5.3.2.6 ภาครัฐควรกำหนดตัวบทกฎหมายโทษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมายที่กำหนดอย่างเป็นรูปธรรมและเคร่งครัดต่อการตรวจสอบคุณภาพบัญชี

5.3.2.7 สำนักงานบัญชีควรสร้างกรอบตัวชี้วัด กระบวนการกำกับดูแล การเปิดเผยข้อมูล และรายงาน เพื่อให้เกิดความโปร่งใส และความรู้สึกมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละภาคส่วนกับองค์กร โดยเชื่อมโยงผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคมเข้าไว้ด้วย

5.3.2.8 สำนักงานบัญชีควรจัดให้มีการพัฒนาและสร้างผู้นำ และภาวะผู้นำของผู้บริหารและผู้นำรุ่นใหม่ที่มี ศักยภาพที่จะขึ้นมารับผิดชอบองค์กรในอนาคต โดยปลูกฝังแนวคิดการจัดการธุรกิจอย่างยั่งยืนในสำนักงานลักษณะแบบองค์รวม โดยให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียและบริหารผลลัพธ์ของการดำเนินงานให้เกิดความสมดุลของเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

5.3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่การวิจัยในอนาคต

5.3.3.1 สำนักงานบัญชี หน่วยงานอื่นที่สนใจ รวมถึงหน่วยงานกำกับดูแล ควรศึกษาวิจัยความเชื่อมั่นและศรัทธาของลูกค้าต่อการรับบริการของสำนักงานบัญชี เป็นการศึกษาลักษณะเชิงลึก เพื่อนำข้อมูลมาประกอบและยืนยันกับผลการวิจัยในครั้งนี้ หรือเปรียบเทียบวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจบัญชีในประเทศไทย

5.3.3.2 สำนักงานบัญชี หน่วยงานอื่นที่สนใจ รวมถึงหน่วยงานกำกับดูแล ควรมีการศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์การแข่งขันเชิงธุรกิจของสำนักงานบัญชีภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรคโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจขนาดเล็กอย่างมาก ธุรกิจไม่สามารถแบกรับภาระผลขาดทุนอย่างต่อเนื่องมานาน ทำให้ธุรกิจขาดความยั่งยืนในการพัฒนาองค์ต่อไป

5.3.3.3 สำนักงานบัญชี หน่วยงานอื่นที่สนใจ รวมถึงหน่วยงานกำกับดูแล ควรมีการศึกษาวิจัยการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจสำนักงานบัญชีภายใต้สถานการณ์ปัจจุบัน เพราะจากผลการศึกษาเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญและมีส่วนช่วยให้การดำเนินธุรกิจบัญชีมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยประหยัดทรัพยากร ทดแทนการขาดบุคลากร และจัดเก็บข้อมูลลูกค้าได้อย่างปลอดภัยสูงสุด

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

5.4 ข้อจำกัดในการศึกษาวิจัย

5.4.1 เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรคโควิด-19 ส่งผลให้นักวิจัยไม่สามารถเก็บข้อมูลในพื้นที่เป้าหมายได้ครบถ้วน สมบูรณ์ จึงอาศัยเทคโนโลยีที่ทันสมัยร่วมใช้ในการเก็บข้อมูลภาคสนาม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ

5.4.2 ระยะเวลาการดำเนินงานวิจัยไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรคโควิด-19 ส่งผลให้ผู้วิจัยและกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องมีการกักตัวอยู่ในบริเวณที่รัฐบาลกำหนด ไม่สามารถเดินทางออกนอกพื้นที่ได้

5.4.3 กลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มไม่มีความถนัดในการใช้เทคโนโลยีสำหรับการตอบแบบสอบถามทางอิเล็กทรอนิกส์

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บรรณานุกรม

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บรรณานุกรม

กนกนันท์ โพธิปัญญา. (2559). *ศักยภาพทางนวัตกรรมที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรเพื่อนำไปสู่การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยเพื่อรองรับกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. https://www.rmutt.ac.th

กนกพร ลีลาเทพินทร์, พัชญา มาลือศรี และปรารถนา ปุณณกิติเกษม. (2554). การประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยมหิดล*, *30*(4), 443 – 456.

กมลวิช วงศ์สาย, พรชนก ทองลาด, และ ไพฑูรย์ อินต๊ะชัน. (2562). คุณภาพการบริการด้านบัญชีกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น*, *3*(3), 39-54.

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2558). *พระราชบัญญัติหลักประกันทางธุรกิจ พ.ศ.2558.* http://www.dbd.go.th/more_news.php?cid=985.

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2563). *หลักการและแนวคิดการพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย* ฉบับที่ 47, http: // www.dbd.go.th/news_view.php?nid=469416694).

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2563). *หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555*. http://www.dbd.go.th/ewt_news.php?nid=1102.

กฤติน กุลเพ็ง. (2552). *การวางแผนและวิเคราะห์อัตรากำลังเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์.* พิมพ์ดีการพิมพ์.

กัลยา วนิชย์บัญชา. (2554). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS* (พิมพ์ครั้งที่ 9). ธรรมสาร.

การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษา 2014: ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อเศรษฐกิจ. (2563). ใน *วิกิพีเดีย*. https://doungjaidk.wordpress.com/2014.

กำจัด คงหนู. (2537). *วิธีการจัดการกับความขัดแย้งของศึกษาธิการอำเภอเขตการศึกษาที่ 5* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. https://www.swu.ac.th/

เกศรา รักชาติ. (2549). *องค์กรแห่งการตื่นรู้*. เนชั่น มัลติมีเดียกรุ๊ป.

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บรรณานุกรม (ต่อ)

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2546). *ภาพอนาคตและคุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์.* สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.

เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ. (2560). *ระดับการวางแผนโลจิสติกส์.* https://ioklogistics.blogspot.com/2017/07/logistics-plan-level.html.

โกมลมณี เกตตะพันธ์. (2559). กลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal มหาวิทยาลัยศิลปากร*, *9*(1), 1143-1156.

โกศล ดีศีลธรรม. (2554). *องค์กรทำดีเพื่อสังคม: พลังสร้างสรรค์ธุรกิจยุคใหม่*. MRG 360.

ข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี ว่าด้วยจรรยาบรรณผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2561. (2561, 27 พฤศจิกายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 135 ตอนพิเศษ 301 ง. หน้า 17-24.

คณะอนุกรรมการขับเคลื่อนเศรษฐกิจพอเพียง. (2550). *การประยุกต์ใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง*. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

จิรภาพรรณ มลิทอง. (2555). *LOHAS ตอบโจทย์สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ*. กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์.

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2546). *การตลาดธุรกิจบริการ*. เอ็กซเปอร์เน็ท.

ฉัตราพร เสมอใจ. (2549). *การจัดการและการตลาดบริการ*. ส.เอเชียเพลส.

เฉลิมพร ทองบุญชู. (2560). *องค์กรแห่งความยั่งยืนจากฐานหลักเศรษฐกิจพอเพียงและการจัดการทั่วทั้งองค์กร* [ปริญญานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม]. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. https://www.npru.ac.th/index.php

ชลิดา ลิ้นจี่. (2563). กลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย, *วารสารการวิจัยการพัฒนา*, *10*(1), 128-137. https://so01.tci-thaijo.org/index.php/JDAR/article/view/244052/165415.

ณชพล สุริยะเสนีย์, สหนนท์ ตั้งเบญจสิริกุล, เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, และไวพจน์ กุลาชัย. (2560). องค์ประกอบรูปแบบการบริหารองค์กรตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง สำหรับอุตสาหกรรมการผลิต : กรณีศึกษาผู้ได้รับรางวัลการประกวดผลงาน ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง. *วารสารบัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 11*(2), 37-46.

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บรรณานุกรม (ต่อ)

ณัชนัน แก้วชัยเจริญกิจ. (2550). *ภาวะผู้นำและนวัตกรรมทางการศึกษา: บทบาทของครูกับ Active Learning.* http://www.pochanukul.com

ณัฐ อมรภิญโญ. (2556). รูปแบบการประสบความสำเร็จที่ยั่งยืนของผู้ประกอบการรายย่อยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนประเทศไทย. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ชลบุรี. 9*(3), 57-66.

ณัฐพัชร์ ล้อประเสริฐ. (2549). *คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า.* ประชุมทองพริ้นติ้ง กรุ๊ป.

ดิสพงศ์ พรชนกนาถ. (2546). *คุณภาพในการบริการ: Service quality, productivity world.* https://www.stou.ac.th.

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2561). *คู่มือการเข้าร่วมการประเมินความยั่งยืน ประจำปี 2561.* https://www.setsustainability.com.

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม. (2555). *แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ.* http://www.CSri.or.th.

ทนุสิทธิ์ สกุณวัฒน์. (2559). *ความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรในยุคเศรษฐกิจดิจิตอล.* http://www.bangkokbiznews.com

เทคโนโลยี: บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจ, ด้านธุรกิจ. (2563). ใน *วิกิพีเดีย.* https://sites.google.com/site/thekhnoloyismayhim14/dan-thurkic.

ธงชัย สันติวงษ์. (2540). *องค์การและการจัดการทันสมัยยุคโลกาภิวัตน์.* ไทยวัฒนาพานิช.

ธันยพร กริชติทายาวุธ. (2563, 3 สิงหาคม). 5 เมกะเทรนด์บรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน 2020. *Forbes Thailand*. https://shorturl.asia/T5oSQ

นวพร สังวร, และ สุดาพร สาวม่วง. (2557). *กลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในการส่งออกยางพาราไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน* [ปริญญานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย]. มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย. https://www.eastern-asia.space/

นันทพร ดำรงพงศ์. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อรองรับเศรษฐกิจยุคดิจิทัลในประเทศไทย* [ปริญญานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. https://ssru.ac.th/

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บรรณานุกรม (ต่อ)

นิศาชล หวานเปราะ. (2557). *หลักธรรมาภิบาล และความรู้ความสามารถของนักบัญชีที่มีผลต่อคุณภาพงบการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. https://www.psu.ac.th/welcome/

บุญช่วง ศรีธรราษฎร์. (2561). *ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม]. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. https://www.msu.ac.th/exslides.php

บุรณิน รัตนสมบัติ. (2557). *การพัฒนาตัวแบบเชิงกลยุทธ์การจัดการธุรกิจอย่างยั่งยืนในอนาคตของวิสาหกิจขนาดใหญ่* [ปริญญานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. มหาวิทยาลัยศิลปากร. https://www.su.ac.th/

บุหลันฉาย สมรรถนเรศวร์, อมรา รัตตาก, และ ชยุตม์ วะนา. (2561). กลยุทธ์การจัดการที่ยั่งยืนของธุรกิจขนาดกลางประเภทโรงแรมและที่พักในกรุงเทพมหานคร. *วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ, 9*(1), 45.

ประชา ตันเสนีย์. (2550). *รูปแบบของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารระดับสูงของบริษัท (มหาชน) ในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย* [ปริญญานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. https://www.ru.ac.th

ประไพพิศ สวัสดิ์รัมย์. (2559). ระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมืองและอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, *14*(1), 51-66.

ปิยธิดา สายสุทธิ์. (2554). ผลกระทบของศักยภาพทางนวัตกรรมที่มีต่อความเป็นมืออาชีพและความสำเร็จขององค์กรของสำนักงานบัญชีในเขตภาคกลาง. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 3*(2), 89-102.

ผ่องพรรณ ตรัยมงคลกูล, และ สุภาพ ฉัตราภรณ์. (2540). *การออกแบบการวิจัย.* มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ผ่องใส เพ็ชรรักษ์, และ ศิรัตน์ แจ้งรักษ์สกุล. (2558). *การบริหารจัดการอย่างยั่งยืนในโซ่อุปทานผลิตภัณฑ์รถยนต์นั่ง.* มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ [รายงานผลการวิจัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์]. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. https://www.dpu.ac.th

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บรรณานุกรม (ต่อ)

ผ่องใส เพ็ชรรักษ์, อาทร จิตสุนทรชัยกุล, และศิรัตน์ แจ้งรักษ์สกุล. (2555). *การศึกษาพฤติกรรมการเรียนที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์* [รายงานผลการวิจัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. https://www.dpu.ac.th

พรทิพย์ ไชยสมศรี. (2550). *ผลกระทบของศักยภาพการบริหารจัดการที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม]. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. www.msu.ac.th

พระธรรมปิฎก. (2539). *การพัฒนาที่ยั่งยืน* (พิมพ์ครั้งที่ 2). สหธรรมิก.

พิริยาภรณ์ อันทอง, และ ศุภกร เอกชัยไพบูลย์. (2559). *Checklist พิชิตธุรกิจยั่งยืน: เครื่องมือการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน สำหรับธุรกิจที่เพิ่งเริ่มต้นพัฒนาความยั่งยืนในองค์กร*. ศูนย์พัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคม ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.

พฤกษา แก้วสาร, และ นภดล พันธุ์พานิช. (2563). แนวทางการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย, 8*(ฉบับเพิ่มเติม), 241–242.

พลฤทธิ์ จิระเสวี. (2550). *การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล ตา หู คอ จมูก* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร]. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. https://www.pnru.ac.th

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โภคากุล. (2549). *เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ*. ซีเอ็ดยูเคชั่น.

พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). *การประเมินคุณภาพการบริการสำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ* [รายงานผลการวิจัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. www.swu.ac.th

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย* [รายงานผลการวิจัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์]. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. https://www.dpu.ac.th

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บรรณานุกรม (ต่อ)

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2559). *การศึกษาเปรียบเทียบความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงานตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต*. [รายงานผลการวิจัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์]. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. https://www.dpu.ac.th

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2562). ความสามารถของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในการปฏิบัติตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพฉบับที่ 1 (TSQC1) ด้านการติดตามผล. *สุทธิปริทัศน์, 33*(106), 45-57.

เพ็ญสว่าง ลีชลวัฒน์. (2551). *การจัดการองค์กรธุรกิจอย่างยั่งยืนของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย*. บทความวิจัย. ม.ป.ท.

ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม. (2549). *สำนึกไทยที่พึงปรารถนา*. โรงพิมพ์เดือนตุลา.

มะยุรี สุดตา, และธนัช กนกเทศ. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลป่ามะคาบ อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร*. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

มัทนา วิบูลยเสก. (2019). ความเหมือนและความแตกต่างระหว่าง Industry 4.0 VS Thailand 4.0. Aware https://www.aware.co.th/thailand4-0/.

'ไฟป่าอเมซอน' ปัญหาของคนทั้งโลก. *กรุงเทพธุรกิจ*. (2562, 28 สิงหาคม). https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/845208 .

ยุพาวรรณ วรรณวนิชย์. (2548). *การตลาดบริการ*. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

โยธิน แสวงดี. (2553). *ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed method)*. สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542. (2554, 10 สิงหาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 116 ตอนที่ 633. หน้า 24-31.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2554*. อักษรเจริญทัศน์.

วรวุฒิ ไชยศร. (2560). *รายงานความยั่งยืน (Sustainability Report) คืออะไร*. CSR Club. สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย.

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บรรณานุกรม (ต่อ)

วรัชยา ศิริวัฒน์. (2547ก). ลักษณะผู้ตามที่มีประสิทธิผลกับแนวทางการพัฒนาผู้ตามในยุคปฏิรูประบบราชการ. *วารสารพัฒนาชุมชน*, *44*(2), 27-34. https://www.9anant.com/index.php?lay.

วรัชยา ศิริวัฒน์. (2547ข). *การประเมินผลประสิทธิภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วศินี นพคุณ. (2551). *กลยุทธ์การสื่อสารเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและการมีส่วนร่วมของชุมชนด้านสิ่งแวดล้อมของกลุ่มอุตสาหกรรมพลังงาน* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. https://www.chula.ac.th

วัชนีพร เศรษฐสักโก. (2550). *ระบบสารสนเทศทางการบัญชี* (พิมพ์ครั้งที่ 8). คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2545, 7 พฤศจิกายน). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. *ผู้จัดการรายวัน*, 7.

วิทยา สุหฤทดำรง. (2546). *วิถีแห่งลอจิสติกส์และโซ่อุปทาน*. วิศวกรรมศาสตร์, อี. ไอ. สแควร์.

วิรไทย สันติประภพ. (2563). *รับมืออย่างไรในโลกที่ไม่แน่นอน*. ธนาคารแห่งประเทศไทย. http://www.bot.or.th/thai/ResearchAndPublications/.

ศจีรัตน์ เมธีสุวภาพ, ชาคริต สกุลอิสริยาภรณ์, และ สมถวิล วิจิตรวรรณา. (2558). อิทธิพลของปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. *สุทธิปริทัศน์, 29*(92), 254-272.

สฤณี อาชวานันทกุล, และ ภัทราพร แย้มละออ. (2559). *ความยั่งยืน(ฉบับย่นย่อ)ว่าด้วยทุนนิยมสังคม สิ่งแวดล้อมและธุรกิจสมัยใหม่*. http://www.salforest.com/blog/sustainability-interview.

สมพงษ์ พรอุปถัมภ์. (2554). ISQC1 กับการควบคุมคุณภาพสำนักงานสอบบัญชีไทย. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, *33*(130), 14-29.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *Service marketing*. นัทรีพับลิค.

สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์. (2542). *มุ่งสู่คุณภาพการศึกษา*. ไทยวัฒนาพานิช.

สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย. (2562). *รางวัลรายงานความยั่งยืน*. CSR Club. Thai Listed Companies Association. http://www.thailca.com.

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บรรณานุกรม (ต่อ)

สานิตย์ หนูนิล. (2561). การสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร. *วิทยาลัยพัฒนศาสตร์ ป๋วย อึ๊งภากรณ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*, *38*(1), 37–45.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2546). *พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 และ(ฉบับที่ 2) พ.ศ.2562*. http://www.ops.moc.go.th/more_news.php?cid=437.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2547). *คู่มือการจัดทำตัวชี้วัดการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศไทย.* สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. (2559). *การพัฒนาการผลิตพืชเศรษฐกิจเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มและนำไปสู่การแข่งขันและการพึ่งพาตนเอง*. https://www.pharmacy.cmu.ac.th/unit/RAI/admin/files_strategy/national%research%strategy%2555-2559.

สุชนนี เมธิโยธิน. (2556). *กลยุทธ์เพื่อการแข่งขัน Competitive strategiescs*. มหาวิทยาลัยบูรพา. http://www.dr.eng.buu.@gmail.com.

สุดใจ ดิลกฑรรศนนท์. (2558). *การจัดการเชิงกลยุทธ์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). สามลดา.

สุทธิศักดิ์ ไกรสรสุธาสินี. (2550). CSR: มิติใหม่ในการบริหารธุรกิจ. *วารสารสื่อพลัง, 15*(1), 2-8

สุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พจนา (2560). ปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, *22*(2), 52-64.

สุธีรา อะทะวงษา. (2556). *คุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการและลักษณะของสถานประกอบการที่มีผลต่อการเจริญเติบโตของวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมของประเทศไทย* [ปริญญานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์]. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. https://www.dpu.ac.th

สุรีรักษ์ วงษ์ทิพย์. (2561). สื่อใหม่: กุญแจเพื่อการพัฒนาองค์การสมัยใหม่. *วารสารบริหารธุรกิจ, เทคโนโลยีมหานครปริทัศน์*, *4*(1), 79-97.

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บรรณานุกรม (ต่อ)

สุวเนตร ธงยศ. (2552). *ความรู้ความสามารถทางนวัตกรรมและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีที่มีต่อความสำเร็จองค์การของบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม]. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. https://www.msu.ac.th

สุวัฒน์ ทองธนากุล. (2563, 18 ธันวาคม). *เอสซีจีจัดเสวนา ESG: หลักการลงทุนเพื่อความยั่งยืน.* ผู้จัดการออนไลน์. http://www.mgronline.com/greeninnovation/detail.

โสภาพรรณ ไชยพัฒน์. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, *12*(4), 31-42.

อนันตชัย ยูรประถม, จรัสวรรณ กิตติสุนทรากุล,วิชญ์พล บัญชาวชิระชัย, เสาวพร วิทยะถาวร, นรีรัตน์ สันธยาติ, และจิวัสสา ติปยานนท์. (2557). *ไขความหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน.* https://www.set.or.th.

อภิชัย พันธเสน. (2543). *สังเคราะห์องค์ความรู้เศรษฐกิจพอเพียง.* กองทุนสนับสนุนการวิจัย.

อภิญญา สิระนาท. (2563). *การนำเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) มาวัดผลกระทบมีความสำคัญต่อภาคธุรกิจอย่างไร.*เว็บไซต์สมาคมเครือข่ายโกลบอลคอมแพ็ก https://globalcompact-th.com/SDGsIMM/th.

อภิสิทธิ์ กฤษเจริญ. (2551). *การพัฒนารูปแบบการบริหารโรงเรียนเอกชนคาทอลิกสังกัดสังฆมณฑลในทศวรรษหน้า* [ปริญญานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา]. มหาวิทยาลัยบูรพา. https://www.buu.ac.th

อรรจน์คชา สมกล้า. (2553). *ศึกษากลยุทธ์การจัดการเพื่อความยั่งยืนของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.* ม.ป.ท.

อัญชลี ธรรมะวิธีกุล. (2552). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการนิเทศการศึกษาธนาคาร.* https://panchalee.wordpress.com/2009/03/30/supervision/

อัญชลี เหมือนเพชร. (2550). *การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต: ศึกษาเฉพาะกรณี กลุ่มงานการเงิน กองคลัง* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. https://www.ru.ac.th

อัศวิน แสงพิกุล. (2556). *ระเบียบวิธีวิจัยด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม.* มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บรรณานุกรม (ต่อ)

อานันท์ ปันยารชุน. (2552). *มุมมองนายอานันท์* (พิมพ์ครั้งที่ 4). มติชน.

อำนาจ วัดจินดา. (2553). *ประเมินองค์การด้วย McKinsey 7S.* บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด. http://www.hrcenter.co.th/index.php?module=columns_detail&ColumnID=647.

อำพล นววงศ์เสถียร. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเติบโตที่ยั่งยืนของธุรกิจครอบครัวในตลาดหลักทรัพย์ไทย* [ปริญญานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์]. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. https://www.nida.ac.th

เอกพล คงมา, และศิลปพร ศรีจั่นเพชร. (2556). ปัญหาการนำมาตรฐานการควบคุมคุณภาพ (EQCR.1) ฉบับที่ 1 ไปใช้ในงานสอบบัญชีสำหรับสำนักงานสอบบัญชีขนาดเล็กและผู้สอบบัญชี. *วารสารวิชาชีพบัญชี*, *9*(26), 32-43. http://www.jap.tbs.tu.ac.th/files/Article.

เอกพันธ์ ปัดถาวะโร. (2562). *จรรยาบรรณวิชาชีพ.* Kee-Tode. http://aekapan.blogspot.com.

Rereef, C. (2562, 5 กันยายน). *Great barrier reef กับอนาคตที่มืดมน* [Image attached]. เฟสบุ๊ก. https://www.facebook.com/Re4Reef/posts/2272998576345703/.

SDG Move. (2562). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs).* โครงการประสานงานการวิจัยเพื่อสนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืน.

Thai CSR Network. (2563). เปิดเวทีขับเคลื่อนสังคม 2020. https://www.Thai.csr.com.

Thai Publica. (2560). *บทสรุป "แบรนด์ที่ยั่งยืน" ปี 2017: คิดใหม่เรื่องผู้บริโภคพลังและความหมายชีวิตที่เปลี่ยนไป*. https://thaipublica.org/2017/12/sb2017/.

Ball, C. A. (2000). Integrating functional genomic information into the Saccharomyces Genome Database. *Nucleic Acids Research*, *28*(1), 77-80.

Barnard, C. I. (1968). *The function of the executive Cambridge***.** Harvard University Press.

Bradshaw, M. T., Richardson, S. A., & Sloan, R. G. (1999). Earnings quality and financial reporting credibility*:* An empirical investigation. *London Business School*, *1*(1), 1-42.

Buzzell, R. D., & Gale, B. T. (1987). *The PIMS principles*. The Free Press.

Buzzell, R. D., Gale, B. T., & Sultan, G. M. (1985). Market share-a key to profitability. *Harvard Business Review*, *53*, 97–106.

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บรรณานุกรม (ต่อ)

Carson, R. (1962). *Silent spring*. was Published Published: September 27, 2017. Lifetime.

Certo, S. C. (2003). *Modern management*. Prentice Hall.

Chan, K., Chan, L. K. C., Jegadeesh, N., & Lakonishok, J. (2006). Earnings quality and stock return. *Journal of Business*, *79*(3), 1041-1082.

Corral, S., & Brewerton, A. (1999). *The needs professional's handbook: Your guide to information service management*. Library Association Publishing.

Deming in Mycoted. (2004). *Plan Do Check Act (PDCA).* http://www.mycoted.com/creativity/techniques/pdca.php.

Denzin, N. K. (1978). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods.* McGraw-Hill

Dyllick, T., & Hockerts, K. (2002). Beyond the business case for corporate sustainability. *Business Strategy and the Environment, 11*(2), 130–141.

Esi. M. C. (2013). Performance and excellence in defining, asserting and concretizing the mission of business organization. *Procedia – Social and Behavioral Sciences, 92*(10), 323-327.

Fairfield, P. M., & Whisenant, J. S. (2001). Using fundamental analysis to access earnings quality: Evidence from the Center for Financial Research and Analysis. *Journal of Accounting, Auditing & Finance, 16*(4), 273-295.

Gronroos, C. (1990). Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research, 20*(1), 3-17.

Hitt, Hoskisson and Ireland. (2007). Ohio: Thomsom South-Western, p.108.

Jankalová, M. (2014). Methodical basis of business excellence status assessment. *Original Research Article Procardia – Social and Behavioral Sciences, 109*(8), 546-551.

Jeppesen, S. (2005). *Crirical realism as an approach to unfolding empirical findings: Thoughts on, fieldwork in South Africa on SMEs Environment.* Copenhagen Business School, Denmark.

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บรรณานุกรม (ต่อ)

Kates, R. W., Parris, T. M., & Leiserowitz, A. A. (2005). What is sustainable development: Goal, indicators, values and practice. *Environment Science and Policy for Sustainable Development, 47*(3), 8–21.

Keeble, B. R. (1988). The brundtland report: 'Our common future'. *Medicine and War, 4*(1), 17-25.

Kotler, P. (2000). *Marketing management* (11th ed.). Prentice Hall.

Kurtz, D. L., & Clow, K. E. (1998). *Service marketing*. John Wiley & Sons.

Lawrence , A. T., & Weber, J. (2012). Business and society: Stakeholders, ethics, public policy (12th ed). McGraw-Hill Irwin.

Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). The marketing aspects of service quality. In L. Berry, G. Shostack, and G. Upah (Eds), *Emerging perspectives on services marketing*, American Marketing Association.

Little, A. D. (2002*). Economic effects of the eu substances policy*. Wiesbaden.

Macaulay, S., & Cook, S. (1995). Practical teamwork for customer service. *Team Performance Management an International Journal, 1*(3), 35-41.

Mark, M. D., Nicholas, J. A., & Richard, B. C. (2003). *Fundamentals of operations management.* McGraw-Hill.

Maslow, A. H. (1998). *Motivation and personality*. Harper & Row.

McGranahan, D., Pizarro, E., & Richard, C. (1985). *Measurement and analysis of socio-economics development.* United Nations Research Institute for Social Development.

McKinsey. (2014). *Southeast Asia at the crossroads: Three paths to prosperity*. http://www.mckinsey.com/

Melnyk, S. A., & Denzler, D. A. (1996). *Operations management*: *A value-driven approach*. Irwin/McGraw-Hill.

Moore, S. B., & Manring, S. L. (2009). Strategy development in small and medium sized Enterprises for sustainability and increased value creation. *Journal of Cleaner Production, 17*(2), 276-282.

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บรรณานุกรม (ต่อ)

NSW, T. G. (2018). *Ban plastic bags*. THE GREENS NSW. https://nsw.greens.org.au/ban-plastic-bags

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12-40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication. *Journal of Marketing, 49,* 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Reassessment of expectation of comparison standard in measuring service quality: Implication for further research. *Journal of Marketing, 58*(1), 111-124.

Penman, S. H., & Zhang, X. J. (2001). Accounting conservatism the quality of earnings and stock returns. *The Accounting Review, 77*(2), 237-264.

Peter, J. P., & Donnelly, H. J. (2004). *Marketing management* (2nd ed.). Irwin.

Porter, M. E. (1980). *Competitive strategy*: *Techniques for analyzing industries and competition*.

Porter, M. E. (1985). *Competitive advantage*: Creating and sustaining superior performance. The Free Press.

Porter, M. E. (2003). *Competitive advantage of nations*. The Press.

Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2011). Creating shared value. *Harvard Business Review, 89*, 1–2.

Porter, M. E., & Millar, V. E. (1985). *How information gives you competitive advantage: Harvard Business Review*.

Porter, M. E., & Van der Linde, C. (1990). Competitiveness relationship. *Journal of Economic Perspectives*, *9*(4), 97-118.

Savitz, A. W., & Weber, K. (2006). *The triple bottom line*: *How today's best-run companies are achieving economic, social and environmental success and how you can too*. John Wiley & Sons.

Siddiqui, T. Z., Siddiqui, F. Z., & Singh, G. (2007). *Beyond cleaner production: Triple bottom line an indian eyperience.* Indian School of Mines University.

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บรรณานุกรม (ต่อ)

Smith, M., Love, D. C., Rochman, C. M., & Neff, R. A. (2018). Microplastics in seafood and the implications for human health. *Current environmental health reports, 5*(3), 375–386.

Stogdill, R. M. (1974). *Handbook of leadership: A survey of theory and research*. Free Press.

Thompson, S. K. (1990). Adaptive cluster sampling. *The American Statistical Association, 85*(412), 1050–1059.

UNFCCC. (2005). *Climate change, small is and developing states*. Climate Change Secretariat.

United Nations Global Marketplace. (2021). http://www.ungm.org/sustainableprocurement.

World Commission on Environment and Development. (1987). Our common future: Report of the World Commission on Environment and Development. Switzerland: WCED.

Xepepadeas, A. (2011). *Environment and development economics*. http://www.journals.cambridge.org/action/display Abstract?.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. Harper and Row.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm.* (3rd ed.). McGraw-Hill Irwin.

Zeithaml, V. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing, 52*(3), 2-22.

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ภาคผนวก

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

แบบสอบถาม

เรื่อง การพัฒนาสู่ความอย่างยั่งยืนของสำนักงานบัญชีในภาคกลาง

<u>คำชี้แจง</u>

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสำหรับการศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาสู่ความอย่างยั่งยืนของสำนักงานบัญชีในภาคกลาง” เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ปีการศึกษา 2564 โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีในภาคกลาง 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนกับการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชี และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางการพัฒนากรอบแนวคิดสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีในภาคกลาง โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในเชิงวิชาการจะไม่มีผลกระทบทางลบแก่ท่านผู้ให้ข้อมูลแต่ประการใด รวมถึงข้อมูลที่ได้จะถูกเก็บเป็นความลับ ดังนั้น จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านได้ให้คำตอบในการตอบแบบสอบถามอย่างตรงไปตรงมาตามข้อเท็จจริง ทั้งนี้ หวังว่าคงจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

<u>ตอนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

<u>ตอนที่ 2</u> ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสู่ยั่งยืนของสำนักงานบัญชีในภาคกลาง ประกอบด้วย 1) บริบทสำนักงานบัญชี 2) นโยบายด้านความยั่งยืน 3) กลยุทธ์ด้านการแข่งขัน 4) การขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ และ 5) คุณภาพการให้บริการ จำนวน 60 ข้อ

<u>ตอนที่ 3</u> ความสำเร็จองค์กรในการพัฒนาความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีในภาคกลาง ประกอบด้วย 1) ด้านเศรษฐกิจ 2) ด้านสังคม 3) ด้านสิ่งแวดล้อม และ 4) ด้านธรรมาภิบาล จำนวน 20 ข้อ

<u>ตอนที่ 4</u> ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาสู่ยั่งยืนของสำนักงานบัญชีในภาคกลาง (คำถามปลายเปิด)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ใส่เครื่องหมาย □ ลงหน้าข้อที่เป็นจริงและใกล้เคียงความจริงมากที่สุด

1. เพศ

[ ] ชาย [ ] หญิง

2. อายุตัว

[ ] ต่ำกว่า 35 ปี [ ] 35 – 45 ปี

[ ] 46 - 55 ปี [ ] มากกว่า 55 ปี

3. ระดับการศึกษา

[ ] ต่ำกว่าปริญญาตรี [ ] ปริญญาตรี

[ ] ปริญญาโท [ ] ปริญญาเอก

4. ประสบการณ์การทำบัญชี

[ ] น้อยกว่า 5 ปี [ ] 5 – 15 ปี

[ ] 16 – 25 ปี [ ] มากกว่า 25 ปี

5. รายได้ต่อเดือน

[ ] ต่ำกว่า 20,000 บาท [ ] 20,001 – 30,000 บาท

[ ] 30,001 – 40,000 บาท [ ] 40,001 – 50,000 บาท

[ ] มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป

6. ตำแหน่งปัจจุบัน

[ ] ผู้บริหาร [ ] รองผู้บริหาร

[ ] เจ้าของสำนักงานบัญชี [ ] พนักงาน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

<u>คำชี้แจง</u>

1. โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถามโดยละเอียดก่อนตอบคำถาม
2. โปรดทำเครื่องหมาย □ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน
3. กำหนดค่าน้ำหนักคะแนนไว้ดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยมาก

<u>ตอนที่ 2</u> ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสู่ยั่งยืนของสำนักงานบัญชีในภาคกลาง

ลำดับที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
บริบทองค์กร						
1	สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดผังโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน					
2	สำนักงานบัญชีของท่านมีขนาดองค์กรที่เหมาะสมกับปริมาณงานในปัจจุบัน					
3	สำนักงานบัญชีของท่านกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน					
4	สำนักงานบัญชีของท่านมีการคู่มือกระบวนการทำงานแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน					
5	สำนักงานบัญชีของท่านมีการปฏิบัติงานตามคู่มือกระบวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ					
6	สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำกับการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชาตามลำดับอย่างเคร่งครัด					
7	สำนักงานบัญชีของท่านเน้นรูปแบบการบริหารที่เน้นการตัดสินใจจากผู้บริหารสูงสุดเท่านั้น					
8	สำนักงานบัญชีของท่านให้อำนาจการตัดสินใจตามลำดับชั้นของตำแหน่งในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น					

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ลำดับที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
9	สำนักงานบัญชีของท่านมีรูปแบบการบริหารงานที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมสถานการณ์ปัจจุบัน					
10	ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ ได้จัดให้มีการประชุมพนักงานเป็นประจำทุกเดือน					
11	ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ เน้นให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
12	สำนักงานบัญชีของท่านมีการให้รางวัลกับพนักงานที่ปฏิบัติดีอย่างสม่ำเสมอ					
นโยบายด้านความยั่งยืน						
13	สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดคุณสมบัติการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
14	สำนักงานบัญชีของท่านมีการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้มีความก้าวหน้าโดยกำหนดให้มีการอบรมแก่พนักงานทุกคนมากกว่าจำนวนที่กฎหมายกำหนด					
15	สำนักงานบัญชีของท่านมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานด้วยการให้ค่าตอบแทนเป็นที่น่าพอใจ					
16	ผู้บริหารได้จัดให้มีการประชุมทบทวน กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพบริการที่ดีทุก 6 เดือน					
17	ผู้บริหารได้จัดทำนโยบายและวิธีการปฏิบัติที่มีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการด้านบัญชีอย่างมีคุณภาพ ตลอดจนชี้แจงสื่อสาร เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทราบ และถือปฏิบัติโดยทั่วกัน					
18	ผู้นำองค์กรมีการมอบหมายความรับผิดชอบการปฏิบัติให้บุคลากรได้อย่างเหมาะสม ตรงกับความรู้ความสามารถ					
19	ท่านสามารถแก้ไขความขัดแย้งทางผลประโยชน์ภายใต้หลักจรรยาบรรณประกอบวิชาชีพบัญชีได้อย่างยุติธรรม					
20	ท่านได้ปฏิบัติงานโดยยึดถือจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีเป็นสำคัญและสม่ำเสมอ					
21	ท่านได้ยึดถือจรรยาบรรณในการรักษาความลับของลูกค้าอย่างเคร่งครัด					
22	ลูกค้าสามารถเข้ารับบริการจากสำนักงานท่านได้ง่ายและได้รับความสะดวกในการใช้บริการ และรวดเร็ว					

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ลำดับที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
23	ท่านได้แสดงถึงความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที					
24	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จครบถ้วนตามที่ลูกค้าต้องการและสามารถตอบสนองได้ตามเวลาที่กำหนด					
กลยุทธ์ด้านการแข่งขัน						
25	สำนักงานบัญชีของท่านเน้นจูงใจลูกค้าด้วยการควบคุมพนักงานที่มีคุณภาพเกิดการบริการที่ทันสมัย รวดเร็ว มากกว่าคู่แข่งขัน					
26	สำนักงานบัญชีของท่านเน้นให้บริการแก่ลูกค้ารายเล็กหลายๆ รายมากกว่าให้บริการลูกค้ารายใหญ่เพียงไม่กี่ราย					
27	สำนักงานบัญชีของท่านกำหนดให้พนักงานหนึ่งคนได้รับมอบหมายหน้าที่หลายด้าน เพื่อประเมินปริมาณงานของพนักงาน					
28	สำนักงานบัญชีของท่านมีการให้บริการที่แตกต่างจากคู่แข่งอย่างชัดเจน เช่น ระบบการให้บริการที่ไม่เหมือนใคร					
29	สำนักงานบัญชีของท่านมีนวัตกรรมการให้บริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้เกิดคุณค่าที่เพิ่มขึ้นแก่ลูกค้า					
30	สำนักงานบัญชีของท่านมีการทบทวนปรับปรุงงาน เพื่อพัฒนางานให้มีความแตกต่างเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างสม่ำเสมอ					
31	สำนักงานบัญชีของท่านกำหนดกลุ่มเป้าหมายขนาดเล็ก เพื่อการเข้าถึงพฤติกรรมของลูกค้าและสามารถคาดคะเนความต้องการของลูกค้าในอนาคตได้ง่าย					
32	สำนักงานบัญชีของท่านมีการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน จากการสร้างความแตกต่างของการบริการ ด้วยการนำเสนอความโดดเด่นและคุณค่าของธุรกิจเป็นหลัก					
33	สำนักงานบัญชีของท่านสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ดี นำมาสู่การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร					
34	สำนักงานบัญชีของท่านมีระบบจัดเก็บฐานข้อมูลด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อรักษาและป้องกันข้อมูลให้ปลอดภัยจากภัยอาชญากรรมทางไซเบอร์					
35	สำนักงานบัญชีของท่านใช้ software on cloud ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน					

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ลำดับที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
36	สำนักงานบัญชีของท่านสามารถนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงงบการเงินรายเดือนที่ลูกค้าต้องการได้ทันตามความต้องการของลูกค้า					
การขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ						
37	สำนักงานบัญชีของท่านมีการวางแผนก่อนการดำเนินกิจกรรม เพื่อให้การขับเคลื่อนกิจกรรมเป็นไปตามแผนที่วางไว้เสมอ					
38	พนักงานในสำนักงานบัญชีท่านให้ความสำคัญในการนำแผนไปปฏิบัติตามที่กำหนดไว้อย่างเป็นรูปธรรม					
39	สำนักงานบัญชีของท่านมีการดำเนินกิจกรรมและวัดผลการดำเนินงานให้บรรลุผลตามแผนที่กำหนดไว้ทุกครั้ง					
40	ก่อนนำแผนไปปฏิบัติ พนักงานได้รับทราบความสำคัญและความจำเป็นของการนำแผนไปปฏิบัติอย่างถูกต้อง					
41	สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นที่ต้องใช้ในการนำแผนไปปฏิบัติให้บรรลุผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
42	พนักงานสำนักงานบัญชีท่านมีการติดต่อสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรและชัดเจนไปยังฝ่ายที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้					
43	ผู้บริหารท่านได้ติดตามการปฏิบัติงานตามแผนระหว่างปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจนเสร็จสิ้น					
44	ผู้บริหารท่านได้มีการตรวจสอบแผนปฏิบัติการในการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ					
45	ผู้บริหารท่านช่วยแก้ไขปัญหาทั้งก่อน ระหว่าง และหลังเสร็จสิ้นการปฏิบัติงานเสมอ					
46	สำนักงานบัญชีของท่านมีการรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี					
47	สำนักงานบัญชีของท่านมีการทบทวนแผนงานที่บ่งชี้ถึงสาเหตุแห่งความล้มเหลว นำไปสู่การเปลี่ยนแผนใหม่เป็นประจำทุกปี					
48	สำนักงานบัญชีของท่านมีการวางแผนการปรับปรุงคุณภาพงานเป็นประจำทุกปี					
คุณภาพการให้บริการ						
49	สำนักงานบัญชีท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ อาคารสถานที่ บุคลากรในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสมและเพียงพอ					

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ลำดับที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
50	สำนักงานบัญชีท่านมีการแต่งกายเครื่องแบบและบุคลิกภาพของพนักงานที่มีเอกลักษณ์เฉพาะโดดเด่นไม่เหมือนใคร					
51	สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดตกแต่งบรรยากาศ สภาพแวดล้อมที่ดึงดูดใจแก่ผู้รับบริการ					
52	ท่านสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพนุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี นำมาสู่การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ					
53	ผู้ให้บริการในสำนักงานบัญชีท่านได้แสดงถึงการมีทักษะ มีความรู้ความสามารถในการเสนอการบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า					
54	ท่านสามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และมีความสม่ำเสมอ					
55	ท่านรักษาคำมั่นสัญญาของลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ในการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด					
56	ท่านมีความรู้ความสามารถ มีทักษะ มีความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคาราวะต่อลูกค้าอย่างสุภาพ					
57	สำนักงานของท่านให้ความสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่น ศรัทธา และความไว้วางใจของลูกค้าเป็นหลักในการปฏิบัติงาน					
58	ท่านให้บริการด้วยการดูแลเอาใจใส่อย่างตั้งอกตั้งใจ กระตือรือร้น จริงใจในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี					
59	ท่านมีการให้บริการเป็นรายบุคคล อธิบาย สื่อสารกระบวนการดำเนินงานให้ผู้รับบริการ ให้ความสำคัญอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ					
60	ท่านให้บริการด้วยความอดทน รอบคอบ และพยายามในการให้บริการช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด					

<u>ตอนที่ 3</u> ความสำเร็จขององค์กรในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีในภาคกลาง

ลำดับที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านเศรษฐกิจ						
1	สำนักงานของท่านมีการติดตามผลการดำเนินงานด้านการเงิน เช่น ผลกำไรขาดทุน ฐานะการเงิน สภาพคล่องความสามารถในการชำระหนี้อย่างต่อเนื่อง					

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ลำดับที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
2	สำนักงานของท่านมีการติดตามผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่การเงิน เช่น ภารกิจหลัก ตามนโยบายหรือแผนงานประจำปีตามแผนกำหนดการ					
3	สำนักงานของท่านมีการประเมินคุณภาพหรือประสิทธิผลของกระบวนการติดตามผลการดำเนินงานด้านการเงินและไม่ใช่การเงินโดยมีการกำหนดขั้นตอน วิธีการ และกำหนดเวลาที่ชัดเจน					
4	สำนักงานของท่านกำหนดนโยบายและข้อบังคับการแข่งขันทางการตลาดเป็นคู่มืออย่างชัดเจน					
5	สำนักงานของท่านจัดให้มีนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงการพัฒนาความยั่งยืนอย่างชัดเจน					
ด้านสังคม						
6	สำนักงานของท่านแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมโดยให้การสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของสังคมมากกว่าการช่วยเหลือสังคมในรูปของการบริจาคเพื่อการกุศล					
7	สำนักงานของท่านให้ความร่วมมือกับเครือข่ายสังคมและชุมชนดำเนินโครงการเพื่อพัฒนาคุณภาพของสังคมและสิ่งแวดล้อมมากกว่าดำเนินงานเพียงลำพัง					
8	สำนักงานของท่านการตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทางธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม					
9	สำนักงานของท่านเน้นความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในทุกขั้นตอนการดำเนินธุรกิจ (CSR In Process)					
10	สำนักงานของท่านได้เสริมสร้างให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็ง มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างภาคธุรกิจและภาคสังคม					
ด้านสิ่งแวดล้อม						
11	สำนักงานของท่านกำหนดให้มีการประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมก่อนเริ่มต้นการทำโครงการใหม่ๆ และนำผลการประเมินเป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจ					
12	สำนักงานของท่านมีระบบป้องกันความเสี่ยงการเกิดอุบัติเหตุด้านสิ่งแวดล้อมโดยจัดเตรียมแผนฉุกเฉิน วิธีดำเนินงานและผู้รับผิดชอบไว้ชัดเจน					

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ลำดับที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
13	สำนักงานของท่านให้ความสำคัญกับการป้องกันและลดการปล่อยมลพิษให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดของกฎหมายและข้อบังคับของสากล					
14	สำนักงานของท่านส่งเสริมการพัฒนาการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมจะทำให้องค์กรได้เปรียบทางด้านการแข่งขันในระยะยาว					
15	สำนักงานของท่านส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเหมาะสม โดยต้องไม่ก่อให้เกิดผลกระทบหรือลดทอนความสามารถในอนาคตของกิจการ					
ด้านธรรมาภิบาล						
16	สำนักงานของท่านจัดให้มีช่องทางสื่อสารเพื่อรับฟังความคิดเห็น ความคาดหวัง และข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีประสิทธิภาพ					
17	สำนักงานของท่านมีการจัดทำรายงานความยั่งยืนตามแนวทางมาตรฐานสากล เช่น GRI					
18	สำนักงานของท่านมีการเปิดเผยข้อมูลและรายงานทางด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมทำให้องค์กรได้รับการยอมรับและมีความน่าเชื่อถือ					
19	สำนักงานของท่านมีกระบวนการดำเนินงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้อย่างชัดเจน					
20	สำนักงานของท่านกำหนดกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับที่ทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม					

ตอนที่ 4 ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาสู่ยั่งยืนของสำนักงานบัญชีในภาคกลาง

ปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาสำนักงานบัญชีที่ผ่านมาและปัจจุบัน

.....

.....

.....

แนวทางการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในสำนักงานบัญชี

.....

- กราบขอบพระคุณที่เสียสละเวลาตอบแบบสอบถามให้ค่ะ –

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ประเด็นคำถามสำหรับสัมภาษณ์

เรื่อง "การพัฒนาสู่ความอย่างยั่งยืนของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย"

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

1. ชื่อ -นามสกุล .....
2. เพศ .....
3. อายุ .....ปี
4. สถานภาพ .....
5. วุฒิการศึกษา .....
6. อาชีพ .....
7. ตำแหน่งงานปัจจุบัน .....
8. สถานที่ทำงาน .....
9. ประวัติการทำงานอื่นๆ (หากมี) .....
10. วัน เดือน ปีที่สัมภาษณ์ .....
11. สถานที่สัมภาษณ์.....

ตอนที่ 2 ประเด็นคำถามสัมภาษณ์

คำถามที่ 1 ท่านคิดว่าปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีที่ผ่านมาเกิดจากสาเหตุใดบ้าง

คำถามที่ 2 ท่านคิดว่าใน 5 ปัจจัยต่อไปนี้ ปัจจัยใดที่ส่งต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีมากที่สุด และลำดับรองลงไปตามลำดับคือ ปัจจัยใดบ้าง เพราะเหตุใด อธิบายพอสังเขปในแต่ละด้าน

(1) ด้านบริบทสำนักงานบัญชี (2) ด้านนโยบายความยั่งยืน

(3) ด้านกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน 4) ด้านการขับเคลื่อนความยั่งยืนไปสู่การปฏิบัติ

(5) ด้านคุณภาพการให้บริการ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

<u>คำถามที่ 3</u> ท่านคิดว่าความสำเร็จองค์กรในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีทั้ง 4 ด้านต่อไปนี้ ด้านใดมีความสำคัญต่อความสำเร็จองค์กรมากที่สุด และลำดับรองลงไปตามลำดับคือด้านใดบ้าง เพราะเหตุใด อธิบายพอสังเขปในแต่ละด้าน

(1) ด้านเศรษฐกิจ (2) ด้านสิ่งแวดล้อม

(3) ด้านสังคม (4) ด้านธรรมาภิบาล

<u>คำถามที่ 4</u> ท่านคิดว่าแนวทางการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีที่เหมาะสมกับประเทศไทยควรเป็นลักษณะใด เพราะอะไร

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.976	.978	80

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ1	332.40	999.834	.443	.	.976
ข้อ2	332.33	1006.092	.266	.	.976
ข้อ3	332.30	997.045	.355	.	.976
ข้อ4	332.50	1005.293	.347	.	.976
ข้อ5	332.40	1000.386	.386	.	.976
ข้อ6	333.57	992.323	.420	.	.976
ข้อ7	332.27	1003.306	.346	.	.976
ข้อ8	332.80	997.752	.694	.	.976
ข้อ9	333.20	1005.614	.288	.	.976
ข้อ10	332.27	994.202	.544	.	.976
ข้อ11	332.23	1001.840	.352	.	.976
ข้อ12	332.97	974.654	.693	.	.976
ข้อ13	332.73	997.306	.611	.	.976
ข้อ14	332.57	986.116	.633	.	.976
ข้อ15	332.73	963.720	.803	.	.975
ข้อ16	332.53	981.016	.597	.	.976
ข้อ17	332.27	986.271	.688	.	.976
ข้อ18	332.27	985.444	.708	.	.976
ข้อ19	332.27	986.064	.693	.	.976
ข้อ20	332.33	1002.644	.362	.	.976
ข้อ21	332.37	1005.964	.306	.	.976
ข้อ22	332.37	1011.413	.136	.	.976
ข้อ23	332.50	1003.362	.321	.	.976
ข้อ24	332.43	997.013	.598	.	.976
ข้อ25	333.37	992.861	.326	.	.977
ข้อ26	333.27	993.168	.359	.	.976

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ข้อ27	332.90	986.300	.375	.	.977
ข้อ28	332.67	992.851	.408	.	.976
ข้อ29	332.40	970.869	.831	.	.975
ข้อ30	332.33	980.368	.768	.	.975
ข้อ31	332.87	993.292	.641	.	.976
ข้อ32	332.80	997.821	.582	.	.976
ข้อ33	332.30	980.631	.820	.	.975
ข้อ34	332.17	991.454	.706	.	.976
ข้อ35	332.30	969.941	.775	.	.975
ข้อ36	332.90	982.300	.717	.	.976
ข้อ37	332.80	1004.717	.555	.	.976
ข้อ38	332.87	989.568	.575	.	.976
ข้อ39	332.83	994.971	.629	.	.976
ข้อ40	333.03	1000.792	.430	.	.976
ข้อ41	333.17	1005.385	.226	.	.976
ข้อ42	332.87	994.051	.705	.	.976
ข้อ43	332.47	987.085	.740	.	.976
ข้อ44	332.33	978.920	.800	.	.975
ข้อ45	332.70	995.390	.638	.	.976
ข้อ46	332.73	1000.202	.514	.	.976
ข้อ47	332.33	978.782	.863	.	.975
ข้อ48	332.23	988.806	.761	.	.976
ข้อ49	332.20	998.648	.555	.	.976
ข้อ50	332.90	995.059	.631	.	.976
ข้อ51	333.00	985.034	.826	.	.975
ข้อ52	332.17	991.109	.819	.	.976
ข้อ53	332.67	993.471	.667	.	.976
ข้อ54	332.17	991.109	.819	.	.976
ข้อ55	332.10	1000.714	.533	.	.976
ข้อ56	332.20	992.028	.678	.	.976
ข้อ57	332.17	992.489	.773	.	.976
ข้อ58	332.10	993.679	.674	.	.976
ข้อ59	332.57	1013.909	.069	.	.976
ข้อ60	332.60	1015.283	.022	.	.976
ข้อ61	332.93	1001.168	.346	.	.976
ข้อ62	332.77	994.875	.740	.	.976
ข้อ63	332.40	979.628	.788	.	.975
ข้อ64	332.37	973.206	.873	.	.975

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ข้อ65	332.77	993.082	.692	.	.976
ข้อ66	332.83	987.661	.760	.	.975
ข้อ67	332.80	989.683	.746	.	.976
ข้อ68	332.97	998.585	.430	.	.976
ข้อ69	332.83	981.040	.697	.	.976
ข้อ70	333.03	968.654	.845	.	.975
ข้อ71	333.07	992.892	.531	.	.976
ข้อ72	333.20	974.855	.697	.	.976
ข้อ73	333.40	984.455	.524	.	.976
ข้อ74	332.43	964.875	.835	.	.975
ข้อ75	332.83	994.420	.748	.	.976
ข้อ76	332.90	992.024	.725	.	.976
ข้อ77	333.17	976.075	.785	.	.975
ข้อ78	332.57	951.495	.898	.	.975
ข้อ79	332.17	997.868	.593	.	.976
ข้อ80	332.33	996.299	.538	.	.976

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางวิภาวี โภชนกิจ
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ) การบัญชี - การสอบบัญชี
	สถานบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ (2541)
	ประกาศนียบัตรบัณฑิต (การสอบบัญชี)
	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2543)
	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการการเงิน)
	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2550)
ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน	กรรมการผู้จัดการ บริษัท เสนอศักดิ์การบัญชี จำกัด
	สำนักงานใหญ่ 654/51 หมู่ที่ 2 ตำบลพะวง
	อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา
	สาขา 1 เลขที่ 24/11 ซอยพุทธมณฑล สาย 3 ซอย 18
	แขวงศาลาธรรมสพน์ เขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร
	กรรมการผู้จัดการ บริษัท เมย์เอเวอร์ อินเตอร์แนชั่นแนล จำกัด
	สำนักงานใหญ่ 654/46 หมู่ที่ 2 ตำบลพะวง
	อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา