

ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่ที่มีต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

Effects of Modern Organizational Culture on Performance of Accounting Firms in Northeast Thailand

จริยา วิเศษเตมีย์,¹ กัญญาณัฐ รัตนประภาธรรม,² สลักจิต นิลผาย³

Jariya Wisettemee,¹ Kanyanat Rattanaphaphtham,² Salakjit Nillaphay³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่ที่มีต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารสำนักงานบัญชีภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 269 คน ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล 1 พฤศจิกายน 2556 – 7 มกราคม 2557 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณซึ่งวัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่ได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน ผลการวิจัย พบว่า 1) วัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่ ด้านวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นจริยธรรมมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม และ 2) วัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่ด้านวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการตอบสนองต่อลูกค้า มีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม

คำสำคัญ: วัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่, ผลการดำเนินงาน, สำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

Abstract

The objective of this research was to assess the effects of Modern Organizational Culture on Performance of accounting firms in the Northeast by using questionnaires as a tool for collected data from 269 executive of accounting firms in the Northeast. Data collection period was 1 November 2013 – 7 January 2014. Statistics used for data analysis were multiple correlation analysis and multiple regression analysis. The Modern Organizational Culture was regarded

¹ นิสิตระดับปริญญาโท, หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต, คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

^{2,3} อาจารย์, คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

¹ Master Degree Student of Accountancy Program, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University.

^{2,3} Lecturer, Department of International Business Mahasarakham Business School, Mahasarakham University.

as independent variable that have relationships and positive effects on performance. The results revealed the following findings : 1) The Modern Organizational Culture, Ethical Corporate Culture have relationships and positive effects on the overall of performance. 2) The Modern Organizational Culture, Customer - Responsive Corporate Culture have relationships and positive effects on the overall of performance.

Keyword: Modern Organizational Culture, Performance, Accounting Firms in the Northeast Thailand

บทนำ

ปัจจุบันองค์กรต้องมีการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เนื่องจากมี การแข่งขันกันอย่างรุนแรง ทั้งด้านเศรษฐกิจ และการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี เพื่อความอยู่รอดขององค์กร เป็นปัจจัยให้เกิดระบบการจัดการในองค์กร การติดต่อสื่อสารมีความรวดเร็วมากขึ้น ธุรกิจต่าง ๆ จึงมีความจำเป็นที่ต้องปรับตัวและพัฒนาเพื่อให้สามารถแข่งขันได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสมาชิกที่อยู่ในกลุ่มเศรษฐกิจที่ต้องให้ความสำคัญต่อการปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และทวีความรุนแรงในการแข่งขันขึ้นเรื่อย ๆ (เดชน์ เทียมรัตน์ และ กานต์สุดา มาชะศิริานนท์. 2546 : 59) จึงทำให้เกิดการพัฒนาศักยภาพและผลการดำเนินงานขององค์กร ด้วยการบริหารจัดการสมัยใหม่ทำให้ผู้บริหารที่ชาญฉลาดต้องสามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างทางเศรษฐกิจภาคธุรกิจ และตื่นตัวต่อการแข่งขันทั้งในด้านจำนวนคู่แข่งและความซับซ้อนในการดำเนินงาน อีกทั้งมีแนวทางดำเนินงานที่ชัดเจนและทันต่อกระแส การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วทำให้ผู้บริหารต้องมีการตัดสินใจวางแผนการดำเนินงาน กำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงการตรวจสอบประเมิน และปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรที่มีส่วนสำคัญที่ช่วย บุคคลในองค์กรมีความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ (จักร ดิงศภักดิ์. 2549 : 4 - 49)

วัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่ (Modern Organizational Culture) เป็นการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้เกิด คำนิยม ความคิด ความเชื่อ ทศนคติรวม ตลอดจน ความคาดหวังที่มีร่วมกันอย่างต่อเนื่องของสมาชิกทุกคนในองค์กร และเมื่อเวลาผ่านไปจึงมีการ สืบสานและพัฒนาไปเป็นลำดับ เพื่อให้องค์กรบรรลุ ตามเป้าหมายที่ต้องการ (พร ภิกเสก. 2546 : 27) ดังนั้น จึงเป็นกระบวนการทบทวนในการปรับปรุง วัฒนธรรมองค์กร หรือการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ใน การดำเนินงานขององค์กรทั้งนี้ วัฒนธรรมของ องค์กร ที่เกิดขึ้นในองค์กรทุกแห่งต่างก็มีวัฒนธรรม ของตนเองเป็นเอกลักษณ์ให้กับบุคลากรของ องค์กรนั้น ๆ ทำให้แต่ละองค์กรมีความแตกต่างกันไป วัฒนธรรมองค์กรเป็นเสมือนทุกสิ่งทุกอย่าง ที่เป็นแนวทางในการทำงานภายในองค์กร ซึ่งเป็น ความคิดความเข้าใจร่วมกันของสมาชิกในองค์กร วัฒนธรรมมีหน้าที่ช่วยส่งเสริมการทำงานของ องค์กรให้ประสบผลสำเร็จ และยิ่งไปกว่านั้นองค์กร สามารถใช้วัฒนธรรมเป็นเครื่องชี้แนะแนวทาง การทำงานของพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพต่อองค์กรได้รูปแบบวัฒนธรรมของ องค์กร ในองค์กรภาคธุรกิจ 4 ลักษณะหรือรูปแบบที่ได้รับความนิยมและปฏิบัติติดต่อกันมาประกอบ ด้วย วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นนวัตกรรม (Innovative Corporate Culture) วัฒนธรรมองค์กรที่เน้น จริยธรรม (Ethical Corporate Culture) วัฒนธรรม องค์กรที่เน้นความผูกพันต่อองค์กรด้วยใจ

(Spiritually Corporate Culture) และวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการตอบสนองต่อลูกค้า (Customer - Responsive Corporate Culture) (ชัชวาลย์ อรวรงค์ ศุภทัต. 2552 : เว็บไซต์) เมื่อองค์กรให้ความสำคัญในวัฒนธรรมองค์กรข้างต้นส่งผลให้สำนักงานบัญชีมีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลการดำเนินงาน (Performance) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าและมีการสูญเสียเปลืองน้อยที่สุดมีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่การบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี ซึ่งในการทำงานให้เกิดประสิทธิภavnนั้นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย ด้านระยะเวลาที่ใช้บริการ (Service Timing) ด้านคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) และด้านต้นทุนในการดำเนินงาน (Operation Cost) โดยต้องประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร กำลังคน ซึ่งมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อ การผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย นอกจากนี้ผลการดำเนินงานขององค์กรถือเป็นหัวใจสำคัญในการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรมีผลงานเป็นที่น่าพอใจ และมีความสามารถในด้านบริการ การใช้กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างชาญฉลาด ซึ่งทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสมมีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจทั้งแก่ลูกค้า รวมถึงบุคลากรที่ทำงานในองค์กร (ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. 2544 : 12)

สำนักงานบัญชี (Accounting Firms) เป็นธุรกิจที่เน้นการให้บริการเป็นสำคัญ คุณสมบัติของผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถด้านบัญชีต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ อย่างเคร่งครัดมีความซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพ ซึ่งต้องรับผิดชอบในการทำบัญชีของผู้ที่มีหน้าที่จัดทำบัญชี ให้บริการรับทำบัญชี บริการให้คำปรึกษา และบริการอื่น ๆ ซึ่งถือได้ว่าเป็นธุรกิจบริการที่มีแนวโน้มตลาดที่ดีทำให้ธุรกิจสำนักงานบัญชีเป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่น่าสนใจ ดังนั้น

ตัวชี้วัดที่สำคัญของงานบริการของสำนักงานบัญชี การที่ทำให้ลูกค้าเห็นคุณค่าของการให้บริการ การที่สำนักงานบัญชีสามารถให้คำปรึกษาแนะนำ และแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าในเรื่องต่าง ๆ เช่น เรื่องมาตรฐานการบัญชีภาษีอากร ซึ่งงานต้องมีคุณภาพ มีความรับผิดชอบต่อลูกค้า การทำงานเสร็จในเวลาที่กำหนด การรักษาความลับมีความจริงใจและดูแลเอาใจใส่เสมือนหนึ่งเป็นที่ปรึกษาคู่ใจ (วิภาพร วีรฤทธิชัย. 2549 : 2)

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่ที่มีต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า วัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อผลการดำเนินงานหรือไม่ อย่างไรก็ตามการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนการบริหารงานในอนาคต ลดต้นทุนในการดำเนินงานสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานรวมถึงสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน และที่สำคัญพัฒนาระบบการทำงานของสำนักงานบัญชีให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่หรือสถานการณ์ในปัจจุบันต่อไป

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. วัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่ (Modern Organizational Culture) หมายถึง การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้เกิดค่านิยม ความคิด ความเชื่อ ทศนคติรวมตลอดจนความคาดหวังที่มีร่วมกันอย่างต่อเนื่องของสมาชิกทุกคนในองค์กร และเมื่อเวลาผ่านไปมีการสืบสาน และพัฒนาขึ้นไปเป็นลำดับ เพื่อให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ ประกอบด้วย

1.1 วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นนวัตกรรม (Innovative Corporate Culture) หมายถึง องค์กรที่มีวัฒนธรรมองค์กรเน้นนวัตกรรมให้ความสำคัญกับการวิจัยและพัฒนาเพื่อให้ได้แนวคิด สินค้าบริการและกระบวนการผลิตหรือดำเนินงานใหม่ ๆ ส่งเสริมบุคลากรขององค์กรให้มีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ในการทำงานโดยผู้บริหารต้องยอมรับความเห็นที่แตกต่างและหลากหลายของบุคลากรด้วย

1.2 วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นจริยธรรม (Ethical Corporate Culture) หมายถึง การดำเนินงานที่มีบรรษัทภิบาล ความเป็นธรรมต่อลูกค้า พนักงานและกลุ่มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องส่งเสริม สังคม การศึกษา สุขอนามัย ชุมชน ประเพณี วัฒนธรรมและสังคมโดยรวมเน้นความพอเพียงพอดี ไม่เน้นเชิงรุกและให้ความสำคัญกับวิธีการหรือการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมด้วย โดยมีได้เน้นหวังแต่ผลลัพธ์อย่างเดียว

1.3 วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความผูกพันต่อองค์กรด้วยใจ (Spiritually Corporate Culture) หมายถึง มีความสำนึกอย่างแรงกล้าต่อการบรรลุเป้าหมายทางสังคมองค์กรตระหนักในความมีคุณค่าของงานมีวัฒนธรรมที่ทำให้พนักงานมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันมีความซื่อสัตย์ เปิดเผยตรงไปตรงมา ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดความสุขทางจิตใจ และสุขภาพที่ดีทั้งทางกายทั้งพนักงานและองค์กร

1.4 วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการตอบสนองต่อลูกค้า (Customer-Responsive Corporate Culture) หมายถึง องค์กรต้องมีการสร้างวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีอย่างสม่ำเสมอ และส่งผลต่อการสร้างความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อองค์กร โดยจะต้องมีการเชื่อมโยงเข้ากับระบบ การจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และระบบการพัฒนาบุคลากรและผู้นำขององค์กรโดยจะต้องมีวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นไปที่ลูกค้า

2. ผลการดำเนินงาน (Performance)

หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าที่สุด รวดเร็ว รวมไปถึงการมีหลักการปฏิบัติงานที่ถูกต้องส่งผลให้การทำงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย

2.1 ด้านระยะเวลาที่ใช้บริการ (Service Timing) หมายถึง ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเหมาะสม และความเพียงพอต่อการตัดสินใจ ความสมควรในการบริหารเวลาที่ทันต่อความต้องการของลูกค้า

2.2 ด้านคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง การให้บริการที่สามารถนำไปปฏิบัติและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้จริง มีความรับผิดชอบต่อลูกค้า ทำงานให้เสร็จในเวลาที่กำหนด การรักษาความลับ ความจริงใจและการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี ซึ่งเป็นอีกเรื่องหนึ่งที่ยังบอกถึงประสิทธิภาพการทำงาน

2.3 ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน (Operation Cost) หมายถึง ค่าใช้จ่ายจากการใช้ทรัพยากรที่สูญเสียในการปฏิบัติงาน สิ่งที่สูญเสียไปเพื่อให้ได้รับผลตอบแทน ธุรกิจที่หวังผลกำไรต้องให้บริการลดต้นทุนอย่างแท้จริง และให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์กรธุรกิจ โดยที่ทุกคนมีส่วนร่วม กับภารกิจในการลดต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายขององค์กรร่วมกัน

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่ของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่กับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

4. เพื่อทดสอบผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่ที่มีต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

5. เพื่อเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่ของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีทุนในการดำเนินงาน จำนวนพนักงานในปัจจุบัน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนลูกค้าต่อปีแตกต่างกัน

6. เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีทุนในการดำเนินงาน จำนวนพนักงานในปัจจุบัน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนลูกค้าต่อปีแตกต่างกัน

สมมุติฐานในการวิจัย

1. วัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2. วัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

วิธีการดำเนินงานวิจัย

1. กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 269 คน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า 2556 : เว็บไซต์) ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามจำนวน 269 ชุด ปรากฏว่าเมื่อครบกำหนดในการเก็บแบบสอบถาม ได้รับแบบสอบถามตอบกลับทั้งสิ้น 114 ชุด อัตราผลตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 42.38 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar, และ Day (2001) ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้

2. การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

วัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่ (Modern Organizational Culture) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 16 คำถาม โดยครอบคลุมวัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นนวัตกรรม จำนวน 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการส่งเสริมให้พนักงานคิดหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ และการสนับสนุนให้พนักงานนำความรู้ใหม่ ๆ มาใช้ให้ผลงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด 2) ด้านวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นจริยธรรม จำนวน 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการมุ่งเน้นให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานโดยยึดถือความซื่อสัตย์ สุจริตเป็นสำคัญ และการมุ่งเน้นให้พนักงานปฏิบัติต่อลูกค้า และผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างตรงไปตรงมา 3) ด้านวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความผูกพันต่อองค์กรด้วยใจ จำนวน 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการกระตุ้นให้พนักงานมีจิตสำนึกในการทำงานด้วยความมุ่งมั่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และการส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และการยกย่องให้รางวัลแก่พนักงานที่สามารถสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร และ 4) ด้านวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการตอบสนองต่อลูกค้าจำนวน 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการมีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดีของพนักงานเพื่อสร้างความประทับใจต่อลูกค้า และการส่งเสริมให้พนักงานรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้าทุกคนด้วยความใส่ใจ และสามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้เป็นอย่างดี

ผลการดำเนินงาน (Performance) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 14 คำถาม โดยครอบคลุมผลการดำเนินงาน ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านระยะเวลาที่ใช้บริการ จำนวน 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการบริการแก่ลูกค้าในระยะเวลาที่กำหนด และการวางแผนก่อนให้บริการ 2) ด้านคุณภาพของการให้บริการจำนวน 5 คำถาม

โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการให้บริการต่อลูกค้าด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง และการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนเป็นอย่างดี และ 3) ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน จำนวน 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการบริหารต้นทุน และจัดสรรการให้บริการ และการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 ท่าน ตรวจสอบ และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้บริหารสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่ ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.579 - 0.909 และผลการดำเนินงานได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.739 - 0.931 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally and Bernstein (1994) ได้เสนอว่า ค่าอำนาจจำแนก

ที่มีค่าเกินกว่า 0.40 เป็นค่าที่ยอมรับได้ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.786 – 0.833 และผลการดำเนินงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.821 – 0.909 ซึ่งสอดคล้องกับ Hair et al. (2006) ได้เสนอว่า ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่มีค่าเกินกว่า 0.70 เป็นค่าที่ยอมรับได้

4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายและการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณในการทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่ที่มีต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนี้

ผลการศึกษาและการอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่กับผลการดำเนินงานโดยรวมของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตัวแปร	PER	ICC	ECC	SOC	CRC	VIFs
\bar{X}	4.23	4.17	4.43	4.23	4.32	
S.D.	0.49	0.56	0.55	0.57	0.55	
PER	-	0.497*	0.578*	0.407*	0.720*	
ICC		-	0.485*	0.352*	0.618*	1.696
ECC			-	0.338*	0.612*	1.668
SOC				-	0.392*	1.225
CRC					-	2.094

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจทำให้เกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF_{u} ปรากฏว่า ค่า VIF_{u}

ของตัวแปรอิสระวัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่ มีค่าตั้งแต่ 1.225 – 2.094 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน แต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black, 2006 : 585)

ตาราง 2 การทดสอบสัมประสิทธิ์การถดถอยของวัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่กับผลการดำเนินงานโดยรวมของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

วัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่	ผลการดำเนินงานโดยรวม		t	p - value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.113	0.290	3.838	0.000*
ด้านวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นนวัตกรรม(ICC)	0.025	0.072	0.350	0.727
ด้านวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นจริยธรรม(ECC)	0.174	0.073	2.396	0.018*
ด้านวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความผูกพันต่อองค์กรด้วยใจ(SOC)	0.043	0.025	1.728	0.087
ด้านวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการตอบสนองต่อลูกค้า(SRC)	0.477	0.082	5.836	0.000*

F = 35.044 p = 0.000 Adj R² = 0.547

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า วัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่ ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.547 และมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายคิดเป็นร้อยละ 54.7 โดยวัฒนธรรมสมัยใหม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 2 ด้านวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นจริยธรรม และด้านวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการตอบสนองต่อลูกค้า มี ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย เท่ากับ 0.174 และ 0.477 ตามลำดับ ซึ่งสามารถ สร้างสมการถดถอยพยากรณ์ ได้ดังนี้

$$Pprofes = 1.113 + 0.025ICC + 0.174 * ECC + 0.043SOC + 0.477 * SRC$$

$$Zpro = 0.025ZICC + 0.174ZECC + 0.043ZSOC + 0.477ZSRC$$

PER แทน คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวม

ICC แทน คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่ด้านวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นนวัตกรรม

ECC แทน คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่ ด้านวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นจริยธรรม

SCC แทน คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่ด้านวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความผูกพันต่อองค์กรด้วยใจ

SRC แทน คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่ ด้านวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการตอบสนองต่อลูกค้า

PER แทน คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวม

อภิปรายผลการวิจัย 1) วัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่ด้านวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นจริยธรรมมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม เนื่องจากผู้บริหารสำนักงานบัญชีให้ความสำคัญกับคุณธรรม จริยธรรมส่วนบุคคลของบุคลากรในองค์กร เพราะคุณธรรมจริยธรรมนำมาซึ่งความสงบของตน และสังคมและไม่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ตนเอง สังคม ส่วนรวม กิจการ สำนักงานบัญชีจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีบุคลากรในองค์กรที่มีคุณธรรมและจริยธรรมอันดีงาม (คุณลักษณะทางจิตใจ) โดยเฉพาะในด้านการรักษาความลับของลูกค้า ความซื่อสัตย์สุจริต ความรับผิดชอบต่อตนเอง สังคม และส่วนรวม รวมทั้งต้องคัดกรองบุคลากรในองค์กรมีจริยธรรมพื้นฐานดังกล่าว การทำงานในองค์กรก็เกิดประสิทธิภาพทางด้านการใช้ทรัพยากรในองค์กรให้คุ้มค่าที่สุดการทำงานสามารถยืดหยุ่นหรือทดแทนกันได้ที่สำคัญที่สุดคือลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของกิจการ สามารถสร้างความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจให้กับลูกค้าได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ริเอ็องรอง รัตนีวีไลสกุล (2548 : 103 - 123) กล่าวว่า สมาชิกวิสาหกิจให้คุณค่าหรือเห็นความสำคัญของความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบต่อสังคม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุทธิณี ปราชญ์ศรีภูมิ (2548 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า จริยธรรมส่วนบุคคลสามารถทำให้บริษัทที่จดทะเบียนสร้างคุณภาพกำไรให้สูงขึ้น นักบัญชีควรให้ความสำคัญกับการปลูกฝังจิตสำนึกในเรื่องของความซื่อสัตย์สุจริตการมีคุณธรรมและจริยธรรมในการบริหารจัดการ เพื่อให้การทำจัตรายงานทางการเงินมีความโปร่งใส สามารถสะท้อนถึงผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงินได้อย่างแท้จริง และ 2) วัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่ด้านวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการตอบสนองต่อลูกค้า มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม เนื่องจากปัจจัยสำคัญของสำนักงานบัญชี คือการให้บริการลูกค้าได้อย่างเต็มที่ส่งผล

ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการและผลที่ตามมาคือจำนวนลูกค้าก็เพิ่มมากยิ่งขึ้น สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สำนักงานบัญชีต้องมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่แปลกใหม่สร้างวิธีการที่ทำให้ลูกค้าเพิ่มมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาพร วิรุทธิชัย (2549 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านคุณภาพข้อมูลของลูกค้า และด้านกระบวนการที่เหมาะสมแปลกใหม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความพึงพอใจในการให้บริการ และด้านการต่อสัญญาของลูกค้า ซึ่งจากงานวิจัยดังกล่าวจะเห็นว่า สำนักงานบัญชีมีลูกค้าเพิ่มมากขึ้นเท่าใดยังต้องหาวิธีการที่จะรักษาลูกค้ามิให้เปลี่ยนการใช้บริการไปสำนักงานบัญชีที่อื่น โดยต้องวางแผนคิดวิเคราะห์ที่จะเกิดแนวทางใหม่ ๆ ในการพัฒนาของสำนักงานบัญชีและสามารถทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการทำงานด้านบัญชีได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน คุ้มค่ากับที่ได้ว่าจ้างไปและไม่เปลี่ยนการใช้บริการไปที่อื่น และสอดคล้องกับแนวคิดของ เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2545 : 30 - 43) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นสิ่งจำเป็นต่อความอยู่รอดในโลกของการแข่งขันเสรีการค้า โลกของการแข่งขันทำให้ต้องมีการพัฒนาอย่างไม่หยุดนิ่ง หากหยุดนิ่งเมื่อใดเท่ากับเดินถอยหลังทันทีในปัจจุบันจึงมีการแข่งขันในด้านความคิดสร้างสรรค์เพื่อผลิตสิ่งใหม่ ๆ ออกสู่ตลาด เพราะเมื่อมีสินค้าหรือบริการที่ดีกว่าใหม่กว่า น่าสนใจกว่า ย่อมมีแรงดึงดูดผู้บริโภคได้มากกว่า

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารสำนักงานบัญชีควรให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่และเน้นการตอบสนองต่อลูกค้า เพื่อให้องค์กรมีค่านิยม

และแนวทางปฏิบัติต่อองค์กรที่เหมาะสม

1.2 ผู้บริหารสำนักงานบัญชีควรสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ภายในองค์กรเพื่อให้พนักงานได้แสดงออกถึงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้กับองค์กร

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาผลกระทบ ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่ และผลการดำเนินงานกับกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร ซึ่งอาจทำให้นักวิจัยมีประสิทธิผลและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตรงตามเป้าหมายยิ่งขึ้น เช่น ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ธุรกิจ SMEs หรือธุรกิจในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นต้น

2.2 ควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการสร้างผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และธุรกิจกลุ่มอื่น ๆ เพื่อให้สำนักงานบัญชีและธุรกิจกลุ่มอื่น ๆ นำปัญหาและอุปสรรคไปปรับปรุงแก้ไขได้อย่างตรงประเด็น และเป็นการพัฒนาองค์กรต่อไป

2.3 ควรศึกษาถึงตัวแปรแทรกหรือตัวแปรอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่ที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจประเภทอื่น

2.4 ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผลการดำเนินงานในองค์กรที่จะเป็นสาเหตุให้ผลการดำเนินงานขององค์กรลดน้อยลง เพื่อให้องค์กรสามารถนำไปปัญหาไปปรับปรุงแก้ไขได้อย่างตรงประเด็น

2.5 ควรเปลี่ยนวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม เป็นการสอบถามแบบเชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็นที่ถูกต้อง และก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยประเภทนิสิตระดับปริญญาโท คณะการบัญชี และการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2556). *ทะเบียนรายชื่อสำนักงานบริการรับทำบัญชีบัญชี*. <<http://www.dbd.go.th/mainsite/index.php?id=24408>> 19 มีนาคม 2556.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2545). *การคิดเชิงสร้างสรรค์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ชัคเชสมิเดีย.
- จักร ดิงศภักดิ์. (2549). *การจัดการยุคใหม่กลยุทธ์การบริหารผลการดำเนินงาน*. กรุงเทพฯ : เอ็กชเปอร์เน็ต.
- ชัชวาลย์ อวรงค์ศุภทัต. (มีนาคม, 2556). *วัฒนธรรมองค์กรธุรกิจสมัยใหม่*. 2552. < <http://www.jobpub.com> >.
- เดชน์ เทียมรัตน์ และกานต์สุดา มาพะศิริรานนท์.(2546). *วินัยสำหรับองค์การเรียนรู้*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : เอ็กชเปอร์เน็ต.
- ทิพาวดี เมฆสวรรค์. (มีนาคม 2556). "New Page 1," *การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ RBM*. <http://www.moe.go.th/web22.htm>.
- พร ภิเศก. (2546). *วัฒนธรรมองค์กรและการปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโรงเรียนเหล่าสายวิทยาการกองทัพบก*. ปรินญาณินทร์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ริเรืองรอง รัตน์วิไลสกุล. (2546). "ความรู้สึกเกี่ยวกับความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบต่อสังคมของสมาชิก รัฐสภาไทย," *วารสารวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี*.
- วิภาพร วีรฤทธิชัย. (2549). *ผลกระทบของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน ความพึงพอใจในการให้บริหารและผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศุทธิณี ปราชญ์ศรีภูมิ. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมส่วนบุคคลกับคุณภาพกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Aaker, D.A., V. Kumar and G.S. Day. (2001). *Marketing Research*. New York : John Wiley & Sons.
- Hair, J.F.Jr.g W.C Black , B.j. Babin, R.E.Anderson, R.L. Tatham. (2006). *Multivariate Data Analysis (6th ed)*. New Jersey : Pearson Education International.
- Nunnally,J.C.and I.H. (1994). *Bernstein Psychometric Theory*.New York, NY : Mc araw-Hill.