

ผลกระทบของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่มีต่อผลการดำเนินงานของ สำนักงานบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

Effects of Results-based Management on Performance of Accounting Firms in the Northeast

นิภาพรรณ ดุลณี, ¹ อิงอร นาชัยฤทธิ์,² พรพรรณ มุสิก,³
Nipapan Dulanee,¹ Ingorn Nachailit,² Pornpun Musig,³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบผลกระทบของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่มีต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 110 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับผลการดำเนินงาน ผลวิจัย พบว่า 1) การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ด้านหลักความโปร่งใส และด้านหลักความคุ้มค่า มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านการเงิน และ 2) การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ด้านหลักความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ดังนั้น ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีจึงควรนำข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน ปรับปรุง พัฒนา กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายการดำเนินงาน เพื่อให้การบริหารองค์กรประสบผลสำเร็จต่อไป

คำสำคัญ: บริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์, ผลการดำเนินงาน, สำนักงานบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

¹ นิสิตระดับปริญญาโท, หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

^{2,3} อาจารย์, คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

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

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

Abstract

This paper reports the effects of results-based management on performance of accounting firms in the Northeast of Thailand with particular reference to a critical survey of 110 representative firms across the region. As will be explained, this research is based on quantitative statistical analysis of empirical data obtained including multiple correlation analysis, simple regression and multiple regression analysis, mindful of sustainable improvement. The results-based management is an independent variable. It shows that 1) the respective transparency and utility of the noted variable have a correlation and positive effects to the overall performance of internal management processes, learning and growth perspective and financial perspective, respectively. 2) The respective accountability correlates and influences positively to the learning and growth perspective of the organization. Hence, it is up to the management of the individual accounting firm to consider implementing appropriate developments leading to potential improvements in the planning and operation of the organization.

Keyword: Results-based Management, Performance, Accounting Firms in the Northeast

บทนำ

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจภายใต้การแข่งขันเพื่อความอยู่รอดขององค์กรการแข่งขันเพื่อเอาชนะคู่แข่งต้องปรับให้เข้ากับโลกของการแข่งขัน ซึ่งเปลี่ยนแปลงเร็วมาก เมื่อสภาพแวดล้อมธุรกิจเปลี่ยน คู่แข่งขันเปลี่ยน ความต้องการของผู้บริโภคเปลี่ยน การปฏิบัติที่เคยประสบความสำเร็จในอดีตไม่สามารถเป็นหลักประกันได้ว่าจะทำให้กิจการประสบความสำเร็จอีกเช่นเดิมในเวลาต่อมา ดังนั้นเมื่อปัจจัยที่กระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ผู้นำหรือผู้บริหารธุรกิจจำเป็นต้องตื่นตัวปรับตัว และปรับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับสถานการณ์อยู่เสมอทั้งนี้การบริหารที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยปัจจัยการบริหารงานที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็น ภาวะผู้นำ การมอบหมายหน้าที่ การลงทุน การกำหนดพันธกิจ และการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ชัดเจนโดยเฉพาะอย่างยิ่งการกำหนดเป้าหมายที่เป็นรูปธรรม และ

เพื่อให้กิจกรรมการดำเนินงานต่างๆ ประสบความสำเร็จมีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่มุ่งหวังส่งผลทำให้หลายกิจการเลือกที่จะนำแนวคิดของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ เพราะการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นเครื่องมือที่มุ่งเน้นผลของการทำงานที่ครอบคลุมทำให้สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันโดยเฉพาะในสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง (ณัฐพันธ์ เขจรนันทน์, 2548 : 37)

การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results-based Management) เป็นการบริหารจัดการขององค์กรที่มุ่งเน้นผลผลิต และผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน โดยการบริหารตามแนวคิดหลักการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์นั้นจะเกี่ยวข้องกับการวางแผนการควบคุม การจูงใจ และการติดต่อสื่อสาร โดยยึดหลักการบริหาร 4 หลัก ได้แก่ หลักความโปร่งใส คือ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในองค์กรโดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรให้มีการตรวจสอบได้ หลักการมีส่วนร่วม คือ เปิด

โอกาสให้บุคคลในองค์กรทุกระดับมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับได้ร่วมรับรู้ ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจ รวมทั้งร่วมสนับสนุนติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติในองค์กร หลักความรับผิดชอบ คือ การมุ่งมั่นและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถให้บรรลุผลสำเร็จสอดคล้องตามกฎระเบียบขององค์กร รวมถึงการปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึกต่อหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ และหลักความคุ้มค่า คือ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธุรกิจ โดยการดำเนินงานต่างๆ จะมีการติดตามผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ เพื่อให้ทราบผลการปฏิบัติงานและนำผลลัพธ์ที่ได้ไปเปรียบเทียบกับแผนหรือเป้าหมาย

ผลการดำเนินงาน (Performance) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการดำเนินงาน ซึ่งเป็นที่พึงพอใจหรือบรรลุผลตามเป้าที่ตั้งไว้ โดยผลการดำเนินงานขององค์กรจะประเมินจากผลลัพธ์ที่บรรลุเป้าหมาย 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านลูกค้า คือ ต้องทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ด้านกระบวนการภายใน คือ ความพร้อมในการปฏิบัติงานและความสามารถในการควบคุมภายในขององค์กรที่จะทำให้นโยบาย แนวทางการปฏิบัติงานเป็นรูปธรรมสามารถเข้าใจและนำไปปฏิบัติได้จริง ด้านการเรียนรู้และพัฒนา คือ การเรียนรู้นวัตกรรมขององค์กรที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและมีการวัดผลการปฏิบัติควบคู่กันไปอย่างต่อเนื่อง และด้านการเงิน คือ องค์กรสามารถสร้างรายได้หรือลดต้นทุนเพื่อให้เกิดกำไรสูงสุดให้แก่ผู้ประกอบการ ซึ่งเมื่อองค์กรมีการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์องค์กรจะมีศักยภาพในการบริหารงานที่ดีจะทำให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน ซึ่งสำนักงานบัญชีเป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่มีความน่าสนใจในการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (พสุ เดชะรินทร์. 2548 : 38)

สำนักงานบัญชี (Accounting Firms) เป็นองค์กรธุรกิจด้านการให้บริการที่มีบทบาทสำคัญในการจัดทำข้อมูลสารสนเทศทางการบัญชีแก่ลูกค้าและผู้ให้บริการในการทำบัญชีของผู้ที่มีหน้าที่จัดทำบัญชี บริการให้คำปรึกษาและบริการอื่นๆ ทางการบัญชีอันเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจ ปัจจุบันสำนักงานบัญชีเป็นธุรกิจให้บริการที่มีแนวโน้มตลาดที่ดี ซึ่งลักษณะการประกอบธุรกิจในสมัยใหม่ที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น ธุรกิจสำนักงานบัญชีจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้ทันยุคทันสมัยอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ เพื่อให้สามารถรองรับงานในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันสูงได้เป็นอย่างดีเพื่อสามารถให้ข้อมูลสารสนเทศกับกลุ่มผู้ใช้ข้อมูลหรือผู้ใช้งบการเงินสามารถมั่นใจได้ว่าข้อมูลสารสนเทศที่แสดงในรายงานทางการเงินเป็นข้อมูลที่มีความถูกต้องครบถ้วน และเชื่อถือ (พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. 2547 : 11)

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาวิจัยผลกระทบของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่มีต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานหรือไม่อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยจะสามารถนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารงาน การกำหนดกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการดำเนินงานให้เกิดความชัดเจนอันจะทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประสบความสำเร็จในด้านของผลการดำเนินงานและเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับองค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

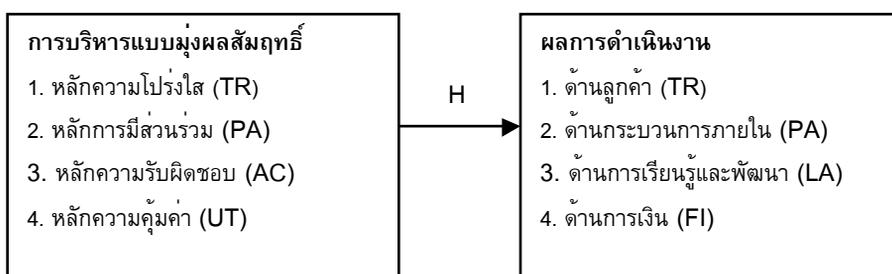
1. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์กับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อทดสอบผลกระทบของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่มีต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

กรอบแนวคิดของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์และผลการดำเนินงาน



1. การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results-based Management)

การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การบริหารที่ให้ความสำคัญต่อผลการดำเนินงาน และการตรวจวัดผลสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร ทั้งในแง่ของปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิตและผลลัพธ์ ซึ่งจะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายของงานและกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จไว้ล่วงหน้าโดยให้ผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์กร มีส่วนร่วมในการคิดบริหารจัดการ และการตัดสินใจร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้งานบรรลุผลตามที่ตั้งเอาไว้ภายในเวลาและทรัพยากรที่จำกัด ประกอบด้วย (ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. 2543 : 14)

1.1 หลักความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในองค์กร โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใสตรวจสอบได้

1.2 หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลในองค์กรทุกระดับเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ร่วมรับรู้ ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจ รวมทั้งร่วมสนับสนุนติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติตามสิ่งที่ตนเองได้ร่วมตัดสินใจ

1.3 หลักความรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึง การมุ่งมั่นและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถให้บรรลุผลสำเร็จ สอดคล้องตามกฎระเบียบขององค์กร ปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึกต่อหน้าที่ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

1.4 หลักความคุ้มค่า (Utility) หมายถึง การบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธุรกิจโดยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สั้นหรือเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว และบรรลุในวัตถุประสงค์ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

2. ผลการดำเนินงาน (Performance)

ผลการดำเนินงาน หมายถึง การจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานแบบสมดุลรูปแบบหนึ่ง โดยมีรูปแบบและวิธีการที่จะช่วยให้การถ่ายทอดทิศทางขององค์กร กลยุทธ์ และเป้าหมายสู่การปฏิบัติเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสื่อสารที่ดีในการสื่อสารทั้งกลยุทธ์ ผลลัพธ์ที่เกิดจากการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีให้ได้ผลเป็นที่พึงพอใจหรือบรรลุผลตามเป้าที่ตั้งไว้ ประกอบด้วย (พสุ เดชะรินทร์. 2548 : 24 - 25)

2.1 ด้านลูกค้า (Customer Perspective) หมายถึง การนำเสนอบริการที่มีคุณค่าที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ และลูกค้าได้รับความพึงพอใจจากการที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

2.2 ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process) หมายถึง การดำเนินงานของกิจการด้านต่างๆ ที่จะทำให้สามารถเสนอในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ และสามารถลดต้นทุนการบริการได้

2.3 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) หมายถึง การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการดำเนินงานขององค์กรเพื่อใช้ในการบริการลูกค้าและเพิ่มทักษะในการทำงานของพนักงาน

2.4 ด้านการเงิน (Financial Perspective) หมายถึง การใช้กลยุทธ์หรือวิธีการสร้างรายได้หรือการลดต้นทุนเพื่อให้เกิดกำไรสูงสุดให้แก่องค์กร

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศักดา ศรีนิเวศน์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์กับองค์กร การบริหารหน่วยงานพาณิชย์ พบว่า องค์กรที่สามารถนำระบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มาใช้ในองค์กรได้ทันทีต้องมีคุณลักษณะพื้นฐานที่พึงประสงค์อยู่แล้วบางประการ เช่น เป็นองค์กรที่ได้จัดทำวิสัยทัศน์ พันธกิจและมีการกำหนดอำนาจ

หน้าที่ของแต่ละหน่วยงานภายในองค์กรไว้ชัดเจนแล้ว หากองค์กรใดยังไม่มีคุณลักษณะเหล่านี้ก็สามารถพัฒนาให้มีขึ้นได้ก่อนการนำระบบดังกล่าวมาใช้โดยมีขั้นตอนใช้ระบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในแต่ละองค์กรมี 9 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การวิเคราะห์วิสัยทัศน์และพันธกิจ 2) การกำหนดปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ 3) การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก 4) การกำหนดแหล่งข้อมูล 5) การตั้งเป้าหมาย 6) การรวบรวมข้อมูล 7) การบันทึกและอนุมัติข้อมูล 8) การวิเคราะห์ผล และ 9) การรายงานผล

สมมติฐานการวิจัย: การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน

วิธีการดำเนินงานวิจัย

1. กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 271 คน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. 2554) ทั้งนี้มีแบบสอบถามที่ตอบกลับมาสมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 110 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 40.59 สอดคล้องกับ Aaker, Kumar และ Day (2001) ได้นำเสนอว่า การส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้ โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 60 วัน

2. การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านหลักความโปร่งใส โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันในองค์กร โดยปรับปรุงกลไกการทำงานให้มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ 2) ด้านหลักความมีส่วนร่วม โดย

ครอบคลุมเกี่ยวกับการกำหนดโครงสร้าง หน้าที่ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน 3) ด้านหลัก ความรับผิดชอบ โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความมุ่งมั่นและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถให้ผลการดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จสอดคล้องตามกฎระเบียบขององค์กร และ 4) ด้านหลักความคุ้มค่า โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรและส่วนรวม

ผลการดำเนินงาน สามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านลูกค้า โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความพึงพอใจและความประทับใจของลูกค้า 2) ด้านกระบวนการภายใน โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร 3) ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา และการปรับปรุงภายในองค์กร และ 4) ด้านการเงิน โดยครอบคลุมผลตอบแทนและรายได้ในการดำเนินงาน

3. ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนก

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญและหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ซึ่งการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.520 - 0.797 และผลการดำเนินงาน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.537 - 0.840 ซึ่งอยู่ในระดับมากกว่า 0.50

สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้ (Nunnally และ Bernstein, 1994) การวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discrimination Power) โดยใช้เทคนิค Item – total Correlation ซึ่งการสอบทานการสอบบัญชี ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.586 – 0.810 และประสิทธิภาพการสอบบัญชีได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.631 – 0.901 ซึ่งเป็นค่าที่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978) ที่เสนอว่าค่าอำนาจจำแนกเกินกว่า 0.60 เป็นค่าที่ยอมรับได้

4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณในการทดสอบผลกระทบและความสัมพันธ์ ระหว่างการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่มีต่อผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเขียนเป็นสมการ ดังนี้

$$\text{สมการ Performance} = \beta_0 + \beta_1 \text{TR} + \beta_2 \text{PA} + \beta_3 \text{AC} + \beta_4 \text{UT} + \epsilon$$

เมื่อ	TR แทน การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านหลักความโปร่งใส
	PA แทน การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ หลักการมีส่วนร่วม
	AC แทน การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ หลักความรับผิดชอบ
	UT แทน การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ หลักความคุ้มค่า

ผลการศึกษาและการอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์กับผลการดำเนินงานโดยรวมของ
พนักงานบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตัวแปร	FER	TR	PA	AC	UT	VIF
\bar{X}	4.14	4.37	4.34	4.28	4.27	
S.D.	0.48	0.45	0.51	0.52	0.53	
FER		0.653*	0.544*	0.588*	0.593*	
TR			0.607*	0.598*	0.457*	1.836
PA				0.597*	0.625*	2.131
AC					0.651*	2.211
UT						2.048

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับตัวแปรตาม โดยมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง 0.544 – 0.653 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในลำดับต่อมา ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity ปรากฏว่า

ค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.836 – 2.211 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006 : 585)

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับผลการดำเนินงานโดยรวม ของผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์	ผลการดำเนินงานโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.407	0.338	1.202	0.232
ด้านหลักความโปร่งใส (TR)	0.455	0.095	4.792	0.000*
ด้านหลักการมีส่วนร่วม (PA)	0.020	0.090	0.222	0.825
ด้านหลักความรับผิดชอบต่อ (AC)	0.110	0.090	1.219	0.225
ด้านหลักความคุ้มค่า (UT)	0.277	0.086	3.243	0.002*

F = 31.202 p = 0.000 AdjR2= 0.526

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านหลักความโปร่งใส และด้านหลักความคุ้มค่ามีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานโดยรวม เนื่องจาก ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีที่มีการบริหารงานด้วยหลักความโปร่งใสและยึดหลักความคุ้มค่าในการบริหารงานโดยการดำเนินงานด้วยความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งเป็นแนวทางในการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ของการบริหารจัดการที่เกิดขึ้นภายในองค์กรและทำให้องค์กรมีความมั่นคงในการดำเนินงานต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเย็นแข แก้วรักษา (2554 : บทคัดย่อ) พบว่าการบริหารงานที่มุ่งเน้นความโปร่งใส ด้านระบบโครงสร้างระบบงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพกำไร ด้านความระมัดระวังในการคำนวณกำไร ด้านระดับความสัมพันธ์กับทางบัญชีและกำไรเชิงเศรษฐกิจ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างกำไรตามเกณฑ์สิทธิและกระแสเงินสดที่อยู่เบื้องหลังกำไร เนื่องจากโครงสร้างระบบงานเป็นกระบวนการที่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบความโปร่งใส การเปิดโอกาสให้สมาชิกในองค์กรมีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร รวมไปถึงการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นตัวกำหนดโครงสร้างการทำงานขององค์กร และต้องเป็นการปฏิบัติต่อสมาชิกทุกรายเท่าเทียมกัน รวมถึงต้องแสดงถึงระบบงานที่ชัดเจน และยึดหลักคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของจิตพิภย์ ศรีประกายเพชร (2537 : 2) กล่าวว่า ความโปร่งใสเป็นความโปร่งใสทั้งใน ด้านการดำเนินงาน (Operation) และการเปิดเผยข้อมูล (Information Disclosure) ซึ่งไม่ได้หมายถึง เฉพาะการเปิดเผยข้อมูลหรือไม่เปิดเผยข้อมูลเท่านั้น แต่หมายถึงความถูกต้องของข้อมูล และระยะเวลาที่เปิดเผย เพราะการเปิดเผยข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง จงใจบิดเบือนข้อมูลหรือการเปิดเผย

ข้อมูลที่ถูกต้องแต่เปิดเผยออกมาในระยะเวลาที่ไม่เหมาะสม ย่อมสร้างความเสียหายให้เกิดขึ้นกับกลุ่มต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ต่อ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต และประโยชน์ของการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้ผู้สนใจสามารถนำไปเป็นแนวทางการศึกษาถึงความสัมพันธ์และผลกระทบของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่มีต่อผลการดำเนินงาน ในกลุ่มประชากรอื่น ๆ เช่น หน่วยงานของภาครัฐ ธุรกิจโรงแรม และธุรกิจอุตสาหกรรม เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยในธุรกิจที่มีสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานแตกต่างกัน ซึ่งอาจทำให้งานวิจัยมีประสิทธิผลและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ตรงตามเป้าหมายมากยิ่งขึ้นและควรให้ความสำคัญกับการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยเฉพาะด้านความโปร่งใส และด้านหลักความคุ้มค่า โดยให้ทุกคนในสำนักงานบัญชีได้ตระหนักถึงการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตรงไปตรงมาตามมาตรฐานที่กำหนด เพื่อให้ผลการดำเนินงานสามารถตรวจสอบและชี้แจงได้และเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้สามารถเป็นแนวทางในการวางแผน การกำหนดกลยุทธ์การบริหารกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายการบริหารงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขัน และเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในการพัฒนาสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

สรุปผลการวิจัย

การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านหลัก ความโปร่งใส และด้านหลักความคุ้มค่า มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านการเงิน ดังนั้น ผู้ประกอบการ

สำนักงานบัญชีจึงควรนำข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน ปรับปรุงพัฒนา กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายการดำเนินงาน เพื่อการบริหารองค์กรให้ประสบผลสำเร็จต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2554). *ทะเบียนรายชื่อสำนักงานบริการรับทำบัญชี*. ค้นเมื่อ 21 กรกฎาคม 2554, จาก <http://www.monitoring@dbd.go.th>
- ใจทิพย์ ศรีประกายเพชร. (2537). *การศึกษากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และประสิทธิผลการสร้างภาพลักษณ์ของโครงการดาวเทียมไทยคม*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2543). *การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์*. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.
- พสุ เดชะรินทร์. (2548). *เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balanced Scorecard และ Key Performance Indicators*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. (2547). *Balanced Scorecard กับการเน้นกลยุทธ์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด
- เย็นแข แก้วรักษา. (2554). *ผลกระทบของการบริหารงานที่มุ่งเน้นความโปร่งใสที่มีต่อคุณภาพกำไรของสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์. บข.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศักดิ์ดา ศรีนิเวศน์. (2550). *การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น,
- Aaker, D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2001). *Marketing research*. (7th ed.). New York : John-wiley & Sons.
- Black, K. (2006). *Business statistics for contemporary decision making*. 4th ed. USA : John Wiley & Sons.
- Nunnally, J. C., and I.H Bernsteim. (1994). *Psychometric theory*. New York : Mc Graw Hill.