

ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลประกอบการของสำนักงานบัญชี  
ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
FACTORS AFFECTING ACCOUNTING FIRM PERFORMANCE  
IN THE NORTHEAST

กุลธิดา จันท์สะอาด  
KULTIDA JANSAARD

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
ปีการศึกษา 2563  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

FACTORS AFFECTING ACCOUNTING FIRM PERFORMANCE  
IN THE NORTHEAST

KULTIDA JANSAARD

INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF ACCOUNTANCY SCHOOL OF ACCOUNTANCY  
SRIPATUM UNIVERSITY  
ACADAMIC YEAR 2020  
COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลประกอบการของสำนักงานบัญชี  
ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

FACTORS AFFECTING ACCOUNTING FIRM  
PERFORMANCE IN THE NORTHEAST

นักศึกษา

กุลธิดา จันทร์สะอาด รหัส 63500754

หลักสูตร

บัญชีมหาบัณฑิต

คณะ

บัญชี

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ดร.ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สาระพัค)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรรยาศักดิ์)

.....กรรมการ

(ดร.ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล)

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้ให้นักศึกษาค้นคว้าอิสระ ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณบดีคณะบัญชี

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรรยาศักดิ์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลประกอบการของสำนักงานบัญชี ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
คำสำคัญ	การจัดการองค์การ /การจัดการความรู้ /นวัตกรรม / ความได้เปรียบในการแข่งขัน/ผลประกอบการของ สำนักงานบัญชี
นักศึกษา	กุลธิดา จันทรสะอาด รหัส 63500754
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ดร.ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล
หลักสูตร	บัญชีมหาบัณฑิต
คณะ	บัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2563

## บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลประกอบการของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของไทย การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อผลประกอบการของสำนักงานบัญชี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อผลประกอบการของสำนักงานบัญชี 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านนวัตกรรมที่ส่งผลต่อผลประกอบการของสำนักงานบัญชี 4) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความได้เปรียบในการแข่งขันที่ส่งผลต่อผลประกอบการของสำนักงานบัญชี ตัวแปรที่ศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแปรอิสระคือ การจัดการองค์การ การจัดการความรู้ นวัตกรรม และความได้เปรียบในการแข่งขัน สำหรับตัวแปรตามคือ ผลประกอบการของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย การขายที่เติบโต กำไรที่เติบโต จำนวนลูกค้า และจำนวนพนักงาน เลือกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย จากหัวหน้าสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้จำนวน 166 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการจัดการองค์การในด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยการจัดการความรู้ในด้านความรู้และทักษะ ปัจจัยนวัตกรรมด้านกระบวนการ และนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการ และปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขัน ส่งผลต่อผลประกอบการของสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

<b>TITLE</b>	FACTORS AFFECTING ACCOUNTING FIRM PERFORMANCE IN THE NORTHEAST
<b>KEYWORD</b>	ORANIZATION MANAGEMENT/ KNOWLEDGE MANAGEMENT/ INNOVATION/ COMPETITIVE ADVATAGE/ ACCOUNTING FIRM PERFORMANCE
<b>STUDENT</b>	KULTIDA JUNSAARD 63500754
<b>ADVISOR</b>	PRAVAS PENVUTIKUL, PH.D.
<b>LEVEL OF STUDY</b>	MASTER OF ACCOUNTING
<b>FACULTY</b>	ACCOUNTING SRIPATUM UNIVERSITY
<b>ACADEMIC YEAR</b>	2020

### **Abstract**

The objectives of this research aim to study factors effecting accounting firm performance in the northeast, including the following factors. 1) factor of organization management 2) factor of knowledge management 3) factor of innovation and 4) factor of competitive advantage. The independent variables were composed of organizational management, knowledge management, innovation, and competitive advantage, while the dependent variable was part of the turnover of the accounting firm, which consisted of the growth of scale, the growth of profit, the number of customers, and the number of employees, respectively. The questionnaires were used for data collection. The samples were chosen by a simple randomized sampling method from 166 head of accountants in the northeast. Multiple Linear Regression Analysis was conducted for statistical analysis. The results revealed that the organization management factor (in terms of organizational culture), the knowledge management factor (in terms of knowledge and skills), the innovation factor (in terms of innovation processing and innovation management), and the competitive advantage factor are significantly affected by accounting firm performance in the northeast region (statistical significance level = 0.05).

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี ด้วยความอนุเคราะห์ และความกรุณาอย่างสูง จาก ดร.ประเวศ เพ็ญอุทัยกุล อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตรวจสอบ แก้ไข ตลอดจนชี้แนะแนวทาง เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล พร้อมด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต ช่วยตรวจสอบและให้คำแนะนำในการปรับปรุง ข้อมูลในงานวิจัย และได้สละเวลาให้ผู้วิจัยเป็นอย่างมาก ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัยทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัยจนทำให้ค้นคว้าอิสระเล่มนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์ และขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐตาภรณ์ สีนจรรย์ศักดิ์ คณบดีคณะบัญชี ผู้ให้ความรู้ ให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทางตลอดในการดำเนินงานวิจัย

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัวที่คอยสนับสนุนและให้กำลังใจมาโดยตลอด ตลอดจนคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ที่มีคุณค่า และนักศึกษาบัญชีมหาบัณฑิตทุกท่าน สำหรับมิตรภาพ และการช่วยเหลือในการทำรายงานค้นคว้าอิสระในครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

กุลธิดา จันทร์สะอาด  
สิงหาคม 2564

## สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย .....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	II
กิตติกรรมประกาศ .....	III
สารบัญ .....	IV
สารบัญตาราง .....	VI
สารบัญภาพ .....	VIII
บทที่	หน้า
1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	2
1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	2
1.4 สมมติฐานของการวิจัย.....	3
1.5 ขอบเขตการวิจัย .....	3
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดองค์การ .....	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ .....	9
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม .....	13
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความได้เปรียบในการแข่งขัน .....	18
2.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง .....	20
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	23
3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	29
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	29
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	30
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	31

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 สถิติเชิงพรรณนา .....	33
4.2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .....	43
4.3 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ .....	44
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	56
5.2 อภิปรายผลการวิจัย .....	61
5.3 ข้อจำกัดในการวิจัย .....	66
5.4 ข้อเสนอแนะ.....	66
บรรณานุกรม .....	68
ภาคผนวก .....	74
ประวัติผู้วิจัย .....	95



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	28
2	34
3	34
4	34
5	35
6	35
7	35
8	36
9	36
10	37
11	38
12	39
13	41
14	42
15	43
16	44
17	45
18	45

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
19 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อจำนวนลูกค้า .....	46
20 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อจำนวนพนักงาน .....	46
21 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อการขายที่เติบโต .....	47
22 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อการกำไรที่เติบโต .....	48
23 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อจำนวนลูกค้า .....	48
24 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อการขายที่เติบโตโดยใช้ตัวแปรด้านจำนวนพนักงาน .....	49
25 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยด้านนวัตกรรมที่ส่งผลต่อการขายที่เติบโต .....	49
26 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยด้านนวัตกรรมส่งผลต่อกำไรที่เติบโต .....	50
27 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยด้านนวัตกรรมส่งผลต่อจำนวนลูกค้า .....	51
28 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยด้านนวัตกรรมส่งผลต่อจำนวนพนักงาน .....	51
29 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยด้านความได้เปรียบในการแข่งขันส่งผลต่อการขายที่เติบโต .....	52
30 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยด้านความได้เปรียบในการแข่งขันส่งผลต่อกำไรที่เติบโต .....	52
31 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยด้านความได้เปรียบในการแข่งขันส่งผลต่อจำนวนลูกค้า .....	53
32 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยด้านความได้เปรียบในการแข่งขันส่งผลต่อจำนวนพนักงาน .....	53
33 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....	54

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
กรอบแนวคิดการศึกษາ.....	3

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและสำคัญของปัญหา

วิชาชีพบัญชีเป็นวิชาชีพที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมในทุกส่วนทั้งภาคเอกชนและภาครัฐวิสาหกิจ ทั้งกิจการที่มุ่งหวังกำไร และกิจการที่ไม่มุ่งหวังกำไร โดยส่วนใหญ่คนไทยทั่วไปรู้จักและใช้บริการจากวิชาชีพบัญชีในวงแคบเฉพาะด้านการทำบัญชี และด้านการสอบบัญชีตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์และประมวลรัษฎากร ซึ่งกำหนดให้ธุรกิจหรือนิติบุคคลจัดทำบัญชี และรายงานทางการเงิน ต่อมาวิชาชีพบัญชีก็ให้บริการที่หลากหลายแก่สังคมไทยอย่างกว้างขวางมากขึ้นเรื่อย ๆ จนถึงปัจจุบัน ประเทศไทยได้ออกกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพบัญชีฉบับใหม่ เรียกว่า พระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ.2547 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 23 ตุลาคม 2547 เป็นต้นมา (สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2563)

การจัดทำบัญชีที่ถูกต้องครบถ้วนตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชีจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สะท้อนผลการดำเนินงาน ฐานะทางการเงินของกิจการ รวมทั้งการมีธรรมาภิบาลในการประกอบธุรกิจซึ่งธุรกิจในประเทศไทยส่วนใหญ่ใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีและงบการเงิน สำนักงานบัญชีจึงมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้ธุรกิจที่ก่อให้เกิดประโยชน์เชิงเศรษฐกิจแก่ธุรกิจ ผู้ใช้งบการเงิน และสร้างความเชื่อมั่นของนักลงทุนได้ ซึ่งจะส่งผลให้เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้น สำนักงานบัญชีจึงเป็นภาคบริการที่มีความสำคัญ จึงควรให้ความสำคัญในเชิงการปฏิบัติในการนำกลยุทธ์สู่ภาคปฏิบัติเพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน (ศจีรัตน์ เมธีสุภาพ, 2558) กระบวนการทำงานของนักบัญชีต้องอาศัยความรู้ความสามารถทางด้านนวัตกรรม เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดให้กับหน่วยงาน โดยอาศัยหลักเกณฑ์ ได้แก่ นวัตกรรม กระบวนการ นวัตกรรมกับเทคโนโลยี และนวัตกรรมกับการวัดผล เพื่อการประเมินความรู้ความสามารถของนักบัญชี และการเตรียมความรู้ให้กับนักบัญชีในหน่วยงานให้มีความพร้อมสำหรับทำงานให้กับหน่วยงานในเหตุการณ์ ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา นอกจากนี้นักบัญชีต้องมีความรู้ความสามารถด้านนวัตกรรมแล้ว ต้องมีการประเมินประสิทธิภาพการทำงาน ของนักบัญชี ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านผลการปฏิบัติงาน โดยในทุก ๆ งานที่ทำเสร็จแล้ว ต้องมีความครบถ้วน ถูกต้อง และตรวจสอบได้ (ชาญณรงค์ พรหมสอน, 2562) ปัจจุบันทุกองค์การ ไม่ว่าจะเป็น ภาครัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน พยายามแสดงถึงประสิทธิภาพขององค์การว่าพร้อมจะก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ แสดงให้เห็นว่าทุกภาคส่วนได้มีการตื่นตัวในเรื่องนี้เป็นอย่างมาก ช่วยให้เราสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม เพื่อให้้องค์การสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ (ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย, 2561)

จากความสำคัญของปัญหา ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลประกอบการของสำนักงานบัญชีไทยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อเพิ่มศักยภาพของสำนักงานบัญชีให้เป็นสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขัน มีประสิทธิภาพ และควมมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ดี สำหรับการพัฒนาองค์กร และความสำเร็จในการประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชีต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยการจัดการองค์การ ที่ส่งผลต่อผลประกอบการของสถานประกอบการของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

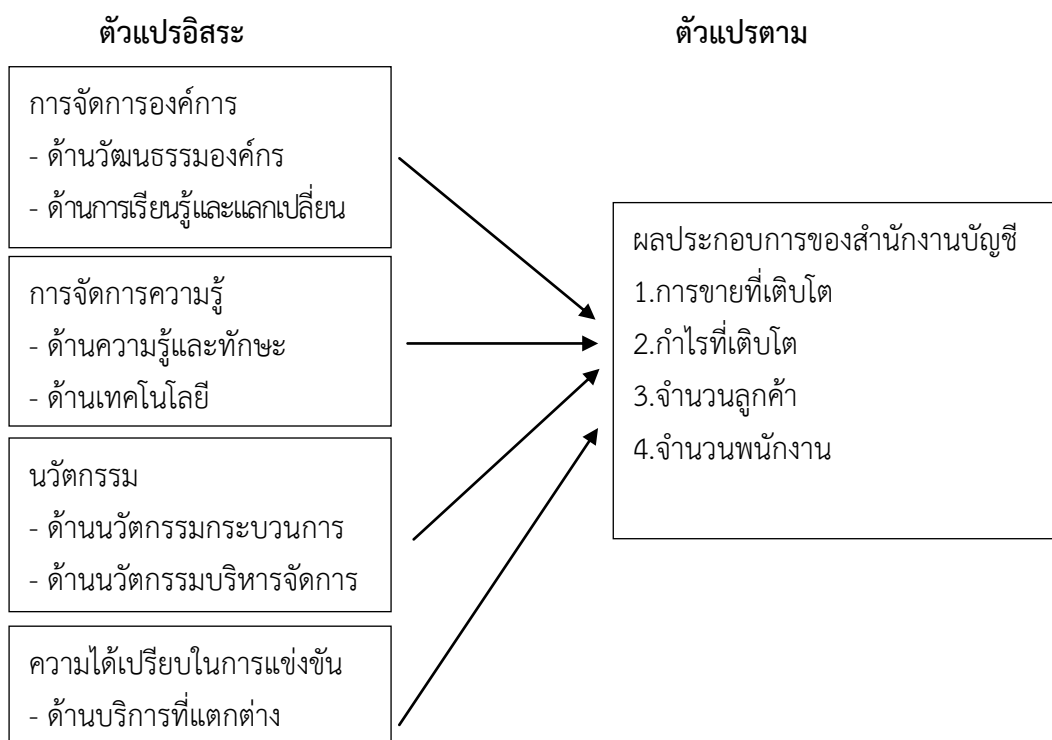
1.2.2 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยการจัดการความรู้ ที่ส่งผลต่อผลประกอบการของสถานประกอบการของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.2.3 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อผลประกอบการของสถานประกอบการของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.2.4 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขัน ที่ส่งผลต่อผลประกอบการของสถานประกอบการของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

## 1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลประกอบการของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีกรอบแนวคิดการศึกษาดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

## 1.4 สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยการจัดการองค์การส่งผลกระทบต่อผลประกอบการของสถานประกอบการของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยสมมติฐานที่ 1 จะประกอบด้วยสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยการจัดการองค์การส่งผลต่อการขายที่เติบโต

สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยการจัดการองค์การส่งผลต่อกำไรที่เติบโต

สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยการจัดการองค์การส่งผลต่อจำนวนลูกค้า

สมมติฐานที่ 1.4 ปัจจัยการจัดการองค์การส่งผลต่อจำนวนพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการจัดการความรู้ส่งผลกระทบต่อผลประกอบการของสถานประกอบการของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยสมมติฐานที่ 2 จะประกอบด้วยสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยการจัดการความรู้ส่งผลต่อการขายที่เติบโต

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยการจัดการความรู้ส่งผลต่อกำไรที่เติบโต

สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยการจัดการความรู้ส่งผลต่อจำนวนลูกค้า

สมมติฐานที่ 2.4 ปัจจัยการจัดการความรู้ส่งผลต่อจำนวนพนักงาน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยนวัตกรรมส่งผลกระทบต่อผลประกอบการของสถานประกอบการของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยสมมติฐานที่ 3 จะประกอบด้วยสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 3.1 ปัจจัยนวัตกรรมส่งผลต่อการขายที่เติบโต

สมมติฐานที่ 3.2 ปัจจัยนวัตกรรมส่งผลต่อกำไรที่เติบโต

สมมติฐานที่ 3.3 ปัจจัยนวัตกรรมส่งผลต่อจำนวนลูกค้า

สมมติฐานที่ 3.4 ปัจจัยนวัตกรรมส่งผลต่อจำนวนพนักงาน

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขันส่งผลกระทบต่อผลประกอบการของสถานประกอบการของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยสมมติฐานที่ 4 จะประกอบด้วยสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 4.1 ปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขันส่งผลต่อการขายที่เติบโต

สมมติฐานที่ 4.2 ปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขันส่งผลต่อกำไรที่เติบโต

สมมติฐานที่ 4.3 ปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขันส่งผลต่อจำนวนลูกค้า

สมมติฐานที่ 4.4 ปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขันส่งผลต่อจำนวนพนักงาน

## 1.5 ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลประกอบการของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

### 1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ทั้งตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามโดย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. การจัดการองค์การ ประกอบด้วย ด้านนวัตกรรมองค์กร และด้านเรียนรู้และแลกเปลี่ยน
2. การจัดการความรู้ ประกอบด้วย ด้านความรู้และทักษะ และด้านเทคโนโลยี
3. นวัตกรรม ประกอบด้วย ด้านนวัตกรรมกระบวนการ และด้านนวัตกรรมบริหารจัดการ
4. ความได้เปรียบในการแข่งขัน ประกอบด้วย ด้านบริการที่แตกต่าง

ตัวแปรตาม ได้แก่

ผลประกอบการของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย การขายที่เติบโต กำไรที่เติบโต จำนวนลูกค้า และจำนวนพนักงาน

### 1.5.2 ขอบเขตของประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรสำหรับงานวิจัยนี้ได้แก่ สำนักงานบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 265 สำนักงาน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2563 : ออนไลน์)
2. กลุ่มตัวอย่างสำนักงานบัญชีไทยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sample) โดยใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random) ได้จำนวน 160 ราย

### 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

นิยามศัพท์เฉพาะจากการทบทวนวรรณกรรม มีดังนี้

1. การจัดการองค์การ หมายถึง กระบวนการจัดโครงสร้างให้บุคคลเกิดปฏิสัมพันธ์ ในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
2. การจัดการความรู้ หมายถึง องค์การที่มีการจัดการความรู้และพนักงานทุกคนในองค์การมีการเรียนรู้และสามารถพัฒนาและเพิ่มทักษะในการทำงาน รวมทั้งมีการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในและภายนอกขององค์การเพื่อการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน รวมทั้งเป็นแนวทางในการทำงานเพื่อพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง โดยมีการคิดสร้างสรรค์ สร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้มีมากยิ่งขึ้น
3. นวัตกรรม หมายถึง องค์การที่มีการนำความรู้ ทักษะและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ กับความสามารถทางด้านการบริหารจัดการขององค์การ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางการเป็นธุรกิจแห่งนวัตกรรม ซึ่งสามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค
4. ความได้เปรียบในการแข่งขัน หมายถึง การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน เพื่อให้ธุรกิจอยู่ในตำแหน่งที่เหนือกว่าคู่แข่ง ซึ่งต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง มีความสอดคล้องกับทรัพยากรและความพร้อมของธุรกิจ
5. ผลประกอบการของสำนักงานบัญชี หมายถึง ผลลัพธ์ หรือ ผลที่เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร เช่น รายได้ รายได้ที่เติบโต กำไรที่เติบโต กำไรสุทธิ จำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้น จำนวนพนักงานในองค์กรที่เพิ่มขึ้น เป็นต้น

## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

### ประโยชน์ทางวิชาการ

1. ผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อผลประกอบการของสำนักงานบัญชีในด้านการจัดการองค์การ ด้านการจัดการความรู้ ด้านนวัตกรรม และด้านความได้เปรียบในการแข่งขัน ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2. ผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัญหาที่ส่งผลต่อผลประกอบการของสำนักงานบัญชีในด้านการจัดการองค์การ ด้านการจัดการความรู้ ด้านนวัตกรรม และด้านความได้เปรียบในการแข่งขันในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงให้มีคุณภาพในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3. ผลการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการศึกษาทำงานวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับการผลประกอบการของสำนักงานบัญชีต่อไป

### ประโยชน์จากการนำผลจากการศึกษาไปใช้

1. เพื่อให้สำนักงานบัญช้นำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาศักยภาพในการเรียนรู้ในด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีให้สอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงในอนาคต

2. งานวิจัยนี้สามารถนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์ในงานสำนักงานบัญชี และในส่วนของภาคเอกชน

3. ผู้สนใจสามารถนำผลการศึกษาไปต่อยอดโดยศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติมที่ส่งผลต่อผลประกอบการของสำนักงานบัญชี



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อผลประกอบการของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยเน้นอธิบายแนวคิดทฤษฎีของปัจจัยที่ส่งผลต่อผลประกอบการของสำนักงานบัญชีไทยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4 ปัจจัยได้แก่ การจัดการองค์การ การจัดการความรู้ นวัตกรรม และความได้เปรียบในการแข่งขัน ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

โดยสถิติที่นำมาใช้ทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีมาเป็นแนวทางในการวิจัย โดยนำเสนอเป็นลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการองค์การ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน
- 2.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการองค์การ

แนวคิดด้านการบริหารจัดการ (Management Concept) ตลอดจนทฤษฎีองค์การ (Organization Theory) นั้น เป็นการนำเสนอกรอบความคิดในการบริหารจัดการการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนได้ผลผลิตที่มีประสิทธิผลไปพร้อมกันด้วย ในยุคปัจจุบันนี้ไม่ว่าจะองค์กรเล็กหรือองค์กรใหญ่ต่างก็ต้องการการจัดการที่ดีทั้งนั้น เพื่อให้องค์กรสามารถก้าวหน้าได้ดีที่สุด

การจัดการองค์การ (Organization Management) (Griffin, 2561) ได้กล่าวว่าทฤษฎีการจัดการ หมายถึง กรอบแนวคิดความรู้และการกำหนดแนวทางในการจัดองค์การเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ได้กำหนดไว้ Henry Mintzberg (2561) ศาสตราจารย์ทางด้าน การบริหารของมหาวิทยาลัยแมคกิล ในประเทศแคนาดา ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทการจัดการของผู้บริหารโดยจัดเป็นกลุ่มได้ 3 กลุ่ม 1) บทบาทระหว่างบุคคล เป็นบทบาทที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคลกลุ่มต่าง ๆ เช่น เพื่อนร่วมงาน พนักงาน บุคคลภายนอก 2) บทบาทด้านข้อมูลข่าวสาร เป็นบทบาทที่ผู้บริหารต้องสรรหา รวบรวม ประมวล กระจายข้อมูลข่าวสารที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับองค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลและการสื่อสารภายใน และระหว่างองค์กรมีความถูกต้อง ชัดเจน และมีความน่าเชื่อถือ 3) บทบาทด้านการตัดสินใจ เป็นบทบาทการเป็นผู้วิเคราะห์กำหนดสมมติฐาน ประเมินสถานการณ์ ความเสี่ยง และตัดสินใจเลือกโอกาส หรือตัดสินใจแก้ปัญหาขององค์กร ต้อง

อาศัยทักษะของผู้บริหารเป็นสำคัญ คือ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิด

#### ความหมายขององค์การ

Chester I. Barnard กล่าวว่า องค์การ คือ ระบบที่บุคคลสองคนหรือมากกว่าร่วมแรงร่วมใจกันทำงานอย่างมีจิตสำนึก

Herbert G. Hicks กล่าวว่า องค์การคือ กระบวนการจัดโครงสร้างให้บุคคลเกิดปฏิสัมพันธ์ ในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ องค์การคือ กลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป รวมกันขึ้น เพื่อที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยที่บุคคลคนเดียวไม่สามารถดำเนินการให้สำเร็จได้โดยลำพัง ซึ่งเราจะพบว่าองค์การจะเกิดขึ้นและมีอยู่ในสังคมมนุษย์ทุกหนทุกแห่ง และองค์การก็เป็นเครื่องมือสำหรับการดำเนินการให้เป็น ไปตามเป้าหมายและความสำเร็จ ดังนั้นการจัดการ (Management) หรือการบริหาร (Administration) 2 คำนี้จึงเป็นคำที่ คนส่วนใหญ่คุ้นเคยและใช้กัน อยู่เสมออย่างกว้างขวาง จึงมีความหมายคล้ายคลึงกันและใช้ทดแทนกันอยู่เสมอ เพราะฉะนั้นการจัดการ (Management) คือ การจัดการภารกิจภายในองค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป็นไปตามนโยบายแผนงานที่ได้กำหนดไว้หรือการจัดการหมายถึง ภารกิจของบุคคลหนึ่งบุคคลใด หรือหลายคน ที่เข้ามาทำหน้าที่ประสานให้การทำงานของแต่ละบุคคลที่ต่างฝ่ายต่างทำไม่สามารถบรรลุผลสำเร็จได้ ส่วนการบริหาร (Administration) หมายถึง การบริหารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการในระดับและแผนงาน ซึ่งส่วนใหญ่ใช้กับการบริหารในภาครัฐหรือองค์การขนาดใหญ่ จากความเห็นของนักวิชาการ ต่อคำทั้ง 2 จะเห็นได้ว่ามีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับเจตนาของผู้นั้นว่าจะมีความเหมาะสมไปในทางใด ซึ่งอาจใช้คำทั้ง 2 แทนกันได้

#### องค์ประกอบขององค์การ (Elements of Organization) ที่สำคัญ 5 ประการ

1. คน องค์การจะประกอบด้วยคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ซึ่งส่วนใหญ่ องค์การจะมีคนเป็นจำนวนมาก ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือแบ่งงานกันทำ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด โดยที่คนจะปฏิบัติงานร่วมกัน ได้จำเป็นต้องอาศัย “ความรู้ทางพฤติกรรมศาสตร์” เพื่อทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน

2. เทคนิค การบริหารองค์การต้องอาศัยเทคนิควิทยาการ หรือที่เรียกว่า เทคโนโลยีเพื่อการแก้ไข ปัญหาหรือตัดสินใจ หรืออาจกล่าวได้ว่าในปัจจุบันนี้องค์การไม่สามารถจะบริหารงาน ได้โดยอาศัย แต่เฉพาะประสบการณ์ ความเฉลียวฉลาดของนักบริหารเท่านั้น ในหลายกรณีผู้บริหารต้องอาศัย เทคนิคทางการบริหาร เพื่อการแก้ไขปัญหาหรือการตัดสินใจ และในขณะเดียวกันก็เป็นการลดความเสี่ยงอีกด้วย

3. ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร หรือที่เรียกว่า สารสนเทศ ในการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหา การอาศัยเทคนิคทางการบริหาร ยังไม่เพียงพอสำหรับการบริหารองค์การ นักบริหารยังต้องอาศัยความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร เพื่อความเข้าใจ เพื่อการวิเคราะห์ ตลอดจนการคาดคะเนแนวโน้มในอนาคตอีกด้วย ดังนั้นเทคนิคเพื่อการบริหารจึงควบคู่ไปกับ ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร

4. โครงสร้าง เป็นองค์ประกอบที่สำคัญไม่น้อยขององค์การ ซึ่งนักบริหารจะต้องจัดโครงสร้างให้สอดคล้องกับงานเพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบที่เหมาะสม เพื่อให้งานขององค์การบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. เป้าหมาย หรือ วัตถุประสงค์ มนุษย์จัดตั้งองค์การขึ้นมาก็เพื่อบรรลุเป้าหมาย หรือ วัตถุประสงค์ที่มนุษย์ต้องการ ดังนั้น องค์การจึงต้องมีเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน (จอมพงศ์ มงคลวนิช, 2554)

จากการศึกษาผู้วิจัยขอสรุป การจัดการองค์การ หมายถึง กระบวนการจัดโครงสร้างให้บุคคล เกิดปฏิสัมพันธ์ ในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

#### ความหมายของวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรม (culture) หมายถึง สิ่งที่ทำให้ความเจริญงอกงามให้แก่หมู่คณะ เช่นวัฒนธรรมพื้นบ้าน วัฒนธรรมชาวเขา (พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542)

องค์การ (organization) หมายถึง ศูนย์รวมกลุ่มบุคคลหรือกิจการที่ประกอบกันขึ้นเป็น หน่วยงานเดียวกัน เพื่อ ดำเนินกิจการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในกฎหมายหรือในตราสารจัดตั้ง ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐ เช่น องค์การของ รัฐบาล หน่วยงานเอกชน เช่น บริษัทจำกัด สมาคม หรือหน่วยงานระหว่างประเทศ เช่น องค์การสหประชาชาติ (พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542)

#### วัฒนธรรมองค์การ (Organizational Culture)

Ravasi และ Schultz (2006) ได้นิยามวัฒนธรรมองค์การ คือ ชุดของสมมติฐานทางจิตที่ใช้ ร่วมกัน และการกระทำในองค์กรด้วยการกำหนดลักษณะการทำงานที่เหมาะสมสำหรับสถานการณ์ ต่าง ๆ

Robbins (2001) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ระบบทุกอย่างที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ ร่วมกันของแนวทางปฏิบัติ หรือแนวทางในการดำเนินงานขององค์การ และเปรียบเสมือน บุคลิกลักษณะขององค์การ

Cameron and Quinn (2006) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ เป็นสิ่งที่สะท้อนถึงคุณค่า รูปแบบ การบริหารองค์กร การสื่อสาร สัญลักษณ์ กฎระเบียบ แนวทางการปฏิบัติงาน และความสำเร็จด้าน ต่าง ๆ ที่สร้างเอกลักษณ์ขององค์กรให้มีความโดดเด่น แตกต่างจากองค์กรอื่น

Richard, O'Donnell, Orta and Boyle (2008) ได้สรุปความหมายว่าเป็นวัฒนธรรมองค์การที่ ช่วยให้ลักษณะเฉพาะขององค์การมีความชัดเจน และเป็นรูปธรรม ผ่านประวัติความเป็นมา การ ดำเนินกิจการ ความเชื่อ เป้าหมาย คุณค่า บรรทัดฐาน และการสื่อสารขององค์การ โดยบุคลากรใน องค์กรได้รับการยอมรับผ่านการดำเนินงานขององค์การตั้งแตอดีต ซึ่งเมื่อเวลาผ่านไปองค์การจะมี การพัฒนาพฤติกรรมในการดำเนินงานขององค์การ ได้แก่ การพัฒนาบรรทัดฐานขององค์การ และ เมื่อบรรทัดฐานขององค์การได้รับการยอมรับจากบุคลากรภายในองค์กร พฤติกรรมในการดำเนินงาน ขององค์การที่ผ่านการพัฒนาแล้วนั้นก็จะกลายเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การต่อไป

Robbins and Judge (2015) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง การกำหนดความหมาย การดำเนินการเพื่อไปสู่เป้าหมายขององค์การ รวมถึงระบบการปฏิบัติงานที่บุคลากรในองค์กรมีการ กำหนดร่วมกัน หรือมีรูปแบบการดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีความแตกต่างจากองค์กรอื่น และเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับบุคลากรที่เข้ามาทำงานใหม่โดยจะมีการถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์การที่ เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนด้วยเช่นกัน

จากการศึกษาของ Daniel R. Denison (1990) ในปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การและประสิทธิผลขององค์การ พบว่าวัฒนธรรมองค์การจะส่งผลต่อประสิทธิผล (Effectiveness) ขององค์การเป็นอย่างมากเมื่อวัฒนธรรมนั้นก่อให้เกิด

1. การผูกพัน (Involvement) และการมีส่วนร่วมในองค์การ
2. การปรับตัว (Adaptability) ที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ
3. การประพฤติปฏิบัติได้สม่ำเสมอ (Consistency) ซึ่งจะทำให้เกิดการดำเนินงานที่ประสานกันและสามารถคาดหมายพฤติกรรมต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้
4. มีภารกิจ (และวิสัยทัศน์) ขององค์การที่เหมาะสม ทำให้องค์การมีกรอบและทิศทาง การดำเนินงานที่ชัดเจน

ปัจจัยทั้ง 4 ส่วนทำให้องค์การสามารถบรรลุประสิทธิผล (Effectiveness) ตามที่ต้องการได้ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ จึงมีความสำคัญที่จะสนับสนุนให้องค์การบรรลุวิสัยทัศน์และภารกิจที่กำหนดอย่างเหมาะสม

แต่จะอย่างไรก็ตามวัฒนธรรมองค์การจะมีผลต่อผลประกอบการทางการเงินได้ วัฒนธรรมองค์การนั้น ๆ ต้องแกร่ง (Strong) คือ สัมพันธ์กับผลประกอบการทางการเงินขององค์การระยะยาว (Long-Term Financial Performance) Kreitner and Kinicki (2004: 91) สามารถกำหนดโครงสร้าง กำหนดเป้าหมายขององค์การ จูงใจพนักงาน และระบบการควบคุมเพื่อพัฒนาผลการดำเนินงานขององค์การ เช่น ทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้น ลดต้นทุน ผลกำไรมากขึ้น เป็นต้น นอกจากความแกร่งแล้วก็ต้องต้องเหมาะสม (Fit) กับธุรกิจหรือบริบท (Context) ขององค์การนั้นด้วย และวัฒนธรรมนั้นสามารถปรับเปลี่ยนได้ (Adaptive) ตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอ

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

การจัดการความรู้ หรือ KM : Knowledge Management คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ

1. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

2. ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

นพ.วิจารณ์ พานิช ได้ระบุว่าการจัดการความรู้สามารถใช้เป็นเครื่องมือเพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการ ได้แก่ 1) บรรลุเป้าหมายของงาน 2) บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน 3) บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรเรียนรู้ 4) บรรลุความเป็นชุมชนเป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทร

ระหว่างกันในที่ทำงาน (สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม, 2551) Davenport and Prusak (1998) กล่าวว่า ปัจจัยชี้วัดการจัดการความรู้ประกอบด้วย 1) ความรู้และทักษะ ได้แก่ ความรู้และทักษะของทีมงาน 2) การให้รางวัล เป็นการสร้างแรงจูงใจแก่พนักงานจากการถ่ายโอนความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน 3) วัฒนธรรมและการสื่อสารในสำนักงานบัญชีด้วยกัน เป็นวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันระหว่างพนักงานบัญชีด้วยกัน ผู้บริหารควรสร้างวัฒนธรรมดังกล่าวจนเกิดความเคยชิน และ 4) ด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร

### 2.2.1 ความหมายองค์การแห่งการเรียนรู้

การแข่งขัน และการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ส่งผลให้องค์การมีความพยายามที่จะพัฒนาตนเอง เพื่อความอยู่รอดในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น การมีองค์การแห่งการเรียนรู้ จะทำให้องค์การ และ บุคลากร มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล ซึ่งมีนักวิจัย หลายท่านมีการเสนอความหมายและแนวคิดด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ ดังนี้

Senge (2533) กล่าวว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์การที่พนักงานสามารถขยายขีดความสามารถในการสร้างสรรค์ผลงานได้อย่างต่อเนื่อง และเป็นองค์การที่ส่งเสริมให้พนักงานมีการคิดสร้างสรรค์ ขยายขอบเขตและสมรรถนะขององค์การและพนักงานเรียนรู้วิธีที่ต้องเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

Kim (2536) กล่าวว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ เป็นการเพิ่มความสามารถขององค์การให้มีประสิทธิผล และเป็นกระบวนการที่มุ่งสร้างองค์ความรู้และนำมาปฏิบัติในองค์การ เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานในองค์การ

Marsick and Watkins (2537) กล่าวว่า องค์การแห่งการเรียนรู้หมายถึงองค์การที่ส่งเสริมให้พนักงานสร้างความเป็นเลิศให้กับองค์การ ใช้วิธีในการเรียนรู้กระบวนการเชิงยุทธศาสตร์อย่างต่อเนื่อง และปรับใช้ให้เข้ากับการทำงาน มีการให้อำนาจกับพนักงานเพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือและการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม

วรารัตน์ เขียวโพรี (2542) กล่าวว่า องค์การแห่งการเรียนรู้หมายถึงองค์การที่มีรูปแบบการบริหารงานเน้นการพัฒนาภาวะผู้นำในองค์การควบคู่กับการเรียนรู้ร่วมกัน ส่งผลให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ระหว่างกัน เพื่อสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เหนือกว่าคู่แข่งและเกิดการพัฒนาความสามารถขององค์การในอนาคต

พจน์ สะเพียรชัย (2546) กล่าวว่า องค์การแห่งการเรียนรู้หมายถึงองค์การที่ทุกคนต้องเรียนรู้ร่วมกัน และพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องโดยการแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้และการใช้ความรู้ เพื่อความสำเร็จขององค์การ มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อก่อให้เกิดการเรียนรู้และผลิตผลงานได้มากที่สุด

Jeong (2547) กล่าวว่า องค์การแห่งการเรียนรู้หมายถึงองค์การที่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงความรู้ขององค์การ (Organizational Knowledge) หรือความรู้ความเข้าใจองค์การ (Organizational Cognition) และพฤติกรรมขององค์การ (Organizational Behavior) ในทางที่ดีขึ้น โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ขององค์การ (Organizational Learning)

วรภัทร์ ภูเจริญ (2549) กล่าวว่า การทำองค์การให้เป็นอมตะหรือยั่งยืน การทำ learning organization คือการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์การให้คนในองค์การเกิดการใฝ่รู้ รั้บรู้ เรียนรู้ ในทางที่จะช่วยพัฒนาตนเอง ครอบครัว องค์การ ชุมชน และชุมชนโลก

เกศรา รักษาติ (2549) กล่าวว่า องค์การแห่งการเรียนรู้หมายถึงองค์การที่มุ่งเน้นในการปรับปรุงและพัฒนาขีดความสามารถในการสร้างผลงานที่ดีให้กับองค์การอย่างต่อเนื่อง

กรพินธุ์ ศรีสุภา (2550) กล่าวว่า องค์การแห่งการเรียนรู้หมายถึงองค์การที่มีพนักงานมีที่เพิ่มขีดความสามารถอย่างต่อเนื่อง ในระดับบุคคล กลุ่มและองค์การ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่แต่ละคนตั้งไว้ รวมทั้งเป็นองค์การส่งเสริมเรียนรู้กันแบบเป็นทีม ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและเกิดการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง

สมนึก ศรีปริวาทีน (2552) กล่าวว่า องค์การแห่งการเรียนรู้หมายถึงองค์การที่สามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน มีการพัฒนาตนเองได้อย่างเป็นองค์รวม สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกตลอดเวลา นำไปสู่ความสำเร็จขององค์การ องค์การส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ในทุกระดับ พร้อมเผชิญความท้าทายของปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พิชิต เทพวรรณ (2554) กล่าวว่า องค์การที่มีการสร้างฐานความรู้ (knowledge-based) และทรัพย์สินทางปัญญา (intellectual capitals) เพื่อนำมาใช้พัฒนาการทำงานในรูปแบบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และเป็นองค์การที่มีการขยายขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้อย่างเป็นทีมและต่อเนื่อง รวมทั้งมีการสร้าง สรรหา ถ่ายโอนความรู้และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม อันเป็นผลมาจากความรู้ใหม่ ๆ

#### 2.2.2 ความหมายของการจัดการความรู้

วรภัทร์ ภูเจริญ (2549) กล่าวว่า องค์การต้องมีการจัดการความรู้ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของการตัดสินใจในองค์การ และเพื่อสร้างนวัตกรรม การจัดการความรู้ในแนวคิดนี้เน้นทั้งด้านการจัดการกับสาระและการสร้างการแลกเปลี่ยนไหลเวียนของความรู้ ดังนั้น จะให้ความสำคัญกับการจัดการในลักษณะ context และ narrative มากกว่า content management

สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) (2549) กล่าวว่า การจัดการให้รับรู้ความเป็นจริง สร้างความรู้สังเคราะห์ความรู้ให้เหมาะกับการใช้งาน นำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติ เรียนรู้ และสร้างความรู้จากการปฏิบัติ และเอาผลการประเมินมาสู่การเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อยกระดับปัญญาของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เอาปัญญายกระดับกลับไปใช้ในการปฏิบัติอีก

ศจีรัตน์ เมธีสุภาพ (2557) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง การจัดการให้รับรู้ความเป็นจริง สร้างความรู้สังเคราะห์ความรู้ให้เหมาะกับการใช้งาน นำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติเรียนรู้และสร้างความรู้จากการปฏิบัติ และเอาผลการประเมินมาสู่การเรียนรู้ร่วมกัน

Nonaka and Takeuchi (อ้างถึงใน พิชิต เทพวรรณ, 2554, หน้า 184) กล่าวว่า การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ที่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง โดยมีการนำเอาความรู้ที่ได้ไปเผยแพร่ และ/หรือนำไปเป็นส่วนประกอบที่สำคัญ ในการผลิตสินค้าหรือบริการรวมทั้งเทคโนโลยี และระบบที่นำมาใช้ในการบริหารองค์การใหม่ ๆ

Gupta, Lyer, and Aronson (อ้างถึงใน พิชิต เทพวรรณ, 2554, หน้า 184) กล่าวว่า การจัดการความรู้ เป็นพื้นฐานการจัดการในความรู้และทรัพย์สินทางปัญญาขององค์การที่สามารถเพิ่มระดับของการปฏิบัติงานให้สามารถเข้ากับสภาวะต่าง ๆ ได้

Turban, Mclean, and Wetherbe (อ้างถึงใน พิชิตเทพวรรณ, 2554, หน้า184) กล่าวว่า การจัดการความรู้ คือ กระบวนการที่ช่วยให้องค์กรสามารถระบุคัดเลือก จัดระบบ เผยแพร่ และถ่ายโอนสารสนเทศและความชำนาญที่สำคัญซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความจำองค์การที่มีอยู่ในรูปแบบที่ไม่มีโครงสร้างที่ชัดเจน

จากการศึกษาผู้วิจัยขอสรุป การจัดการความรู้ หมายถึง องค์การที่มีการจัดการความรู้และพนักงานทุกคนในองค์การมีการเรียนรู้และสามารถพัฒนาและเพิ่มทักษะในการทำงาน รวมทั้งมีการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในและภายนอกขององค์การเพื่อการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน รวมทั้งเป็นแนวทางในการทำงานเพื่อพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง โดยมีการคิดสร้างสรรค์ สร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้มีมากยิ่งขึ้น

### 2.2.3 องค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้

McGill and Slocum (2537) กล่าวถึง องค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้จากแนวคิด The Smarter Organization ได้แก่

1. การเปิดเผยของสมาชิกในองค์การอย่างตรงไปตรงมา (Openness) ในระดับบุคคล ต้องยอมรับขีดจำกัดด้านความรู้ ประสบการณ์ของตนเองว่ามีเพียงใด ยอมรับฟังความคิดเห็น ความสำเร็จของผู้อื่นและต้องสะสมประสบการณ์อย่างสม่ำเสมอ

2. การคิดอย่างเป็นระบบ (Systemic thinking) เป็นแบบระบบและองค์รวม หาสาเหตุของปัญหาและแนวทางแก้ไขเพื่อให้องค์การอยู่รอดได้ในอนาคต

3. การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) ต้องริเริ่มด้วยตนเอง มีความยืดหยุ่น เริ่มจากระดับบุคคล ทีมและองค์การ

4. การรับรู้ความสามารถของบุคคล (Personal efficacy) ต้องมีการรับรู้ความรู้ วิเคราะห์ มีการเรียนรู้แนวคิดและพฤติกรรมที่เป็นสาเหตุของปัญหา สามารถเรียนรู้ความสำเร็จจากการรับรู้

5. การเข้าใจความรู้สึก (Empathy) การเป็นหนึ่งเดียวกันและไปในทิศทางเดียวกัน ระหว่างพนักงานในทุกระดับ เพื่อการพัฒนาขององค์การ

Pedler (2540) กล่าวถึง ลักษณะองค์ประกอบที่สำคัญขององค์การแห่งการเรียนรู้ ได้แก่

1. ด้านกลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง องค์การต้องมีการกำหนดกลยุทธ์การเรียนรู้และการกำหนดนโยบายแบบมีส่วนร่วม แบ่งเป็น กลยุทธ์การเรียนรู้และกำหนดนโยบายแบบมีส่วนร่วม

2. ด้านการมองภายในองค์การ (Looking in) หมายถึง องค์การมีการให้ข้อมูลข่าวสาร การควบคุม การจัดระบบที่มีความยืดหยุ่นและการแลกเปลี่ยนภายในองค์การ

3. ด้านโครงสร้างองค์การ (Enabling structures) หมายถึง การจัดองค์การให้เป็นแบบกระจายอำนาจ จะทำให้พนักงานและองค์การเกิดการพัฒนา ส่งเสริมให้พนักงานมีการเรียนรู้จากการทำงานร่วมกัน สามารถแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดความรู้ ความคิด ประสบการณ์ให้กันได้อย่างสะดวก เป็นลักษณะองค์การแนวราบ

4. ด้านการมองภายนอกองค์การ (Looking out) หมายถึง องค์การให้พนักงานเป็นผู้วิเคราะห์สภาพแวดล้อม และมีการเรียนรู้ระหว่างองค์การ

5. ด้านโอกาสในการเรียนรู้ (Learning opportunity) หมายถึง องค์การที่ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้และให้โอกาสการพัฒนาตนเองของทุกคนในองค์การ

Senge (2549) กล่าวถึง องค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้เกิดองค์การแห่งการเรียนรู้ ได้แก่

1. ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ (Personal Mastery) เป็นบุคลิกภาพของบุคคลในองค์การที่มีความสนใจใฝ่รู้ เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง ทำให้มีความรอบรู้และมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองให้ไปถึงเป้าหมาย
2. ด้านรูปแบบวิธีคิด (Mental Models) เป็นแบบแผนวิธีการคิดของบุคคลที่ใช้สติ มีความหนักแน่นมีเหตุผล มีมุมมองที่เปิดกว้างต่อสิ่งต่างๆ หรือเรื่องราวต่างๆ ของบุคคลในองค์การที่ปฏิบัติจนเป็นวัฒนธรรมขององค์การ
3. ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision) การกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกันของคนในองค์การเป็นความมุ่งหวังของทุกองค์การที่ต้องการทำให้เกิดเป็นรูปธรรม เพราะทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการขับเคลื่อนองค์การไปสู่เป้าหมาย
4. ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning) เป็นกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของทีม บนพื้นฐานของความรอบรู้ของบุคคล เพื่อสร้างสรรค์ผลงาน จากวิสัยทัศน์ร่วมขององค์การ
5. ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ (Systems Thinking) เป็นความสามารถของบุคคล ในการเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่างๆ ที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบ ทั้งภาพรวมและรายละเอียดของส่วนประกอบย่อยๆ ซึ่งความคิดเชิงระบบนี้สามารถแก้ไขปัญหาที่สลับซับซ้อนต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

### 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม

การศึกษาเรื่องนวัตกรรม (Innovation) ได้มีการศึกษา และกล่าวถึงมาเป็นระยะเวลาที่นานแล้ว แต่การให้คำนิยามหรือความหมายของนวัตกรรม และความเข้าใจก็ยังคงมีความแตกต่างกันทั้งทางด้านมุมมอง และภูมิหลังของนักวิชาการแต่ละคน ซึ่งก็ไม่สามารถกำหนดคำนิยามให้เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป (Gopalakrishnan & Bierly, 1997) สำหรับรากศัพท์ของคำว่า นวัตกรรม (Innovation) นั้นมาจากภาษา ลาดินคำว่า “Innovare” แปลว่า “ทำสิ่งใหม่ขึ้นมา” (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, 2550)

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (2549) เป็นหน่วยงาน ที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนให้การส่งเสริม และพัฒนานวัตกรรมของประเทศ ได้กำหนดความหมายของนวัตกรรมไว้ว่า นวัตกรรม คือ “สิ่งใหม่ที่เกิดจากการใช้ความรู้ และความคิดสร้างสรรค์ที่มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม” จากการให้ความหมายของนวัตกรรมดังที่ได้กล่าวข้างต้น จะพบว่ามีความสำคัญที่มีความหมายแตกต่างจากคำว่า “Invention” ก็คือ ประเด็นในส่วนของการแสวงหาผลประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ และสังคม เนื่องจากคำว่า Invention ที่แปลว่า สิ่งประดิษฐ์ หรือประดิษฐ์กรรม มีความหมายเพียงการทำให้ความคิดใหม่เป็นความจริงขึ้นมา และสามารถจับต้องได้ (พันธุอาจ ชัยรัตน์, 2547 ; Smith, 2006)

จากการสำรวจของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่ได้ทำการสำรวจผู้บริหารระดับ สูงขององค์การที่มีนวัตกรรม โดยสรุปพบว่า ผู้บริหารระดับสูงมีความเชื่อมั่นว่า นวัตกรรมจะนำไปสู่การสร้างความมั่นคง ทางการตลาด หรือการสร้างตลาดใหม่ รวมทั้งบริษัทต่างๆ ก็ จะเห็นความสำคัญต่อการลงทุนและการพัฒนานวัตกรรม อย่างต่อเนื่อง (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, 2550)



นวัตกรรม (Innovation) เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน กล่าวคือ ความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดนวัตกรรม หรือสิ่งที่ผู้บริหารทำเพื่อส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานและทีมงานจะช่วยส่งเสริมนวัตกรรมเป็นที่มาของความได้เปรียบในการแข่งขัน (ศจีรัตน์ เมธีสุภาพ, 2557)

Drucker (1985, 1993) กล่าวถึง นวัตกรรมเป็นเครื่องมือที่สำคัญของผู้ประกอบการในการ สร้างศักยภาพ การแข่งขันในเชิงธุรกิจ และความมั่งคั่ง โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่หรือสร้างขึ้นใหม่ รวมทั้งเป็นการพัฒนาขึ้นจากความรู้ใหม่

Barney (1991) กล่าวว่า การสร้างนวัตกรรมเป็นที่มาของความได้เปรียบในการแข่งขันของ องค์กรนั้น เกิดจากองค์กรสามารถสร้างความได้เปรียบโดยครอบครองความสามารถและทรัพยากรที่ ไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ ไม่สามารถทดแทนได้

Rogers (1995) กล่าวว่า นวัตกรรม คือ ความคิด หรือสิ่งของที่เป็นสิ่งใหม่สำหรับบุคคล หรือ หน่วยงานต่างๆ ที่นำไปใช้

Utterback (1971, 1994, 2004) กล่าวว่า นวัตกรรม เป็นสิ่งที่ต่อยอดของสิ่งประดิษฐ์ ให้ เข้าถึงและเป็นที่ยอมรับของตลาดในลักษณะของผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือเป็นกระบวนการใหม่ ที่มีการ พัฒนาขึ้นมาใช้เป็นครั้งแรก และทำให้เกิดประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ

Perez-Bustamante (1999) กล่าวว่า นวัตกรรม เป็นเรื่องของกระบวนการแสวงหา ดำเนินงาน จัดเก็บ ตลอดจน ใช้ประโยชน์จากข้อมูลในด้านการสร้างความรู้ การวิจัยและพัฒนา การ ผลิต การพาณิชย์ และการอยู่รอดของธุรกิจ

Herkema (2003) กล่าวว่า นวัตกรรม เป็นการใช้ความคิด หรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นใหม่ใน องค์กร และนวัตกรรมสามารถเป็นได้ทั้งผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่ หรือเทคโนโลยีใหม่ ซึ่งอาจจะ เกิดจากการเปลี่ยนแปลงในลักษณะเฉียบพลันหรือค่อยเป็นค่อยไป

วีรภา คำสนธิ (2551: 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง การ สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ กระบวนการทำงาน รูปแบบธุรกิจที่สามารถใช้ประโยชน์ ซึ่ง สิ่งใหม่อาจยังไม่เคยมีใครทำมาก่อน หรือเป็นสิ่งใหม่ที่มีการทำแล้ว แต่องค์กรยังไม่เคยทำ โดยใช้ ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ เทคโนโลยี และการจัดการ มาผนวกกับการส่งเสริมวัฒนธรรม นวัตกรรม เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สัมฤทธิ์ผลและเป็นประโยชน์

กาญจนา สุคันธสิริกุล (2554) กล่าวถึง นวัตกรรมหมายถึงการปฏิบัติหรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ที่ไม่ เคยมีใช้มาก่อนหรือเป็นการพัฒนาดัดแปลงจากสิ่งเดิมให้ทันสมัยและใช้ได้ผลยิ่งขึ้น การนำนวัตกรรม มาช่วยในการทำงานส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นและมีประโยชน์เชิงเศรษฐกิจ และสังคม

นพดล เหลืองภิรมย์ (2557: 34) ได้ให้ความหมายไว้ว่า นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง สิ่ง ใหม่ที่เกิดจากการใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ที่มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม

วารุณี กุศลรัตนาวิจิตรา (2560) จากผลการศึกษาพบว่า นวัตกรรมทางธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทบริการ ทางด้านภาวะผู้นำมีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร ซึ่ง แสดงให้เห็นว่าผู้บริหาร ควรมีการศึกษาข้อมูลอย่างลึกซึ้ง รอบคอบ โดยเรียนรู้ทั้งจากองค์ความรู้และ

ประสบการณ์ที่สั่งสมมา เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เป็นนวัตกรรมที่สร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่ม ผู้บริหารมีการเฝ้าสังเกต แนวโน้มใหม่ๆที่เกิดขึ้นในสังคมอยู่ตลอดเวลา

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีนักวิจัยได้กล่าวถึงความหมายของนวัตกรรมไว้หลายท่าน ซึ่งจากงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า นวัตกรรม หมายถึง องค์การที่มีการนำความรู้ ทักษะ และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ กับความสามารถทางด้านการบริหารจัดการขององค์การ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางการเป็นธุรกิจแห่งนวัตกรรม ซึ่งสามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค

ประเภทของนวัตกรรม

Henry W. Chesbrough (2003) กล่าวถึง การแบ่งประเภทนวัตกรรม 2 ประเภท คือ

1. นวัตกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไป (Incremental Innovation) เป็นนวัตกรรมที่เป็นส่วนเพิ่มจะใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีหรือสิ่งที่มีอยู่แล้ว โดยทำให้ดีขึ้นหรือสร้างสิ่งใหม่ให้ดียิ่งกว่าเดิม

2. นวัตกรรมที่สร้างการเปลี่ยนแปลงโดยสิ้นเชิง (Radical Innovation) เป็นนวัตกรรมที่เป็นสิ่งใหม่ไม่เคยมีมาก่อน เป็นนวัตกรรมที่สร้างการเปลี่ยนแปลงโดยสิ้นเชิงจะนำมาแทนที่เทคโนโลยีเดิม

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (2549) แบ่งประเภทนวัตกรรมตามวัตถุประสงค์การใช้งาน ตามประเภทสรุปได้ดังนี้

1. นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) เป็นผลิตภัณฑ์ที่ถูกผลิตขึ้นในเชิงพาณิชย์ที่ ได้มีการปรับปรุง หรือเป็นสิ่งใหม่ในตลาด การสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์จึงจำเป็นต้องมีการคิดค้นและพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อเสนอคุณค่าให้กับลูกค้าซึ่งต้องอาศัยองค์ประกอบที่สำคัญคือ การพัฒนาคุณสมบัติ และลักษณะของผลิตภัณฑ์ ในการออกแบบต้องคำนึงถึงประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์แบ่งได้ 2 แบบคือ 1) ผลิตภัณฑ์ที่สามารถจับต้องได้ (Tangible Product) หรือสินค้าทั่วไป (Goods) 2) ผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Product) หรือการบริการ (Service)

2. นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) เป็นการเปลี่ยนแนวทาง หรือวิธีการผลิตสินค้าหรือการให้บริการในรูปแบบที่แตกต่างออกไปจากเดิมด้วยการพัฒนาสร้างสรรค์กระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งต้องอาศัยความรู้ทางเทคโนโลยีตลอดจนความรู้กระบวนการ และเทคนิคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการประยุกต์ใช้แนวคิด วิธีการหรือกระบวนการใหม่ ๆ ที่ส่งผลให้กระบวนการผลิต และการทำงานโดยรวมให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลยิ่งขึ้น

3. นวัตกรรมการจัดการ (Management Innovation) การสร้างนวัตกรรมทางการจัดการ นั้น องค์การจะต้องใช้ความรู้ทางด้านการบริหารจัดการมาปรับปรุงระบบโครงสร้างเดิมขององค์การ ซึ่งรูปแบบการบริหารจะเป็นไปในลักษณะการมีส่วนร่วมของพนักงานซึ่งจะทำให้เกิดความคิดเห็น ใหม่ ๆ และความคิดสร้างสรรค์ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสามารถสร้างรายได้ให้แก่ องค์การ และนำไปสู่ผลกำไรให้แก่องค์การได้ เช่น การบริหารขององค์การในลักษณะที่เป็นงานประจำ กับสายการบังคับบัญชาที่เป็นแบบโครงการ

4. นวัตกรรมบริการ (Service Innovation) จะเกี่ยวข้องกับการนำเสนอบริการใหม่ที่ เกิดจากการสร้างขึ้นใหม่หรือปรับปรุงสิ่งเดิม เช่น การปรับปรุงลักษณะการทำงานเทคโนโลยีการใช้ งาน หรือด้านอื่น ๆ

5. นวัตกรรมรูปแบบธุรกิจ (Business Model Innovation) จะเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงแนวทางการดำเนินทำธุรกิจที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้เกิดขึ้น

6. นวัตกรรมการตลาด (Marketing Innovation) คือการพัฒนาตลาดใหม่ที่มีการปรับปรุงวิธีการในการออกแบบผลิตภัณฑ์หรือบรรจุภัณฑ์ไปรษณีย์หรือราคา

7. นวัตกรรมองค์กร (Organizational Innovation) คือการสร้างการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างธุรกิจการปฏิบัติการตัวแบบ และอาจรวมถึงกระบวนการการตลาดและรูปแบบธุรกิจเป็นนวัตกรรมที่เน้นการเพิ่มขีดความสามารถในการจัดการและบริหารองค์กร ซึ่งจะต้องใช้ความรู้ความสามารถในด้านการบริการจัดการมาปรับปรุงการบริหารภายในองค์กร

รักษ์ วรกิจโกตาทร (2547) ได้กล่าวถึง ประเภทของนวัตกรรมดังนี้

1. นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) เป็นการเปลี่ยนแนวทาง หรือบริการ ให้การบริการในรูปแบบที่แตกต่างออกไปจากเดิม ซึ่งนวัตกรรมกระบวนการขึ้นอยู่กับความสามารถในการปรับเปลี่ยนองค์กรในทุก ๆ ฝ่ายของห่วงโซ่อุปทานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่สูงขึ้น เพื่อให้องค์กรนั้น ๆ มีได้เปรียบทางการแข่งขัน ลำดับชั้นของนวัตกรรมกระบวนการมีดังนี้

1.1 นวัตกรรมในลักษณะค่อยเป็นค่อยไป การปรับปรุงระบบให้มีลักษณะสูงชันที่ละเล็กละน้อย ซึ่งอาจจะพบเห็นได้บ่อยครั้งกว่านวัตกรรมกระบวนการในลักษณะอื่น ๆ

1.2 นวัตกรรมในลักษณะลำดับขั้น เป็นการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการผลิตที่มี ผลต่อรูปแบบผลิตภัณฑ์ แต่ยังคงยึดรูปแบบ รวมทั้งแนวคิดของกรรมวิธีผลิตเดิม

1.3 นวัตกรรมในลักษณะเฉียบพลัน เป็นการเปลี่ยนแปลงกรรมวิธีและแนวคิดในการผลิตอย่างสิ้นเชิง และ

1.4 นวัตกรรมในลักษณะที่มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการผลิตโดยสิ้นเชิง นวัตกรรมกระบวนการชนิดนี้มักจะพบได้ในแต่ละช่วงของการเปลี่ยนแปลงยุคอุตสาหกรรม

2. นวัตกรรมการบริหารจัดการ (Managerial Innovation) หมายถึง กระบวนการในการคิดค้น และปรับใช้แนวคิดใหม่ๆ ให้สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรนั้น ๆ นวัตกรรมบริหารจัดการจึงเป็นการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กรทั้งในด้านแนวคิดพื้นฐาน และวิธีการในการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมีวัตถุประสงค์หลักได้แก่ ผลประโยชน์ในเชิงกลยุทธ์ เชิงการตลาด และผลประโยชน์ในเชิงปฏิบัติการ

กรีติ ยศยิ่งยง (2552) แบ่งประเภทของนวัตกรรมออกเป็น 6 ประเภท ดังนี้

1. นวัตกรรมทางธุรกิจขององค์กร (Business Innovation) เป็นการปรับเพิ่มการดำเนินธุรกิจขององค์กร เพื่อเป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าในบริษัทโลกาภิวัตน์ ความต้องการ ความพึงพอใจของลูกค้า ความอยู่รอด และความสามารถเชิงการแข่งขันขององค์กร

2. นวัตกรรมทางยุทธศาสตร์ขององค์กร (Strategy Innovation) เป็นการเปลี่ยนแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ความเชื่อ เป้าหมาย และการปรับระบบโครงสร้างองค์กร เพื่อใช้ในการกำหนด ทิศทางหลักของการทำธุรกิจขององค์กรใหม่ รวมถึงผลักดันธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน

3. นวัตกรรมทางทุนมนุษย์ (People Innovation) เป็นการพัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ทักษะที่เหมาะสม และเอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทต่างๆภายใต้กระบวนการนวัตกรรม

4. นวัตกรรมทางกระบวนการ (Process Innovation) เป็นการพัฒนาวิธีการผลิตหรือการปฏิบัติที่แตกต่างไปจากเดิม ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น รวมถึงต้นทุนการผลิตลดลง นวัตกรรมทางกระบวนการประกอบด้วยนวัตกรรมกระบวนการทางเทคโนโลยี และนวัตกรรมกระบวนการทางองค์กร

5. นวัตกรรมทางสินค้าและบริการ (Product/Service Innovation) เป็นการสร้างสินค้าและบริการใหม่ หรือพัฒนา ปรับปรุงสินค้าที่มีอยู่ และรวมสินค้าที่มีอยู่เข้าไปในสินค้าใหม่เพื่อเสนอคุณค่าให้แก่ลูกค้า และประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ โดยคำนึงถึงกระบวนการจัดการห่วงโซ่คุณค่าที่เกิดขึ้นกับทุกหน่วยงานที่จะส่งผลในเชิงพาณิชย์ได้

6. นวัตกรรมทางการตลาด (Marketing Innovation) เป็นการพัฒนาวิธีการทำการตลาดในรูปแบบใหม่ที่มีความสำคัญกับบรรพบุรุษ ช่องทางการจัดจำหน่าย การสื่อสารการตลาด และการส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการให้กับลูกค้า การประเมินและการทำนายความต้องการของผู้บริโภค

Exton & Totterdill (2009) กล่าวว่า นวัตกรรมมีลักษณะดังนี้

1. นวัตกรรมใหม่อย่างสิ้นเชิง หมายถึง ขบวนการเสนอสิ่งใหม่ที่ใหม่อย่างแท้จริง สู้งคม โดยการเปลี่ยนแปลงค่านิยม ความเชื่อเดิม ตลอดจนระบบคุณค่าของสังคม อย่างสิ้นเชิง ตัวอย่างเช่น อินเทอร์เน็ต จัดว่าเป็นนวัตกรรมหนึ่งในยุคโลกข้อมูลข่าวสาร การนำเสนอระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้ค่านิยมเดิมที่เชื่อว่า โลกข้อมูลข่าวสารจำกัดอยู่ในวงเฉพาะทั้งในด้านเวลา และ สถานที่นั้น เปลี่ยนไป อินเทอร์เน็ตเปิดโอกาส ให้ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลไร้ขีดจำกัด ทั้งในด้านของเวลา และ ระยะทาง การเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้ ทำให้ระบบคุณค่าของข้อมูลข่าวสารเปลี่ยนแปลงไป

2. นวัตกรรม ที่มีลักษณะค่อยเป็นค่อยไป เป็น ขบวนการการค้นพบ หรือ คิดค้นสิ่งใหม่โดยการประยุกต์ ใช้แนวคิดใหม่ หรือ ความรู้ใหม่ ที่มีลักษณะต่อเนื่องไม่สิ้นสุด โดยการประยุกต์ใช้แนวคิดใหม่ หรือความรู้ใหม่ ของมนุษย์ และการคิดค้น เทคนิค หรือ เทคโนโลยีใหม่ นวัตกรรมที่มีลักษณะค่อยเป็นค่อยไป จึงมีลักษณะของการสะสมการเรียนรู้อยู่ในบริบทของสังคมหนึ่ง ในปัจจุบันสังคมได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก เพราะผลของขบวนการโลกาภิวัตน์ ทำให้สังคมมีลักษณะไร้ขอบเขต เป็นสังคมของชาวโลกที่มีความหลากหลายทางด้านสังคมวัฒนธรรมและการเมือง ส่งผลให้นวัตกรรม มีแนวโน้มที่จะเป็น ขบวนการค้นพบใหม่อย่างต่อเนื่องในระดับนานาชาติ มากกว่า ที่จะป็นนวัตกรรมใหม่โดยสิ้นเชิง สำหรับสังคมหนึ่ง ๆ

Timmerman (2009) กล่าวว่า องค์กรที่มีนวัตกรรมต้องมียุคประกอบดังนี้

1. การใช้เครื่องมือใหม่ๆ ในการบริการ เป็นการพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้ สถานที่ และสภาพแวดล้อม ให้มีความเหมาะสมต่อการให้บริการที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ทำให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจมากขึ้น

2. รูปแบบการบริการใหม่ๆ เป็นการพัฒนาคูลากรผู้ให้บริการ ให้เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ มีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ มีมิตรไมตรีสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี มีความสุภาพ มีความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ และให้บริการด้วยความเสมอภาค

3. กระบวนการใหม่ๆ ในการให้บริการ เป็นการพัฒนาระบบการบริการให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว การให้บริการแบบครบวงจรทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มี

ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการบริการในด้านต่างๆ เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมต่อไป

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน

Hu (1995 cited in Fahy, 2000:96) และ Kay (1993 cited in Fahy, 2000:96) ได้กล่าวว่า ความได้เปรียบในการแข่งขัน หมายถึง กระบวนการความคิดที่มีความสัมพันธ์กันระหว่างความได้เปรียบของธุรกิจที่มีเหนือกว่าธุรกิจคู่แข่ง กลุ่มคู่แข่ง หรือ กลุ่มกลยุทธ์ หรืออุตสาหกรรมทั้งหมดในตลาดหนึ่งๆ ทั้งนี้ ธุรกิจใดธุรกิจหนึ่งอาจมีความได้เปรียบเหนือกว่าธุรกิจในหลายๆ ด้านก็ได้ ความสามารถในการบริการจัดส่งลูกค้า รวมทั้ง สถานที่ของความได้เปรียบอยู่ในตลาดสินค้าและ ตำแหน่งของความได้เปรียบก็เน้นในส่วนของความแตกต่างและต้นทุนที่ต่ำกว่า

Barney (1991:101) และ Grant (1991:116) ได้กำหนดคำนิยามเกี่ยวกับความได้เปรียบอย่างยั่งยืนในทิศทางเดียวกันด้วย โดยได้แสดงไว้ว่า ธุรกิจจะสามารถมีความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน ขึ้นอยู่กับการที่ธุรกิจจะสร้างโอกาสให้เกิดขึ้น และสามารถขยายโอกาสทำซ้ำ ทั้งนี้ การที่ธุรกิจจะบรรลุเป้าหมายในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน (Sustained Competitive Advantage: SCA) จะถูกคาดหวังไปสู่ความสามารถที่โดดเด่น โดยสามารถวัดได้จาก ส่วนแบ่งตลาด และความสามารถในการทำกำไร

Porter (2005) ได้ให้แนวคิดไว้ว่าในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน เพื่อให้ธุรกิจอยู่ในตำแหน่งที่เหนือกว่าคู่แข่ง ซึ่งต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง มีความสอดคล้องกับทรัพยากรและความพร้อมของธุรกิจ โดยกลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ทั้ง 3 กลยุทธ์ ได้แก่

1. การเป็นผู้นำด้านต้นทุน (Cost Leadership) เป็นการให้ผลประโยชน์ที่เท่าเทียมกัน กับคู่แข่ง ในขณะที่มีต้นทุนที่ต่ำกว่า แต่การลดต้นทุนยังมีความเสี่ยงแอบแฝงอยู่ด้วย เช่น ความล้าสมัย ในกระบวนการผลิตหรือนวัตกรรมหรือการบริการและกระจายสินค้า ซึ่งคู่แข่งอาจมีการพัฒนาให้ทันสมัยกว่า หรือการลดต้นทุนมากเกินไป อาจทำให้เกิดต้นทุนในการสร้างการรับรู้ของลูกค้ามากขึ้น สุดท้ายเกิดการเลียนแบบ เนื่องจากกำไรของธุรกิจเท่ากับราคาขาย-ต้นทุนขาย ดังนั้นหากต้องการ ให้มีกำไรสูงขึ้นมีสองวิธีคือ การเพิ่มราคาขายและ/หรือลดต้นทุนขาย องค์กรที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่จะเลือกใช้วิธีการลดต้นทุนมากกว่าการเพิ่มราคาขาย ซึ่งเป็นวิธีที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับแนวคิดทางการจัดการคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ

2. การสร้างความแตกต่าง (Differentiate) หมายถึง การสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นในตัวสินค้าและบริการที่นำมาซึ่งความแตกต่างจากคู่แข่งรายอื่น เป็นกลยุทธ์ที่ควรส่งเสริมให้มีการ พัฒนาตลอดเวลา เพราะคุณค่าที่เคยมีในอดีตอาจไม่ได้รับการยอมรับจากผู้บริโภคเมื่อเวลาเปลี่ยนไป อีกเหตุผลหนึ่งเพราะการแข่งขันในตลาดมีสูงมาก ส่วนสินค้าและบริการที่มีอยู่ในตลาดปัจจุบันมีความคล้ายคลึงกันมาก องค์กรจึงต้องสร้างสินค้าและบริการให้แตกต่างจากคู่แข่งเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าสูงสุด

3. การมุ่งเน้นตลาดเฉพาะส่วน (Market Focus) เป็นกลยุทธ์ที่องค์กรเลือกใช้ให้ เหมาะสมกับ ความต้องการของตลาดนั้น ที่มีความแตกต่างในเรื่องความต้องการสินค้า รูปแบบของ ผลิตภัณฑ์ สี สัน คุณภาพ และความคาดหวัง ที่มีความแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง ดังนั้นการดำเนินธุรกิจ โดยใช้ กลยุทธ์ ธุรกิจเดียวกันในทุกตลาด จึงเป็นการดำเนินธุรกิจที่ไม่เหมาะสม Porter (1980) ได้เสนอแนวคิดใน การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน เพื่อเป็นการสร้าง ตำแหน่งทางการตลาดให้กับธุรกิจ ซึ่งอยู่ บนพื้นฐานของทรัพยากรในองค์กร และความสามารถขององค์กร โดยเป็นกลยุทธ์ทั่วไปที่ใช้ในการ แข่งขัน คือ กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน กลยุทธ์การสร้าง ความแตกต่าง และกลยุทธ์การมุ่งตลาด เฉพาะส่วน เนื่องจากกลยุทธ์ทางการแข่งขันมีความสำคัญอย่างยิ่งกับธุรกิจ แต่เนื่องจากในปัจจุบันมี การแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้นทำให้เกิดการแนวคิดแบบเดิมมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพสูงสุด เหนือกว่ากลยุทธ์ขั้นพื้นฐาน ซึ่งพัชสิรี ชมพูกา (2553) กล่าวว่า การจัดการเพื่อเพิ่ม ความได้เปรียบทางการแข่งขัน เพื่อให้กิจการสามารถ เอาชนะคู่แข่งและอยู่รอดได้ องค์กรต้องสร้าง ความได้เปรียบทางการแข่งขันให้เหนือกว่าคู่แข่ง ซึ่ง หมายความว่าองค์กรจะต้องสร้างสรรค์สิ่งที่มี คุณค่าให้กับลูกค้าได้ดีกว่าคู่แข่ง การทำจะทำได้ดีกว่าในสายตาลูกค้า ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความได้เปรียบในเรื่องต้นทุน (Cost. Competitiveness) ในยุคที่ความเจริญก้าวหน้าทาง เทคโนโลยีสารสนเทศก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว ทุกคนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูล หลากหลายได้ง่ายขึ้น ไม่เป็นการยากสำหรับผู้บริโภคที่จะตรวจสอบข้อมูลเปรียบเทียบราคาสินค้า และบริการก่อนตัดสินใจ ซื้อ ธุรกิจใดที่สามารถนำเสนอสินค้าได้ในราคาที่ต่างจึงมีความได้เปรียบทางการแข่งขันมากกว่า ความ ได้เปรียบในแง่ต้นทุน นั้นวิธีการหนึ่งคือ การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์มากที่สุดและมีของเสียหรือ ความเสียหายน้อยที่สุด ซึ่ง ถึงแม้จะเป็นเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ หากธุรกิจไม่มองข้ามแล้วก็สามารถช่วย ประหยัดต้นทุนและสามารถให้ตั้งราคาสินค้าหรือบริการที่ดึงดูดใจลูกค้าได้

2. คุณภาพ (Quality) ปัจจุบันลูกค้ามีความต้องการมากขึ้น ไม่เพียงแต่ต้องการสินค้า และ บริการที่มีราคาถูก แต่ยังต้องการสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ นั่นคือคุณภาพอยู่ที่ความพึงพอใจ ของ ลูกค้า ในอดีตที่ผ่านมามองการควบคุมคุณภาพเกิดขึ้นเมื่อสินค้าผลิตเสร็จเรียบร้อยแล้วและได้รับการ ตรวจสอบข้อมูลตัวเลขดูจำนวนสินค้าที่ชำรุดเสียหายก่อนที่จะถึงมือลูกค้า แต่ในปัจจุบันการควบคุม คุณภาพจะเห็นตั้งแต่ในแนวทาง “ป้องกัน” เพื่อไม่ให้ความเสียหายเกิดขึ้น การใช้แนวคิดของการ พัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ทุกด้านของการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม ไม่ เพียงแต่ธุรกิจที่จะผลิตสินค้า เท่านั้นที่จะให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพ ธุรกิจในส่วนของการบริการก็ เน้นในเรื่องของคุณภาพของการบริการ เช่นกัน เพื่อสร้างความพึงพอใจกับลูกค้า อันจะนำมาซึ่งความเป็น หนึ่งของธุรกิจ

3. นวัตกรรม (Innovation) นวัตกรรมเป็นการคิดสิ่งใหม่ ๆ ขึ้นมาโดยไม่จำเป็นต้องเป็น เพียง สินค้าหรือบริการใหม่เท่านั้น แต่ยังสามารถหมายถึงรวมถึงกระบวนการใหม่ในการทำงาน ในปัจจุบันและ อนาคตองค์กรอาจจำเป็นต้องมีนวัตกรรมเพื่อก่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขัน สร้างความ แตกต่าง เกิดขึ้นในธุรกิจ องค์กรใหญ่หลายองค์กร การที่องค์กรจะได้มาซึ่งนวัตกรรมก็คือ จาก บุคลากรขององค์กรที่มีความคิดสร้างสรรค์ และการทำงานร่วมกันเป็นทีม

4. ความรวดเร็ว (Speed) นอกจากราคาและคุณภาพแล้ว อีกสิ่งหนึ่งที่ลูกค้าต้องการ คือ ความรวดเร็ว ถ้ากำหนดให้ทุกอย่างเท่ากัน ใครที่เร็วกว่าย่อมเป็นผู้ชนะ ไม่ว่าจะเป็นความรวดเร็วในการคิดค้นพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ความเร็วในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาด ความเร็วในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ความรวดเร็วจะสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันเป็นอย่างดี โดยเฉพาะเมื่อธุรกิจเร็วกว่าคู่แข่ง บางธุรกิจใช้ความเร็วเป็นจุดขาย

## 2.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### ทฤษฎีองค์การ (Organization Theory)

ทฤษฎีการบริหารแบบทฤษฎีองค์การสามารถแบ่งเป็นกลุ่มใหญ่ได้ 3 กลุ่ม คือ ทฤษฎีองค์การแบบประเพณีนิยม ทฤษฎีองค์การกึ่งประเพณีนิยม และทฤษฎีองค์การสมัยใหม่

1. ทฤษฎีองค์การแบบประเพณีนิยม (Classical Organization Theory) ลักษณะสำคัญของทฤษฎีถือว่าองค์การเป็นผลที่เกิดจากความคิดที่ใช่เหตุผลเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับการประสานงานระหว่าง หน่วยงาน ทฤษฎีนี้ถือว่า “คน” เป็นเพียงเครื่องมือที่ทำให้้องค์การไปสู่ความสำเร็จและเป็นเพียงเอกบุคคผล ผู้ที่ยึดทฤษฎีนี้เชื่อว่า การคัดเลือก การฝึกอบรม และการแนะนำจะทำให้คนปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง เป็นทฤษฎีตามกฎหมาย อำนาจหน้าที่ที่กำหนดตามกฎหมายมีความเคร่งครัดในระดับสูง ทฤษฎีนี้ แบ่งออกเป็น ทฤษฎีย่อย 2 ทฤษฎี คือ

1.1 ทฤษฎีการจูงใจ ทฤษฎีนี้กล่าวว่า ค่าตอบแทนทางวัตถุสิ่งของมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับการออกแรงทำงาน คนเป็นเพียงเครื่องมือเท่านั้น การให้เงินจึงถือว่าเป็นการจูงใจ และการให้เงินต้องจ่ายตามประมาณงาน

1.2 ทฤษฎีการจัดองค์การอย่างมีระบบ ทฤษฎีนี้ศึกษาสิ่งแวดล้อมทางกายภาพขององค์การแบบเป็นทางการ เน้นการแบ่งงานกันทำคนละส่วน มีการแบ่งสายงาน และการมอบอำนาจอย่างมีระบบ

2. ทฤษฎีกึ่งประเพณีนิยม (Neo-Classical Organization Theory) ทฤษฎีนี้ยังสนใจโครงสร้างตามแบบแผน และการคิดตามหลักเหตุผลบ้าง แต่ศึกษาเพิ่มเติมว่าทำอย่างไรจึงจะบรรลุวัตถุประสงค์หลักได้เร็วขึ้น ทฤษฎีนี้จึงหันมาสนใจคนมากขึ้นเพราะได้มีการพิจารณาว่าการแบ่งงานกันทำ อย่างเด็ดขาดนั้นจะทำให้คนหมดกำลังใจรู้สึกโดดเดี่ยวและต้องทำงานหน้าที่เดียว ซ้ำซาก ไม่สนุกสนาน เพราะไม่มีโอกาสได้ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ทฤษฎีนี้คำนึงผลที่เกิดจากการมอบอำนาจว่า ถ้ามอบอำนาจ มากเกินไปก็ไม่พอใจ ถ้าไม่มอบอำนาจก็จะขัดเคืองใจ ทฤษฎีนี้ยอมรับว่าบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ใน องค์การย่อมมีความขัดแย้งกัน ซึ่งทฤษฎีแรกไม่ยอมรับว่ามีความขัดแย้ง ทฤษฎีนี้เชื่อว่าการแก้ไขความขัดแย้งนั้นควรใช้วิธีประชุมปรึกษาหารือกัน และต้องใช้การสื่อสารที่ดีแต่บางครั้งความขัดแย้งก็ทำให้ เกิดผลดีได้เช่นกัน

ทฤษฎีกึ่งประเพณีนิยมนี้ให้ความสำคัญแก่เป้าหมายมากกว่าวิธีการ ดังนั้นทฤษฎีนี้จึงเสนอให้ ผู้ควบคุมอำนาจเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์การมีอำนาจ มากกว่าผู้ควบคุมอำนาจเกี่ยวกับวิธีการ เช่น คณะกรรมการอำนวยการขององค์การธุรกิจมีอำนาจในการควบคุมนักวิชาการ และนายช่างเทคนิคต่าง ๆ ขององค์การ เป็นต้น

นักทฤษฎีที่ประเพณีนิยมแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกยึดหลักการตามแบบแผน ส่วนกลุ่มหลังซึ่งจะเรียกได้ว่าเป็นทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ เพราะจะให้ความสำคัญแก่คนโดยถือว่าคนมีความสำคัญมากที่สุด แนวคิดของกลุ่มหลังรู้ว่าคนย่อมต้องการสิ่งอื่นอีกหลายอย่างเป็นแรงจูงใจมากกว่าสิ่งตอบแทนทางวัตถุ เช่น การได้พบปะพูดคุยกัน ทฤษฎีนี้จึงเน้นการติดต่อสื่อสาร การมีส่วนร่วมของสมาชิกในองค์การ และการเป็นผู้นำมากกว่าสิ่งอื่น การเริ่มต้นมนุษยสัมพันธ์ คือ ผลการวิจัย Hawthorne หรือที่เรียกว่า Hawthorne Studies (1927-1923) ของ Elton Mayo (1880-1949) ผลสรุปจากการทดสอบพบว่าสิ่งตอบแทนทางวัตถุไม่ได้ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่สิ่งสำคัญที่ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น คือ ปัจจัยทางสังคม ซึ่งอยู่ในลักษณะที่ไม่เป็นทางการ

3. ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ (Modern Organization Theory) เป็นทฤษฎีผสมผสานระหว่างทฤษฎีที่ 1 และทฤษฎีที่ 2 ทฤษฎีนี้เกิดขึ้นเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องของทฤษฎีดังกล่าวเช่น

3.1 ทฤษฎีตามแบบแผนนั้นให้คนงานแบ่งงานกันเด็ดขาด คือทำงานโดยใช้ทักษะเดียว ซ้ำ ๆ เช่น ผลิตวงล้ออย่างเดียว หรือทำเบาะรถยนต์อย่างเดียว ทำให้เกิดความจำเจซ้ำซาก สวนทฤษฎีองค์การตามมนุษยสัมพันธ์ให้มีการหมุนเวียนผลัดเปลี่ยนกันทำงาน ทำให้คนงานได้ทักษะการทำงานหลายทักษะ และมีโอกาสติดสัมพันธ์กัน แต่ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ยอมรับว่าการหมุนเวียนหน้าที่หรือทำงานเป็นกลุ่มก็ยังคงมีความซ้ำซากอยู่นั่นเอง

3.2 ทฤษฎีนี้ยอมรับว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่เป็นสิ่งที่ดีที่ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

3.3 ทฤษฎีนี้เล็งเห็นปัญหาว่า ทำอย่างไรจึงจะทำให้เกิดการผสมผสานระหว่างองค์การเป็นทางการและองค์การไม่เป็นทางการ เนื่องจากองค์การแบบประเพณีนิยมสนใจองค์การเป็นทางการที่เป็นโครงสร้างทั้งหมด (Macro Organization View) แต่ทฤษฎีองค์การที่ประเพณีนิยม หรือทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ สนใจองค์การไม่เป็นทางการ และมุ่งศึกษาเฉพาะส่วนใดส่วนหนึ่ง โดยเฉพาะพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งเป็นระบบย่อย (Micro Analysis) ส่วนทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ใช้ข้อมูลที่ศึกษาในระบบย่อยมาอธิบายระบบใหญ่และนำมาประกอบการตัดสินใจจัดวางตัวบุคคลในองค์การเป็นต้น

3.4 ทฤษฎีนี้ได้ขยายการศึกษาครอบคลุมถึงองค์การอื่น ๆ นอกเหนือจากโรงงาน และได้ศึกษาสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลเหนือองค์การ องค์การต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และเทคโนโลยีต่าง ๆ

### **ทฤษฎี Resource Based View of the Firm (RBV)**

ทฤษฎี RBV มุ่งเน้นความสามารถและทรัพยากรภายในองค์กรที่เป็นสิ่งขับเคลื่อนให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งสิ่งสำคัญของทฤษฎี RBV คือต้องมีลักษณะเฉพาะ มีความเป็นหนึ่งเดียว สินทรัพย์มีคุณค่าในตัวเอง และยากต่อการลอกเลียนแบบ (Barney, 1991) ซึ่งทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์กรมีทั้งทรัพยากรที่มีตัวตนจับต้องได้และความสามารถของบุคคลในองค์กรถือเป็นทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ (กัญธรรณา ดิษฐ์แก้ว, 2558) ของธุรกิจในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของธุรกิจไปสู่ความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน



ในทฤษฎี Resource Based View of the Firm (RBV) เป็นการให้ความสำคัญกับทรัพยากรภายในองค์กร ซึ่ง Barney (1991) ได้กล่าวว่า RBV เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงลักษณะของความสามารถ และ ทรัพยากรขององค์กรที่มีความสำคัญในการเป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดศักยภาพในความสามารถทางการแข่งขัน โดย RBV นั้นจะต้องมีปัจจัยที่สำคัญในส่วนที่เป็นความสามารถและทรัพยากรขององค์กรที่มีความเป็น ลักษณะเฉพาะ, มีความเป็นหนึ่งเดียว, สินทรัพย์นั้นต้องหายาก มีคุณค่าในตัวเอง และยากที่จะลอกเลียนแบบหรือยากที่จะทดแทนเพื่อสร้างความสามารถทางการแข่งขัน โดยเฉพาะทรัพยากรที่มีความเป็นหนึ่งเดียวภายในองค์กรจะสามารถสร้างความสามารถทางการแข่งขันได้ยั่งยืนในระยะยาว (Barney, 1991)

### ทฤษฎีความได้เปรียบเชิงแข่งขัน (The Theory of Competitive Advantage)

Michael E. Porter (1990) ได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาระดับความสามารถทางการแข่งขันของอุตสาหกรรม โดยมีแนวคิดว่าการแข่งขันในการค้าโลก ประเทศทุกประเทศย่อมพยายามเลือกยุทธวิธีที่ดีที่สุดที่จะก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) ในอุตสาหกรรมในประเทศของตน ดังนั้นประเทศจึงจำเป็นต้องประเมินจุดแข็งและจุดอ่อน โอกาส รวมถึงการคุกคามจากประเทศคู่แข่งและภาวะการแข่งขัน (Strength, Weakness, opportunity, and Threat : SWOT) ของอุตสาหกรรมในประเทศของตนและคู่แข่ง เพื่อให้สามารถหาแนวทางปรับตัวให้แข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพในตลาดโลกที่มีการแข่งขันรุนแรงขึ้นทุกขณะ Porter (1998) ได้วิพากษ์แนวคิด เรื่องความได้เปรียบโดยเปรียบเทียบที่เน้นเพียงอุปทานของปัจจัยในประเทศ และต้องการหาคำอธิบายว่า ทำไมอุตสาหกรรมในบางประเทศจึงมีความสามารถในการแข่งขันสูงกว่าประเทศอื่น เพื่อหาเหตุผลว่า ทำไมบางอุตสาหกรรมในบางประเทศจึงประสบความสำเร็จกว่าอุตสาหกรรมเดียวกันในประเทศอื่น และ พบว่าข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน (competitive advantage) ไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติแต่เป็น สิ่งที่สามารถสร้างขึ้นมาได้และเปลี่ยนแปลงได้ทั้งทางบวกและลบ โดยสามารถทำความเข้าใจแนวคิด ดังกล่าวผ่านมุมมองของเศรษฐศาสตร์จุลภาค ส่วนปัจจัยภาค เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าจ้างแรงงาน และ อัตราแลกเปลี่ยน แม้จะมีความสำคัญในการสร้างความสามารถให้เปรียบเทียบกับประเทศ แต่ Porter เชื่อว่า สิ่งสำคัญ กว่าคือ เงื่อนไขและสภาพแวดล้อมภายในประเทศที่เอื้อต่ออุตสาหกรรมของประเทศนั้น Porter จึงได้ สร้างแบบจำลอง Diamond Model ในการวิเคราะห์โดยมีปัจจัยหรือตัวบ่งชี้ (determinants) ข้อได้เปรียบในการแข่งขันที่สำคัญรวม 4 กลุ่มตัวแปร ดังนี้

ก. เงื่อนไขด้านปัจจัยการผลิต (Input/Factor Conditions) รวมถึงปัจจัยด้านทรัพยากรที่เข้าไปมีผลกับวัตถุดิบที่เข้าสู่กลุ่มอุตสาหกรรมนั้น ๆ ซึ่งรวมถึงทรัพยากรมนุษย์ทรัพยากรธรรมชาติ ความสามารถด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานด้านต่าง ๆ เช่น การคมนาคม ด้านสาธารณูปโภคแหล่งเงินทุน ที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท

ข. บริบทด้านการแข่งขันและกลยุทธ์ของธุรกิจ (Context for Firm Strategy and Rivalry Context) รวมถึงบริบทและบรรยากาศของการแข่งขันทางธุรกิจ บริบทของการแข่งขันที่ดีควรมีการเปิดเสรี การแข่งขันไม่ควรเป็นแบบผูกขาด และควรมีการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา

ค. อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องและสนับสนุน (Related and Supporting Industries) หมายถึง การมีอยู่ของธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรม ซึ่งรวมถึง Suppliers และ อุตสาหกรรม อื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

ง. เงื่อนไขด้านอุปสงค์ (Demand Conditions) ได้แก่ ทักษะคน ทัศนคติ ธรรมเนียม และความต้องการ ของ ผู้บริโภคในประเทศต่อสินค้าและบริการของบริษัท ความต้องการของผู้บริโภคมีผลโดยตรงต่อตัว สินค้าและบริการ ความต้องการที่พิถีพิถัน ส่งผลให้บริษัทต้องผลิตสินค้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ รวมถึงความต้องการของผู้บริโภคสามารถกำหนดประสิทธิภาพของบริษัทในประเทศนั้น ๆ ได้

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.6.1 งานวิจัยในประเทศ

จินตนา คุ่มภัย (2553) ได้ศึกษา การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล องค์การ: กรณีศึกษารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย พบว่า รัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลสูง มีวัฒนธรรม องค์การเชิงประสิทธิผล มากกว่ารัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลปานกลางบางวัฒนธรรม ได้แก่ 1) ให้ ความสำคัญแก่ภาวะผู้นำ 2) จัดองค์การสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม และ 3) มีมาตรฐานจริยธรรม และรับผิดชอบต่อสังคม และพบว่า รัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลสูงและปานกลาง มีวัฒนธรรมเชิง ประสิทธิภาพทุกลักษณะมากกว่ารัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลต่ำ ประกอบด้วย 1) มุ่งผลสำเร็จ 2) มุ่งเน้น ลูกค้า 3) สร้างนวัตกรรม 4) ให้ความสำคัญแก่ภาวะผู้นำ 5) จัดองค์การสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม 6) ทำงานเป็นทีม 7) จัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 8) ลดการควบคุม 9) มีมาตรฐาน จริยธรรมและรับผิดชอบต่อสังคม และ 10) มีการจัดการทรัพยากรมนุษย์

พยัต วุฒิมรงค์ (2557) ได้ศึกษา กรอบแนวคิดการพัฒนาความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม องค์การ: การบูรณาการแนวคิดทรัพยากรที่มีคุณค่าเฉพาะขององค์การและองค์การแห่งการเรียนรู้ พบว่า ตัวแปรหลักที่ควรนำมาศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม คือ ปัจจัย ลักษณะสภาพแวดล้อมขององค์การประกอบด้วย 5 ปัจจัยย่อย ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย 4 ปัจจัยย่อย และปัจจัยด้านการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ประกอบด้วย 4 ปัจจัยย่อย ผล การศึกษาครั้งนี้ช่วยให้้องค์การที่ต้องการสร้างความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมได้ตระหนักถึงปัจจัยที่ เกี่ยวข้องและพัฒนาเงื่อนไขที่จำเป็นต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม รวมถึงเข้าใจความเชื่อมโยงระหว่างปัจจัยที่ส่งผล ต่อความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมองค์การเพื่อนำไปสู่การสร้างความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม ของประเทศต่อไป

ศศิรัตน์ เมธีสุภาพ (2557) ได้ศึกษา อิทธิพลของปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีผลต่อการดำเนินงานของ สำนักงานบัญชีไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า 1. ปัจจัย 3 ด้าน คือ การจัดการทรัพยากร มนุษย์ การจัดการความรู้ และความรับผิดชอบต่อสังคมของสถานประกอบการของสำนักงานบัญชีไทย อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัย ด้านนวัตกรรม อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความได้เปรียบในการ แข่งขัน และผลการดำเนินงานของสถานประกอบการของสำนักงานบัญชีไทย อยู่ในระดับปานกลาง

2. การจัดการความรู้ และนวัตกรรม มีอิทธิพลทางบวกต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน และความได้เปรียบในการแข่งขันมีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

ปริญญา พิมพ์ก๊อต (2557) ได้ศึกษา ปัจจัยของนวัตกรรมองค์กร และองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ พบว่า ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ นวัตกรรมองค์กร และองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยนวัตกรรมองค์กร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ ปัจจัยองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างยิ่ง โดยปัจจัยองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ด้านรูปแบบความคิดมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยองค์กรแห่งการเรียนรู้ การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน และการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

กวิณพัฒน์ ปรางสุวรรณ (2559) ได้ศึกษา ความเป็นมืออาชีพและความมีนวัตกรรมของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความไว้วางใจและความภักดีของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าการประเมินความมีนวัตกรรมของสำนักงานบัญชี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านข้อที่มีความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ สำนักงานบัญชีมีการปรับปรุงคุณภาพในการบริการ สำนักงานบัญชีมีนโยบายการฝึกอบรม และสำนักงานบัญชีมีการบริการตามความต้องการของลูกค้า

ฉัตร อังสุรัตน์โกมล (2559) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการลานมันสำปะหลังไทย กรณีศึกษาผู้ประกอบการลานมันจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อแรงกดดัน ทางการแข่งขันการส่งออกมันสำปะหลังไทย ด้านคู่แข่งรายเดิมในอุตสาหกรรม โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ ในระดับมาก (หากพิจารณาเป็นรายข้อสามารถกล่าวได้ว่า ด้านที่ผู้ตอบ แบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด คือ ท่านสามารถบริหารการผลิตสินค้าให้ต้นทุนต่อหน่วยค้ำค่าที่สุด หากเปรียบเทียบกับคู่แข่งอื่นใน รองลงมา คือ สัดส่วนการครองตลาด ของท่านมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องเมื่อเทียบกับคู่แข่งอื่นในตลาด ลูกค้าของ ท่านมีโอกาสเปลี่ยนไป หากคู่แข่งรายอื่นได้ยากเนื่องจากผลิตภัณฑ์ของท่านมีลักษณะเด่นที่สามารถ ดึงดูดลูกค้าได้มากกว่าคู่แข่งรายอื่นๆ มีการปรับลดขั้นตอนและสินค้าและ บริการมีความแตกต่าง/มีเอกลักษณ์มากกว่าคู่แข่งอื่นในตลาดเดียวกัน

กนกนันท์ โพธิปัญญา (2559) ได้ศึกษา ศักยภาพทางนวัตกรรมที่มีต่อความสำเร็จขององค์กร เพื่อนำไปสู่การพัฒนา รูปแบบของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยเพื่อรองรับกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบกิจการในรูปแบบบริษัทจำกัด มีทุนจดทะเบียนเริ่มต้นประกอบกิจการ 2,000,001-3,000,000 บาท มีพนักงาน 10-20 คน ประกอบกิจการมาแล้ว 16-20 ปี และมีสถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชีอยู่ในภาคกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ศักยภาพทางนวัตกรรม ได้แก่ ด้านการวิจัยและพัฒนา ด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ ด้านการตลาด และ

ด้านองค์กรส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรนำไปสู่การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยเพื่อรองรับกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยสำนักงานบัญชีให้ความสำคัญกับการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยเพื่อรองรับกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ให้ความสำคัญกับ ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณเป็นอันดับแรก ในระดับมากที่สุด และการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จขององค์กรกับการพัฒนา รูปแบบของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยเพื่อรองรับกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า ความสำเร็จขององค์กรมีความสัมพันธ์กับการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยเพื่อรองรับกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วารุณี กุศลตันวิจิตร (2560) ได้ศึกษา ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ประเภทบริการ) พบว่า นวัตกรรมทางธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทบริการทางด้านภาวะผู้นำมีผลต่อการดำเนินงานขององค์กรผู้บริหารควรศึกษาข้อมูลอย่างลึกซึ้ง และรอบคอบเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนวัตกรรมที่สร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่ม

รณกร ประทุมเกษร (2561) ได้ศึกษา ปัจจัยขององค์การนวัตกรรมและองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงาน :กรณีศึกษา บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน จำกัด พบว่า ปัจจัยองค์การนวัตกรรม ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ และปัจจัยองค์การแห่งการเรียนรู้ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.10 ปัจจัยองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และด้านการคิดอย่างเป็นระบบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 อย่างไรก็ตามปัจจัยองค์การนวัตกรรม ด้านนวัตกรรมกระบวนการ และปัจจัยองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านรูปแบบความคิด และด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน จำกัด

ชาญณรงค์ พรหมสอน (2562) ได้ศึกษา ผลกระทบของความรู้ความสามารถด้านนวัตกรรมและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีที่มีต่อความสำเร็จของกองทัพบก พบว่า ความรู้ความสามารถด้านนวัตกรรมและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีมีผลต่อความสำเร็จของกองทัพบก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนายทหารชั้นประทวน มีระยะเวลาในการทำงานจนถึงปัจจุบัน 21-30 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี เป็นหน่วยจัดทำบัญชีระดับกองพัน มีหน่วยขึ้นตรงน้อยกว่า 5 หน่วย และมีระยะเวลาที่ดำเนินการมาแล้วของหน่วยงาน 51-75 ปี มีความคิดเห็นด้วยมากที่สุดว่าความรู้ความสามารถด้านนวัตกรรมของนักบัญชีมีผลกระทบด้านนวัตกรรมกระบวนการ มีความคิดเห็นมากที่สุดว่าประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีด้านความน่าเชื่อถือ มีความคิดเห็นด้วยมากที่สุดว่าความรู้ความสามารถด้านนวัตกรรมของนักบัญชีมีผลต่อความสำเร็จของกองทัพบก ด้านกำลังพลและมีความคิดเห็นด้วยมากที่สุดว่าประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีมีผลต่อความสำเร็จของกองทัพบก ด้านกำลังพลและกระบวนการภายใน

กมลวิช วงศ์สาย (2562) ได้ศึกษา คุณภาพการบริการด้านบัญชีกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย พบว่า คุณภาพการบริการด้านบัญชีโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ด้านความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ ด้านการตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพ และด้านประสิทธิภาพของการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ ส่งผลกระทบทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้บริหารสำนักงานบัญชีควรมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพการบริการด้านบัญชีให้มีความโดดเด่นมีความเป็นมืออาชีพเพื่อให้องค์กรมีความสำเร็จในการดำเนินงานต่อไป

## 2.6.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

Calori and Sanin (1991: 49-74) ได้ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์การในบริษัทของชาวฝรั่งเศสจำนวน 5 แห่งซึ่งมีกลยุทธ์ที่แตกต่างกัน ในหัวข้อวิจัยเรื่อง Corporate Culture and Economic Performance: a French Study ผลการวิจัยพบว่า บริษัทแต่ละแห่งมีวัฒนธรรมองค์การที่ต่างจากกัน จำแนกเป็นค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้จำนวน 2 มิติ และการจัดการ ได้จำนวน 17 มิติ และผลการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผลตอบแทนการลงทุน ผลตอบแทนต่อยอดขาย การเจริญเติบโต พบว่า ค่านิยมและการจัดการหลายมิติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเจริญเติบโตในระดับสูง และค่านิยมและการจัดการจำนวนเล็กน้อยมีความสัมพันธ์กับความสามารถทำกำไร จึงสรุปได้ว่าวัฒนธรรมที่แข็งแกร่ง (Strong Culture) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเจริญเติบโตในระดับสูง

Denison and Mishra (1995: 204-203) ได้ศึกษา เรื่อง Toward a Theory of Organizational Culture and Effectiveness ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์การ 2 ลักษณะคือ การมีส่วนร่วมและการปรับตัว เป็นตัวทำนายสำคัญของการเติบโต (Growth) ส่วนวัฒนธรรมองค์การอีก 2 ลักษณะ ได้แก่ วัฒนธรรมที่แข็งแกร่งและมีพันธกิจเป็นตัวชี้วัดการบูรณาการ ทิศทางและวิสัยทัศน์ รวมทั้งเป็นตัวทำนายที่ดีต่อความสามารถทำกำไร (Profitability) และผลการศึกษา ยังแสดงให้เห็นว่าวัฒนธรรมองค์การทั้ง 4 ลักษณะ เป็นตัวชี้วัดที่เข้มแข็งของประสิทธิผลด้านอัตวิสัย (Subjective) สำหรับองค์การที่เป็นตัวอย่างทั้งหมด แต่เป็นตัวชี้วัดที่เข้มแข็งด้านวัตถุวิสัย (Objective) สำหรับองค์การขนาดใหญ่ เช่น ผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ และการเติบโตของยอดขาย

Hill and Jones (1995) ได้ศึกษาและสนับสนุนทฤษฎีการสร้างความสามารถในการแข่งขัน โดยได้กล่าวว่าสิ่งที่บ่งบอกให้ทราบว่าองค์กรมีความสามารถในการแข่งขัน คือการที่องค์กรสามารถสร้างผลกำไรได้สูงกว่ามาตรฐานผลกำไรเฉลี่ยขององค์กรอื่น ๆ ที่ดำเนินกิจการประเภทเดียวกัน หรืออาจกล่าวได้ว่าความสามารถในการแข่งขันเกิดจากความสามารถในการนำเสนอคุณค่าที่สูงกว่าให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งภายใต้ความผันผวนและรวดเร็วของการตลาดที่ขับเคลื่อนด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างทุกวันนี้ทำให้รูปแบบการแข่งขันค่อนข้างเปลี่ยนแปลงไป มิได้แข่งขันอย่างเอาเป็นเอาตายเช่นในอดีต แต่ทุกองค์การต่างต้องการมีชีวิตรอด จึงก่อให้เกิดการแข่งขันอย่างถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน โดยมีเป้าหมายหลักที่จะรักษาความได้เปรียบทางการแข่งขันให้คงอยู่ต่อไปในระยะยาว

Kim, Lee and Yu (2004 : 340-359) ได้ศึกษาเรื่อง Corporate Culture and Organizational Performance ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การและผลการปฏิบัติงานขององค์กร โดยใช้การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) จำแนกวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งแบ่ง

ออกเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่ มุ่งเน้นนวัตกรรม การทำงานเป็นทีม มุ่งเน้นความสัมพันธ์ และมุ่งเน้นงาน ได้ศึกษากับธุรกิจ 3 ประเภท ได้แก่ ธุรกิจประกันภัย ธุรกิจอุตสาหกรรม และธุรกิจโรงพยาบาล พบว่า ธุรกิจอุตสาหกรรม มุ่งเน้นความสัมพันธ์ กับวัฒนธรรมองค์การการทำงานเป็นทีม และมุ่งเน้นงานเป็นสำคัญ มีผลต่อการเข้าออกของพนักงานในองค์การ ส่วนธุรกิจประกันภัยให้ความสำคัญกับนวัตกรรม ซึ่งมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน คือ การเจริญเติบโตของยอดเงินประกัน อัตราผู้ประกันเพิ่มสูงขึ้น

Metz Daniel, Ilies Liviu และ HormannBernd Otto (2018) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของ ประสิทธิภาพของระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อประสิทธิภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงให้เห็นถึงผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์คือประสิทธิภาพของการปฏิบัติด้าน ทรัพยากรบุคคลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลและการทำงานเป็นทีม ซึ่งพบว่า ปัญหาสำคัญที่เกี่ยวข้องกับองค์กรจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจคือการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นในตลาดโลกและความสำเร็จของกลยุทธ์ทางธุรกิจโดยรวมของบริษัท ซึ่งมีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับประสิทธิผลของกลยุทธ์ทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นการปฏิบัติและแนวโน้มบางอย่างในการ ผสานทรัพยากรมนุษย์เข้าด้วยกัน ซึ่งผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องการความอ่อนไหวและความสามารถในระดับสูงในการปรับและสื่อสารนโยบายอย่างมีประสิทธิภาพและเอาใจใส่

ตารางที่ 1 สรุปการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัย	ผลประกอบการของสำนักงานบัญชี						
	ด้านวัฒนธรรมองค์กร	ด้านการเรียนรู้และแลกเปลี่ยน	ด้านความรู้ และทักษะ	ด้านเทคโนโลยี	ด้านนวัตกรรมกระบวนการ	ด้านนวัตกรรมบริหารจัดการ	ด้านบริการที่แตกต่าง
จินตนา คุ่มภัย (2553)	/						
พิชิต เทพวรรณ (2554)			/				
พยัต วุฒิรงค์ (2557)		/					
ศจีรัตน์ เมธีสุภาพ (2557)			/				/
ปริญ พิพิมพ์กลัด (2557)				/	/		
สมศักดิ์ สวัสดิ์ และ บรรพต วิรุณราช (2557)			/				
กวิณพัฒน์ ปรางสวรรค์ (2559)					/		
চার্গ অঙ্গুরত্নগোমল (2559)							/
กนกนันท์ โพธิปัญญา (2559)	/				/		
วารุณี กุศลรัตนวิจิตรรา (2560)						/	
รณกร ประทุมเกษร (2561)		/					
ชาญณรงค์ พรหมสอน (2562)					/		
กมลวิช วงศ์สาย (2562)							/
Calori and Sanin (1991)	/						
Denison and Mishra (1995)	/						
Hill and Jones (1995)							/
Kim, Lee and Yu (2004)	/						
Metz Daniel, Ilies Liviu และ HormannBernd Otto (2018)			/				

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลประกอบการของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอระเบียบวิธีการวิจัยโดยเรียงตามลำดับและแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 265 สำนักงาน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2563 : ออนไลน์)

##### กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่าง ด้วยวิธีคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane ยอมรับความคลาดเคลื่อนในการสุ่มร้อยละ 5 ผลการคำนวณต้องให้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาอย่างน้อย 160 สำนักงาน การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection)

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

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (0.05)

แทนค่า  $n = 265 \div (1 + 265(0.05)^2)$

กลุ่มตัวอย่าง = 159.40 ประมาณ 160 คน

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาเป็นการใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีแนวคำถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยเนื้อหาในแบบสอบถาม ประกอบด้วย 6 ส่วน ดังนี้



- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติของสำนักงานบัญชี มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ  
 ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการประเมินการจัดการองค์การของสำนักงานบัญชี  
 ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการประเมินการจัดการความรู้ของสำนักงานบัญชี  
 ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการประเมินนวัตกรรมของสำนักงานบัญชี  
 ส่วนที่ 5 แบบสอบถามการประเมินความได้เปรียบในการแข่งขันของสำนักงานบัญชี  
 ส่วนที่ 6 แบบสอบถามการประเมินผลประกอบการของสำนักงานบัญชี  
 ส่วนที่ 2-6 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน

ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง มากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง มาก
- 3 คะแนน หมายถึง ปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง น้อย
- 1 คะแนน หมายถึง น้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบโดยการหาค่า IOC ของผู้เชี่ยวชาญจากการให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม การ IOC คือ ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ 3 คน โดยคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญจากผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจ มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป และมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี ในการตรวจสอบโดยให้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ข้อมูล

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

ผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตรเกณฑ์

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ได้ค่า 0.67-1.00 ไม่มีค่าใดต่ำกว่า 0.5 จึงสรุปว่าเครื่องมือวัดมี

ความตรงเชิงเนื้อหา

### 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ดังนี้

3.3.1 ศึกษาค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.3.2 สร้างแบบสอบถาม ตามกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการศึกษา แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบ แนะนำและปรับปรุงแก้ไข

3.3.3 แจกแบบสอบถามให้กับสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 265 ตัวอย่าง

3.3.4 รวบรวมแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วจึงนำมาเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.5 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงทุติยภูมิ (Secondary data) ซึ่งมาจากการเก็บข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าทางเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลประกอบการของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การประเมินคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยไปทำการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ 2 ส่วนคือค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (validity) และค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามดังนี้

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรง (validity) ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไปให้ผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้จำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบพบว่าข้อคำถามมีค่าระหว่าง 0.61 ถึง 1.00 แสดงว่าข้อคำถามที่อยู่ในเกณฑ์เนื้อหามีความครอบคลุม

2. การตรวจสอบความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่าง 30 ราย ทดสอบโดยใช้วิธีการหาค่าความเชื่อมั่นของ Cronbach's alpha ผ่านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติมาช่วยในการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยค่า alpha ได้ค่าความเชื่อมั่นมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560) ถือว่ามีความถูกต้องและเชื่อถือได้สามารถใช้ในการเก็บข้อมูลได้

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

3.4.1 สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สำหรับสถิติบรรยายสามารถแสดงเป็นรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.4.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.4.1.2 การวิเคราะห์การประเมินจัดการองค์การของสำนักงานบัญชี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.4.1.3 การวิเคราะห์การประเมินการจัดการความรู้ของสำนักงานบัญชี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.4.1.4 การวิเคราะห์การประเมินนวัตกรรมของสำนักงานบัญชี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.4.1.5 การวิเคราะห์การประเมินความได้เปรียบในการแข่งขันของสำนักงานบัญชี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.4.1.6 การวิเคราะห์การประเมินผลประกอบการของสำนักงานบัญชี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

โดยข้อ 3.4.1.2 - 3.4.1.6 กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ย กำหนดเป็นช่วงคะแนนโดยใช้หลักการแบ่งช่วงการแปลผลตามหลักการอันตรภาคชั้น (Class Interval) จากสูตร ดังนี้

$$\text{พิสัย} = (\text{ค่าสูงสุด}-\text{ค่าต่ำสุด})/\text{จำนวนช่วงหรือระดับที่ต้องการแปลผล}$$

$$= (5-1)/5 = 0.8$$

จึงได้กำหนดเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 จัดอยู่ในระดับ มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 จัดอยู่ในระดับ มาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 จัดอยู่ในระดับ ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 จัดอยู่ในระดับ น้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 จัดอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

3.4.2 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent variable) ซึ่งประกอบด้วย 1) การจัดการองค์การ ประกอบด้วย ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านการเรียนรู้และแลกเปลี่ยน 2) การจัดการความรู้ ประกอบด้วย ด้านความรู้และทักษะ และด้านเทคโนโลยี 3) นวัตกรรม ประกอบด้วย ด้านนวัตกรรมกระบวนการ และด้านนวัตกรรมการบริหารจัดการ และ 4) ความได้เปรียบในการแข่งขัน ประกอบด้วย ด้านบริการที่แตกต่าง ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ตัวแปรอิสระ แต่ละตัวต้องไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระตัวอื่นมากเกินไป แต่ถ้ามีตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันมากจะไม่สามารถระบุค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระ แต่ละตัวได้อย่างถูกต้องได้เลย ซึ่งหากนำตัวแปรดังกล่าวไปวิเคราะห์หาความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม จะได้ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ที่ไม่ถูกต้อง นอกจากนั้นยังสันนิษฐานได้ว่าตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระตัวอื่นมากเกินไปเป็นตัวแปรตัวเดียวกัน โดยตารางการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ จะชี้ให้เห็นว่าตัวแปรคู่ใดบ้าง มีค่าความสัมพันธ์กันมากเกินไป ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดค่าความสัมพันธ์ไว้ถ้าหากมีค่ามากกว่า 0.80 แสดงว่าจะเกิดปัญหาจากการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก (Multicollinearity) (Field, 2000)

3.4.3 สถิติภาคอนูมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบปัจจัยที่ส่งผลต่อผลประกอบการของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลประกอบการของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยการจัดการองค์การ การจัดการความรู้ นวัตกรรม และความได้เปรียบในการแข่งขันที่ส่งผลต่อผลประกอบการของสถานประกอบการของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยสถิติที่นำมาใช้ทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยการวิเคราะห์ผลแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

- 4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation)
- 4.3 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

#### 4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ในการศึกษาและการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จากรายชื่อสำนักงานบัญชีในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยเก็บข้อมูลจากการศึกษาเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างจำนวน 265 ราย ซึ่งได้รับการตอบกลับมาจำนวน 166 ราย คิดเป็นจำนวนร้อยละ 62.64 ของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอของ (Aaker, Kumar and Day,2001) ที่เห็นว่าการส่งแบบสอบถามต้องได้รับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงเป็นที่ยอมรับได้ แล้วนำแบบสอบถามมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์เพื่อหาค่าสถิติต่างๆ วัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้แสดงผลการวิจัยในรูปแบบของตารางและการบรรยายประกอบโดยเรียงลำดับดังนี้ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ประเภทของการประกอบธุรกิจขององค์กร จำนวนลูกค้าของธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ จำนวนพนักงานของธุรกิจ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน การวิเคราะห์ผลของการจัดการองค์การ การจัดการความรู้ นวัตกรรม และความได้เปรียบในการแข่งขันส่งผลต่อผลประกอบการของสถานประกอบการของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยการแสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

##### 4.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตารางที่ 2** แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรูปแบบของกิจการ

รูปแบบของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
นิติบุคคล	133	80.10
บุคคลธรรมดา/คณะบุคคล	33	19.90
<b>รวม</b>	<b>166</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า สำนักงานบัญชีของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จัดตั้งในรูปแบบของนิติบุคคล จำนวน 133 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.10 และบุคคลธรรมดา/คณะบุคคล จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.90 ตามลำดับ

**ตารางที่ 3** แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามขนาดของกิจการที่แบ่งตามจำนวนลูกค้า

ลูกค้าของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10 ราย	5	3.00
11 – 30 ราย	3	7.80
31 – 100 ราย	79	47.60
มากกว่า 100 ราย	69	41.60
<b>รวม</b>	<b>166</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า สำนักงานบัญชีของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของกิจการมีลูกค้า 31 - 100 ราย จำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.60 ลูกค้ามากกว่า 100 ราย จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.60 ลูกค้า 11 – 30 จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.80 และลูกค้าไม่เกิน 10 ราย จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4** แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านระยะเวลาดำเนินงาน

ระยะเวลาดำเนินงาน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5 ปี	17	10.20
มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี	81	48.80
มากกว่า 10 ปี	68	41.00
<b>รวม</b>	<b>166</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า สำนักงานบัญชีของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 5 ปีแต่ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.80 ที่เหลือมากกว่า 5 ปี มีจำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.00 และน้อยที่สุดไม่เกิน 5 ปี จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.20 ตามลำดับ

**ตารางที่ 5** แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนพนักงานของกิจการ

พนักงานของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มี	10	6.00
มีไม่เกิน 2 คน	35	21.10
มีมากกว่า 2 คนแต่ไม่เกิน 5 คน	54	32.50
มีมากกว่า 5 คนขึ้นไป	67	40.40
<b>รวม</b>	<b>166</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า สำนักงานบัญชีของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงาน มากกว่า 5 คนขึ้นไป จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.40 รองลงมา มีมากกว่า 2 คน แต่ไม่เกิน 5 คน จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.50 ที่เหลือไม่เกิน 2 คน มีจำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.10 และน้อยที่สุดไม่มี จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 6** แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้บริหาร

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	152	91.60
สูงกว่าปริญญาตรี	14	8.40
<b>รวม</b>	<b>166</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า สำนักงานบัญชีของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 152 ราย คิดเป็นร้อยละ 91.60 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.40 ตามลำดับ

**ตารางที่ 7** แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านประสบการณ์การดำเนินงานทำบัญชีของผู้บริหาร

ประสบการณ์ด้านทำบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5 ปี	10	6.00
มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี	74	44.60
มากกว่า 10 ปี	82	49.40
<b>รวม</b>	<b>166</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า สำนักงานบัญชีของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ผู้บริหารมีประสบการณ์ด้านการทำงานทำบัญชี ระยะเวลา มากกว่า 10 ปี จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.40 รองลงมา มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี มีจำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.60 และน้อยที่สุดไม่เกิน 5 ปี จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 8** แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การจัดการองค์การ  
ด้านวัฒนธรรมองค์กร

การจัดการองค์การ (ด้านวัฒนธรรมองค์กร)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล	ลำดับ
1. วัฒนธรรมองค์กรมีความเหมาะสมกับ เป้าหมายของหน่วยงานในปัจจุบัน	3.64	0.63	มาก	2
2. เมื่อมีการรับพนักงานใหม่เข้ามา หน่วยงานได้จัดให้มีการชี้แจงและอบรมเรื่อง วัฒนธรรมองค์กร	3.55	0.73	มาก	3
3. พนักงานในหน่วยงานสามารถเสนอความ คิดเห็นหรือวิธีการทำงานใหม่ ๆ ได้อย่างอิสระ	3.75	0.67	มาก	1
รวม	3.65	0.60	มาก	

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการองค์การ ด้าน  
วัฒนธรรมองค์กร ของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีผลอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดย  
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

เมื่อพิจารณารายข้อเป็นเรียงลำดับ พบว่า อยู่ในระดับมากตามลำดับ ดังนี้

1) พนักงานในหน่วยงานสามารถเสนอความคิดเห็นหรือวิธีการทำงานใหม่ ๆ ได้อย่างอิสระ มี  
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67

2) วัฒนธรรมองค์กรมีความเหมาะสมกับเป้าหมายของหน่วยงานในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
3.64 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63

3) เมื่อมีการรับพนักงานใหม่เข้ามา หน่วยงานได้จัดให้มีการชี้แจงและอบรมเรื่องวัฒนธรรม  
องค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73

**ตารางที่ 9** แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การจัดการองค์การ  
ด้านการเรียนรู้และแลกเปลี่ยน

การจัดการองค์การ (ด้านการเรียนรู้และแลกเปลี่ยน)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล	ลำดับ
1. พนักงานในหน่วยงานมีความกระตือรือร้น ที่จะช่วยเหลือผู้อื่นอยู่เสมอ	3.77	0.70	มาก	4
2. พนักงานในหน่วยงานชอบทำงานเป็นทีม	3.84	0.69	มาก	2
3. การทำงานในปัจจุบันเป็นลักษณะแบบ ช่วยเหลือกัน	3.84	0.68	มาก	3

ตารางที่ 9 (ต่อ)

การจัดการองค์การ (ด้านการเรียนรู้และแลกเปลี่ยน)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล	ลำดับ
4. การเรียนรู้วิธีการทำงานใหม่ ๆ ถือเป็น ส่วนหนึ่งในการทำงานของสำนักงานบัญชี	3.87	0.64	มาก	1
รวม	3.83	0.60	มาก	

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการองค์การของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีผลอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณารายข้อเป็นเรียงลำดับ พบว่า อยู่ในระดับมากตามลำดับ ดังนี้

1) การเรียนรู้วิธีการทำงานใหม่ ๆ ถือเป็นส่วนหนึ่งในการทำงานของสำนักงานบัญชี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64

2) พนักงานในหน่วยงานชอบทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69

3) การทำงานในปัจจุบันเป็นลักษณะแบบช่วยเหลือกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68

4) พนักงานในหน่วยงานมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้อื่นอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การจัดการความรู้  
ด้านความรู้ และทักษะ

การจัดการความรู้ (ด้านความรู้ และทักษะ)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล	ลำดับ
1. สำนักงานบัญชีตระหนักถึงคุณค่าของ ความรู้และทักษะที่อยู่ในตัวบุคคลแต่ละคน และส่งเสริมให้มีการถ่ายทอดความรู้และทักษะ นั้นๆ ในสำนักงานบัญชี	3.65	0.67	มาก	1
2. พนักงานทุกคนในสำนักงานบัญชีมีส่วน ร่วมในการแสวงหาความรู้ และแนวคิดใหม่ๆ ทั้งภายในและภายนอกสำนักงานบัญชี	3.57	0.72	มาก	3
3. มีการส่งพนักงานไปศึกษาดูงานเพื่อเปิด โอกาสให้มีการรับความรู้ใหม่ๆ	3.31	0.80	ปานกลาง	5



ตารางที่ 10 (ต่อ)

การจัดการความรู้ (ด้านความรู้ และทักษะ)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล	ลำดับ
4. สำนักงานบัญชีได้จัดสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อ การศึกษาและแสวงหาความรู้เช่น ห้องสมุด ฐานข้อมูลใน Internet เป็นต้น	3.52	0.90	มาก	4
5. สำนักงานบัญชีได้มีการใช้โปรแกรมบัญชี และคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและที่พร้อมต่อ การปฏิบัติงานและการเรียนรู้อยู่เสมอ	3.64	0.80	มาก	2
รวม	3.54	0.69	มาก	

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการความรู้ของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีผลอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

เมื่อพิจารณารายข้อเป็นเรียงลำดับ พบว่า อยู่ในระดับมาก และปานกลางตามลำดับ ดังนี้

1) สำนักงานบัญชีตระหนักถึงคุณค่าของความรู้และทักษะที่อยู่ในตัวบุคคลแต่ละคน และส่งเสริมให้มีการถ่ายทอดความรู้และทักษะนั้น ๆ ในสำนักงานบัญชี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67

2) สำนักงานบัญชีได้มีการใช้โปรแกรมบัญชีและคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและที่พร้อมต่อการปฏิบัติงานและการเรียนรู้อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80

3) พนักงานทุกคนในสำนักงานบัญชีมีส่วนร่วมในการแสวงหาความรู้ และแนวคิดใหม่ๆ ทั้งภายในและภายนอกสำนักงานบัญชี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72

4) สำนักงานบัญชีได้จัดสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการศึกษาและแสวงหาความรู้เช่น ห้องสมุดฐานข้อมูลใน Internet เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90 และ

5) มีการส่งพนักงานไปศึกษาดูงานเพื่อเปิดโอกาสให้มีการรับความรู้ใหม่ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การจัดการความรู้ด้านเทคโนโลยี

การจัดการความรู้ (ด้านเทคโนโลยี)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล	ลำดับ
1. สำนักงานบัญชีจัดให้มีเทคโนโลยีที่ เพียงพอแก่การใช้ถ่ายทอดความรู้และการ	3.86	0.62	มาก	4

ตารางที่ 11 (ต่อ)

การจัดการความรู้ (ด้านเทคโนโลยี)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล	ลำดับ
บริการความรู้				
2. เทคโนโลยีที่มีอยู่ในสำนักงานบัญชีของท่านช่วยในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น	3.96	0.58	มาก	1
3. ท่านและบุคลากรในสำนักงานบัญชีมีการใช้เทคโนโลยี เพื่อ ช่วยในการเรียนรู้	3.96	0.55	มาก	2
4. เทคโนโลยีของสำนักงานบัญชีมีความทันสมัยและอำนวยความสะดวก ตลอดจนสามารถเชื่อมโยงการติดต่อสื่อสาร ความรู้ทั้งภายในและภายนอก	3.86	0.66	มาก	3
รวม	3.91	0.54	มาก	

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการความรู้ของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีผลอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

เมื่อพิจารณารายข้อเป็นเรียงลำดับ พบว่า อยู่ในระดับมาก และปานกลางตามลำดับ ดังนี้

1) เทคโนโลยีที่มีอยู่ในสำนักงานบัญชีของท่านช่วยในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58

2) ท่านและบุคลากรในสำนักงานบัญชีมีการใช้เทคโนโลยี เพื่อ ช่วยในการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55

3) เทคโนโลยีของสำนักงานบัญชีมีความทันสมัยและอำนวยความสะดวก ตลอดจนสามารถเชื่อมโยงการติดต่อสื่อสาร ความรู้ทั้งภายในและภายนอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66

4) สำนักงานบัญชีจัดให้มีเทคโนโลยีที่เพียงพอแก่การใช้ถ่ายทอดความรู้และการบริการความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) นวัตกรรม

ด้านนวัตกรรมกระบวนการ

นวัตกรรม (ด้านนวัตกรรมกระบวนการ)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีรวดเร็วทันการณ์	3.57	0.61	มาก	4

ตารางที่ 12 (ต่อ)

นวัตกรรม (ด้านนวัตกรรมกระบวนการ)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล	ลำดับ
2. ด้านการทบทวนการบริหารของสำนักงาน บัญชีรวดเร็วทันการณ์	3.55	0.65	มาก	5
3. ด้านการสื่อสารถึงความต้องการของลูกค้า รวดเร็วทันการณ์	3.57	0.64	มาก	3
4. ด้านการสื่อสารหน้าที่ความรับผิดชอบให้ ทราบโดยทั่วถึงทั้งสำนักงานรวดเร็วทันการณ์	3.58	0.63	มาก	2
5. การทำงานของพนักงานเป็นไปด้วยความ รวดเร็ว เสร็จสิ้นก่อนระยะเวลาที่กำหนด	3.55	0.63	มาก	6
6. ลูกค้าติดต่อสื่อสารกับกิจการได้หลาย ช่องทาง	3.60	0.67	มาก	1
รวม	3.57	0.58	มาก	

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านนวัตกรรมของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีผลอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 เมื่อพิจารณารายชื่อเป็นเรียงลำดับ พบว่า อยู่ในระดับมากตามลำดับ ดังนี้

1) ลูกค้าติดต่อสื่อสารกับกิจการได้หลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55

2) ด้านการสื่อสารหน้าที่ความรับผิดชอบให้ทราบโดยทั่วถึงทั้งสำนักงานรวดเร็วทันการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63

3) ด้านการสื่อสารถึงความต้องการของลูกค้ารวดเร็วทันการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64

4) ด้านการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีรวดเร็วทันการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61

5) ด้านการทบทวนการบริหารของสำนักงานบัญชีรวดเร็วทันการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65

6) การทำงานของพนักงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว เสร็จสิ้นก่อนระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) นวัตกรรม  
ด้านนวัตกรรมบริหารจัดการ

ด้านนวัตกรรม (ด้านนวัตกรรมบริหารจัดการ)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล	ลำดับ
1. มีการปรับแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงานใหม่ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ภายนอก เช่น มองหาช่องทางความร่วมมือหรือการสร้างเครือข่าย	3.41	0.88	มาก	3
2. มีการปรับเปลี่ยนวิธีการกำหนดกลุ่มลูกค้า เป้าหมายใหม่ให้ชัดเจนมากขึ้น	3.41	0.87	มาก	4
3. มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของสำนักงานบัญชีใหม่ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.61	0.69	มาก	1
4. ระบบบริหารจัดการโดยรวมมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	3.60	0.65	มาก	2
รวม	3.51	0.72	มาก	

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านนวัตกรรมของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีผลอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

เมื่อพิจารณารายข้อเป็นเรียงลำดับ พบว่า อยู่ในระดับมากตามลำดับ ดังนี้

1) มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของสำนักงานบัญชีใหม่ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69

2) ระบบบริหารจัดการโดยรวมมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65

3) มีการปรับแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงานใหม่ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ภายนอก เช่น มองหาช่องทางความร่วมมือหรือการสร้างเครือข่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 และ

4) มีการปรับเปลี่ยนวิธีการกำหนดกลุ่มลูกค้า เป้าหมายใหม่ให้ชัดเจนมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความได้เปรียบในการแข่งขันด้านการบริการที่แตกต่าง

ความได้เปรียบในการแข่งขัน (ด้านการบริการที่แตกต่าง)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล	ลำดับ
1. สำนักงานบัญชีมีกลยุทธ์ที่แตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น ยากที่คู่แข่งจะลอกเลียนแบบ	3.52	0.65	มาก	1
2. สำนักงานบัญชีมีความสามารถที่แตกต่างในการแข่งขันที่สำคัญ เช่น ความสามารถด้านภาษา ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน	3.00	1.02	ปานกลาง	4
3. สำนักงานบัญชีมีความแตกต่างจากสำนักงานอื่นด้านการบริหารจัดการภายในสำนักงาน	3.49	0.68	มาก	2
4. สำนักงานบัญชีมีบริการอื่นๆ นอกจากการจัดทำบัญชี เช่น การตรวจสอบภายใน การบัญชีบริหาร	3.41	0.83	มาก	3
รวม	3.35	0.72	ปานกลาง	

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความได้เปรียบในการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีผลอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35

เมื่อพิจารณารายข้อเป็นเรียงลำดับ พบว่า อยู่ในระดับมาก และปานกลางตามลำดับ ดังนี้

1) สำนักงานบัญชีมีกลยุทธ์ที่แตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น ยากที่คู่แข่งจะลอกเลียนแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69

2) สำนักงานบัญชีมีความแตกต่างจากสำนักงานอื่นด้านการบริหารจัดการภายในสำนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68

3) สำนักงานบัญชีมีบริการอื่น ๆ นอกจากการจัดทำบัญชี เช่น การตรวจสอบภายใน การบัญชีบริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83

4) สำนักงานบัญชีมีความสามารถที่แตกต่างในการแข่งขันที่สำคัญ เช่น ความสามารถด้านภาษา ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.02

**ตารางที่ 15** แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ผลประกอบการของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลประกอบการของสำนักงานบัญชี	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	แปลผล	ลำดับ
1. รายได้ของสำนักงานเติบโตขึ้นทุกปี	3.56	0.64	มาก	1
2. สำนักงานบัญชีมีอัตรากำไรสุทธิเพิ่มขึ้นทุกปี	3.55	0.67	มาก	2
3. สำนักงานบัญชีมีจำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้นทุกปี	3.40	0.57	ปานกลาง	3
4. สำนักงานบัญชีมีจำนวนพนักงานที่เพิ่มขึ้นทุกปี	2.66	0.93	ปานกลาง	4
รวม	3.29	0.63	ปานกลาง	

จากตารางที่ 15 พบว่า สำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีผลอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

เมื่อพิจารณารายข้อเป็นเรียงลำดับ พบว่า อยู่ในระดับมาก และปานกลางตามลำดับ ดังนี้

1) รายได้ของสำนักงานเติบโตขึ้นทุกปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67

2) สำนักงานบัญชีมีอัตรากำไรสุทธิเพิ่มขึ้นทุกปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68

3) สำนักงานบัญชีมีจำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้นทุกปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 และ

4) สำนักงานบัญชีมีจำนวนพนักงานที่เพิ่มขึ้นทุกปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.93

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation)

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ใช้เพื่อวัดระดับความสัมพันธ์เบื้องต้นของตัวแปรอิสระว่ามีความสัมพันธ์กันเองหรือไม่ หากตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง หรือที่เรียกว่า เกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นพหุคูณ (Multicollinearity) อาจจะทำให้ผลที่เกิดจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณผิดพลาด และอาจนำไปสู่การสรุปผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณที่ผิดพลาดได้ ทั้งนี้การตรวจสอบความสัมพันธ์เบื้องต้นของตัวแปรอิสระจะใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ซึ่งจะมีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง 1 จะแสดงในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ

	ด้าน วัฒนธรรม องค์กร	ด้านการ เรียนรู้และ แลกเปลี่ยน	ด้านความรู้ และทักษะ	ด้าน เทคโนโลยี	ด้าน นวัตกรรม กระบวนการ	ด้าน นวัตกรรม บริหาร จัดการ	ด้าน บริการที่ แตกต่าง
ด้าน วัฒนธรรม องค์กร	1						
ด้านการ เรียนรู้และ แลกเปลี่ยน	0.830** 0.000	1					
ด้านความรู้ และทักษะ	0.858** 0.000	0.789** 0.000	1				
ด้าน เทคโนโลยี	0.725** 0.000	0.831** 0.000	0.678** 0.000	1			
ด้าน นวัตกรรม กระบวนการ	0.832** 0.000	0.650** 0.000	0.880** 0.000	0.649** 0.000	1		
ด้าน นวัตกรรม บริหาร จัดการ	0.836** 0.000	0.720** 0.000	0.906** 0.000	0.697** 0.000	0.933** 0.000	1	
ด้านบริการ ที่แตกต่าง	0.788** 0.000	0.604** 0.000	0.837** 0.000	0.534** 0.000	0.868** 0.000	0.882** 0.000	1

\*\*นัยสำคัญทางสถิติ 0.01, \*นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 16 พบว่า การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แต่ละด้าน มีค่าอยู่ระหว่าง 0.534 – 0.933 โดยตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

#### 4.3 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อผลประกอบการของสถานประกอบการของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยการจัดการองค์การส่งผลต่อการขายที่เติบโต

**ตารางที่ 17** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยการจัดการองค์การ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นการขายที่เติบโต

Variable	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
1. ด้านวัฒนธรรมองค์กร	0.889	0.99	0.845	8.965	0.000*
2. ด้านการเรียนรู้และแลกเปลี่ยน	-0.136	0.99	-0.129	-1.373	0.172

หมายเหตุ: n = 166, R = 0.741, Adjusted R<sup>2</sup> = 0.544, SE<sub>est</sub> = 0.430, F = 99.226

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตารางที่ 17 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R<sup>2</sup>) มีค่าเท่ากับ 0.54 แสดงว่า ปัจจัยการจัดการองค์การ ด้านวัฒนธรรมองค์กรของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อการขายที่เติบโตของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 54 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยการจัดการองค์การ อันได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อผลประกอบการด้านการขายที่เติบโตของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านการเรียนรู้และแลกเปลี่ยน ไม่ส่งผลต่อผลประกอบการด้านการขายที่เติบโตของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยการจัดการองค์การส่งผลต่อกำไรที่เติบโต

**ตารางที่ 18** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยการจัดการองค์การ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นกำไรที่เติบโต

Variable	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
1. ด้านวัฒนธรรมองค์กร	0.874	0.105	0.795	8.313	0.000*
2. ด้านการเรียนรู้และแลกเปลี่ยน	-0.085	0.105	-0.077	-0.808	0.420

หมายเหตุ: n = 166, R = 0.732, Adjusted R<sup>2</sup> = 0.530, SE<sub>est</sub> = 0.456, F = 94.059

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 18 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R<sup>2</sup>) มีค่าเท่ากับ 0.53 แสดงว่า ปัจจัยการจัดการองค์การ ด้านวัฒนธรรมองค์กรของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อกำไรที่เติบโตของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 53 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ดังนี้



ปัจจัยการจัดการองค์การ อันได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อผลประกอบการด้านกำไรที่เติบโตของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านเรียนรู้และแลกเปลี่ยน ไม่ส่งผลต่อผลประกอบการด้านกำไรที่เติบโตของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อจำนวนลูกค้า  
**ตารางที่ 19** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยการจัดการองค์การ  
 โดยใช้ตัวแปรตามเป็นจำนวนลูกค้า

Variable	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
1. ด้านวัฒนธรรมองค์กร	0.628	0.106	0.666	5.919	0.000*
2. ด้านการเรียนรู้และแลกเปลี่ยน	-0.078	0.106	-0.083	-0.738	0.461

หมายเหตุ: n = 166, R = 0.598, Adjusted R<sup>2</sup> = 0.350, SE<sub>est</sub> = 0.460, F = 45.472

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตารางที่ 19 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R<sup>2</sup>) มีค่าเท่ากับ 0.35 แสดงว่า ปัจจัยการจัดการองค์การ ด้านวัฒนธรรมองค์กรของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อจำนวนลูกค้าของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 35 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยการจัดการองค์การ อันได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อผลประกอบการต่อจำนวนลูกค้าของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านเรียนรู้และแลกเปลี่ยน ไม่ส่งผลต่อผลประกอบการต่อจำนวนลูกค้าของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 ปัจจัยการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อจำนวนพนักงาน  
**ตารางที่ 20** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยการจัดการองค์การ  
 โดยใช้ตัวแปรตามเป็นจำนวนพนักงาน

Variable	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
1. ด้านวัฒนธรรมองค์กร	1.059	0.176	0.692	6.022	0.000*
2. ด้านการเรียนรู้และแลกเปลี่ยน	-0.228	0.176	-0.149	-1.295	0.197

หมายเหตุ: n = 166, R = 0.574, Adjusted R<sup>2</sup> = 0.322, SE<sub>est</sub> = 0.762, F = 40.132

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตารางที่ 20 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.32 แสดงว่า ปัจจัยการจัดการองค์การ ด้านวัฒนธรรมองค์กรของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อจำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 32 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยการจัดการองค์การ อันได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อผลประกอบการต่อจำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านเรียนรู้และแลกเปลี่ยน ไม่ส่งผลต่อผลประกอบการต่อจำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจัดการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อผลประกอบการของสถานประกอบการของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยจัดการความรู้ส่งผลต่อการขายที่เติบโต  
**ตารางที่ 21** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยจัดการความรู้ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นการขายที่เติบโต

Variable	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std.Error	Beta		
1. ด้านความรู้ และทักษะ	0.770	0.059	0.834	13.129	0.000*
2. ด้านเทคโนโลยี	-0.054	0.075	-0.46	-0.722	0.471

หมายเหตุ:  $n = 166$ ,  $R = 0.803$ , Adjusted  $R^2 = 0.641$ ,  $SE_{est} = 0.382$ ,  $F = 148.265$

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 21 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.64 แสดงว่า ปัจจัยจัดการความรู้ ด้านความรู้และทักษะของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อยอดขายที่เติบโตของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 64 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยจัดการจัดการความรู้ อันได้แก่ ด้านความรู้ และทักษะ ส่งผลต่อผลประกอบการต่อยอดขายที่เติบโต ของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านเทคโนโลยี ไม่ส่งผลต่อผลประกอบการต่อยอดขายที่เติบโตของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อกำไรที่เติบโต  
**ตารางที่ 22** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยจัดการความรู้ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นกำไรที่เติบโต

Variable	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
1. ด้านความรู้ และทักษะ	0.733	0.065	0.759	11.340	0.000*
2. ด้านเทคโนโลยี	0.034	0.083	0.028	0.413	0.680

หมายเหตุ: n = 166, R = 0.778, Adjusted R<sup>2</sup> = 0.601, SE<sub>est</sub> = 0.420, F = 125.206

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตารางที่ 22 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R<sup>2</sup>) มีค่าเท่ากับ 0.60 แสดงว่า ปัจจัยการจัดการความรู้ ด้านความรู้และทักษะของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อกำไรที่เติบโตของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 60 สำหรับการทดสอบสมมติฐานเมื่อพิจารณารายข้อสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยจัดการจัดการความรู้ อันได้แก่ ด้านความรู้และทักษะ ส่งผลต่อผลประกอบการต่อกำไรที่เติบโต ของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านเทคโนโลยี ไม่ส่งผลต่อผลประกอบการต่อกำไรที่เติบโตของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อจำนวนลูกค้า

**ตารางที่ 23** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยการจัดการความรู้ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นจำนวนลูกค้า

Variable	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
1. ด้านความรู้ และทักษะ	0.528	0.067	0.638	7.826	0.000*
2. ด้านเทคโนโลยี	0.011	0.087	0.010	0.128	0.898

หมายเหตุ: n = 166, R = 0.645, Adjusted R<sup>2</sup> = 0.409, SE<sub>est</sub> = 0.439, F = 58.021

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตารางที่ 23 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R<sup>2</sup>) มีค่าเท่ากับ 0.41 แสดงว่า ปัจจัยการจัดการความรู้ ด้านความรู้และทักษะของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อจำนวนลูกค้าของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 41 สำหรับการทดสอบสมมติฐานเมื่อพิจารณารายข้อสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยจัดการจัดการความรู้ อันได้แก่ ด้านความรู้ และทักษะ ส่งผลต่อผลประกอบการต่อจำนวนลูกค้าของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.05 ยกเว้น ด้านเทคโนโลยี ไม่ส่งผลกระทบต่อผลประกอบการต่อจำนวนลูกค้าของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.4 ปัจจัยการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อจำนวนพนักงาน  
**ตารางที่ 24** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยการจัดการความรู้  
 โดยใช้ตัวแปรตามเป็นจำนวนพนักงาน

Variable	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
1. ด้านความรู้ และทักษะ	0.941	0.111	0.700	8.454	0.000*
2. ด้านเทคโนโลยี	-0.194	0.143	-0.113	-1.359	0.176

หมายเหตุ: n = 166, R = 0.629, Adjusted R<sup>2</sup> = 0.389, SE<sub>est</sub> = 0.724, F = 53.487

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตารางที่ 24 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R<sup>2</sup>) มีค่าเท่ากับ 0.39 แสดงว่า ปัจจัยการจัดการความรู้ ด้านความรู้และทักษะของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อจำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 39 สำหรับการทดสอบสมมติฐานเมื่อพิจารณารายชื่อสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยการจัดการความรู้ อันได้แก่ ด้านความรู้ และทักษะ ส่งผลต่อผลประกอบการต่อจำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านเทคโนโลยี ไม่ส่งผลกระทบต่อผลประกอบการต่อจำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 3** ปัจจัยด้านนวัตกรรมส่งผลต่อผลประกอบการของสถานประกอบการของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สมมติฐานที่ 3.1 ปัจจัยนวัตกรรมที่ส่งผลต่อการขายที่เติบโต  
**ตารางที่ 25** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยนวัตกรรม  
 โดยใช้ตัวแปรตามเป็นการขายที่เติบโต

Variable	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
1. ด้านนวัตกรรมกระบวนการ	0.467	0.132	0.428	3.538	0.001*
2. ด้านนวัตกรรมบริหารจัดการ	0.367	0.107	0.416	3.436	0.001*

หมายเหตุ:  $n = 166$ ,  $R = 0.830$ ,  $\text{Adjusted } R^2 = 0.685$ ,  $\text{SE}_{\text{est}} = 0.357$ ,  $F = 180.756$

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตารางที่ 25 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.69 แสดงว่า ปัจจัยนวัตกรรม ด้านนวัตกรรมกระบวนการ และด้านนวัตกรรมบริหารจัดการของสำนักงานบัญชีส่งผลต่อการขายที่เติบโตของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 69 สำหรับการทดสอบสมมติฐานเมื่อพิจารณารายข้อสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยนวัตกรรม อันได้แก่ ด้านนวัตกรรมกระบวนการ และด้านนวัตกรรมบริหารจัดการ ส่งผลต่อผลประกอบการต่อการขายที่เติบโตของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3.2 ปัจจัยนวัตกรรมส่งผลต่อกำไรที่เติบโต

**ตารางที่ 26** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยนวัตกรรม โดยใช้ตัวแปรตามเป็นกำไรที่เติบโต

Variable	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
1. ด้านนวัตกรรมกระบวนการ	0.493	0.148	0.433	3.340	0.001*
2. ด้านนวัตกรรมบริหารจัดการ	0.354	0.120	0.384	2.960	0.004*

หมายเหตุ:  $n = 166$ ,  $R = 0.803$ ,  $\text{Adjusted } R^2 = 0.640$ ,  $\text{SE}_{\text{est}} = 0.399$ ,  $F = 147.466$

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตารางที่ 26 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.64 แสดงว่า ปัจจัยนวัตกรรม ด้านนวัตกรรมกระบวนการ และด้านนวัตกรรมบริหารจัดการของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อการกำไรที่เติบโตของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 64 สำหรับการทดสอบสมมติฐานเมื่อพิจารณารายข้อสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยนวัตกรรม อันได้แก่ ด้านนวัตกรรมกระบวนการ และด้านนวัตกรรมบริหารจัดการ ส่งผลต่อผลประกอบการต่อกำไรที่เติบโตของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3.3 ปัจจัยนวัตกรรมส่งผลต่อจำนวนลูกค้า

**ตารางที่ 27** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยนวัตกรรม โดยใช้ตัวแปรตามเป็นจำนวนลูกค้า

Variable	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
1. ด้านนวัตกรรมกระบวนการ	0.344	0.165	0.352	2.081	0.039*
2. ด้านนวัตกรรมบริหารจัดการ	0.227	0.134	0.287	1.695	0.092

หมายเหตุ:  $n = 166$ ,  $R = 0.628$ , Adjusted  $R^2 = 0.387$ ,  $SE_{est} = 0.447$ ,  $F = 52.996$

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตารางที่ 27 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.39 แสดงว่า ปัจจัยนวัตกรรม ด้านนวัตกรรมกระบวนการของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อจำนวนลูกค้าของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 39 สำหรับการทดสอบสมมติฐานเมื่อพิจารณารายชื่อสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยนวัตกรรม อันได้แก่ ด้านนวัตกรรมกระบวนการ ส่งผลต่อผลประกอบการต่อจำนวนลูกค้าของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านนวัตกรรมบริหารจัดการ ไม่ส่งผลต่อผลประกอบการต่อจำนวนลูกค้าของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3.4 ปัจจัยนวัตกรรมส่งผลต่อจำนวนพนักงาน

ตารางที่ 28 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยนวัตกรรม

โดยใช้ตัวแปรตามเป็นจำนวนพนักงาน

Variable	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
1. ด้านนวัตกรรมกระบวนการ	0.407	0.265	0.256	1.536	0.127
2. ด้านนวัตกรรมบริหารจัดการ	0.505	0.214	0.393	2.355	0.020*

หมายเหตุ:  $n = 166$ ,  $R = 0.639$ , Adjusted  $R^2 = 0.401$ ,  $SE_{est} = 0.716$ ,  $F = 56.321$

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตารางที่ 28 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.40 แสดงว่า ปัจจัยนวัตกรรม ด้านนวัตกรรมบริหารจัดการของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อจำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 40 สำหรับการทดสอบสมมติฐานเมื่อพิจารณารายชื่อสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยนวัตกรรม อันได้แก่ ด้านนวัตกรรมบริหารจัดการ ส่งผลต่อผลประกอบการต่อจำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านนวัตกรรมกระบวนการ ไม่ส่งผลต่อผลประกอบการต่อจำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขันส่งผลต่อผลประกอบการของสถานประกอบการของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**

สมมติฐานที่ 4.1 ปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขันส่งผลต่อการขายที่เติบโต  
**ตารางที่ 29** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยใช้ตัวแปรตามเป็นการขายที่เติบโต

Variable	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
1. การบริการที่แตกต่าง	0.752	0.036	0.853	20.971	0.000*

หมายเหตุ: n = 166, R = 0.853, Adjusted R<sup>2</sup> = 0.727, SE<sub>est</sub> = 0.333, F = 439.793

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตารางที่ 29 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R<sup>2</sup>) มีค่าเท่ากับ 0.73 แสดงว่า ปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขัน ด้านการบริการที่แตกต่างของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อการขายที่เติบโตของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 73 สำหรับการทดสอบสมมติฐานเมื่อพิจารณารายข้อสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขัน อันได้แก่ ด้านการบริการที่แตกต่าง ส่งผลต่อผลประกอบการต่อการขายที่เติบโตของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4.2 ปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขันส่งผลต่อกำไรที่เติบโต  
**ตารางที่ 30** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยใช้ตัวแปรตามเป็นกำไรที่เติบโต

Variable	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
1. การบริการที่แตกต่าง	0.773	0.039	0.840	19.850	0.000*

หมายเหตุ: n = 166, R = 0.840, Adjusted R<sup>2</sup> = 0.704, SE<sub>est</sub> = 0.362, F = 394.007

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตารางที่ 30 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R<sup>2</sup>) มีค่าเท่ากับ 0.70 แสดงว่า ปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขัน ด้านการบริการที่แตกต่างของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อกำไรที่เติบโตของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 70 สำหรับการทดสอบสมมติฐานเมื่อพิจารณารายข้อสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขัน อันได้แก่ ด้านการบริการที่แตกต่าง ส่งผลต่อผลประกอบการต่อกำไรที่เติบโตของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4.3 ปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขันส่งผลต่อจำนวนลูกค้า  
**ตารางที่ 31** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยใช้ตัวแปรตามเป็นจำนวนลูกค้า

Variable	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
1. การบริการที่แตกต่าง	0.523	0.046	0.663	11.337	0.000*

หมายเหตุ:  $n = 166$ ,  $R = 0.663$ , Adjusted  $R^2 = 0.436$ ,  $SE_{est} = 0.429$ ,  $F = 128.534$

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตารางที่ 30 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.44 แสดงว่า ปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขัน ด้านการบริการที่แตกต่างของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อจำนวนลูกค้าของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 44 สำหรับการทดสอบสมมติฐานเมื่อพิจารณารายข้อสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขัน อันได้แก่ ด้านการบริการที่แตกต่าง ส่งผลต่อผลประกอบการต่อจำนวนลูกค้าของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4.4 ปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขันส่งผลต่อจำนวนพนักงาน  
**ตารางที่ 32** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยใช้ตัวแปรตามเป็นจำนวนพนักงาน

Variable	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
1. การบริการที่แตกต่าง			0.651	10.987	0.000*

หมายเหตุ:  $n = 166$ ,  $R = 0.651$ , Adjusted  $R^2 = 0.420$ ,  $SE_{est} = 0.705$ ,  $F = 120.712$

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตารางที่ 31 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.42 แสดงว่า ปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขัน ด้านการบริการที่แตกต่างของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อจำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 42 สำหรับการทดสอบสมมติฐานเมื่อพิจารณารายข้อสามารถสรุปผลได้ดังนี้



ปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขัน อันได้แก่ ด้านการบริการที่แตกต่าง ส่งผลต่อผลประกอบการต่อจำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ตารางที่ 33 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ตัวแปร	ผล
สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อการขายที่เติบโต	1. ด้านวัฒนธรรมองค์กร	✓
	2. ด้านการเรียนรู้และแลกเปลี่ยน	X
สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อกำไรที่เติบโต	1. ด้านวัฒนธรรมองค์กร	✓
	2. ด้านการเรียนรู้และแลกเปลี่ยน	X
สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อจำนวนลูกค้า	1. ด้านวัฒนธรรมองค์กร	✓
	2. ด้านการเรียนรู้และแลกเปลี่ยน	X
สมมติฐานที่ 1.4 ปัจจัยการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อจำนวนพนักงาน	1. ด้านวัฒนธรรมองค์กร	✓
	2. ด้านการเรียนรู้และแลกเปลี่ยน	X
สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อการขายที่เติบโต	1. ด้านความรู้และทักษะ	✓
	2. ด้านเทคโนโลยี	X
สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อกำไรที่เติบโต	1. ด้านความรู้และทักษะ	✓
	2. ด้านเทคโนโลยี	X
สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อจำนวนลูกค้า	1. ด้านความรู้และทักษะ	✓
	2. ด้านเทคโนโลยี	X

ตารางที่ 33 (ต่อ)

สมมติฐาน	ตัวแปร	ผล
สมมติฐานที่ 2.4 ปัจจัยการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อ จำนวนพนักงาน	1. ด้านความรู้และทักษะ	√
	2. ด้านเทคโนโลยี	X
สมมติฐานที่ 3.1 ปัจจัยนวัตกรรมที่ส่งผลต่อการขายที่ เติบโต	1. ด้านนวัตกรรมกระบวนการ	√
	2. ด้านนวัตกรรมบริหารจัดการ	√
สมมติฐานที่ 3.2 ปัจจัยนวัตกรรมที่ส่งผลต่อกำไรที่ เติบโต	1. ด้านนวัตกรรมกระบวนการ	√
	2. ด้านนวัตกรรมบริหารจัดการ	√
สมมติฐานที่ 3.3 ปัจจัยนวัตกรรมที่ส่งผลต่อจำนวน ลูกค้า	1. ด้านนวัตกรรมกระบวนการ	√
	2. ด้านนวัตกรรมบริหารจัดการ	X
สมมติฐานที่ 3.4 ปัจจัยนวัตกรรมที่ส่งผลต่อจำนวน พนักงาน	1. ด้านนวัตกรรมกระบวนการ	X
	2. ด้านนวัตกรรมบริหารจัดการ	√
สมมติฐานที่ 4.1 ปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขันที่ ส่งผลต่อการขายที่เติบโต	1.ด้านการบริการที่แตกต่าง	√
สมมติฐานที่ 4.2 ปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขันที่ ส่งผลต่อกำไรที่เติบโต	1.ด้านการบริการที่แตกต่าง	√
สมมติฐานที่ 4.3 ปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขันที่ ส่งผลต่อจำนวนลูกค้า	1.ด้านการบริการที่แตกต่าง	√
สมมติฐานที่ 4.4 ปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขันที่ ส่งผลต่อจำนวนพนักงาน	1.ด้านการบริการที่แตกต่าง	√

√ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, X ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลประกอบการของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีตัวแปรอิสระ ได้แก่ การจัดการองค์กร การจัดการความรู้ นวัตกรรม และ ความได้เปรียบในการแข่งขัน ตัวแปรตาม คือ ผลประกอบการของสำนักงานบัญชี ได้แก่ การขายที่เติบโต กำไรที่เติบโต จำนวนลูกค้า และจำนวนพนักงานโดยสถิติที่นำมาใช้ทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สามารถสรุปและอภิปรายผลได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อจำกัดในการวิจัย

5.4 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

1.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติของสำนักงานบัญชีพบว่า ส่วนใหญ่จัดตั้งในรูปแบบของนิติบุคคล จำนวน 133 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.10 และบุคคลธรรมดา/คณะบุคคล จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.90 มีลูกค้า 31 - 100 ราย จำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.60 ลูกค้ามากกว่า 100 ราย จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.60 ลูกค้า 11 - 30 จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.80 และลูกค้าไม่เกิน 10 ราย จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.00 มีระยะเวลามากกว่า 5 ปีแต่ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.80 ที่เหลือมากกว่า 5 ปี มีจำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.10 และน้อยที่สุดไม่เกิน 5 ปี จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.20 มีจำนวนพนักงาน มากกว่า 5 คนขึ้นไป จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.40 รองลงมา มีมากกว่า 2 คนแต่ไม่เกิน 5 คน จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.50 ที่เหลือไม่เกิน 2 คน มีจำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.10 และน้อยที่สุดไม่มี จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.00 ผู้บริหารมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 152 ราย คิดเป็นร้อยละ 91.60 ที่เหลือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.40 และผู้บริหารมีประสบการณ์ด้านการทำบัญชี ระยะเวลา มากกว่า 10 ปี จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.40 รองลงมา มากกว่า 5 ปีแต่ไม่เกิน 10 ปี มีจำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.60 และน้อยที่สุดไม่เกิน 5 ปี จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.00

1.2 หัวหน้าสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อผลประกอบการของสำนักงานบัญชี การจัดการองค์กร อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กร เช่น วัฒนธรรมองค์กรมีความเหมาะสมกับเป้าหมายของหน่วยงานในปัจจุบัน เมื่อมีการรับพนักงาน

ใหม่เข้ามาหน่วยงานได้จัดให้มีการชี้แจงและอบรมเรื่องวัฒนธรรมองค์กร พนักงานในหน่วยงานสามารถเสนอความคิดเห็นหรือวิธีการทำงานใหม่ๆ ได้อย่างอิสระ และ ด้านการเรียนรู้และแลกเปลี่ยน อยู่ในระดับมาก เช่น พนักงานในหน่วยงานมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้อื่นเสมอ พนักงานชอบทำงานเป็นทีม การทำงานในปัจจุบันเป็นลักษณะแบบช่วยเหลือกัน และการเรียนรู้วิธีการทำงานใหม่ๆ ถือเป็นส่วนหนึ่งในการทำงานของสำนักงานบัญชี เป็นต้น

1.3 หัวหน้าสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อผลประกอบการของสำนักงานบัญชี การจัดการความรู้ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรู้ และทักษะ เช่น สำนักงานบัญชีตระหนักถึงคุณค่าของความรู้และทักษะที่อยู่ในตัวบุคคลแต่ละคนและส่งเสริมให้มีการถ่ายทอดความรู้และทักษะนั้นๆ ในสำนักงานบัญชี พนักงานในสำนักงานบัญชีมีส่วนร่วมในการแสวงหาความรู้ และแนวคิดใหม่ๆ ทั้งภายในและภายนอกสำนักงานบัญชี มีการส่งพนักงานไปศึกษาดูงานเพื่อเปิดโอกาสให้มีการรับความรู้ใหม่ๆ สำนักงานบัญชีได้จัดสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการศึกษาและแสวงหาความรู้ เช่น ห้องสมุด ฐานข้อมูลใน Internet เป็นต้น ได้มีการใช้โปรแกรมบัญชีและคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและที่พร้อมต่อการปฏิบัติงานและการเรียนรู้อยู่เสมอ และ ด้านเทคโนโลยี เช่น สำนักงานบัญชีจัดให้เทคโนโลยีที่เพียงพอแก่การใช้ถ่ายทอดความรู้และการบริการความรู้ เทคโนโลยีที่มีอยู่ช่วยในการทำงานให้ดีขึ้น บุคลากรมีการใช้เทคโนโลยี เพื่อช่วยในการเรียนรู้ และเทคโนโลยีของสำนักงานบัญชีมีความทันสมัย และอำนวยความสะดวก ตลอดจนสามารถเชื่อมโยงการติดต่อสื่อสาร ความรู้ทั้งภายในและภายนอก เป็นต้น

1.4 หัวหน้าสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อผลประกอบการของสำนักงานบัญชี นวัตกรรม อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านนวัตกรรมกระบวนการ เช่น ด้านการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีรวดเร็วทันการณ์ ด้านการทบทวนการบริหารของสำนักงานบัญชีรวดเร็วทันการณ์ ด้านการสื่อสารถึงความต้องการของลูกค้ารวดเร็วทันการณ์ ด้านการสื่อสารหน้าที่ความรับผิดชอบให้ทราบโดยทั่วถึงทั้งสำนักงานรวดเร็วทันการณ์ การทำงานของพนักงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว เสร็จสิ้นก่อนระยะเวลาที่กำหนด ลูกค้าติดต่อสื่อสารกับกิจการได้หลายช่องทาง และ ด้านนวัตกรรมบริหารจัดการ อยู่ในระดับมาก เช่น มีการปรับแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงานใหม่ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ภายนอก เช่น มองหาช่องทางการรวมกลุ่มหรือการสร้างเครือข่าย มีการปรับเปลี่ยนวิธีการกำหนดลูกค้าเป้าหมายให้ชัดเจนมากขึ้น มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของสำนักงานบัญชีใหม่ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และระบบบริหารจัดการโดยรวมมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

1.5 หัวหน้าสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อผลประกอบการของสำนักงานบัญชี ความได้เปรียบในการแข่งขัน อยู่ในระดับปานกลางเช่น สำนักงานบัญชีมีกลยุทธ์ที่แตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น ยากที่คู่แข่งจะลอกเลียนแบบ สำนักงานบัญชีมีความสามารถในการแข่งขันที่สำคัญ เช่น ความสามารถด้านภาษา ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน สำนักงานบัญชีมีความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น ด้านการบริหารจัดการภายในสำนักงาน และสำนักงานบัญชีมีการบริการอื่นๆ นอกจากการจัดทำบัญชี เช่น การตรวจสอบภายใน การบัญชีบริหาร เป็นต้น

1.6 หัวหน้าสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อผลประกอบการของสำนักงานบัญชี อยู่ในระดับปานกลาง เช่น รายได้ของสำนักงานบัญชีเติบโตขึ้นทุกปี มีอัตรากำไรสุทธิเพิ่มขึ้นทุกปี มีจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นทุกปี และมีจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้นทุกปี

#### 1.7 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation)

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แต่ละด้าน มีค่าอยู่ระหว่าง 0.534 – 0.933 โดยตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

#### 1.8 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยการจัดการองค์การส่งผลต่อผลประกอบการด้านการขายที่เติบโต อันได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อผลประกอบการด้านการขายที่เติบโตของสำนักบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านการเรียนรู้และแลกเปลี่ยน ไม่ส่งผลต่อผลประกอบการด้านการขายที่เติบโตของสำนักบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยการจัดการองค์การส่งผลต่อผลประกอบการด้านกำไรที่เติบโตของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อันได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อผลประกอบการด้านการขายที่เติบโตของสำนักบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านการเรียนรู้และแลกเปลี่ยน ไม่ส่งผลต่อผลประกอบการด้านกำไรที่เติบโตของสำนักบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.3 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยการจัดการองค์การส่งผลต่อผลประกอบการด้านจำนวนลูกค้าของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อันได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อผลประกอบการด้านจำนวนลูกค้าของสำนักบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านการเรียนรู้และแลกเปลี่ยน ไม่ส่งผลต่อผลประกอบการด้านจำนวนลูกค้าของสำนักบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.4 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยการจัดการองค์การส่งผลต่อผลประกอบการด้านจำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อันได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อผลประกอบการด้านจำนวนพนักงานของสำนักบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านการเรียนรู้และแลกเปลี่ยน ไม่ส่งผลต่อผลประกอบการด้านจำนวนพนักงานของสำนักบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05





ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4.4 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขันส่งผลต่อผลประกอบการด้านจำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อันได้แก่ ด้านบริการที่แตกต่างส่งผลต่อผลประกอบการจำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ เป็นไปตามสมมติฐานและวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยผลที่ได้จากการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

### 5.2.1 การจัดการองค์การ

ผลการทดสอบสมมติฐาน 1.1 1.2 1.3 1.4 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือการวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยการจัดการองค์การ อันได้แก่ ด้านนวัตกรรมองค์กร ส่งผลต่อการขายที่เติบโต กำไรที่เติบโต จำนวนลูกค้า และจำนวนพนักงาน ของสถานประกอบการของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สอดคล้องกับ จินตนา คุ่มภัย (2553) ผลการวิจัย พบว่า รัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลสูง มีวัฒนธรรมองค์กรเชิงประสิทธิผล มากกว่ารัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลปานกลางบางวัฒนธรรม ได้แก่ 1) ให้ความสำคัญแก่ภาวะผู้นำ 2) จัดองค์การสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม และ 3) มีมาตรฐานจริยธรรมและรับผิดชอบต่อสังคม และพบว่า รัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลสูงและปานกลาง มีวัฒนธรรมเชิงประสิทธิผลทุกลักษณะมากกว่ารัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลต่ำ ประกอบด้วย 1) มุ่งผลสำเร็จ 2) มุ่งเน้นลูกค้า 3) สร้างนวัตกรรม 4) ให้ความสำคัญแก่ภาวะผู้นำ 5) จัดองค์การสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม 6) ทำงานเป็นทีม 7) จัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 8) ลดการควบคุม 9) มีมาตรฐานจริยธรรมและรับผิดชอบต่อสังคม และ 10) มีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การที่เป็นรัฐวิสาหกิจทางการเงินในประเทศไทย เนื่องจากองค์การที่มีประสิทธิผลสูง มีวัฒนธรรมองค์กรมากกว่าองค์การที่มีประสิทธิผล ปานกลาง และต่ำ ตามลำดับ สอดคล้องกับ Denison and Mishra (1995: 204-203) ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์กร 2 ลักษณะคือ การมีส่วนร่วมและการปรับตัว เป็นตัวทำนายสำคัญของการเติบโต (Growth) ส่วนวัฒนธรรมองค์กรอีก 2 ลักษณะ ได้แก่ วัฒนธรรมที่แข็งแกร่งและมีพันธกิจเป็นตัวชี้วัดการบูรณาการ ทิศทาง และวิสัยทัศน์ รวมทั้งเป็นตัวทำนายที่ดีต่อความสามารถทำกำไร (Profitability) และผลการศึกษายังแสดงให้เห็นว่าวัฒนธรรมองค์กรทั้ง 4 ลักษณะ เป็นตัวชี้วัดที่เข้มแข็งของประสิทธิผลด้านอัตวิสัย (Subjective) สำหรับองค์การที่เป็นตัวอย่างทั้งหมด แต่เป็นตัวชี้วัดที่เข้มแข็งด้านวัตถุวิสัย (Objective) สำหรับองค์การขนาดใหญ่ เช่น ผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ และการเติบโตของยอดขาย ซึ่งสอดคล้องกับ Calori and Sanin (1991: 49-74) ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมที่แข็งแกร่ง (Strong Culture) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเจริญเติบโตในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับ Kim (2004 : 340-359) พบว่า ธุรกิจอุตสาหกรรม มุ่งเน้นความสัมพันธ์ กับวัฒนธรรมองค์กรการทำงานเป็นทีม และมุ่งเน้นงานเป็นสำคัญ มีผลต่อการเข้าออกของพนักงานในองค์การ



ส่วนธุรกิจประกันภัยให้ความสำคัญกับนวัตกรรม ซึ่งมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน คือ การเจริญเติบโตของยอดเงินประกัน อัตราผู้ประกันเพิ่มสูงขึ้น และสอดคล้องกับ พยัต วุฒิรงค์ (2557) ได้ศึกษาเรื่องกรอบแนวคิดการพัฒนาความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมองค์การการบูรณาการแนวคิดทรัพยากรที่มีคุณค่าเฉพาะขององค์การและองค์การแห่งการเรียนรู้ พบว่า คุณค่าของแนวคิดมุมมองด้านทรัพยากร ที่มีคุณค่าเฉพาะขององค์การทำให้เกิดการเจริญเติบโตและสร้างกำไรให้องค์การและกล่าวว่า องค์การต่าง ๆ จำเป็นต้องปรับกระบวนการทำงานภายในขององค์การใหม่ เพื่อการสร้างสรรค์และปรับเปลี่ยนองค์การให้รองรับกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ถือเป็นกรริเริ่มเปลี่ยนแปลงจากตัวเองก่อนที่จะถูกสถานการณ์ภายนอกบังคับให้ต้องเปลี่ยนแปลงจากตัวเองก่อนที่จะถูกสถานการณ์ภายนอกบังคับให้ต้องเปลี่ยนซึ่งอาจทำให้องค์การนั้นต้องตกไปอยู่ในสถานะผู้ตาม องค์การส่วนใหญ่มักประกอบด้วยหน่วยงานหลัก และหน่วยงานสนับสนุน แต่สิ่งหนึ่งที่มักเกิดขึ้นเสมอ คือ แต่ละหน่วยงานทำงานไม่ประสานกัน อันนำมาซึ่งความขัดแย้ง การสูญเสียโอกาส และทำให้ผลการทำงานลดลง กนกนันท์ โพธิปัญญา (2559) พบว่า ศักยภาพทางนวัตกรรม ได้แก่ด้านองค์การส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรนำไปสู่การพัฒนาารูปแบบของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยเพื่อรองรับกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยสำนักงานบัญชีให้ความสำคัญกับการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยเพื่อรองรับกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับ รมกร ประทุมเกษร์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง พบว่า ปัจจัยองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.10 ปัจจัยองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ร่วมกัน เป็นทีม และด้านการคิดอย่างเป็นระบบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 อย่างไรก็ตาม ปัจจัยองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านรูปแบบความคิด และด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน จำกัด ซึ่งสนับสนุนทฤษฎีองค์การแบบประเพณีนิยม เป็นผลที่เกิดจากความคิดที่ใช้เหตุผลเป็นทฤษฎี ที่เกี่ยวกับการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ทฤษฎีนี้เชื่อว่า การคัดเลือก การฝึกอบรม และการแนะนำจะทำให้คนปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง ซึ่งแบ่งเป็นทฤษฎีย่อย 2 ทฤษฎีคือ 1) ทฤษฎีการจูงใจ กล่าวคือ ค่าตอบแทนทางวัตถุสิ่งของมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับการออกแรงทำงาน 2) ทฤษฎีการจัดองค์การอย่างมีระบบ เน้นการแบ่งงานกันทำคนละส่วน มีการแบ่งสายงาน การมอบอำนาจอย่างมีระบบ

## 5.2.2 การจัดการความรู้

ผลการทดสอบสมมติฐาน 2.1 2.2 2.3 2.4 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือการวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยการจัดการความรู้ ด้านความรู้และทักษะ อันได้แก่ การขายที่เติบโต กำไรที่เติบโต จำนวนลูกค้า และจำนวนพนักงานส่งผลต่อผลประกอบการของสถานประกอบการของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สอดคล้องกับ ศิริรัตน์ เมธีสุภาพ (2557) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีผลต่อการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผลการวิจัยพบว่า 1. ปัจจัย 3 ด้าน คือ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการความรู้ ของสถาน

ประกอบการของสำนักงานบัญชีไทยอยู่ในระดับมาก และการจัดการความรู้ มีอิทธิพลทางบวกต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน และความได้เปรียบในการแข่งขันมีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมศักดิ์ สวัสดิ์และบรรพต วิรุณราช (2557) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้านผลผลิตของภาคตะวันออก พบว่า รูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กรด้านผลผลิตสูงสุด ได้แก่ 1) ผู้ออกแบบและวิเคราะห์งานต้องเป็นหัวหน้า พนักงานในองค์กร 2) การวางแผนลดกำลังคนโดยการจำกัดการจ้างงาน 3) การสรรหาโดยการโยกย้ายและการเปิดสอบแข่งขันภายใน 4) การคัดเลือกด้วยการตรวจร่างกาย 5) การฝึกอบรมจากบุคคลภายในอย่างเป็นทางการ 6) การพัฒนาโดยการลงทุนการศึกษาที่สถาบันภายนอกและการดูงานนอกสถานที่ 7) การบริหารค่าตอบแทนด้วยสิทธิประโยชน์ที่ไม่ใช่ตัวเงินโดยการยกย่องชมเชยพนักงาน 8) การประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยการจัดลำดับเปรียบเทียบ 9) การธำรงรักษาด้วยการเสริมสร้างแรงจูงใจโดยการยกย่องชมเชย 10) ส่งเสริมสมรรถนะพื้นฐานด้วยการหาความรู้จากเพื่อนร่วมงาน 11) ดูแลคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสังคมด้วยการทำกิจกรรมสร้างสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 12) ระบบคุณธรรมสร้างความเป็นกลางทางการเมืองโดยการดูแลความเป็นอยู่อย่างเท่าเทียม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชิต เทพวรรณ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์เพื่อนวัตกรรมองค์กร และความสามารถในการจัดการความรู้ พบว่า การปฏิบัติงานทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดนวัตกรรมองค์กรและ ความสามารถในการจัดการความรู้ หากองค์กรขาดการปฏิบัติงานทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์แล้ว นวัตกรรมองค์กรและความสามารถในการจัดการความรู้ย่อมไม่อาจเกิดขึ้น ดังนั้นการปฏิบัติงาน ทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่ง ซึ่งแสดงให้เห็นว่านวัตกรรมองค์กร และความสามารถในการจัดการความรู้เป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Metz Daniel, Ilies Liviu และ Hormann Bernd Otto (2018) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของประสิทธิภาพของระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อประสิทธิภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงให้เห็นถึงผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์คือประสิทธิภาพของการปฏิบัติด้านทรัพยากรบุคคลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลและการทำงานเป็นทีม ซึ่งพบว่าปัญหาสำคัญที่เกี่ยวข้องกับองค์กรจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจคือการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นในตลาดโลกและความสำเร็จของกลยุทธ์ทางธุรกิจโดยรวมของบริษัท ซึ่งมีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับประสิทธิผลของกลยุทธ์ทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นการปฏิบัติและแนวโน้มบางอย่างในการผลานทรัพยากรมนุษย์เข้าด้วยกัน ซึ่งผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องการความอ่อนไหวและความสามารถในระดับสูงในการปรับและสื่อสารนโยบายอย่างมีประสิทธิภาพและเอาใจใส่ ซึ่งสนับสนุนกับในทฤษฎี Resource Based View of the Firm (RBV) เป็นการให้ความสำคัญกับทรัพยากร ภายในองค์กร ซึ่ง Barney (1991) ได้กล่าวว่า RBV เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงลักษณะของความสามารถและ ทรัพยากรขององค์กรที่มีความสำคัญในการเป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดศักยภาพในความสามารถได้เปรียบทางการแข่งขัน โดย RBV นั้นจะต้องมีปัจจัยที่สำคัญในส่วนที่เป็นความสามารถและทรัพยากรขององค์กรที่มีความเป็นลักษณะเฉพาะ, มีความเป็นหนึ่งเดียว, สินทรัพย์นั้นต้องหาได้ยาก มีคุณค่าในตัวเอง และยากที่จะลอกเลียนแบบหรือยากที่จะทดแทนเพื่อสร้างความสามารถได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยเฉพาะทรัพยากรที่มี

ความ เป็นหนึ่งเดียวภายในองค์กรจะสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ยั่งยืนในระยะยาว (Barney, 1991)

### 5.2.3 นวัตกรรม

ผลการทดสอบสมมติฐาน 3.1 3.2 3.3 3.4 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือการวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยด้านนวัตกรรม ด้านนวัตกรรมกระบวนการ ได้แก่ การขายที่เติบโต กำไรที่เติบโต จำนวนลูกค้า ยกเว้น จำนวนพนักงาน และด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ การขายที่เติบโต กำไรที่เติบโต และจำนวนพนักงาน ยกเว้น จำนวนลูกค้า ส่งผลต่อผลประกอบการของสถานประกอบการของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สอดคล้องกับ ปริญ พิมพ์กลัด (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยของนวัตกรรมองค์กรและองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ พบว่าควรให้ความสำคัญกับนวัตกรรมกระบวนการ เนื่องจากผลิตภัณฑ์สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ทุกสถาบันการเงินมีผลิตภัณฑ์ที่ลักษณะคล้ายคลึงกัน จะแตกต่างกันที่กระบวนการในการนำเสนอการบริการที่รวดเร็วแก่ลูกค้า ดังนั้นองค์กรควรส่งเสริมในด้านนวัตกรรมกระบวนการ โดยเน้นการนำกระบวนการในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการปรับปรุง พัฒนา กระบวนการผลิต กระบวนการทำงาน องค์กรควรจัดให้มีแผนงานที่ชัดเจนในการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานและเทคโนโลยี เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับ กวินพัฒน์ ปรางสุวรรณ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความเป็นมืออาชีพและความมีนวัตกรรมของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า จากการศึกษาพบว่า การประเมินความมีนวัตกรรมของสำนักงานบัญชี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านข้อที่มีความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ สำนักงานบัญชีมีการปรับปรุงคุณภาพในการบริการ สำนักงานบัญชีมีนโยบายการฝึกอบรม และสำนักงานบัญชีมีการบริการตามความต้องการของลูกค้า กนกนันท์ โพธิปัญญา (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ศักยภาพทางนวัตกรรมที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรเพื่อนำไปสู่การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยเพื่อรองรับกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า ศักยภาพ ทางนวัตกรรม ได้แก่ ด้านการวิจัยและพัฒนา ด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ ด้านการตลาด และด้านองค์กรส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรนำไปสู่การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยเพื่อรองรับกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยสำนักงานบัญชีให้ความสำคัญกับการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยเพื่อรองรับกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด วารุณี กุลรัตน์ วิจิตร (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ประเภทบริการ) พบว่า นวัตกรรมทางธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทบริการทางด้านภาวะผู้นำมีผลต่อการดำเนินงานขององค์กรผู้บริหารควรศึกษาข้อมูลอย่างลึกซึ้ง และรอบคอบเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนวัตกรรมที่สร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่ม รณกร ประทุมเกษร (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยขององค์กรนวัตกรรมและองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงาน :กรณีศึกษา บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยองค์กรนวัตกรรม ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความ

เชื่อมั่น 0.10 ปัจจัยองค์การนวัตกรรม ด้านนวัตกรรมกระบวนการ ด้านรูปแบบความคิด และด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานของบริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุน จำกัด และสอดคล้องกับ ชาญณรงค์ พรหมสอน (2562) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของความรู้ความสามารถด้านนวัตกรรมและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีที่มีต่อความสำเร็จของกองทัพบก พบว่า ผลการศึกษา พบว่า ความรู้ความสามารถด้านนวัตกรรมและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีมีผลต่อความสำเร็จของกองทัพบก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความรู้ความสามารถด้านนวัตกรรมของนักบัญชีมีผลกระทบด้านนวัตกรรมกระบวนการ มีความคิดเห็นมากที่สุดว่าประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีด้านความน่าเชื่อถือ มีความคิดเห็นด้วยมากที่สุดว่าความรู้ความสามารถด้านนวัตกรรมของนักบัญชีมีผลต่อความสำเร็จของกองทัพบก ด้านกำลังพลและมีความคิดเห็นด้วยมากที่สุดว่าประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีมีผลต่อความสำเร็จของกองทัพบก ด้านกำลังพลและกระบวนการภายใน

#### 5.2.4 ความได้เปรียบในการแข่งขัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน 4.1 4.2 4.3 4.4 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือการวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขัน ด้านบริการที่แตกต่าง อันได้แก่ การขายที่เติบโต กำไรที่เติบโต จำนวนลูกค้า และจำนวนพนักงานมีส่งผลต่อผลประกอบการของสถานประกอบการของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งสอดคล้องกับ ชำรง อังสุรัตน์โกมล (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการลานมันสำปะหลังไทย กรณีศึกษาผู้ประกอบการลานมันจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อแรงกดดัน ทางการแข่งขันการส่งออกมันสำปะหลังไทย ด้านคู่แข่งรายเดิมในอุตสาหกรรม โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ ในระดับมาก (หากพิจารณาเป็นรายชื่อสามารถกล่าวได้ว่า ด้านที่ผู้ตอบ แบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด คือ ท่านสามารถบริหารการผลิตสินค้าให้ต้นทุนต่อหน่วยคุ่มค่าที่สุด หากเปรียบเทียบกับคู่แข่งอื่นใน รองลงมา คือ สัดส่วนการครองตลาด ของท่านมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องเมื่อเทียบกับคู่แข่งอื่นในตลาด ลูกค้าของ ท่านมีโอกาสเปลี่ยนไป หากคู่แข่งรายอื่นได้ยาก เนื่องจากผลิตภัณฑ์ของท่านมีลักษณะเด่นที่สามารถ ดึงดูดลูกค้าได้มากกว่าคู่แข่งรายอื่นๆ มีการปรับลดขั้นตอนและสินค้าและ บริการมีความแตกต่าง/มีเอกลักษณ์ มากกว่าคู่แข่งในตลาดเดียวกัน สอดคล้องกับ ศิริรัตน์ ฌธิ์สุภาพ (2557) พบว่า ความได้เปรียบในการแข่งขัน และผลการดำเนินงานของสถานประกอบการของสำนักงานบัญชีไทย อยู่ในระดับปานกลาง และความได้เปรียบในการแข่งขันมีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร และสอดคล้องกับ กมลวิช วงศ์สาย (2562) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการด้านบัญชีกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย พบว่า คุณภาพการบริการด้านบัญชีโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ด้านความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ ด้านการตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพ และด้านประสิทธิภาพของการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ ส่งผลกระทบทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้บริหารสำนักงานบัญชีควรมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพบริการด้านบัญชีให้มีความโดดเด่นมีความเป็นมืออาชีพเพื่อให้องค์กรมีความสำเร็จในการดำเนินงานต่อไป และสอดคล้องกับ Hill and Jones (1995) ได้ศึกษาการสร้างความสามารถในการแข่งขัน โดยได้กล่าวว่าสิ่งที่บ่งบอกให้ทราบว่าเป็น

องค์กรมีความสามารถในการแข่งขัน คือการที่องค์กรสามารถสร้างผลกำไรได้สูงกว่ามาตรฐานผลกำไรเฉลี่ยขององค์กรอื่น ๆ ที่ดำเนินกิจการประเภทเดียวกัน หรืออาจกล่าวได้ว่าความสามารถในการแข่งขันเกิดจากความสามารถในการนำเสนอคุณค่าที่สูงกว่าให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งภายใต้ความผันผวนและรวดเร็วของการตลาดที่ขับเคลื่อนด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างทุกวันนี้ทำให้รูปแบบการแข่งขันค่อนข้างเปลี่ยนแปลงไป มิได้แข่งขันอย่างเอาเป็นเอาตายเช่นในอดีต แต่ทุกองค์กรต่างต้องการมีชีวิตรอด จึงก่อให้เกิดการแข่งขันอย่างถ้อยถ้อยอาศัยกัน โดยมีเป้าหมายหลักที่จะรักษาความได้เปรียบทางการแข่งขันให้คงอยู่ต่อไปในระยะยาว และสนับสนุนทฤษฎีความได้เปรียบเชิงแข่งขัน (The Theory of Competitive Advantage) Porter (1998) ได้วิพากษ์แนวคิด เรื่องความได้เปรียบโดยเปรียบเทียบที่เน้นเพียงอุปทานของปัจจัยในประเทศ และต้องการหาคำอธิบายว่า ทำไมอุตสาหกรรมในบางประเทศจึงมีความสามารถในการแข่งขันสูงกว่าประเทศอื่น เพื่อหาเหตุผลว่าทำไมบางอุตสาหกรรมในบางประเทศจึงประสบความสำเร็จกว่าอุตสาหกรรมเดียวกันในประเทศอื่น และพบว่าข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน(competitive advantage) ไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติแต่เป็น สิ่งที่สามารถสร้างขึ้นมาได้และเปลี่ยนแปลงได้ทั้งทางบวกและลบ

### 5.3 ข้อจำกัดของการวิจัย

1. ข้อจำกัดเกี่ยวกับขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างนี้ของสำนักบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อาจจะไม่สามารถใช้เป็นตัวแทนสำหรับสำนักงานบัญชีในประเทศไทย จึงอาจไม่สามารถนำไปใช้อ้างอิง รวมถึงการนำไปใช้อ้างอิงกับจังหวัดหรือภูมิภาคอื่น รวมทั้งข้อจำกัดและขอบเขตของระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ปี 2563 อาจไม่สามารถนำไปใช้อ้างอิงในช่วงเวลาอื่นได้ เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางบัญชี รวมถึงปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ที่มีส่วนสำคัญในการประกอบธุรกิจที่อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงได้

2. ผู้วิจัยได้เลือกตัวแปรเฉพาะบางตัวแปรเท่านั้นในการศึกษา ยังมีตัวแปรอื่นๆ ที่ผู้วิจัยไม่ได้ศึกษา

### 5.4 ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถเป็นข้อมูลในการวัดผลประกอบการของสำนักงานบัญชีเพื่อเป็นตัวชี้วัดขององค์กรสู่ความสำเร็จได้

2. ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถเป็นแนวทางในการจัดการองค์กร การจัดการความรู้ นวัตกรรม และความได้เปรียบในการแข่งขัน ในสำนักงานบัญชีต่อไป

#### ข้อเสนอแนะเพื่อวิจัยในอนาคต

1. การศึกษาในครั้งนี้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประกอบการของสำนักงานบัญชีเฉพาะการจัดการองค์กร การจัดการความรู้ นวัตกรรม และความได้เปรียบในการแข่งขัน ไม่ได้ทำการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจเกี่ยวข้องกับผลประกอบการของสำนักงานบัญชี การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่ส่งผลกระทบต่อผลประกอบการ เช่น ระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี

2. การศึกษาในครั้งนี้ทำการศึกษาผลประกอบการของสำนักงานบัญชีเฉพาะการขายที่เติบโต  
กำไรที่เติบโต จำนวนลูกค้า จำนวนพนักงาน ไม่ได้ทำการศึกษาด้านอื่น ๆ ที่อาจเกี่ยวข้องกับผล  
ประกอบการของสำนักงานบัญชี การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาด้านอื่น เช่น ส่วนแบ่งการตลาด

3. การศึกษาในครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างสำนักงานบัญชีในเขตภาค  
ตะวันออกเฉียงเหนือเท่านั้น ดังนั้น ผลการศึกษาดังกล่าวอาจไม่สะท้อนถึงผลประกอบการของ  
หน่วยงานอื่น การศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลประกอบการของกลุ่มตัวอย่าง  
อื่น ๆ เช่น สำนักงานบัญชีในจังหวัดอื่น กลุ่มผู้สอบบัญชีภาษีอากร กลุ่มผู้สอบบัญชีรับอนุญาต และ  
สำนักงานบัญชีคุณภาพ เป็นต้น

## บรรณานุกรม

- กรพินธ์ ศรีสุภา. (2550). การเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานขององค์กรที่สัมพันธ์กับองค์การแห่งการ  
เรียนรู้ของสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาชนบทมหาวิทยาลัยมหิดล.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2563). ข้อมูลสถิติผู้ทำบัญชี. สืบค้น 18 ธันวาคม 2563,  
จากเว็บไซต์: [https://www.dbd.go.th/news\\_view.php?nid=469403169](https://www.dbd.go.th/news_view.php?nid=469403169)
- กวิณพัฒน์ ปรากฏสวรรค์. (2559). ความเป็นมืออาชีพและความมีนวัตกรรมของสำนักงานบัญชีที่  
ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการใน  
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กาญจนา สุคันธสิริกุล. (2554). ผลกระทบของธุรกิจแห่งนวัตกรรมที่มีผลต่อการดำเนินงานของ  
ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- กียรติ ยศยิ่งยง. (2552). องค์กรแห่งนวัตกรรม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัญธนา ดิษฐ์แก้ว. (2558). คุณภาพของข้อมูลทางบัญชีบริหาร นวัตกรรมทางการบริหาร  
การเพิ่มผลผลิตและรายได้เปรียบเทียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการโรงสีข้าวในเขต  
ภาคเหนือของประเทศไทย. วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่. 8(1), 47-66.
- กัลยา วานิชย์ปัญญา (2560). การใช้SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่28.  
กรุงเทพฯ: สามลดา.
- เกศรา รักษาติ. (2549). องค์กรแห่งการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: เนชั่น มัลติมีเดียกรุ๊ป.
- จอมพงศ์ มงคลวนิช. (2554). การศึกษาสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน : การบริหารองค์การและบุคลากร  
ทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีสยาม.
- จินตนา คุ่มภักย์. (2553). การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพองค์กร:  
กรณีศึกษารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต,  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ชาญณรงค์ พรหมสอน. (2562). ผลกระทบของความรู้ความสามารถด้านนวัตกรรมและ  
ประสิทธิภาพการทำงาน ของนักบัญชีที่มีต่อความสำเร็จของกองทัพบก.  
การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย. (2561). องค์กรแห่งการเรียนรู้.  
สืบค้นเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2563, จากเว็บไซต์: <https://www.smebank.co.th/knowledge-sme/detail/363>.
- อึ้ง อังสุรัตน์โกมล. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการสร้างรายได้เปรียบเทียบทางการแข่งขันของ  
ผู้ประกอบการลานมันสำปะหลังไทย กรณีศึกษาผู้ประกอบการลานมันจังหวัดอุบลราชธานี.  
การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นพดล เหลืองภิรมย์. (2557). การจัดการนวัตกรรม. กรุงเทพฯ: ดวงกมล.

- ปริญ พิมพ์ก๊อต. (2557). ปัจจัยของนวัตกรรมองค์กร และองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พจน์ สะเพียรชัย. (2546). ผู้บริหารสถานศึกษากับการวิจัยเพื่อสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร: พริกหวานกราฟฟิค.
- พยัต วุฒิรงค์. (2557). กรอบแนวคิดการพัฒนาความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมองค์กร: การบูรณาการแนวคิดทรัพยากรที่มีคุณค่าเฉพาะขององค์กรและองค์กรแห่งการเรียนรู้. วารสารพัฒนบริหารศาสตร์, 54(1), 21-48.
- พิชิต เทพวรรณ. (2554). การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์: แนวคิดและกลยุทธ์เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- พัชสิรี ชมพูคา. (2553). องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แมคกรอฮิล.
- พันธุ์อาจ ชัยรัตน์. (2547). บทนำ เบื้องต้นของการจัดการนวัตกรรม การจัดการนวัตกรรมสำหรับผู้บริหาร. กรุงเทพฯ: สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์.
- รักษ์ วรกิจโกทาพร. (2547). การจัดการนวัตกรรมสำหรับผู้บริหาร. กรุงเทพฯ: สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.
- วรภัทร์ ภูเจริญ. (2549). เจาะลึกองค์กรเรียนรู้ และการบริหารความรู้. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- วรรัตน์ เขียวไพบร์. (2542). องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- วารุณี กุลรัตน์าวิจิตร. (2560). ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วีรภา คำสนิท. (2551). SMEs Projects ธุรกิจไฮสปีดเล็กกะทัดรัด. กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์.
- ศัจฉิจันทร์ เมธีสุภาพ, (2558). อิทธิพลของปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีผลต่อการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.). (2549, มกราคม). “การจัดการความรู้” ทางลัดประเทศไทยไม่ตกยุค ก้าวสู่การแก้ไขปัญหาและสร้างการพัฒนาที่ดีกว่า. Engineering Today, 4(37), 56-60.
- สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2563). ข้อมูลพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ.2547 สืบค้น 18 ธ.ค. 2563, จากเว็บไซต์: <https://www.tfac.or.th/upload/9414/BQnA6YI6XE.pdf>.
- สมนึก ศรีปริวาทีน. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายวิศวกรบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2549). สูดยอดนวัตกรรมไทย. กรุงเทพฯ : สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.



สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2550). **สุดยอดนวัตกรรมไทย.กรุงเทพฯ : สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.**

## BIBLIOGRAPHY

- Aaker, D. A., Kumar, V. G., & Day, S. (2001). **Marketing Research**. New York: John Wiley and Sons.
- Barnard, Chester I. (1986). **The Function of the Executive**. Cambridge :Harvard University press.
- Barney, J.B. (1991). **Firm resources and sustained competitive advantage**. Journal of Management. Mar. 17(1): 99-120.
- Calori, R. and Sarnin, P. (1991). Corporate Culture and Economic Performance: a Franch Tudy. **Organization Studies**. 12: 49-74.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). **Working knowledge: How organizations manage what they know**. Boston: Harvard Business School Press.
- Denison, Daniel R. (1990). **Corporate Culture and Organization Effectiveness**. New York: John Wiley and Sons.
- Denison, D. R. and Mishra, A. K. (1995). Toward a Theory of a Organizational Culture and Effectiveness. **Organization Science**. 6 (2): 204-233.
- Drucker,P.F. (1985). **The Discipline of Innovation**. Harvard Business Review. Vol.68, no.4, pp. 67-72.
- Drucker,P.F. (1993). **Post-Capitalist Society**. NY: Butterworth Heineman.
- Exton, R., & Totterdill, P. (2009). **Workplace innovation: Bridging knowledge and practice**. AI & Society, 23(1), 3-15.
- Fahy, John. 2000. “**The Resource-Based View of the Firm: Some Stumbling-Blocks on the Road to Undertanding Sustainable Competitive Advantage**”. **Jour of European Industrial Training**. 24, 2-4: 94-104.
- Gopalakrishnan, S. & Bierly, P. (1997). **Organizational Innovation and Strategic Choices: A Knowledge Based View**. Academy of Management Best Paper Proceedings.
- Grant. (1991). **The Resource-Based Theory of Competitive Advantage: Implications for Strategy Formulation**. California Management Review. 33 (Spring): 114-135.
- Griffin, R. W (2561). **การจัดการองค์กร**. สืบค้น 19 ธันวาคม 2563 จากเว็บไซต์: [www.google.co.th/search?rlz=1C1CHMC\\_thTH603TH603&biw=1366&bih=613&q](http://www.google.co.th/search?rlz=1C1CHMC_thTH603TH603&biw=1366&bih=613&q)
- Henry W. Chesbrough. (2003). **A Better Way to Innovate**. Subscribe today and get access to all current articles and HBR online archive. Harvard Business School Press, 2003

- Herbert, Hicks G. (1972). **The Management of Organization : A Systems and Human Resources Approach**. 12nd ed. New York. : Appletion-Century-Cro.
- Herkema, S. (2003). **A Complex Adaptive Perspective on Learning within Innovation Projects**. *The Learning Organization*. Vol. 10, no. 6, pp. 340-346.
- Jeong. (2004). Analysis of The Factors And The Roles Of Hrd In Rganizational Learning Styles As Identified By Key Informants At Selected Corporations In The Republic of Korea. Major Subject: Educational Human Resource Development.
- Kim. (1993). **The Link Between Individual and Organisational Learning**. *Sloan Management Review* (Fall): 37–50.
- Kim. (2004). SPerformance. **Journal of Management Psychology**. 19(4): 304-359.
- Kreitner, Robert and Kinicki, Angelo. (2004). **Organizational Behavior**. 6th ed. Boston: Mcgraw-Hill/Irwin.
- Marsick and Watkins. (1994). **The learning organization: An integrative vision for HRD**. *Human Resource Quarterly*, 5, pp.353-360.
- McGill and Slocum. (1994). **The Smarter Organization**. New York: John Wiley and Sons.
- Mintzberg, Henry. (1989). **Mintzberg on management : inside our strange world of organizations**. New York : Free Press. for Sustainable Development, (2nd ed.), McGraw-Hill, London.
- Perez-Bustamante, G. (1999). “**Knowledge Management in Agile Innovative Organizations**”. *Journal of Knowledge Management*. Vol. 3, no. 1, pp. 6-17.
- Porter, Michael E., (1980). **Competitive Strategic Technique for Analyzing Industrial And Competitors**. The Five Force. Free Press. New York.
- Porter, M.E. (2005). **The Competitive Advantage Creating and Sustaining Superior Performance**. New York : The Free Press. 4.
- Ravasi Davide and Schultz Majken. (2006). "**Responding to Organizational Identity Threats: Exploring the Role of Organization Culture**." *Academy of Management Journal*
- Richard, O'Donnell Orla and Boyle. (2008). **Understanding and Managing Organisational Culture**. Dublin: ColourBook.
- Robin, Stephen P. and Judge. (2015). Timothy A. **Organization Behavior**. Edited by 16th Boston: Pearson Education.
- Rogers, E.M. (1995). **Diffusion of Innovation**. 4th ed. NY: The Free Press.
- Senge. (1990). **The leader's new work: building the learning organization**. *Sloan Manag Rev* 32(1): 7–23.

- Senge. (2006). **The fifth discipline: The Art and Practice of the Learning Organization**, 2nd ed London: Century.
- Smith, David. (2006). **Exploring Innovation**. Berkshire: McGraw-Hill Education.
- Taro Yamane. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd Ed. New York. Harper and Row Publications.
- Timmerman, J.C. (2009). **A systematic approach for making innovation a core competency**. *The Journal for Quality and Participation*, 31(4), 4–10.
- Utterback, J.M. (1971). “**The Process of Technological Innovation Within the Firm**”. *Academy of Management Journal*. Vol. 14, no. 1, pp. 75-88.
- Utterback, J.M. (1994). “**Radical innovation and corporate regeneration**”. *Research Technology Management*. Vol. 37, no. 4, pp 10.
- Utterback, J.M. (2004). “**The dynamics of Innovation**”. *Educause Review*. Vol. 39, no. 1, pp.42.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลประกอบการของสำนักงานบัญชี  
ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

**คำชี้แจง :** แบบสอบถามฉบับนี้ใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปประกอบการศึกษาวิจัยระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีปทุม ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยคำตอบของท่านจะถูกนำไปใช้วิเคราะห์ภาพรวมโดยไม่มีเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของท่านหรือนำข้อมูลไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติของสำนักงานบัญชี
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการจัดการองค์กรของสำนักงานบัญชี
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการจัดการความรู้ของสำนักงานบัญชี
- ส่วนที่ 4 แบบสอบถามนวัตกรรมของสำนักงานบัญชี
- ส่วนที่ 5 แบบสอบถามความได้เปรียบในการแข่งขันของสำนักงานบัญชี
- ส่วนที่ 6 แบบสอบถามผลประกอบการของสำนักงาน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติของสำนักงานบัญชี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงและสำนักงานบัญชีของท่าน

### 1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีที่ท่านเป็นหัวหน้า

ข้อ 1. สำนักงานบัญชีของท่านจัดตั้งขึ้นในรูปแบบใด

- นิติบุคคล  บุคคลธรรมดา/คณะบุคคล

ข้อ 2. สำนักงานบัญชีของท่านมีลูกค้าจำนวนกี่ราย

- ไม่เกิน 10 ราย  11- 30 ราย  
 31- 100 ราย  มากกว่า 100 ราย

ข้อ 3. สำนักงานบัญชีของท่านให้บริการจัดทำบัญชีมาแล้วเป็นระยะเวลาเท่าใด

- ไม่เกิน 5 ปี  
 มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี  
 มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

ข้อ 4. สำนักงานบัญชีของท่านมีพนักงานจำนวนกี่คน

- ไม่มี  มีไม่เกิน 2 คน  
 มีมากกว่า 2 คนแต่ไม่เกิน 5 คน  มีมากกว่า 5 คนขึ้นไป

ข้อ 5. ท่านมีคุณวุฒิทางการศึกษาในสาขาการบัญชีระดับใด

- ต่ำกว่าปริญญาตรี  ระดับปริญญาตรี  
 ระดับปริญญาโท  ระดับปริญญาเอก

ข้อ 6. ท่านมีประสบการณ์ด้านการทำบัญชีมาแล้วเป็นระยะเวลาเท่าใด

- ไม่เกิน 5 ปี  
 มากกว่า 5 ปีแต่ไม่เกิน 10 ปี  
 มากกว่า 10 ปีขึ้นไป



## ส่วนที่ 2 แบบสอบถาม การจัดการองค์กรของสำนักงานบัญชี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือก ดังนี้

- 5 หมายถึง มากที่สุด
- 4 หมายถึง มาก
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 2 หมายถึง น้อย
- 1 หมายถึง น้อยที่สุด

การจัดการองค์กรของสำนักงานบัญชี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>วัฒนธรรมองค์กร (Culture)</b>					
1. ท่านมีประสบการณ์ด้านการทำบัญชีมาแล้วเป็นระยะเวลาเท่าใด					
2. วัฒนธรรมองค์กรมีความเหมาะสมกับเป้าหมายของสำนักงานบัญชีในปัจจุบัน					
3. วัฒนธรรมองค์กรในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับเป้าหมายของสำนักงานบัญชี ใน 3 – 5 ปีข้างหน้า					
4. เมื่อมีการรับพนักงานใหม่เข้ามา สำนักงานบัญชีได้จัดให้มีการชี้แจงและอบรมเรื่องวัฒนธรรมองค์กร					
5. ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างในเรื่องของวัฒนธรรมองค์กร					
6. พนักงานในสำนักงานบัญชีสามารถเสนอความคิดเห็นหรือวิธีการทำงานใหม่ ๆ ได้อย่างอิสระ					
<b>ด้านการเรียนรู้และแลกเปลี่ยน</b>					
7. พนักงานในสำนักงานบัญชีมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้อื่นอยู่เสมอ					
8. พนักงานในสำนักงานบัญชีชอบทำงานเป็นทีม					
9. การทำงานในปัจจุบันเป็นลักษณะแบบช่วยเหลือกัน					
10. การเรียนรู้วิธีการทำงานใหม่ ๆ ถือเป็นส่วนหนึ่งในการทำงานของสำนักงานบัญชี					

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถาม การจัดการความรู้ของสำนักงานบัญชี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

การจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ความรู้ และทักษะ</b>					
1. สำนักงานบัญชีตระหนักถึงคุณค่าของความรู้และทักษะที่อยู่ในตัวบุคคลแต่ละคน และส่งเสริมให้มีการถ่ายทอดความรู้และทักษะนั้นๆ ในสำนักงานบัญชี					
2. พนักงานทุกคนในสำนักงานบัญชีมีส่วนร่วมในการแสวงหาความรู้ และแนวคิดใหม่ๆ ทั้งภายในและภายนอกสำนักงานบัญชี					
3. มีการส่งพนักงานไปศึกษาดูงานเพื่อเปิดโอกาสให้มีการรับความรู้ใหม่ๆ					
4. สำนักงานบัญชีได้จัดสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการศึกษาและแสวงหาความรู้เช่น ห้องสมุด ฐานข้อมูลใน Internet เป็นต้น					
5. สำนักงานบัญชีได้มีการใช้โปรแกรมบัญชีและคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและที่พร้อมต่อการปฏิบัติงานและการเรียนรู้อยู่เสมอ					
<b>ด้านเทคโนโลยี</b>					
6. สำนักงานบัญชีจัดให้มีเทคโนโลยีที่เพียงพอแก่การใช้ถ่ายทอดความรู้และการบริการความรู้					
7. เทคโนโลยีที่มีอยู่ในสำนักงานบัญชีของท่านช่วยในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น					
8. ท่านและบุคลากรในสำนักงานบัญชีมีการใช้เทคโนโลยี เพื่อช่วยในการเรียนรู้					
9. เทคโนโลยีของสำนักงานบัญชีมีความทันสมัยและอำนวยความสะดวก ตลอดจนสามารถเชื่อมโยงการติดต่อสื่อสารความรู้ทั้งภายในและภายนอก					

### ส่วนที่ 4 ด้านนวัตกรรมของสำนักงานบัญชี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- 5 หมายถึง มากที่สุด
- 4 หมายถึง มาก
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 2 หมายถึง น้อย
- 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ด้านนวัตกรรมของสำนักงานบัญชี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
นวัตกรรมกระบวนการ (process innovation)					
1. ด้านการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีรวดเร็วทันการณ์					
2. ด้านการทบทวนการบริหารของสำนักงานบัญชีรวดเร็วทันการณ์					
3. ด้านการสื่อสารถึงความต้องการของลูกค้ารวดเร็วทันการณ์					
4. ด้านการสื่อสารหน้าที่ความรับผิดชอบให้ทราบโดยทั่วถึงทั้งสำนักงานรวดเร็วทันการณ์					
5. การทำงานของพนักงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว เสร็จสิ้นก่อนระยะเวลาที่กำหนด					
นวัตกรรมบริหารจัดการ (management innovation)					
6. ลูกค้าติดต่อสื่อสารกับกิจการได้หลายช่องทาง					
7. มีการปรับแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงานใหม่ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ภายนอก เช่น มองหาช่องทางความร่วมมือหรือการสร้างเครือข่าย					
8. มีการปรับเปลี่ยนวิธีการกำหนดกลุ่มลูกค้า เป้าหมายใหม่ให้ชัดเจนมากขึ้น					
9. มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของสำนักงานบัญชีใหม่ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
10. ระบบบริหารจัดการโดยรวมมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					

## ส่วนที่ 5 แบบสอบถามความได้เปรียบในการแข่งขันของสำนักงานบัญชี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- 5 หมายถึง มากที่สุด
- 4 หมายถึง มาก
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 2 หมายถึง น้อย
- 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ความได้เปรียบในการแข่งขันของสำนักงานบัญชี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ความได้เปรียบจากการบริการที่แตกต่าง</b>					
1. สำนักงานบัญชีมีกลยุทธ์ที่แตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น ยากที่คู่แข่งจะลอกเลียนแบบ					
2. สำนักงานบัญชีมีความสามารถที่แตกต่างในการแข่งขันที่ สำคัญ เช่น ความสามารถด้านภาษา ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน					
3. สำนักงานบัญชีมีความแตกต่างจากสำนักงานอื่นด้านการ บริหารจัดการภายในสำนักงาน					
4. สำนักงานบัญชีมีบริการอื่นๆ นอกจากการจัดทำบัญชี เช่น การตรวจสอบภายใน การบัญชีบริหาร					

## ส่วนที่ 6 แบบสอบถามผลประกอบการของสำนักงานบัญชี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

ผลประกอบการของสำนักงานบัญชี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. รายได้ของสำนักงานเติบโตขึ้นทุกปี					
2. สำนักงานบัญชีมีอัตรากำไรสุทธิเพิ่มขึ้นทุกปี					
3. สำนักงานบัญชีมีจำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้นทุกปี					
4. สำนักงานบัญชีมีจำนวนพนักงานที่เพิ่มขึ้นทุกปี					

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ.....  
 .....  
 .....

ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม

## ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC

## สรุปผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติของสำนักงานบัญชี 9 ข้อ

ข้อความ	ผู้ทรงให้ความคิดเห็น			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปรผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1. สำนักงานบัญชีของท่านจัดตั้งขึ้นในรูปแบบใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. สำนักงานบัญชีของท่านมีลูกจ้างจำนวนกี่ราย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. สำนักงานบัญชีของท่านให้บริการจัดทำบัญชีมาแล้วเป็นระยะเวลาเท่าใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4. สำนักงานบัญชีของท่านมีพนักงานจำนวนกี่คน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5. ถ้าสำนักงานบัญชีของท่านเป็นนิติบุคคล ทุนจดทะเบียนของสำนักงาน	+1	+1	0	2	0.66	ใช้ได้
6. ผู้ช่วยผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีของท่านมีคุณวุฒิการศึกษาในสาขาการบัญชี ระดับใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7. ท่านมีคุณวุฒิทางการศึกษาในสาขาการบัญชีระดับใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8. ท่านมีลักษณะการปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีอย่างไร	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
9. ท่านมีประสบการณ์ด้านการทำบัญชีมาแล้วเป็นระยะเวลาเท่าใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ตอนที่ 2 ข้อมูลการจัดการองค์การของสำนักงานบัญชี จำนวน 10 ข้อ

ข้อความ	ผู้ทรงให้ความคิดเห็น			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปรผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
<b>ด้านวัฒนธรรมองค์กร</b>						
1. ท่านมีประสบการณ์ด้านการทำบัญชีมาแล้วเป็นระยะเวลาเท่าใด	0	0	+1	1	0.33	แก้ไข
2. วัฒนธรรมองค์กรมีความเหมาะสมกับเป้าหมายของสำนักงานบัญชีในปัจจุบัน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. วัฒนธรรมองค์กรในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับเป้าหมายของสำนักงานบัญชี ใน 3 - 5 ปีข้างหน้า	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
4. เมื่อมีการรับพนักงานใหม่เข้ามาสำนักงานบัญชีได้จัดให้มีการชี้แจงและอบรมเรื่องวัฒนธรรมองค์กร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5. ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างในเรื่องของวัฒนธรรมองค์กร	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
6. พนักงานในสำนักงานบัญชีสามารถเสนอความคิดเห็นหรือวิธีการทำงานใหม่ ๆ ได้อย่างอิสระ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>ด้านการเรียนรู้และแลกเปลี่ยน</b>						
7. พนักงานในสำนักงานบัญชีมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้อื่นอยู่เสมอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8. พนักงานในสำนักงานบัญชีชอบทำงานเป็นทีม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
9. การทำงานในปัจจุบันเป็นลักษณะแบบช่วยเหลือกัน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
10. การเรียนรู้วิธีการทำงานใหม่ ๆ ถือเป็นส่วนหนึ่งในการทำงานของสำนักงานบัญชี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้



ตอนที่ 3 ข้อมูลการจัดการความรู้ของสำนักงานบัญชี จำนวน 9 ข้อ

ข้อคำถาม	ผู้ทรงให้ความคิดเห็น			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปรผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
<b>ความรู้ และทักษะ</b>						
1. สำนักงานบัญชีตระหนักถึงคุณค่าของความรู้และทักษะที่อยู่ในตัวบุคคลแต่ละคน และส่งเสริมให้มีการถ่ายทอดความรู้และทักษะนั้นๆ ในสำนักงานบัญชี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. พนักงานทุกคนในสำนักงานบัญชีมีส่วนร่วมในการแสวงหาความรู้ และแนวคิดใหม่ๆ ทั้งภายในและภายนอกสำนักงานบัญชี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. มีการส่งพนักงานไปศึกษาดูงานเพื่อเปิดโอกาสให้มีการรับความรู้ใหม่ๆ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4. สำนักงานบัญชีได้จัดสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการศึกษาและแสวงหาความรู้ เช่น ห้องสมุด ฐานข้อมูลใน Internet เป็นต้น	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
5. สำนักงานบัญชีได้มีการใช้โปรแกรมบัญชีและคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและที่พร้อมต่อการปฏิบัติงานและการเรียนรู้อยู่เสมอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>ด้านเทคโนโลยี</b>						
6. สำนักงานบัญชีจัดให้มีเทคโนโลยีที่เพียงพอแก่การใช้ถ่ายทอดความรู้ และการบริการความรู้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7. เทคโนโลยีที่มีอยู่ในสำนักงานบัญชีของท่านช่วยการทำงานให้ดียิ่งขึ้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

## ตอนที่ 3 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ผู้ทรงให้ความคิดเห็น			รวม	ค่า ดัชนี IOC	แปรรผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
<b>ด้านเทคโนโลยี (ต่อ)</b>						
8. ท่านและบุคลากรในสำนักงานบัญชีมีการใช้เทคโนโลยี เพื่อช่วยในการเรียนรู้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
9. เทคโนโลยีของสำนักงานบัญชีมีความทันสมัยและอำนวยความสะดวก ตลอดจนสามารถเชื่อมโยงการติดต่อสื่อสาร ความรู้ทั้งภายในและภายนอก	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

## ตอนที่ 4 ข้อมูลด้านนวัตกรรมของสำนักงานบัญชี จำนวน 10 ข้อ

ข้อคำถาม	ผู้ทรงให้ความคิดเห็น			รวม	ค่า ดัชนี IOC	แปรรผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
<b>ด้านนวัตกรรมกระบวนการ</b>						
1. ด้านการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีรวดเร็วทันการณ์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. ด้านการทบทวนการบริหารของสำนักงานบัญชีรวดเร็วทันการณ์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. ด้านการสื่อสารถึงความต้องการของลูกค้ารวดเร็วทันการณ์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4. ด้านการสื่อสารหน้าที่ความรับผิดชอบให้ทราบโดยทั่วถึงทั้งสำนักงานรวดเร็วทันการณ์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5. การทำงานของพนักงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว เสร็จสิ้นก่อนระยะเวลาที่กำหนด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

## ตอนที่ 4 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ทรงให้ความคิดเห็น			รวม	ค่า ดัชนี IOC	แปรผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
<b>ด้านนวัตกรรมกระบวนการ (ต่อ)</b>						
6. ลูกค้าติดต่อสื่อสารกับกิจการได้หลายช่องทาง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>นวัตกรรมบริหารจัดการ</b>						
7. มีการปรับแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงานใหม่ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ภายนอก เช่น มองหาช่องทางการรวมกลุ่ม หรือการสร้างเครือข่าย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8. มีการปรับเปลี่ยนวิธีการกำหนดกลุ่มลูกค้า เป้าหมายใหม่ให้ชัดเจนมากขึ้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
9. มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของสำนักงานบัญชีใหม่ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
10. ระบบบริหารจัดการโดยรวมมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ตอนที่ 5 ข้อมูลด้านความได้เปรียบในการแข่งขันของสำนักงานบัญชี จำนวน 4 ข้อ

ข้อความ	ผู้ทรงให้ความคิดเห็น			รวม	ค่า ดัชนี IOC	แปรผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
<b>ด้านการบริการที่แตกต่าง</b>						
1. สำนักงานบัญชีมีกลยุทธ์ที่แตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น ยกที่คู่แข่งจะลอกเลียนแบบ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. สำนักงานบัญชีมีความสามารถที่แตกต่างในการแข่งขันที่สำคัญ เช่น ความสามารถด้านภาษา ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. สำนักงานบัญชีมีความแตกต่างจากสำนักงานอื่นด้านการบริหารจัดการภายในสำนักงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4. สำนักงานบัญชีมีบริการอื่นๆ นอกจากการจัดทำบัญชี เช่น การตรวจสอบภายใน การบัญชีบริหาร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ตอนที่ 6 ข้อมูลผลประกอบการของสำนักงานบัญชี จำนวน 4 ข้อ

ข้อคำถาม	ผู้ทรงให้ความคิดเห็น			รวม	ค่า ดัชนี IOC	แปรผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1. รายได้ของสำนักงานเติบโตขึ้นทุกปี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. สำนักงานบัญชีมีอัตรากำไรสุทธิเพิ่มขึ้นทุกปี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. สำนักงานบัญชีมีจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นทุกปี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4. สำนักงานบัญชีมีจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้นทุกปี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อเสนอแนะอื่น

.....  
 .....  
 .....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ทรงคุณวุฒิ

## ภาคผนวก ง

จดหมายขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา  
เครื่องมือวิจัย

**SPU**

SRIPATUM UNIVERSITY ที่ คบช.0105/062

**BANGKOK**  
2410/2  
PHAHOLYOTHIN RD.  
JATUJAK, BANGKOK  
10900  
TEL. 0 2579 1111  
FAX. 0 2561 1721  
www.spu.ac.th

**CHONBURI CAMPUS**  
79 BANGNA-TRAD RD.  
KLONGTAMRU, MUANG,  
CHONBURI 20000  
TEL. 0 3874 3690-9  
FAX. 0 3874 3700  
www.east.spu.ac.th

**KHON KAEN**  
182/12 MOO 4,  
SRICHAN RD.,  
NAIMUANG DISTRICT,  
AMPHUR MUANG,  
KHONKAEN 40000  
TEL. 0 4322 4111  
FAX. 0 4322 4119  
www.khonkaen.spu.ac.th

8 มิถุนายน 2564

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต

ด้วยนักศึกษา นางกุลธิดา จันทร์สะอาด รหัสนักศึกษา 63500754 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลประกอบการของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” โดยมี ดร.ประเวศ เพ็ญภูมิกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในครั้งนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต อาจารย์ประจำหลักสูตรคณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ทางหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงเรียนขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)

คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : ดร.เบญจพร โมกขเวส (อาจารย์ประจำหลักสูตร)

นางสาววันทนา โฆษกิจจาวุฒิ (เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร)

โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374

มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
SRIPATUM UNIVERSITY

**SPU**

SRIPATUM UNIVERSITY ที่ คบช.0105/062

**BANGKOK**  
2410/2  
PHAHOLYOTHIN RD.  
JATUJAK, BANGKOK  
10900  
TEL. 0 2579 1111  
FAX. 0 2561 1721  
www.spu.ac.th

**CHONBURI CAMPUS**  
79 BANGNA-TRAD RD.  
KLONGTAMRU, MUANG,  
CHONBURI 20000  
TEL. 0 3874 3690-9  
FAX. 0 3874 3700  
www.east.spu.ac.th

**KHON KAEN**  
182/12 MOO 4,  
SRICHAN RD.,  
NAIMUANG DISTRICT,  
AMPHUR MUANG,  
KHONKAEN 40000  
TEL. 0 4322 4111  
FAX. 0 4322 4119  
www.khonkaen.spu.ac.th

8 มิถุนายน 2564

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน นาวาตรีจีราวัฒน์ อีราวุธจรัสชัย

ด้วยนักศึกษา นางกุลธิดา จันทร์สะอาด รหัสนักศึกษา 63500754 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลประกอบการของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” โดยมี ดร.ประเวศ เพ็ญภูมิกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในครั้งนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์จากนาวาตรีจีราวัฒน์ อีราวุธจรัสชัย ผู้สอบบัญชีภาชี อากร และนายทหารงบประมาณ สำนักงานพัฒนาภาค 1 หน่วยบัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการกองทัพไทย เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ทางหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงเรียนขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุตถาภรณ์ สิ้นจรรยาศักดิ์)

คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : ดร.เบญจพร โมกขเวส (อาจารย์ประจำหลักสูตร)

นางสาววันทนา โฆษกกิจจาวุฒิ (เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร)

โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374

มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
SRIPATUM UNIVERSITY



**SPU**

SRIPATUM UNIVERSITY ที่ คบช.0105/062

**BANGKOK**  
2410/2  
PHAHOLYOTHIN RD.  
JATUJAK, BANGKOK  
10900  
TEL. 0 2579 1111  
FAX. 0 2561 1721  
www.spu.ac.th

**CHONBURI CAMPUS**  
79 BANGNA-TRAD RD.  
KLONGTAMRUJ, MUANG,  
CHONBURI 20000  
TEL. 0 3874 3690-9  
FAX. 0 3874 3700  
www.east.spu.ac.th

**KHON KAEN**  
182/12 MOO 4,  
SRICHAN RD.,  
NAIMUANG DISTRICT,  
AMPHUR MUANG,  
KHONKAEN 40000  
TEL. 0 4322 4111  
FAX. 0 4322 4119  
www.khonkaen.spu.ac.th

8 มิถุนายน 2564

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณภัทรา ปศุณวานิช

ด้วยนักศึกษา นางกุลธิดา จันทร์สะอาด รหัสนักศึกษา 63500754 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลประกอบการของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” โดยมี ดร.ประเวศ เพ็ญวิมลกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในครั้งนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากคุณภัทรา ปศุณวานิช ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต และกรรมการผู้จัดการบริษัทดำรงและเพื่อนการบัญชี จำกัด เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ทางหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงเรียนขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุตถาภรณ์ สิ้นจรณศักดิ์)

คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : ดร.เบญจพร โมกขเวส (อาจารย์ประจำหลักสูตร)

นางสาววันทนา โฆษกิจจาวุฒิ (เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร)

โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374

มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
SRIPATUM UNIVERSITY

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางกุลธิดา จันทรสะอาด
วัน เดือน ปีเกิด	7 กรกฎาคม พ.ศ.2517
สถานที่เกิด	จังหวัดสงขลา
ประวัติการศึกษา	ปี พ.ศ. 2546 ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประสบการณ์การทำงาน	ปี พ.ศ.2558 กรรมการบริษัท บริษัท สำนักงานบัญชีกัญญาภา จำกัด
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	174/1 หมู่ที่ 6 ตำบลมหาไชย อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ 46150