



ศักยภาพทางนวัตกรรมที่มีต่อการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี  
ที่เป็นตัวแทนได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากร

The innovation potential towards the accounting firm  
model development of authorized representatives of the  
Revenue Department

ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562  
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ชื่อโครงการวิจัย	ศักยภาพทางนวัตกรรมที่มีต่อการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี ที่เป็นตัวแทนได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากร
ชื่อผู้วิจัย	ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข
ปีการศึกษาที่ทำวิจัย	2562

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพทางนวัตกรรมที่มีต่อการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีที่เป็นตัวแทนได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าของ ผู้นำองค์กร หรือผู้บริหารของสำนักงานบัญชีที่เป็นตัวแทนได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 44 คน ใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) และการวิเคราะห์แบบพหุคูณถอย (Multiple Regression)

ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพทางนวัตกรรมมีผลต่อการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี ในระดับมากที่สุด โดยศักยภาพทางนวัตกรรมด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ อยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการเรียนรู้ และด้านกลยุทธ์ ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ รองลงมาคือ ด้านการติดตาม ตรวจสอบ และ ด้านการปฏิบัติงานตามลำดับ

คำสำคัญ ศักยภาพทางนวัตกรรม

**Research Title**        The innovation potential towards the accounting firm model development of authorized representatives of the Revenue Department

**Researcher Name**     Sirirat Pongsangasuk

**Academic year**        2019

---

### Abstract

The purpose of this research is to study the innovation potential towards the development of accounting firm representatives licensed by the Revenue Department. The sample group used in the research was the owners, organizational leaders, or executives of the accounting firms that were authorized by the Revenue Department. Forty-four questionnaires were used as a tool for data collection in Bangkok. Descriptive statistics and multiple regression analysis were employed.

The research found that, overall, there were opinions about the innovation potential affecting the model development of the accounting firms. The innovation potential in the resource utilization was rated the highest, followed by in the learning and in the strategies respectively. As for the overall opinions on the model development of the accounting firms, The highest rated ones were ethic requirements, followed by monitoring and operation respectively.

Key words: innovation potential

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดี โดยได้รับความกรุณาจากบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่ได้สนับสนุนทุนวิจัย และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย ประเสริฐศรี ที่ได้สละเวลาอันมีค่า ให้คำแนะนำปรึกษาตรวจปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อเติมเต็มให้งานวิจัยให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

คุณประโยชน์ที่บังเกิดจากการรายงานการวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแต่ทุกท่านที่กล่าวมาข้างต้น รวมถึงผู้ให้การศึกษาแก่ผู้วิจัย ตลอดจนครู อาจารย์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานการวิจัยฉบับนี้จะมีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจตามสมควร

ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข

2562

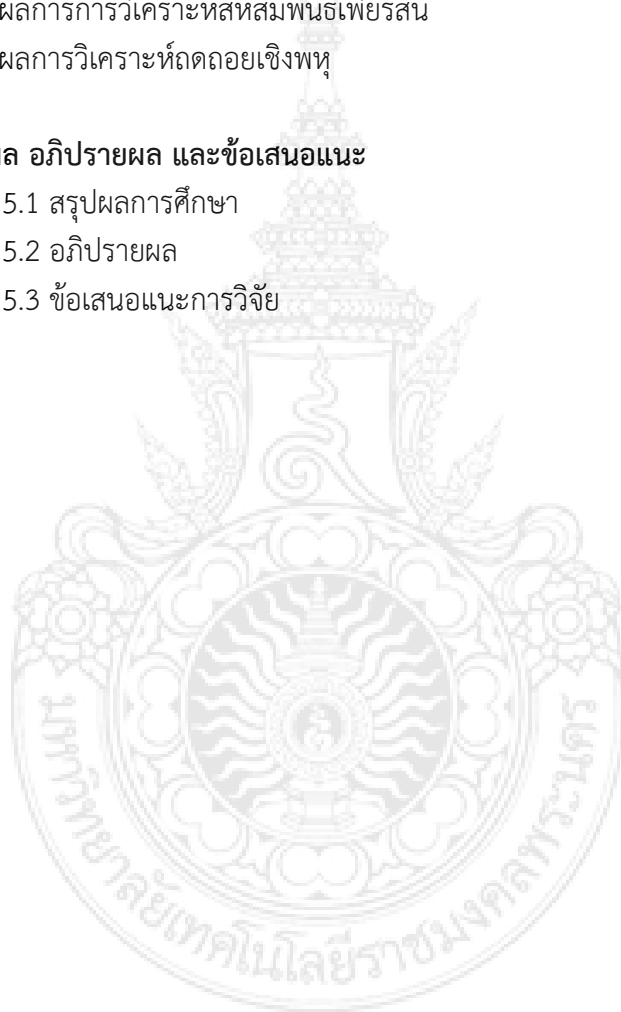


# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ข
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ซ
<b>1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย	4
1.7 นิยามศัพท์	4
<b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>7</b>
2.1 ประวัติและความเป็นมาของการบัญชี	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพทางนวัตกรรม	14
2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานบัญชี	33
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
<b>3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>40</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	40
3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	41
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย	42

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	45
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสำนักงานบัญชี	45
4.2 ผลวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพทางนวัตกรรม	46
4.3 ผลวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี	48
4.4 ผลการการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน	51
4.5 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ	54
<b>5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	60
5.1 สรุปผลการศึกษา	60
5.2 อภิปรายผล	63
5.3 ข้อเสนอแนะการวิจัย	63
บรรณานุกรม	64
ภาคผนวก	69
ประวัติผู้วิจัย	76



## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลของสำนักงานบัญชี	45
4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพทางนวัตกรรม ที่มีผลต่อการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี	47
4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบของ สำนักงานบัญชี	49
4.4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของศักยภาพทางนวัตกรรม และการพัฒนารูปแบบของ สำนักงานบัญชี	53
4.5 การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรมและการพัฒนารูปแบบ ของสำนักงานบัญชี ภาพรวม	54
4.6 การวิเคราะห์ถดถอยพหุ ระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรม และการพัฒนา รูปแบบ ของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี	56
4.7 การวิเคราะห์ถดถอยพหุ ระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรม และการพัฒนารูปแบบ ของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ	57
4.8 การวิเคราะห์ถดถอยพหุ ระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรม และการพัฒนารูปแบบ ของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า	58
4.9 การวิเคราะห์ถดถอยพหุ ระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรม และการพัฒนารูปแบบ ของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากร	60
4.10 การวิเคราะห์ถดถอยพหุ ระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรม และการพัฒนารูปแบบ ของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงาน	60
4.11 การวิเคราะห์ถดถอยพหุ ระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรม และการพัฒนารูปแบบ ของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบ	61
4.12 การวิเคราะห์ถดถอยพหุ ระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรม และการพัฒนารูปแบบ ของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสาร	61

## สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
ภาพที่ 1 ความสำคัญของนวัตกรรมต่อองค์กร	16
ภาพที่ 2 นวัตกรรมการบริหารจัดการ เครื่องมือในการบริหารจัดการองค์กร	19
ภาพที่ 3 องค์ประกอบของทฤษฎีพื้นฐานของของนวัตกรรม	24
ภาพที่ 4 การประเมินความเป็นนวัตกรรมตามทฤษฎีพื้นฐานของของนวัตกรรม	25
ภาพที่ 5 มุมมองทั้ง 4 ด้านของ Balance Scorecard : BSC	28
ภาพที่ 6 ดัชนีวัดด้านกระบวนการภายในองค์กร	30





# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันภาครัฐและภาคเอกชนได้พยายามสร้างศักยภาพทางนวัตกรรม และสร้างความเป็นมืออาชีพให้แก่ธุรกิจ กฎเกณฑ์สำคัญที่จะนำธุรกิจให้เติบโตและประสบความสำเร็จได้นั้น ผู้บริหารต้องปรับปรุงความสามารถขององค์กรให้เป็นไปอย่างมีนวัตกรรม ภายใต้ภาวะเศรษฐกิจและการเมืองที่ไม่แน่นอนในปัจจุบัน อีกทั้งการแข็งค่าของเงินบาท ทำให้ผู้ประกอบการต่างหาวิธีการในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันเพื่อความอยู่รอดขององค์กร แต่ภาวะการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นเป็นปัจจัยภายนอกที่อยู่เหนือการควบคุมของผู้ประกอบการ ดังนั้นผู้ประกอบการจึงต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยภายในซึ่งเป็นสิ่งที่ควบคุมได้ ปัจจัยภายในประการหนึ่งขององค์กรที่ปฏิเสธไม่ได้ว่ามีส่วนในการพัฒนาองค์กรให้เจริญรุ่งเรือง คือ นวัตกรรม (สุวิทย์ เมษินทรีย์, 2550) และนวัตกรรมยังส่งผลต่อการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหรือจุดประสงค์ที่ตั้งใจไว้ ถือเป็นความสำเร็จขององค์กร โดยการกระทำเป็นตัวก่อให้เกิดการบรรลุความสำเร็จเป็นความหวังเป็นผลลัพธ์ที่ต้องการให้เกิดความสำเร็จ มีความหมายตรงกันข้ามกับความล้มเหลว (กนิษฐา ปวะบุตร, 2550 : 24) ซึ่งความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับเงื่อนไขหลาย ๆ เงื่อนไข คือ เงื่อนไขเกี่ยวกับองค์กรและเป้าหมาย เงื่อนไขเกี่ยวกับผู้บริหารระดับสูง เงื่อนไขเกี่ยวกับผู้นำการเปลี่ยนแปลง เงื่อนไขเกี่ยวกับองค์กรหน่วยเหนือ และเงื่อนไขเกี่ยวกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สุนันทา เลาहनนท์, 2551 : 229 – 231) โดยมีการวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ (Balance Scorecard : BSC) มาวัดความสำเร็จขององค์กร ซึ่งมีมุมมองอยู่ 4 ด้าน คือ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และ ด้านการเงิน สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารให้ความสำคัญและสนับสนุนในเรื่องของการสร้างความแตกต่าง โดยการนำประสบการณ์จากการปฏิบัติงานในอดีต พร้อมทั้งให้พนักงานมีการฝึกฝนแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันเพื่อเกิดความรู้และนวัตกรรมใหม่ ๆ โดยมีเป้าหมายให้อาเซียนเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวกัน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากความร่วมมือดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อภาคอุตสาหกรรม การค้า และการบริการได้ทั้งในรูปของโอกาสและอุปสรรค การเปิดเสรีทางการค้า บริการด้านบัญชี ในรูปแบบการให้ต่างชาติเข้ามาจัดตั้งหน่วยธุรกิจเพื่อให้บริการด้านการบัญชี และการนำเข้าบุคลากรต่างชาติที่มีฝีมือเข้ามาในประเทศไทยได้อย่างเสรี และไม่มีข้อจำกัดในการที่คนไทยจะไปใช้บริการด้านการบัญชีในต่างประเทศ ส่งผลให้วิชาชีพการบัญชีของไทย จำเป็นต้องมีการพัฒนาและปรับตัวให้มีคุณภาพเพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันกับนานาประเทศการส่งเสริมและพัฒนาวิชาชีพการบัญชีของไทยต้องคำนึงถึงปัญหาภายในประเทศประกอบกับต้องดำเนินการให้มีแนวทางปฏิบัติที่เป็นสากล ซึ่งมุ่งเน้นการยกระดับมาตรฐานของวิชาชีพเพื่อรองรับผลกระทบของการเปิดเสรีด้านการค้าบริการ

ประเทศไทยได้เปิดเสรีด้านการทำบัญชี ทำให้สำนักงานบัญชีในปัจจุบันอยู่ในสภาวะการณ์ที่มีการแข่งขันกันสูง รวมถึงยังมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาควบคุมและสอดส่องการทำบัญชีให้เป็นไป

ตามกฎหมายที่กำหนด ดังนั้นสำนักงานบัญชีจะต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อสร้างข้อได้เปรียบจากคู่แข่ง สำนักงานบัญชีจึงมีบทบาทสำคัญในการรองรับกับความต้องการของธุรกิจต่างๆ ดังกล่าว แต่การที่สำนักงานบัญชีจะสร้างความเชื่อถือให้กับองค์กรธุรกิจที่จะใช้บริการได้นั้น สำนักงานบัญชีควรมีรูปแบบการบริหารจัดการในการประกอบกิจการด้านการทำบัญชี รวมถึงการให้คำปรึกษาทางด้านบัญชี ภาษีอากร การวางระบบบัญชีและบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง สำนักงานบัญชีต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ให้บริการอย่างลึกซึ้งพอที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจด้วยการให้บริการที่มีรูปแบบการบริหารจัดการและกระบวนการที่เป็นเลิศสู่ความเป็นสากล (ปิยธิดา สายสุทธิ, 2554)

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจศักยภาพทางนวัตกรรม เพื่อเป็นการเพิ่มมูลค่าขององค์กรจากการใช้ทรัพยากรในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีที่เป็นตัวแทนได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากร ในประเทศไทย รวมถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการสู่ความเป็นสากลและความก้าวหน้าในวิชาชีพบัญชีและคุณภาพในการให้บริการและการบริหารจัดการองค์กรที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาศักยภาพทางนวัตกรรมที่มีต่อการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีที่เป็นตัวแทนได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากร

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

ศักยภาพทางนวัตกรรมมีผลต่อการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีที่เป็นตัวแทนได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากรหรือไม่

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ศักยภาพทางนวัตกรรม ประกอบด้วย ศักยภาพด้านการเรียนรู้ ศักยภาพด้านการวิจัยและพัฒนา ศักยภาพด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ ศักยภาพด้านการตลาด ศักยภาพด้านองค์กร และศักยภาพด้านกลยุทธ์

2) ตัวแปรตาม ได้แก่ การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีที่เป็นตัวแทนได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากร ประกอบด้วย ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการติดตาม ตรวจสอบ และด้านการจัดการเอกสาร

#### 1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าของ ผู้นำองค์กร หรือผู้บริหารของสำนักงานบัญชีที่เป็นตัวแทนได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากร จำนวน 44 คน (กรมสรรพากร, รายชื่อสำนักงานบัญชีตัวแทนที่ได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากร, 2559 : ออนไลน์)

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าของ ผู้นำองค์กร หรือผู้บริหารของสำนักงานบัญชีที่เป็นตัวแทนได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากร โดยใช้จำนวนประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถานประกอบการสำนักงานบัญชีที่เป็นตัวแทนได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากร

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนมกราคม-มีนาคม พ.ศ. 2562

#### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทราบถึงศักยภาพทางนวัตกรรมที่มีต่อการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีที่เป็นตัวแทนได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากร

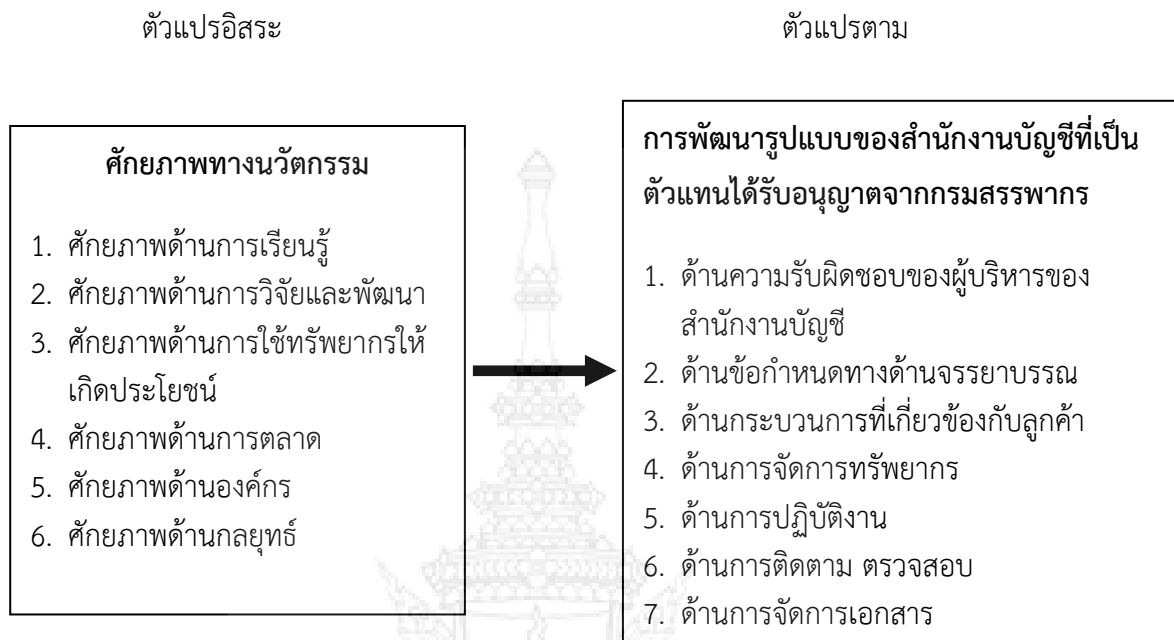
1.5.2 ผลที่ได้จากการศึกษาเพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาการนำนวัตกรรมที่เกิดขึ้นมาใช้ในการบริหารจัดการภายในสำนักงานบัญชีในประเทศไทยให้เกิดประสิทธิผลคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด และนำไปสู่การพัฒนาองค์กรในด้านทรัพยากรบุคคลในองค์กรเพื่อนำไปสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจต่อไป

1.5.3 เพื่อเป็นข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความเป็นมืออาชีพในการทำงานให้แก่องค์กร และใช้เป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง เสริมสร้างวิธีการบริหารงานบุคคลในองค์กรและบริหารงานของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพ

**การนำไปใช้ประโยชน์**ในด้านวิชาการ เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาการนำนวัตกรรมที่เกิดขึ้นมาใช้ในการบริหารจัดการภายในสำนักงานบัญชีในประเทศไทยให้เกิดประสิทธิผลคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด และนำไปสู่การพัฒนาองค์กรในด้านทรัพยากรบุคคลในองค์กรเพื่อนำไปสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจต่อไป

**ผู้ที่นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์** ผู้บริหาร สำนักงานบัญชี และนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาและไปประกอบอาชีพด้านบัญชี

## 1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย



## 1.7 นิยามศัพท์

1.7.1 สำนักงานบัญชี หมายถึง สำนักงานบัญชีในประเทศไทยซึ่งอาจจัดตั้งในรูปแบบบุคคลธรรมดา คณะบุคคล หรือนิติบุคคลก็ได้ โดยหัวหน้าสำนักงานหรือผู้เป็นหุ้นส่วน หรือเป็นกรรมการแล้วแต่กรณี ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านการให้บริการรับทำบัญชีในสำนักงานอย่างน้อย 1 คน ต้องมีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชี ปฏิบัติงานเต็มเวลาและแจ้งการเป็นผู้ทำบัญชีต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ไว้แล้ว และมีผู้ช่วยทำบัญชีที่มีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชีอย่างน้อย 1 คน ปฏิบัติงานเต็มเวลาสังกัดอยู่ และดำเนินธุรกิจให้บริการเกี่ยวกับงานทางด้านวิชาชีพบัญชีตั้งอยู่ในประเทศไทย ซึ่งให้บริการด้านการทำบัญชี การวางแผนภาษีอากร การวางแผนบัญชี การให้คำปรึกษาทางด้านบัญชี การเงิน การวางแผนกลยุทธ์ วางแผนธุรกิจ รวมทั้งการสอบบัญชี และบริการอื่นที่เกี่ยวข้องกับการบัญชี

1.7.2 ผู้บริหารสำนักงานบัญชี หมายถึง กรรมการผู้จัดการ หุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการหรือผู้ที่มีอำนาจสูงสุดในสำนักงานบัญชีที่เป็นตัวแทนได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากร

1.7.3 ศักยภาพทางนวัตกรรม หมายถึง ความสามารถในการคิดค้นและพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่มีความแตกต่าง โดยเป็นการเพิ่มมูลค่าขององค์กรจากการใช้ทรัพยากรในองค์กรให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ ด้านการวิจัยและพัฒนา ด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ ด้านการตลาด ด้านองค์กร และด้านกลยุทธ์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ศักยภาพด้านการเรียนรู้ หมายถึง ความสามารถในการเรียนรู้จากประสบการณ์ และความล้มเหลวในอดีต นำมาสร้างนวัตกรรมความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงในด้านการปฏิบัติขององค์กรในปัจจุบัน

2) ศักยภาพด้านการวิจัยและพัฒนา หมายถึง ความสามารถในการนำแนวคิดในการสร้างนวัตกรรมที่เชื่อมโยงจากแผนการพัฒนาบุคลากร และการสร้างองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

3) ศักยภาพด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ หมายถึง การให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ มีการวางแผนการใช้ทรัพยากรมนุษย์โดยการเลือกใช้บุคลากรในแต่ละส่วนงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

4) ศักยภาพด้านการตลาด หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในระยะยาวเพื่อที่จะได้เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน รวมถึงวิธีการสร้างแนวคิดใหม่ ๆ ที่จะทำให้ลูกค้ามีความซื่อสัตย์และความเชื่อมั่นในการบริการขององค์กร

5) ศักยภาพด้านองค์กร หมายถึง การปรับโครงสร้างขององค์กรให้ยืดหยุ่นไปตามแผนการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ โดยมีการปรับตัวและตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมภายนอก มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและการติดต่อสื่อสารกันระหว่างองค์กรที่ทำงานแตกต่างกัน

6) ศักยภาพทางด้านกลยุทธ์ หมายถึง การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง มีความเข้าใจเป้าหมายหลักทางเทคโนโลยีและความสามารถหลักของผู้บริหารระดับสูง มีการเชื่อมโยงระหว่างกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีกับกลยุทธ์ด้านธุรกิจรวมถึง การสร้างนวัตกรรมที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง ยอมรับความเสี่ยง และปัญหาที่อาจเกิดขึ้น จากภายในและภายนอกขององค์กร

1.7.4 การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี หมายถึง การสร้างรูปแบบของสำนักงานบัญชี โดยรวบรวมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารสำนักงานบัญชีที่ผ่านการตรวจประเมินการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี โดยแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการติดตาม ตรวจสอบ และด้านการจัดการเอกสาร โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี หมายถึง ความรับผิดชอบที่สำนักงานบัญชีรับผิดชอบ ได้แก่ การมีความรู้ความเข้าใจในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักงานบัญชีไทยในอนาคต เข้าใจในบทบาทการบริหารจัดการของสำนักงานบัญชีไทยในอนาคตเพื่อรองรับกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เข้าใจแนวทางในการขับเคลื่อนการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของสำนักงานบัญชีในอนาคต และการพัฒนาความรู้ที่มีความหลากหลายและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเพื่อความเข้มแข็งสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

2) ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ หมายถึง สำนักงานบัญชีได้กำหนดจรรยาบรรณให้ชัดเจน อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับกฎหมายด้านวิชาชีพ และได้สื่อสาร ปลูกฝังค่านิยม และสร้างความเป็นธรรมาภิบาลของสำนักงานบัญชีไทย

3) ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า หมายถึง สำนักงานบัญชีได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและการวางแผนในการปฏิบัติงาน มีการถ่ายโอนความรู้สู่ลูกค้าเกี่ยวกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นเมื่อก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และมีแนวทางที่ก่อให้เกิดความเชื่อถือ เพื่อสร้างความไว้วางใจแก่ลูกค้าในงานบริการ

4) ด้านการจัดการทรัพยากร หมายถึง สำนักงานบัญชีมีการมีจัดโครงสร้างองค์กรของสำนักงานบัญชีเพื่อรองรับกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ให้เหมาะสมกับการให้บริการแก่ลูกค้าในอนาคต โดยให้บุคลากรมีการปรับตัวเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เช่น การพัฒนาทักษะในด้านภาษาต่างประเทศ และการปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรที่มาจากประเทศสมาชิกอาเซียนเพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาและวิชาชีพบัญชีร่วมกันในอนาคต

5) ด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง สำนักงานบัญชีมีการจัดทำผังการทำงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และคู่มือในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการรวบรวมและกระบวนการทำงานอย่างเป็นขั้นตอนทั้งหมดของสำนักงานบัญชีในอนาคต บุคลากรควรมีความรู้เรื่องกฎหมาย ระหว่างประเทศของกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน

6) ด้านการติดตาม ตรวจสอบ หมายถึง สำนักงานบัญชีได้มีการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน ตรวจสอบกระบวนการทำงาน การติดตามผลการทำงาน การประเมินผลการทำงาน และการทบทวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง

7) ด้านการจัดการเอกสาร หมายถึง สำนักงานบัญชีได้มีการจัดระบบจัดเก็บฐานข้อมูลที่ทันสมัย มีการกำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูล มีการกำหนดวิธีการในการทำลายเอกสาร และมีการจัดเตรียมสถานที่สำหรับการเก็บเอกสารอย่างเหมาะสม เป็นต้น

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องศักยภาพทางนวัตกรรมที่มีต่อการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีที่เป็นตัวแทนได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากร ผู้วิจัยได้ศึกษา เอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา โดยจะเสนอตามลำดับดังนี้

- 2.1 ประวัติและความเป็นมาของการบัญชี
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพทางนวัตกรรม
- 2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานบัญชี
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### การทบทวนวรรณกรรม/สารสนเทศ (information) ที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ประวัติและความเป็นมาของการบัญชี

##### 1.2.1 ประวัติและความเป็นมาของการบัญชี

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้มีผู้อธิบายประวัติและความเป็นมาของบัญชีไว้ ดังนี้

นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ (2551:1) กล่าวว่า การบัญชีมีวิวัฒนาการมาอย่างต่อเนื่องและยาวนานประมาณ 5,000 ปี แต่การบัญชีมีพัฒนาการอย่างรวดเร็วและเป็นที่ยอมรับกันในยุคปัจจุบันประมาณ 100 ปี มาแล้ว วิวัฒนาการดังกล่าวเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม กฎหมาย และการเมืองที่เปลี่ยนไปตามช่วงเวลาที่ผ่านมาสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจส่งผลให้รูปแบบการประกอบธุรกิจการค้าเปลี่ยนแปลงไป เช่น เปลี่ยนจากระบบของแลกของ (Barter System) มาเป็นการผลิตและซื้อขายด้วยการใช้เงินตรา (Money) เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน การศึกษาพัฒนาการทางการบัญชีจะช่วยให้เข้าใจได้ดีขึ้นถึงเหตุผลความเป็นมาของการบัญชีที่เกิดขึ้นแล้วในอดีต ที่กำลังเกิดขึ้นในปัจจุบัน และที่คาดว่าจะเกิดในอนาคตจากการศึกษาประวัติของการบัญชีที่เกิดขึ้นในต่างประเทศ อีกทั้งยังช่วยให้เข้าใจถึงพัฒนาการทางการบัญชีของประเทศไทย ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากต่างประเทศด้วย

การบัญชีของประเทศไทยมีการพัฒนาการมาอย่างต่อเนื่องตามลำดับเวลา ดังนี้ (เมธากุล เกียรติกระจาย และศิลปพร ศรีจันเพชร, 2551 : 31-36)

ในสมัยกรุงสุโขทัยมีการค้าขายอย่างเสรี การจดบันทึกบัญชีอยู่คู่กับการทำมาค้าขาย แต่การบันทึกบัญชีในสมัยสุโขทัยเป็นการบันทึกช่วยจำกันลืมนมากกว่าที่จะเป็นการจดบันทึกบัญชีอย่างเป็นระบบ ต่อมาในสมัยรัตนโกสินทร์ก่อนเปลี่ยนแปลงการปกครองได้มีการตราพระราชบัญญัติลักษณะเข้าหุ้นส่วนและบริษัทรัตนโกสินทร์ศก 130 (พ.ศ. 2455) พระราชบัญญัตินี้กำหนดให้ บริษัทจำกัด ต้องจัดทำบัญชีและมีผู้สอบบัญชีตรวจสอบ ซึ่งกำหนดให้บริษัทจำกัดเท่านั้นที่ต้องจัดทำบัญชี ในปี พ.ศ. 2467 พระราชบัญญัติลักษณะเข้าหุ้นส่วนและบริษัทรัตนโกสินทร์ศก 130 ถูกยกเลิกและประกาศใช้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 3 ลักษณะ 22 ว่าด้วยหุ้นส่วนและบริษัท ซึ่งมีข้อกำหนดให้บริษัทต้องจัดทำมีการบันทึกบัญชีจำนวนเงินรับ จ่าย และรายการอันเป็นเหตุให้รับหรือ

จ่ายนั้น และจัดทำงบแสดงฐานะการเงิน รวมทั้งบัญชีกำไรขาดทุนอย่างน้อยปีละครั้งงบแสดงฐานะการเงินจะต้องมีผู้สอบบัญชีตรวจสอบเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2475 เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครอง เป็นผลให้เกิดความตื่นตัวทางด้านเศรษฐกิจ ในปี พ.ศ. 2482 รัฐบาลได้ออกประมวลรัษฎากรมาบังคับใช้จัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลจากกำไรสุทธิสำหรับปี และจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยประเมินจากยอดรายได้ และมีการตราพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2482 เพื่อกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดทำบัญชี ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บภาษีตามประมวลรัษฎากรพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2482 ถือเป็นกฎหมายการบัญชีฉบับแรกของประเทศไทย ซึ่งมีจุดมุ่งหมายหลัก 3 ประการได้แก่ เพื่อให้การจัดทำบัญชีของธุรกิจต่าง ๆ มีแนวทางแบบเดียวกัน เพื่อคุ้มครองประโยชน์และส่วนได้ส่วนเสียของผู้เกี่ยวข้อง และเพื่ออำนวยความสะดวกและเกิดความเป็นธรรมในการจัดเก็บภาษี ซึ่งกฎหมายการบัญชีฉบับนี้กำหนดให้บริษัท ห้างหุ้นส่วนและบุคคลธรรมดา ซึ่งประกอบธุรกิจที่กำหนดไว้ในกฎหมายต้องจัดทำบัญชี รวมถึงการลงรายการในบัญชีและปิดบัญชี การเก็บรักษาบัญชีและเอกสาร พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2482 ได้มีการปรับปรุงแก้ไขครั้งแรกในปี พ.ศ. 2496 และได้ปรับปรุงอีกครั้งหนึ่งในปี พ.ศ. 2515 ได้ออกเป็นประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 285 (ปร 285) ซึ่งใช้บังคับ ตั้งแต่วันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2515 ซึ่ง ปร 285 มีหลักการสำคัญสรุปได้ ดังนี้ (เมธากุล เกียรติกระจาย และศิลปพร ศรีจันเพชร, 2551:31-36)

1) กำหนดให้บุคคลธรรมดา และนิติบุคคลที่ประกอบธุรกิจตามที่รัฐมนตรีกำหนดเป็นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีเป็นนิติบุคคลต้องจัดทำและยื่นงบการเงินต่อทางราชการ

2) กำหนดให้อธิบดีมีอำนาจกำหนดชนิดของบัญชีที่ต้องจัดทำ และรายการที่ ต้องมีในบัญชี ระยะเวลาที่ต้องลงรายการในบัญชี และเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชี

3) กำหนดให้งบแสดงฐานะการเงินต้องมีรายการย่อตามที่กำหนดในกฎกระทรวง และงบแสดงฐานะการเงินต้องมีผู้สอบบัญชีรับอนุญาตตรวจสอบ

4) กำหนดให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องเก็บรักษาบัญชี และเอกสารประกอบการลงบัญชีไว้ไม่น้อยกว่า 10 ปี

จากอดีตจนถึงปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าของประเทศ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วเกิดการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินธุรกิจ ทำให้มีข้อบกพร่องบางประการที่ไม่สอดคล้องกับประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 285 (ปร 285) ไม่ว่าจะเป็นการจัดทำบัญชีของธุรกิจในภาวะปัจจุบันที่มีความก้าวหน้าในทางบัญชี ตลอดจนการจัดทำบัญชีในปัจจุบันไม่สอดคล้องกับหลักปฏิบัติที่เป็นสากลจึงได้มีการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายให้ทันสมัย โดยออกพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2547 มีหลักการที่สำคัญสรุปได้ ดังนี้ (เมธากุล เกียรติกระจาย และศิลปพร ศรีจันเพชร, 2551:39)

1) กำหนดให้นิติบุคคลเท่านั้นที่มีหน้าที่จัดทำบัญชี และกำหนดให้กิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากรเป็นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีด้วย โดยกำหนดวันเริ่มทำบัญชีของนิติบุคคลต่างๆ ไว้ดังตัวอย่าง



ประเภทนิติบุคคล	วันเริ่มทำบัญชี
ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน	วันจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย
บริษัทจำกัด	วันจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย
บริษัทมหาชน	วันจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย
นิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทย	วันเริ่มต้นประกอบธุรกิจในประเทศกิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากรวันเริ่มต้น
บุคคลธรรมดาและห้างหุ้นส่วนที่ไม่ได้จดทะเบียน	ประกอบกิจการไม่ต้องจัดทำบัญชี เว้นแต่รัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีจะออกประกาศให้เป็นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี

2) หน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำบัญชีของธุรกิจสามารถแบ่งแยกหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี และผู้ทำบัญชีอย่างชัดเจน ดังนี้

2.1) ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี หมายถึง ผู้มีหน้าที่จัดให้มีการทำบัญชี โดยมีหน้าที่ตามกฎหมายดังนี้

2.1.1) ต้องจัดให้มีการทำบัญชีให้ถูกต้องตามกฎหมายกำหนด

2.1.2) ต้องส่งมอบเอกสารที่ใช้ประกอบการลงบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้บัญชีที่จัดทำขึ้นแสดงผลการดำเนินงาน ฐานะการเงินหรือการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงินตามความเป็นจริง และตามมาตรฐานการบัญชี

2.1.3) ต้องจัดให้มีการตรวจสอบการเงิน โดยมีผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแสดงความเห็นต่องบการเงินนั้น ยกเว้นงบการเงินของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี ซึ่งเป็นห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนที่จัดขึ้นตามกฎหมายไทยที่มีทุน สิทธิทรัพย์ หรือรายได้ รายการใดรายการหนึ่งหรือทุกรายการไม่เกินที่กำหนดโดยกฎกระทรวง

2.1.4) ต้องเก็บรักษาบัญชีและเอกสารที่ใช้ประกอบการลงบัญชีไว้ ณ สถานที่ทำการ หรือสถานที่ที่ใช้ทำการผลิต หรือเก็บสินค้าเป็นประจำ หรือสถานที่ที่ใช้ทำงานเป็นประจำ โดยเก็บไว้ไม่น้อยกว่าห้าปี ทั้งนี้ อธิบดีโดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีจะกำหนดให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีสำหรับกิจการบางประเภทเก็บรักษาบัญชีและเอกสารประกอบการลงบัญชีไว้เกินกว่าห้าปี แต่ต้องไม่เกินเจ็ดปีก็ได้

2.1.5) ต้องจัดให้มีผู้ทำบัญชี ซึ่งเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติตามที่อธิบดีกำหนดมีหน้าที่ควบคุมดูแลผู้ทำบัญชีให้จัดทำบัญชีให้ตรงต่อความเป็นจริงและถูกต้องตามกฎหมาย

2.2) ผู้ทำบัญชี หมายถึง ผู้รับผิดชอบในการทำบัญชีของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีโดยผู้ทำบัญชีจะต้องมีคุณสมบัติและเงื่อนไขของการเป็นผู้ทำบัญชีตามที่อธิบดีกำหนด ผู้ทำบัญชีมีหน้าที่ตามกฎหมาย ซึ่งต้องจัดทำบัญชีเพื่อให้มีการแสดงผลการดำเนินงาน ฐานะการเงินหรือการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงินของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีตามความเป็นจริง และตามมาตรฐานการบัญชี พระราชบัญญัติฉบับใหม่ทำให้การจัดทำบัญชีของภาคธุรกิจเป็นไปตามมาตรฐานสากล ซึ่งจะเป็น

ผลดีต่อเศรษฐกิจการค้าของประเทศและผู้ใช้งบการเงินจะได้รับประโยชน์มากขึ้น เนื่องจากมี บทบัญญัติที่กำหนดให้ภาคธุรกิจต้องจัดทำบัญชีให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี และต้องจัดให้มี ผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติ ตามที่อธิบดีกำหนด ซึ่งได้แก่บุคคลต่อไปนี้

2.2.1) กรณีเป็นพนักงานของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี ได้แก่ ผู้อำนวยการฝ่าย บัญชี สมุหบัญชี หัวหน้าแผนกบัญชีหรือผู้ดำรงตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เช่นเดียวกับผู้ดำรงตำแหน่งดังกล่าว

2.2.2) กรณีเป็นสำนักงานบริการรับทำบัญชี คือ

- สำนักงานมิได้จัดตั้งในรูปคณะบุคคล คือ หัวหน้าสำนักงาน
- สำนักงานจัดตั้งในรูปคณะบุคคล คือ ผู้เป็นหุ้นส่วน ซึ่งรับผิดชอบใน

การให้บริการรับทำบัญชี

- สำนักงานจัดตั้งในรูปนิติบุคคล คือ กรรมการหรือผู้เป็นหุ้นส่วน

ซึ่งรับผิดชอบในการให้บริการรับทำบัญชี

2.3) กรณีเป็นผู้รับจ้างทำบัญชีอิสระ คือ ผู้ประกอบวิชาชีพ

2.4) ผู้ช่วยผู้ทำบัญชี (ในกรณีที่ “ผู้ทำบัญชี” รับทำบัญชีเกินกว่า 100 รายตาม ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่องกำหนดคุณสมบัติและเงื่อนไขของการเป็นผู้ทำบัญชี พ.ศ. 2543 ข้อ 7)

คุณสมบัติและเงื่อนไขของผู้ทำบัญชี (ม.7 (6))

- 1) มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร
- 2) มีความรู้ภาษาไทยเพียงพอที่จะทำหน้าที่เป็นผู้ทำบัญชีได้
- 3) ไม่เคยต้องโทษจำคุกในความผิดตามกฎหมายบัญชีกฎหมายผู้สอบบัญชีเว้นแต่ พ้นโทษมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี

คุณวุฒิการศึกษาตามขนาดธุรกิจที่กำหนดแต่ละกลุ่ม

- 1) ปริญญาตรีทางการบัญชีหรือเทียบเท่าทำบัญชีได้ทุกธุรกิจ
- 2) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (การบัญชี) หรืออนุปริญญา (บัญชี) สำหรับบริษัท จำกัด และห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนที่มี

2.1) หุนไม่เกิน 5 ล้านบาท

2.2) รายได้รวม ไม่เกิน 30 ล้านบาท

2.3) สินทรัพย์รวม ไม่เกิน 30 ล้านบาท

3) เงื่อนไขในการจัดทำบัญชี

3.1) แจ้งรายละเอียดตามแบบ ส.บช. 5 และส.บช. 5-1 ภายใน 60 วันนับจาก

3.1.1) วันที่ประกาศมีผลบังคับใช้ (10 สิงหาคม 2544) กรณีทำบัญชีอยู่แล้ว

3.1.2) วันเริ่มทำบัญชี

3.1.3) วันที่มีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับผู้ทำบัญชี

3.2) เข้าอบรมความรู้เกี่ยวกับบัญชีตามที่กำหนด (1 ครั้ง ทุก 3 ปี)

3.3) ต้องรับทำบัญชีไม่เกิน 100 ราย หากเกินจะต้องมีผู้ช่วยที่มีคุณสมบัติเพิ่มอีก 1 คน ทุก 100 รายที่เพิ่ม (เศษของ 100 ถ้าเกิน 50 ให้นับเป็น 100) ตามประกาศกรมทะเบียนการค้าเรื่อง กำหนดคุณสมบัติและเงื่อนไขของการเป็นผู้ทำบัญชี พ.ศ. 2543 ข้อ 7(3) หมายเหตุสำหรับบุคคลธรรมดา หากเจ้าของกิจการจัดทำบัญชีเองไม่กำหนดคุณสมบัติการศึกษาแต่ถ้าจ้างบุคคลอื่นจัดทำบัญชี ให้ผู้ทำบัญชีต้องมีคุณสมบัติการศึกษาตามที่กำหนด

#### 4) หน้าที่ของผู้ทำบัญชี

4.1) จัดทำบัญชีเพื่อให้เห็นผลการดำเนินงาน ฐานะการเงินหรือการเปลี่ยนแปลง ฐานะการเงินของ “ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี” ที่เป็นอยู่ตามความเป็นจริงและตามมาตรฐานการบัญชี โดยมีเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วน (ม.20)

4.2) ลงรายการบัญชีเป็นภาษาไทย หากลงรายการเป็นภาษาต่างประเทศให้มีภาษาไทยกำกับ หรือลงรายการเป็นรหัสบัญชีให้มีคู่มือคำแปลรหัสบัญชีที่เป็นภาษาไทยไว้ (ม.21(1))

4.3) เขียนด้วยหมึก ดิจิพิมพ์ หรือตีพิมพ์ หรือทำด้วยวิธีอื่นใดที่ได้ผลในทำนองเดียวกัน (ม.21(2))

5) การแจ้งการเป็นผู้ทำบัญชี ตั้งแต่วันที่ 10 สิงหาคม 2544 เป็นต้นไป ผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติตาม ม.7(6) แห่ง พ.ร.บ. การบัญชี พ.ศ. 2543 ต้องดำเนินการ ดังนี้

5.1) ไปแจ้งที่สำนักกำกับดูแลธุรกิจ หรือสำนักงานทะเบียนการค้าจังหวัดตาม ภูมิสำเนาของผู้แจ้งพร้อมหลักฐาน ภายใน 60 วัน นับแต่

5.2) 10 สิงหาคม 2544 (กรณีทำบัญชีอยู่แล้ว)

5.3) วันเริ่มทำบัญชี

5.4) วันที่มีการเปลี่ยนแปลง

6) จรรยาบรรณของนักบัญชี บุคคลที่ประกอบอาชีพต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นอาชีพใดจะต้อง มีจรรยาบรรณในวิชาชีพนั้น ๆ เพื่อความเจริญก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ และเป็นที่น่าเชื่อถือ และไว้วางใจของนายจ้างหรือผู้บังคับบัญชา นักบัญชีก็เช่นเดียวกันจะต้องมีจรรยาบรรณเช่นกัน นัก บัญชีที่ดีควรมีจรรยาบรรณ ดังนี้

6.1) มีความซื่อสัตย์ สุจริต

6.2) มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพการบัญชี

6.3) พึงรักษาความลับทางด้านบัญชีของหน่วยงานและของนายจ้าง

6.4) ไม่นำเอกสารประกอบการบันทึกบัญชีไปเผยแพร่ต่อผู้อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต

7) ความหมายของการบัญชี สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย (สพช.) (The Institute of Certified Accountants Auditors of Thailand) “ICAAT” ได้ให้คำ นิยามของคำว่า “การบัญชี” ไว้ดังนี้

เมธากุล เกียรติกระจ่าย และศิลปพร ศรีจันเพชร (2551 : 3-2) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบัญชี (Accounting) หมายถึง ศิลปะของการเก็บรวบรวม บันทึก จำแนกและทำสรุปข้อมูล เกี่ยวกับเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจในรูปตัวเงิน ผลงานขั้นสุดท้ายของการบัญชี คือการให้ข้อมูลทาง การเงิน ซึ่งเป็นประโยชน์แก่บุคคลหลายฝ่าย และผู้ที่สนใจในกิจกรรมของกิจการสมาคมผู้สอบบัญชี

รับอนุญาตของสหรัฐอเมริกา (The American Institute of Certified Public Accountants) “AICPA” ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบัญชี (Accounting) หมายถึง ศิลปะการจดบันทึก การจำแนกประเภทและการสรุปผลของเหตุการณ์หรือรายการต่าง ๆ ทางการเงินโดยอยู่ในรูปของหน่วยเงินตรา รวมทั้งแปลความหมายของสรุปผลที่ได้รับจากค่านิยามข้างต้น สรุปได้ว่า การบัญชี หมายถึง การจดบันทึกรายการค้าต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นไว้เป็นหลักฐานอย่างเป็นระบบ เพื่อสามารถจำแนกและแสดงข้อมูลผลการดำเนินงานในรอบระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง และแสดงฐานะทางการเงิน ณ วันใดวันหนึ่งของกิจการเพื่อประโยชน์ ในการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจทั้งบุคคลภายในและภายนอกของกิจการ

#### 8) วัตถุประสงค์ของการบัญชี

8.1) เพื่อจดบันทึกรายการค้าที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ เรียงลำดับก่อนหลังสามารถตรวจสอบได้ในภายหลัง

8.2) เพื่อป้องกันการผิดพลาดในการทำงาน ไม่บันทึกรายการซ้ำซ้อนหรือหลงลืมมีหลักฐานในการอ้างอิง

8.3) เพื่อนำข้อมูลทางการเงินที่ได้จดบันทึกไว้ ไปเปรียบเทียบกับแนวโน้มของธุรกิจในอนาคตรวมถึงการพิจารณาควบคุมรายงานทางการเงินให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

9) ความสำคัญของการบัญชี การประกอบธุรกิจทุกประเภท จำเป็นต้องใช้ข้อมูลทางการเงินการประกอบการพิจารณาตัดสินใจทางธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นการจัดหาเงินทุน การบริหารการเงินการบริการทรัพยากรของกิจการ ซึ่งผู้ลงทุนย่อมต้องการประโยชน์สูงสุดจากการดำเนินธุรกิจ การดำเนินงานเพื่อให้ได้ข้อมูลทางการเงินนั้น ได้มีการพัฒนาเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น จนถึงการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการบันทึกบัญชีในปัจจุบันการนำข้อมูลทางบัญชีไปใช้ในการบริหาร นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ลงทุน ผู้บริหาร และเจ้าหนี้แล้ว ทางด้านรัฐบาลยังใช้ข้อมูลทางบัญชีของกิจการแต่ละแห่ง ในการบริหารราชการแผ่นดินด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ รวมทั้งในเรื่องของการจัดเก็บภาษีเงินได้ การจัดทำงบประมาณแผ่นดิน การจัดทำแผนในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยเหตุที่ข้อมูลทางการเงินซึ่งใช้ในการบริหารส่วนใหญ่ได้มาจากการรวบรวม และประมวลผลตามหลักของการบัญชีการเงิน และการศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับหลักพื้นฐานทางการบัญชีจะเป็นพื้นฐานนำไปสู่ความเข้าใจเข้าใจถึงคุณลักษณะ และข้อจำกัดของข้อมูลทางการเงินบัญชีได้เป็นอย่างดี

#### 10) ประโยชน์ของการบัญชี

10.1) ทำให้ทราบถึงผลการดำเนินงานของกิจการว่าในรอบระยะเวลาบัญชีหนึ่งนั้นมีกำไรหรือขาดทุนเท่าใด

10.2) ทำให้ทราบฐานะทางการเงินของกิจการว่า ณ วันนั้นกิจการมีสินทรัพย์หนี้สินและทุนเท่าใด

10.3) ทำให้ผู้บริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้อง สามารถใช้ข้อมูลทางการเงินในการตัดสินใจและพิจารณาทางเลือกธุรกิจอย่างมีเหตุผล ตลอดจนการวางแผนและควบคุมการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

10.4) เพื่อใช้เป็นข้อมูลทางการเงินในการคำนวณภาษีเงินได้ให้กับรัฐบาลรวมทั้ง

การใช้ข้อมูลทางบัญชีในการกำหนดนโยบายทางเศรษฐกิจของรัฐบาล

11) การประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชี เป็นธุรกิจให้บริการ คุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชี ควรจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถด้านบัญชี เป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพ และต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด และคุณสมบัติที่สำนักงานบัญชีจำเป็นต้องมี ซึ่งอาจจะเป็นเจ้าของสำนักงานหรือพนักงานในสำนักงาน ก็คือต้องมี “ผู้ทำบัญชี” ที่มีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ผู้ทำบัญชีเป็นผู้รับผิดชอบในการทำบัญชีของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี และต้องจัดทำบัญชีให้เป็นไปตามความจริงตามมาตรฐานการบัญชีโดยมีเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องครบถ้วน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. 2548 : 83 - 85) ลักษณะของการประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชี อาจจะดำเนินการได้หลายรูปแบบ ทั้งกิจการเจ้าของคนเดียวและดำเนินการโดยร่วมลงทุนกับบุคคลอื่นเป็นกลุ่มคณะก็ได้ การที่ผู้ประกอบการจะตัดสินใจเลือกดำเนินธุรกิจในรูปแบบใดนั้น มีองค์ประกอบที่ต้องพิจารณาหลายประการ เช่น ลักษณะของการประกอบธุรกิจ ขนาดของธุรกิจ เงินทุน ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์รูปแบบของธุรกิจมีทั้งธุรกิจที่ต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย ได้แก่ ห้างหุ้นส่วนสามัญห้างหุ้นส่วนจำกัดบริษัทเอกชนจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด และธุรกิจที่จัดตั้งหรือจดทะเบียนภายใต้กฎหมายเฉพาะธุรกิจที่ไม่ต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย ได้แก่ กิจการเจ้าของคนเดียวห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่จดทะเบียน แต่ธุรกิจเหล่านี้จะต้องจดทะเบียนตาม พ.ร.บ. ทะเบียนพาณิชย์รายละเอียดของรูปแบบธุรกิจดังกล่าวมีดังนี้

11.1) กิจการเจ้าของคนเดียว (Single Proprietorship) เป็นกิจการที่มีบุคคลเดียวเป็นเจ้าของกิจการจะเป็นผู้นำเงินสดหรือสินทรัพย์อื่นมาลงทุนแต่เพียงผู้เดียว ดังนั้นผลกำไรขาดทุนที่เกิดขึ้นจะเป็นของเจ้าของแต่เพียงผู้เดียว ในขณะที่เดียวกันเจ้าของกิจการก็ต้องเป็นผู้รับภาระหนี้สินและภาระผูกพันอื่น แต่เพียงผู้เดียวเช่นกัน

11.2) ห้างหุ้นส่วน (Partnership) เป็นกิจการที่มีบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาลงทุนร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์ในการแบ่งผลขาดทุนเท่ากัน ห้างหุ้นส่วนแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

11.2.1) ห้างหุ้นส่วนสามัญ ห้างหุ้นส่วนประเภทนี้จะจดทะเบียนหรือไม่จดทะเบียนก็ได้ ถ้าจดทะเบียนจะเรียกว่า ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนประเภทนี้จะมีหุ้นส่วนประเภทเดียวคือพวกไม่จำกัดความรับผิด

11.2.2) ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนประเภทนี้กฎหมายกำหนดให้จดทะเบียน ประกอบด้วยหุ้นส่วนประเภทจำกัดความรับผิดและไม่จำกัดความรับผิด

11.3) บริษัทจำกัด (Company Limited or Corporation) เป็นกิจการที่แบ่งทุนออกเป็นหุ้น ๆ ละเท่า ๆ กัน โดยมีบุคคลร่วมกันถือหุ้น หุ้นของบริษัทจะมีอยู่ 2 ชนิด คือ หุ้นสามัญ (Common Stock) ซึ่งเป็นหุ้นหลักและหุ้นบุริมสิทธิ (Preferred Stock) ซึ่งเป็นหุ้นรองของบริษัท ผลตอบแทนที่ผู้ถือหุ้นจะได้รับคือเงินปันผล (Dividend) ความรับผิดในเรื่องหนี้สินและภาระผูกพันใด ๆ จะเท่ากับจำนวนเงินค่าหุ้นที่ยังส่งใช้ไม่ครบเท่านั้น บริษัทจำกัดแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

11.3.1) บริษัทเอกชนจำกัด (Private Company Limited) เป็นบริษัทที่มีผู้ถือหุ้น ตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป

11.3.2) บริษัทมหาชนจำกัด (Public Company Limited) เป็นบริษัทที่มีผู้ถือหุ้น ตั้งแต่ 15 คนขึ้นไป

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพทางนวัตกรรม

### 2.2.1 ความหมายของนวัตกรรม

นวัตกรรมมีคำนิยามที่แตกต่างกันตามมุมมองของผู้วิเคราะห์แต่ละคน เป็นความสามารถในการพัฒนาองค์ความรู้ในการประยุกต์ใช้ในการบริหารงานในองค์กร ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ความหมายของนวัตกรรม ไว้ดังนี้

ชัยวัฒน์ ธนปัญญาพันธ์ (2552:15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า นวัตกรรม หมายถึงวิธีการใหม่ๆ ที่แปลกไปจากเดิมโดยอาจจะได้มาจากเดิมโดยอาจจะได้มาจากการคิดค้นพบวิธีการใหม่ ๆ ขึ้นมาหรือมีการปรับปรุงของเก่าให้เหมาะสมและสิ่งทั้งหลายเหล่านี้ได้รับการทดลอง พัฒนาจนเป็นที่เชื่อถือได้แล้วว่าได้ผลดีในทางปฏิบัติ ทำให้ระบบก้าวไปสู่จุดหมายปลายทางได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น

Burgelman, Maidique และ Wheelwright. (2001:22) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ศักยภาพทางนวัตกรรม หมายถึง ความสามารถในการจัดหา การจัดสรรทรัพยากร ความสามารถในการเข้าใจกลยุทธ์ด้านนวัตกรรมของคู่แข่งและวิวัฒนาการของอุตสาหกรรม การเข้าใจการพัฒนาเทคโนโลยี โครงสร้างและกรอบของวัฒนธรรม รวมถึงความสามารถในการจัดการด้านกลยุทธ์

Yam และ others (2004:1123) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ศักยภาพทางนวัตกรรม หมายถึง การสื่อสารที่ดี ทั้งภายในและภายนอก การปฏิบัติงานด้านนวัตกรรมถือเป็นงานที่สำคัญของบริษัท การปฏิบัติตามแผนและกระบวนการควบคุมโครงการอย่างรอบคอบ ประสิทธิภาพในการพัฒนางาน และการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพสูงมีการมุ่งทางการตลาดที่เหมาะสม มีการบริการด้านเทคโนโลยีที่ดีกับลูกค้า การวางระบบทางเทคโนโลยีที่มีรหัสเฉพาะบุคคลและการจัดการที่มีคุณภาพสูงจากความหมายข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ศักยภาพทางนวัตกรรม หมายถึงการคิดค้นกระบวนการใหม่ๆ ที่นำมาปรับใช้ในองค์กรได้ โดยมีการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือบริการ กระบวนการให้มีความแตกต่าง หลากหลายเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับผลิตภัณฑ์ การบริการมีการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์มากที่สุด มีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ การสื่อสารในองค์กรที่รวดเร็ว มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน

### 2.2.2 ลักษณะที่สำคัญของธุรกิจที่มีศักยภาพทางนวัตกรรม

ศักยภาพทางนวัตกรรมเป็นสิ่งสนับสนุนส่งเสริมให้ธุรกิจมีความได้เปรียบด้านการแข่งขันในตลาด นอกจากนั้นธุรกิจที่มีศักยภาพจะมีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการให้ดีขึ้น ศักยภาพทางนวัตกรรมนั้นเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ความสามารถในการพัฒนาการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ธุรกิจที่มีการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้จะช่วยสร้างชื่อเสียง ทำให้เป็นที่รู้จัก และได้รับการยอมรับ สู่การประสบความสำเร็จในธุรกิจ

ดังนั้น ธุรกิจที่มีศักยภาพทางนวัตกรรม มีตัวชี้วัดที่สำคัญ อยู่ 7 ด้าน คือ (Guan and Ma. 2003:740 อ้างถึงในปิยธิดา สายสุทธิ, 2554:19-20) โดยได้ให้ความหมาย ดังนี้

1) ศักยภาพด้านการเรียนรู้ (Learning Capability) หมายถึง การมีแนวโน้มของการพัฒนาการตรวจสอบเทคโนโลยีอย่างเป็นระบบ มีการคำนึงถึงกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาในระยะยาวและระดับของเทคโนโลยีที่สำคัญ มีความสามารถในการแสวงหาเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ใหม่ ๆ มีความสามารถในการปรับนวัตกรรมใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของตลาดระหว่างประเทศมีความสามารถในการเรียนรู้จากประสบการณ์และความล้มเหลวในอดีต มีการประยุกต์ใช้ความรู้จากภายในและภายนอกกิจการมาเป็นแนวทางในการวิจัยและพัฒนา มีการสร้างจิตสำนึกในการเรียนรู้การทุ่มเทให้กับการเรียนรู้ และให้ความสำคัญกับการสะสมความรู้อย่างต่อเนื่องยาวนาน

2) ศักยภาพด้านการวิจัยและพัฒนา (Research and Development Capability) หมายถึง การคัดเลือกบุคลากรหรือการสร้างองค์กรที่หลากหลายเพื่อนำไปเป็นแนวคิดในการสร้างนวัตกรรมการเชื่อมโยงแผนการการพัฒนาบุคลากรกับแผนขององค์กรและประสิทธิภาพของเทคโนโลยี มีการคัดเลือกการทำงานข้ามสายงานของแผนงานพัฒนาใหม่ มีการตั้งเป้าหมายของโครงการ กำหนดลำดับขั้นตอนและมีการควบคุมการจัดการโครงการ มีการสร้างทีมงานที่จะทำโครงการข้ามสายงานอย่างชัดเจนมีผู้นำของทีมงานที่มีความสามารถและมีความเป็นผู้นำอย่างเพียงพอ มีเครื่องมือในการสื่อสารท่ามกลางบุคลากรฝ่ายพัฒนา มีวิธีการออกแบบที่มีความก้าวหน้า มีการผสมผสานระหว่างนวัตกรรมของกระบวนการบริการ ตามภาวะตลาด

3) ศักยภาพด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ (Research and Development Capability) หมายถึง การให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ มีการวางแผนการใช้ทรัพยากรมนุษย์เป็นระยะ ๆ มีการคัดเลือกบุคลากรที่สำคัญเพื่อใช้ในแต่ละส่วนงาน มีการส่งเสริมการลงทุนด้านการผลิตนวัตกรรมอย่างสม่ำเสมอ มีการร่วมมือกับธุรกิจรายอื่น ๆ เพื่อช่วยลดต้นทุนด้านนวัตกรรม มีการใช้เทคโนโลยีจากภายนอกองค์กรอย่างคุ้มค่า มีความเข้าใจสมรรถนะทางเทคโนโลยีหลัก ๆ ของคู่แข่ง และมีการคาดการณ์แนวโน้มทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ

4) ศักยภาพด้านการผลิต (Manufacturing Capability) หมายถึง การเข้าไปมีส่วนร่วมในระยะแรก ๆ ของการพัฒนา มีการปรับรูปแบบการผลิตตามความต้องการของการออกแบบกระบวนการวิจัยพัฒนา มีการยกระดับเทคโนโลยีในการผลิต จัดทำที่ทันสมัย มีบุคลากรที่มีทักษะในการใช้อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ดำเนินการอย่างสม่ำเสมอเป็นระบบ มีการบริหารจัดการที่มีคุณภาพสูงสุด และมีการลดต้นทุน

5) ศักยภาพด้านการตลาด (Marketing Capability) หมายถึง มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในระยะยาวเพื่อที่จะได้เข้าใจความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน มีการสังเกตสถานการณ์ทางการตลาด มีการคัดเลือกและทดสอบแนวคิดใหม่ๆ แนวคิดด้านการบริการ ความชอบของลูกค้าเพื่อเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า และเป้าหมายทางการแข่งขัน มีการควบคุมและจัดการเครือข่ายการกระจายสินค้า มีการให้บริการ ช่วยเหลือลูกค้า มีการเน้นความเชื่อมั่นในการบริการ

6) ศักยภาพด้านองค์กร (Organizational Capability) หมายถึง มีการปรับโครงสร้างขององค์กรให้ยืดหยุ่นไปตามแผนการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ มีการรวมศูนย์ทรัพยากรเกี่ยวกับการสร้างนวัตกรรมได้ มีการทำหน้าที่สอดคล้องกันระหว่างการวิจัยและพัฒนา การตลาดมี

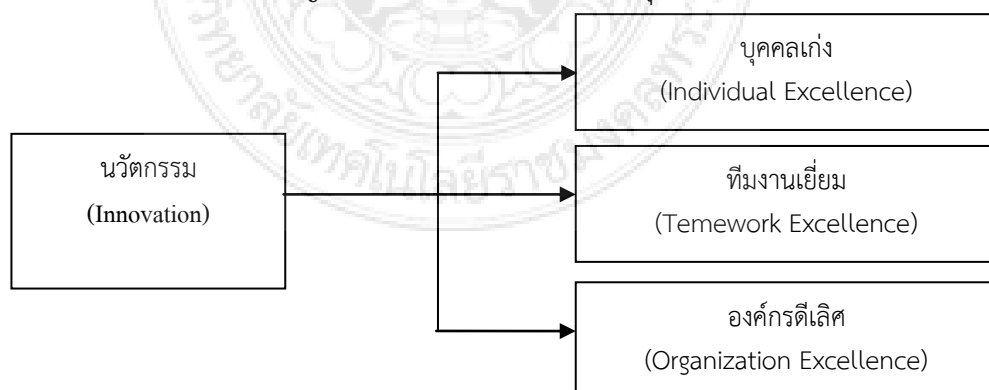
ระบบส่งเสริมหรือมาตรการลงโทษพนักงาน มีการให้อิสระในการทำงานแก่ผู้จัดการระดับล่างมีการปรับตัวและตอบสนอง ต่อสิ่งแวดล้อมภายนอก มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและการติดต่อสื่อสารกันระหว่างองค์กรที่ทำงานแตกต่างกัน มีการสื่อสารกับลูกค้า ให้ความสำคัญกับกฎของการรักษาระบบ มีการสร้างระบบตัวชี้วัดขององค์กร และมีการสร้างระบบการควบคุมภาวะหนี้สินของกิจการ

7) ศักยภาพด้านกลยุทธ์ (Strategic Capability) หมายถึง การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง มีความเข้าใจเป้าหมายหลักทางเทคโนโลยีและความสามารถหลักของผู้บริหารระดับสูง มีการเชื่อมโยงระหว่างกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีกับกลยุทธ์ด้านธุรกิจ มีระบบการตัดสินใจที่ก้าวหน้ามีการสร้างจิตสำนึกในการเป็นเจ้าของกิจการรวมถึงการสร้างนวัตกรรมที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง ยอมรับความเสี่ยง และปัญหาที่อาจเกิดขึ้น มีความเข้าใจต่อตำแหน่งของการแข่งขันอย่างถ่องแท้ มีความเข้าใจแนวโน้มการพัฒนาทางเทคโนโลยีของอุตสาหกรรม มีการตระหนักถึงคู่แข่งชั้นจากต่างประเทศ มีการปรับกลยุทธ์ด้านนวัตกรรมให้มีความสอดคล้องกันมีความเข้าใจในผลกระทบด้านต่างๆ ของปัจจัยภายนอกองค์กร และให้ความสำคัญกับคุณค่าของการเรียนรู้จากลักษณะสำคัญของธุรกิจที่มีศักยภาพทางนวัตกรรม

สรุปได้ว่า ธุรกิจจะต้องมีการพัฒนาองค์กรโดยมีองค์ประกอบของศักยภาพทางนวัตกรรม ในหลายๆด้าน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดด้านศักยภาพทางนวัตกรรมมาเป็นกรอบในการศึกษา ประกอบด้วย ศักยภาพด้านการเรียนรู้ ศักยภาพด้านการวิจัยและพัฒนา ศักยภาพด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ ศักยภาพด้านการผลิต ศักยภาพด้านการตลาด ศักยภาพด้านองค์กร และศักยภาพด้านกลยุทธ์ ส่วนศักยภาพด้านการผลิต ผู้วิจัยได้ตัดออกเนื่องจากในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาสำนักงานบัญชี เพราะศักยภาพด้านการผลิตในอุตสาหกรรมการผลิตเป็นการลดต้นทุนการดำเนินงาน

### 2.2.3 ความสำคัญของนวัตกรรม

ในปัจจุบันนวัตกรรมมีความสำคัญมาก เพราะเป็นยุคของการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ตั้งแต่ระดับประเทศ ระดับภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และธุรกิจ เอกชนพบว่านวัตกรรมมีความสำคัญต่อองค์กรดังภาพที่ 2 (เสนห์ จุ้ยโต, 2553: 7)



ภาพที่ 2 ความสำคัญของนวัตกรรมต่อองค์กร

ที่มา : เสนห์ จุ้ยโต (2553)



1) ความเป็นเลิศของบุคคล (Individual Excellence) หมายถึง ความคิดของบุคคล ก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ เกิดขึ้นได้ ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ด้วยพลังความคิด นวัตกรรมด้าน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมักเกิดจากปัจจัยบุคคลแต่ละคน (Individual) กล่าวคือ ถ้าได้มีการ ส่งเสริมการเรียนรู้และศึกษาอบรมให้คนมีกระบวนการคิดที่ถูกต้อง เป็นการศึกษาแบบวิจรรณญาณ (Critical Thinking) และการคิดแบบริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative Thinking) จะทำให้ได้นวัตกรรม ใหม่ขึ้นได้

2) ความเป็นเลิศของทีมงาน (Teamwork Excellence) หมายถึง การส่งเสริมให้ เกิดการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมหรือแบบทีมงานเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญ เพราะบางครั้งไม่สามารถคิด ได้ด้วยตนเองเมื่อมีกลุ่มเกิดขึ้นก็มีการพูด การฟัง การคิด การถาม การตอบ การเขียนและการปฏิบัติ จะพบว่าหลายครั้งที่ความคิดดี ๆ เกิดขึ้นจากการประชุมระดมสมองและทำงานเป็นทีม ดังนั้น นวัตกรรมจึงเป็นผลมาจากการเรียนรู้โดยทีมงานนั่นเอง

3) ความเป็นเลิศขององค์กร (Organization Excellence) หมายถึง การสร้าง องค์กรที่ดีเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้เกิดนวัตกรรมขึ้น ทฤษฎีองค์กรสมัยใหม่ก่อให้เกิดนวัตกรรม มี ดังนี้

3.1) องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เมื่อใดมีการเรียนรู้เมื่อนั้น ย่อมมีนวัตกรรม

3.2) องค์กรอัจฉริยะ (Intelligent Organization) เมื่อใดมีสติปัญญาความรู้เมื่อนั้นย่อมมีนวัตกรรมนวัตกรรม (Innovation) บุคคลเก่ง (Individual Excellence) ทีมงานเยี่ยม (Teamwork Excellence) องค์กรดีเลิศ (Organization Excellence)

3.3) องค์กรเชิงกลยุทธ์ (Strategic Organization) เมื่อใดมีวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ เมื่อนั้นย่อมมีนวัตกรรม

3.4) องค์กร 3 ไอ (Triple I Organization) เมื่อใดมีข้อมูลข่าวสาร สติปัญญา และความคิด เมื่อนั้นย่อมมีนวัตกรรม

3.5) องค์กรวิจัยและพัฒนา (Research and Development Organization) เมื่อใด มีวิจัยและพัฒนา เมื่อนั้นย่อมมีนวัตกรรมจากความสำคัญของนวัตกรรม สรุปได้ว่า นวัตกรรม เป็นกระบวนการในการสร้างความเป็นเลิศของบุคคล ทีมงานและขององค์กร โดยเป็นการพัฒนาให้ องค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายโดยนำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้

#### 2.2.4 ประเภทของนวัตกรรม

รักษ์ วรกิจโกศาทร (2553:26-27) ได้อธิบายประเภทของนวัตกรรม ประกอบด้วย

1) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ เป็น กระบวนการที่สัมพันธ์กับสองตัวแปรหลัก ได้แก่ โอกาสทางด้านเทคโนโลยีและความต้องการของ ตลาด หัวใจสำคัญของนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ คือ การสร้างความสามารถในการแข่งขันขององค์กรที่จะ มาซึ่งผลกำไรและความได้เปรียบทางการตลาด โดยที่นำเสนอสิ่งใหม่ ๆ ไม่ว่าจะเป็นในรูปของ

ผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่ไม่เคยมีใครนำเสนอมาก่อนในตลาดนั้น ๆ กระบวนการนวัตกรรม ผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1.1) การวิเคราะห์สัญญาณสิ่งแวดล้อม (Environmental Signals) สิ่งแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นด้านการตลาด เทคโนโลยีหรือคู่แข่ง การค้นหาสัญญาณทางการตลาด โดยมากจะ ได้มาจากการสำรวจและทำการติดตามขอบเขตและความเคลื่อนไหวของตลาด ส่วนสัญญาณทาง เทคโนโลยี ได้แก่ การคาดการณ์เทคโนโลยี เครือข่ายการวิจัย การแสวงหาข้อมูลใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น

1.2) การประดิษฐ์คิดค้น (Invention) จะมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อมีแนวคิดและ คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ที่ชัดเจน สิ่งประดิษฐ์หรือผลผลิตของการประดิษฐ์คิดค้นนั้นได้มาจากการ ผสมผสานความสามารถเดิมที่มีอยู่ขององค์กร เข้ากับองค์ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นจากการประมวลผล สัญญาณทางการตลาดและเทคโนโลยี

1.3) การพัฒนาผลิตภัณฑ์ร่วมไปกับการพัฒนาตลาด (Development of Market and Development of Product) โดยเฉพาะสินค้าประเภทเครื่องไฟฟ้า มีการทำโฆษณา เพื่อเป็นการสร้างกระแสการตลาดล่วงหน้าก่อนวางจำหน่ายจริงอยู่หลายเดือน

1.4) การวางจำหน่าย (Market Launch) สิ่งที่ต้องคำนึงนอกจากเครื่องมือทางการตลาด ได้แก่ การตอบรับของผู้บริโภค ความเหมาะสมด้านการใช้งาน อิทธิพลของผลิตภัณฑ์ที่มี ต่อสินค้าตัวอื่น ความเคลื่อนไหวของคู่แข่ง สื่อและตัวกลางในการจัดจำหน่าย

1.5) การเรียนรู้และพัฒนานวัตกรรมใหม่ (Learning and Re-Innovation) หลังจาก ที่องค์กรผ่านขั้นต่าง ๆ โดยเฉพาะการวางตลาด ความสำเร็จและอุปสรรคที่เกิดขึ้นนับเป็น บทเรียนที่ดีและสามารถนำกลับไปเป็นข้อมูลที่มีค่าในการพัฒนานวัตกรรมในครั้งต่อไป

2) นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) คือ การประยุกต์ใช้และปรับเปลี่ยนกรรมวิธีในการผลิตสินค้า วิธีการ หรือรูปแบบในการให้บริการโดยรวมแล้วนวัตกรรม กระบวนการขึ้นอยู่กับความสามารถในการปรับเปลี่ยนองค์กรในทุกๆ ฝ่ายของห่วงโซ่คุณค่าให้มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้นเพื่อให้องค์กรนั้นๆ ได้มาซึ่งความได้เปรียบในการแข่งขัน ลำดับ ขั้นของนวัตกรรมกระบวนการ มีดังนี้

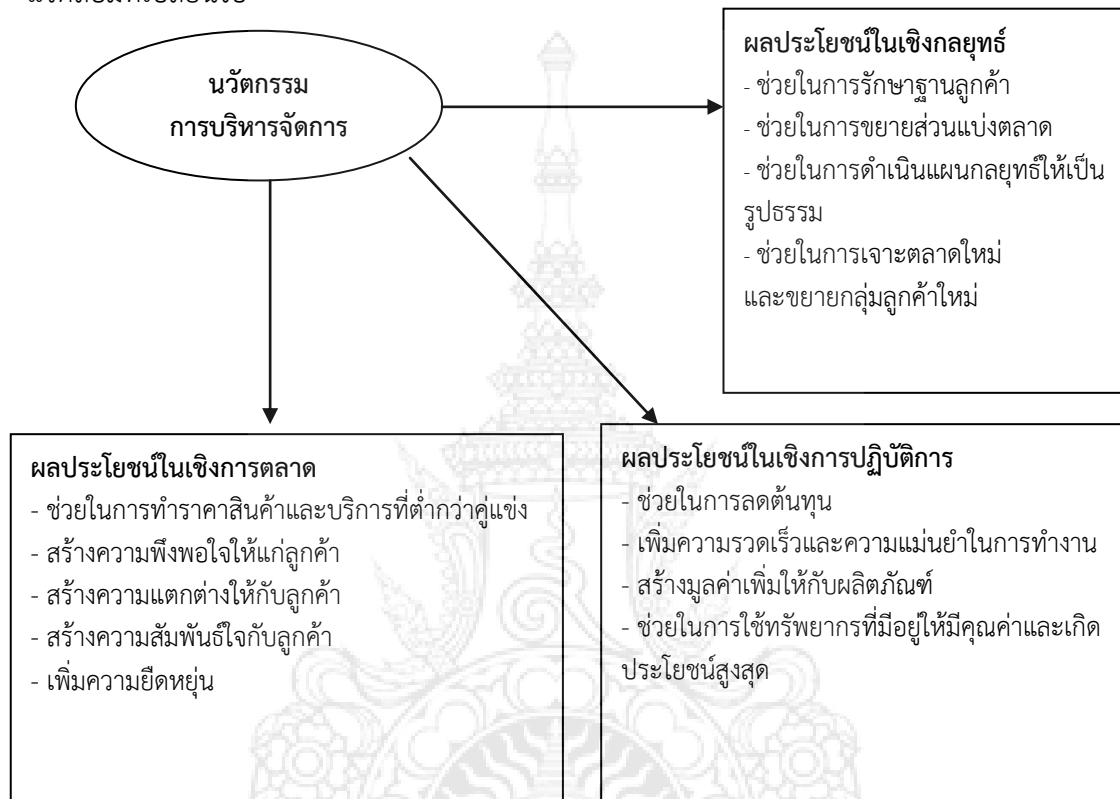
2.1) นวัตกรรมในลักษณะค่อยเป็นค่อยไป (Incremental Innovation) การ ปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นทีละเล็กละน้อย ซึ่งอาจจะพบเห็นได้บ่อยครั้งกว่านวัตกรรม กระบวนการในลักษณะอื่น ๆ

2.2) นวัตกรรมในลักษณะลำดับขั้น (Generational Innovation) การปรับปรุง เปลี่ยนแปลงกระบวนการผลิตที่ส่งผลต่อรูปแบบผลิตภัณฑ์แต่ยังคงยึดรูปแบบ รวมทั้งแนวคิดของ กรรมวิธีการผลิตเดิม

2.3) นวัตกรรมในลักษณะเฉียบพลัน (Radical Innovation) การเปลี่ยนแปลง กรรมวิธีและแนวคิดในการผลิตไปอย่างสิ้นเชิง

2.4) นวัตกรรมในลักษณะที่มีการเปลี่ยนรูปแบบของการผลิตโดยสิ้นเชิง (Transformational Innovation) นวัตกรรมกระบวนการชนิดนี้มักจะพบได้ในแต่ละช่วงของการ เปลี่ยนยุคอุตสาหกรรม

3) นวัตกรรมการบริหารจัดการ (Managerial Innovation) หมายถึง กระบวนการในการคิดค้นและปรับใช้แนวคิดใหม่ ๆ ให้สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรนั้น ๆ นวัตกรรมการบริหารจัดการเป็นการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กรทั้งในด้านแนวคิดพื้นฐานและวิธีการในการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนไป



ภาพที่ 3 นวัตกรรมการบริหารจัดการ เครื่องมือในการบริหารจัดการองค์กร  
ที่มา : รัช วรกิจโกศาทร (2553)

ประเภทของนวัตกรรม โดยการจำแนกประเภทของนวัตกรรม แบ่งได้หลายประเภทตามลักษณะขอบเขต และวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้ การจำแนกที่พบบ่อย และมีการนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงการวิจัย และการจัดการนวัตกรรมค่อนข้างมากก็จะประกอบด้วย 3 ลักษณะ คือ 1) การจำแนกตามเป้าหมายของนวัตกรรม (The Target of Innovation) แบ่งเป็น นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) และ นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) 2) การจำแนกตามระดับของการเปลี่ยนแปลง (The Degree of Change) จะแบ่งนวัตกรรมออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ นวัตกรรมในลักษณะเฉียบพลัน (Radical Innovation) และ นวัตกรรมในลักษณะค่อยเป็นค่อยไป (Incremental Innovation) และการจำแนกประเภทของนวัตกรรมในลักษณะที่ 3) การจำแนกตามขอบเขตของผลกระทบ (The Area of Impact) จำแนกได้ 2 ประเภท คือ นวัตกรรมทางเทคโนโลยี (Technological Innovation) และนวัตกรรมทางการบริหาร (Administrative Innovation) (Gopalakrishnan & Damanpour, 1997 ; Smith, 2006 ;

Bessant & Tidd, 2007 และ Schilling, 2008) สามารถสรุปและอธิบายรายละเอียดของการจำแนกประเภทของนวัตกรรมในแต่ละลักษณะ ได้ดังนี้

#### 1. การจำแนกตามเป้าหมายของนวัตกรรม

1.1 นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ได้ให้ความหมายของนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ไว้ว่า นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ คือ การพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยี หรือวิธีการใช้ก็ดี รวมไปถึงการปรับปรุงผลิตภัณฑ์เดิมที่มีอยู่ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น (รักษ วรรกิจโภคาท, 2553) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ถือเป็นผลิตภัณฑ์ (Outputs) ขององค์การหรือธุรกิจ โดยอาจจะอยู่ในรูปของตัวสินค้า (Goods) หรือการบริการ (Services) ก็ได้ (Smith, 2006 ; Schilling, 2008) และตัวแปรหลักที่สำคัญของการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์มี 2 ตัวแปร คือ 1) โอกาสทางด้านเทคโนโลยี หมายถึง องค์ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เครื่องมือ อุปกรณ์ และกระบวนการที่จะทำให้สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้เกิดขึ้นได้ และ 2) ความต้องการของตลาด หมายถึง ความต้องการของผู้ใช้ ที่มีความต้องการในผลิตภัณฑ์ใหม่นั้น และพร้อมที่จะซื้อหรือใช้ และส่งผลทำให้ผู้เป็นเจ้าของนวัตกรรมได้รับประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจหรือสังคม (Capon et al, 1992 ; Ettlit & Reza, 1992 ; Gopalakrishnan & Damanpour, 1997) เช่น บริษัทแอปเปิ้ล ที่ได้มีการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ด้านการออกแบบและการสื่อสารที่เรียกว่า iPod จนทำให้สามารถเป็นที่ต้องการและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ภายใต้รูปแบบและวิถีการดำเนินชีวิตในยุคปัจจุบัน ซึ่งส่งผลทำให้บริษัทประสบความสำเร็จและได้รับผลประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจอย่างมากมาย เป็นต้น

1.2 นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ให้ความหมายของนวัตกรรมกระบวนการ หมายถึง การประยุกต์ใช้แนวคิดวิธีการ หรือกระบวนการใหม่ๆ ที่ส่งผลให้กระบวนการผลิต และการทำงานโดยรวมมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัด เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ในการออกแบบกระบวนการผลิตใหม่ เป็นต้น (รักษ วรรกิจโภคาท, 2553) จากความหมายดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่านวัตกรรมกระบวนการ เป็นเรื่องของการเปลี่ยนแปลงในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือ กรรมวิธีการผลิต การจัดจำหน่าย หรือรูปแบบการจัดการองค์การ ทั้งนี้โดยมีเป้าหมายที่จะนำไปสู่การพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ให้ไปถึงมือผู้บริโภคหรือผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การมากที่สุด (Capon et al, 1992 ; Ettlit & Reza, 1992 ; Gopalakrishnan & Damanpour, 1997) แม้ว่านวัตกรรมผลิตภัณฑ์จะดูมองเห็นได้ชัดเจนมากกว่าแต่นวัตกรรมกระบวนการก็มีความสำคัญมากเช่นเดียวกันในการที่จะทำให้องค์การหรือธุรกิจมีความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางธุรกิจ (Schilling, 2008) โดยนวัตกรรมกระบวนการส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นไปในเรื่องของการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) และการปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิตและการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงกิจกรรมหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบในระบบ กล่าวคือ ปัจจัยนำเข้า (Inputs) กระบวนการ (Process) และผลิตภัณฑ์ (Outputs) (Gopalakrishnan, 2001) เช่น บริษัทวอลต์มาร์ทซึ่งดำเนินธุรกิจค้าปลีก ที่สามารถพัฒนาระบบการกระจายสินค้า และการบริหารต้นทุนการขนส่งได้

อย่างมีประสิทธิภาพ จนทำให้สามารถจำหน่ายสินค้าได้ในราคาถูกลงมากกว่าคู่แข่ง และสามารถครองตลาดค้าปลีกในประเทศจีนที่มีกำลังซื้อมหาศาล เป็นต้น

## 2. การจำแนกตามระดับของการเปลี่ยนแปลง

2.1 นวัตกรรมในลักษณะเฉียบพลัน (Radical Innovation) เป็นนวัตกรรมที่มีระดับความใหม่ ในลักษณะที่มีความแตกต่างไปจากกรรมวิธี และแนวคิดเดิมไปอย่างสิ้นเชิงหรือเป็นลักษณะของการเปลี่ยนแปลงแบบถอนรากถอนโคน (Schilling, 2008) ดังนั้น นวัตกรรมที่มีลักษณะการเปลี่ยนแปลงแบบเฉียบพลัน จึงมีนัยสำคัญมากกว่าการปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่เดิม แต่เป็นการออกแบบและใช้แนวคิดใหม่ทั้งหมดในการพัฒนานวัตกรรม (Smith, 2006) นอกจากนี้หากพิจารณาการให้ความหมายของ Henderson & Clark's (1990) นวัตกรรมในลักษณะเฉียบพลัน (Radical Innovation) จะทำให้เกิดการออกแบบที่เป็นต้นแบบใหม่ของนวัตกรรม (New Dominant Design) รวมถึงแนวคิดของการออกแบบ และรายละเอียดขององค์ประกอบและโครงสร้างทางสถาปัตยกรรมด้วย Rothwell & Gardner (1989) ได้ประมาณว่า นวัตกรรมที่มีลักษณะเฉียบพลันจะมีเพียง 10% ของนวัตกรรมทั้งหมด ตัวอย่างนวัตกรรมที่มีลักษณะเป็นนวัตกรรมในลักษณะเฉียบพลัน (Radical Innovation) เช่น กล้องถ่ายรูปแบบดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงมาจากกล้องถ่ายรูปที่ใช้ฟิล์ม โทรศัพท์ที่เกิดขึ้นแทนการส่งข้อความด้วยจดหมายหรือบันทึกข้อความ เป็นต้น ซึ่งนวัตกรรมในลักษณะเฉียบพลันจะมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเป็นผู้นำตลาดของธุรกิจ รวมทั้งสามารถสร้างมูลค่าทางการตลาดและความอยู่รอดของธุรกิจได้มากกว่านวัตกรรมที่มีลักษณะค่อยเป็นค่อยไปดังจะได้กล่าวถึงต่อไป (Utterback, 1994 ; Gatignon et al., 2002)

2.2 นวัตกรรมในลักษณะค่อยเป็นค่อยไป (Incremental Innovation) นวัตกรรมประเภทนี้เป็นนวัตกรรมที่เกิดขึ้นจำนวนมาก และมีความถี่ในการเกิดบ่อยมากกว่านวัตกรรมในลักษณะเฉียบพลัน โดยมีลักษณะของการเปลี่ยนแปลงที่ค่อยเป็นค่อยไป มีการปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นทีละเล็กละน้อย จากเทคโนโลยีหรือสิ่งที่มีอยู่เดิม (รักษ วรรกิจโภคพร, 2553 ; Schilling, 2008 ) ได้ให้ความหมายของนวัตกรรมในลักษณะค่อยเป็นค่อยไป (Incremental Innovation) ว่าเป็นนวัตกรรมที่เปลี่ยนแปลงจากความเชี่ยวชาญขององค์การหรือธุรกิจ ในเรื่องของเทคโนโลยีภายใต้โครงสร้างหรือสถาปัตยกรรมเดิม เช่น เครื่องซักผ้าที่มีการเปลี่ยนระบบการหมุนและประสิทธิภาพในการซักให้มีคุณภาพมากขึ้นหรือเครื่องปรับอากาศที่มีการปรับปรุงระบบการฟอกอากาศและการทำงานให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น ก็นับว่าเป็นตัวอย่างของนวัตกรรมในลักษณะค่อยเป็นค่อยไปที่เห็นภาพได้อย่างชัดเจนดังนั้นกล่าวโดยสรุปได้ว่านวัตกรรมในลักษณะค่อยเป็นค่อยไป (Incremental Innovation) เป็นนวัตกรรมที่มีลักษณะของการเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไป โดยจะพัฒนาจากพื้นฐานแนวคิดหรือการออกแบบจากผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการที่มีอยู่เดิม ทั้งนี้ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงจะมีมากน้อยเพียงไรก็ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญและข้อมูลความต้องการของลูกค้าที่องค์กรมีอยู่ (Gopolakrishnan & Dammanpour, 1997 ; Schilling, 2008)

### 3. การจำแนกตามขอบเขตของผลกระทบ

3.1 นวัตกรรมทางเทคโนโลยี (Technological Innovation) เป็นนวัตกรรมที่มีพื้นฐานหรือขอบเขตของการพัฒนามาจากเทคโนโลยี โดยในปัจจุบันการพัฒนานวัตกรรมทางเทคโนโลยีมีบทบาทและความสำคัญต่อหลาย ๆ อุตสาหกรรม ทั้งนี้เนื่องจากเทคโนโลยี ช่วยทำให้การพัฒนานวัตกรรมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภค และสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันได้เป็นอย่างดี รวมทั้งเป็นนวัตกรรมที่มีแรงผลักดันที่สำคัญของความก้าวหน้าในด้านต่างๆ ทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมืองสิ่งแวดล้อม และความเป็นอยู่ของประชากร (Utterback & Suarez, 1993 ; Schilling, 2008) นวัตกรรมทางเทคโนโลยี จึงเป็นได้ทั้งนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมกระบวนการ นวัตกรรมที่มีลักษณะเฉียบพลัน และนวัตกรรมที่มีลักษณะค่อยเป็นค่อยไป ถ้าการพัฒนานวัตกรรมนั้นอยู่บนพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเปลี่ยนแปลง (Utterback & Abernathy, 1975; Damanpour, 1987) นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงของนวัตกรรมทางเทคโนโลยียังจะส่งผลกระทบต่อรูปแบบ และระดับของการแข่งขันในเชิงธุรกิจได้อีกด้วย (Utterback & Suarez, 1993)

3.2 นวัตกรรมทางการบริหาร (Administrative Innovation) นวัตกรรมทางการบริหารเป็นเรื่องของการคิดค้นและเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีการ ตลอดจนกระบวนการจัดการองค์การใหม่ ที่ส่งผลให้ระบบการทำงาน การผลิตการออกแบบผลิตภัณฑ์ และการให้บริการขององค์การมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เช่น การบริหารองค์การในลักษณะโครงสร้างองค์การแบบเมตริกซ์ การใช้แนวคิด Balanced Score Card ในการวางแผนและประเมินผลงานขององค์การ (รักษ์ วรภิ-โกคาทร, 2553) การจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาองค์การ การพัฒนารูปแบบการดำเนินธุรกิจ ลักษณะที่เป็น Open Business Models เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดของการพัฒนานวัตกรรมแบบเปิด (Open Innovation) ก็จัดได้ว่าเป็นลักษณะของนวัตกรรมทางการบริหาร ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานขององค์การหรือธุรกิจให้มีประสิทธิภาพหรือประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจเพิ่มมากขึ้น (Chesbrough, 2006)

ดังนั้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า นวัตกรรมทางการบริหาร เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับนโยบายโครงสร้างองค์การ ระบบ รูปแบบ และกระบวนการจัดการในองค์การ ซึ่งต่างจาก นวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และ นวัตกรรมกระบวนการ ถึงแม้ว่า การจำแนกประเภทของนวัตกรรมจะมีได้ในหลายมิติ กระบวนการที่ทำให้เกิดนวัตกรรม (Process of Innovation) ก็ยังสามารถพิจารณาได้หลายมุมมองด้วยโดยหาก จำแนกตามปัจจัยหลักของการเกิดนวัตกรรม ซึ่งประกอบด้วย เทคโนโลยี (Technology) และความต้องการของผู้บริโภค (Market Demand)

#### 2.2.5 องค์ประกอบของทฤษฎีพื้นฐานของนวัตกรรม

Dosi, G. (1982) ได้อธิบายทฤษฎีพื้นฐานของนวัตกรรม โดยมีแนวความคิดเรื่อง นวัตกรรมมีวิวัฒนาการมาอย่างน้อย 50 ปีแล้วในช่วงทศวรรษที่ 1950 นักวิชาการมองว่า นวัตกรรม เป็นการพัฒนาอย่างหนึ่งที่แยกออกมาจากการค้นคว้าวิจัย แต่ในปัจจุบันนวัตกรรมไม่ได้ถูกมองว่า เป็นเพียงผลลัพธ์ของการดำเนินงานของปัจเจกบุคคล หากแต่เป็นผลของกระบวนการ ไม่ว่าจะ

กระบวนการแก้ไข้ปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร หรือกระบวนการปฏิสัมพันธ์ ซึ่งเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นๆ มีได้ทั้งแบบเป็นทางการ และไม่ใช่องค์กร ผ่านเครือข่ายความร่วมมือเชิงพาณิชย์ หรือกระบวนการเรียนรู้แบบผันแปร ซึ่งเป็นการเรียนรู้ที่เกิดจากปัจจัยแตกต่างกัน เช่น การเรียนรู้โดยการใช้ การเรียนรู้โดยการลงมือทำ การเรียนรู้โดยการแลกเปลี่ยน มีได้ทั้งองค์ความรู้ภายใน และภายนอกองค์กร ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการดูดซับความรู้ขององค์กร บางครั้งกระบวนการดังกล่าวก็เป็นการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ทั้งที่เป็นแบบปริยาย และความรู้ที่มีการบันทึกแล้ว กระบวนการเรียนรู้ที่ระบุมาทั้งหมดนี้เป็นปฏิสัมพันธ์ของการเรียนรู้ และการแลกเปลี่ยนความรู้อย่างเสรี ก่อให้เกิดระบบนวัตกรรม หรือเครือข่ายวิสาหกิจนวัตกรรมขึ้นนั่นเอง

อย่างไรก็ดี นวัตกรรมไม่ได้หมายความว่าเฉพาะการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สุดมาใช้เท่านั้น ในทางตรงกันข้าม นวัตกรรมเป็นเรื่องของการปรับเปลี่ยนวิถีคิด เพื่อหาข้อสรุป หรือทางแก้ไข้เชิงสร้างสรรค์ภายในบริษัทมากกว่าที่จะเป็นเรื่องของเทคโนโลยีเพียงประการเดียว เทคนิคในการจัดการนวัตกรรมจึงเป็นเครื่องมือ และวิธีการต่างๆ ที่จะช่วยให้บริษัทสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง สอดคล้องกับความต้องการของตลาดได้อย่างเป็นระบบ โดย การจัดการนวัตกรรมจึงเป็นเรื่องที่องค์กร หรือบริษัทจะต้องประยุกต์ใช้ความรู้ของตนในการปรับปรุงธุรกิจทั้งในแง่ของการปรับตัวภายในและการปรับความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นๆ นอกองค์กรหรือบริษัท ซึ่งการจัดการนวัตกรรมนั้นไม่มีสูตรสำเร็จ สิ่งที่องค์กรหนึ่งๆ ประยุกต์ใช้แล้วได้ผลดีไม่ได้หมายความว่า จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ที่อื่นได้แล้วจะเกิดผลลัพธ์อย่างเดียวกันเสมอ สิ่งนี้อาจเรียนรู้ได้จากความสำเร็จในการจัดการนวัตกรรมขององค์กรหนึ่งเป็นเพียงแนวทางปฏิบัติที่ดีเท่านั้น

พื้นฐานของนวัตกรรม เป็น ทฤษฎีที่สร้างขึ้นเพื่อให้สามารถใช้งานได้กับทั้งองค์กรที่แสวงหากำไรและองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร รวมถึงนวัตกรรมทั้งในเชิงสังคม และนวัตกรรมในแง่ของเศรษฐกิจ นอกจากนี้ ยังสามารถใช้ได้กับทั้งนวัตกรรมในแง่สินค้าบริการ กระบวนการ การบริหารจัดการ การปรับปรุงองค์กร การตลาด และเงื่อนไขการทำงานใหม่ นวัตกรรมตามทฤษฎีนี้เป็นการแก้ไข้ปัญหาเฉพาะบางอย่างที่บุคคล บริษัท หรือองค์กรประสบ ซึ่งเป็นมิติที่นักวิชาการส่วนใหญ่มักจะมองข้ามไป โดยให้ความสำคัญกับเงื่อนไขสองประการแรกเป็นสำคัญ ซึ่งก็คือ ความใหม่ และระดับของการพัฒนา ซึ่งในความหมายอย่างแคบ หมายถึง ระดับของการพัฒนาเทคโนโลยี ส่วนในความหมายอย่างกว้าง หมายถึง ขั้นตอนทางความคิด โดยเฉพาะความคิดสร้างสรรค์ที่เพิ่มสูงขึ้น อันเป็นผลเนื่องมาจากการประดิษฐ์ความคิดค้น หรือการค้นพบต่างๆ หากประกอบไปด้วยเงื่อนไขเพียงสองประการแรก จะเรียกว่า นวัตกรรมสัมพัทธ์หรือ Relative Innovation ยังไม่ใช่นวัตกรรมในความหมายตามทฤษฎีนี้ นวัตกรรมสัมพัทธ์ จะมีความหมายคาบเกี่ยว และใกล้เคียงกับคุณลักษณะของการประดิษฐ์ (Invention) มาก จุดที่จะสร้างความแตกต่างระหว่างการประดิษฐ์กับนวัตกรรมได้คือ การแก้ไข้ปัญหาเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ในกรณีของนวัตกรรมเชิงสังคม นวัตกรรมนั้นจะมีไปเพื่อแก้ไข้ปัญหาทางสังคม หรือปรับปรุงสถานะแวดล้อมต่างๆ ให้ดีขึ้น ส่วนในกรณีของนวัตกรรมเชิงเศรษฐกิจ นวัตกรรมจะเป็นไปเพื่อผลประโยชน์ตอบสนองทางพาณิชย์เป็นหลัก สิ่งใหม่ๆ และมีระดับของการพัฒนาที่สูงขึ้นนั้น จะยังไม่ใช่นวัตกรรม トラバเท่าที่ยังไม่สามารถตอบสนองต่อโจทย์เฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่งได้ ดังนั้น นวัตกรรมตามทฤษฎีนี้จึงมีคุณลักษณะ หรือ

คุณสมบัติของการพัฒนา (Advance) การต่อยอด (Progress) จากสิ่งที่มีอยู่เดิมอย่างมีนัยสำคัญ (Significant) พร้อมกับการคำนึงถึงปัจจัยสัมพันธ์ต่อการดำเนินงานในด้านสังคม เศรษฐกิจ และ ภาวะแวดล้อม ประกอบด้วยองค์ประกอบใน 4 มิติดังนี้(Dosi, G. 1982)

- มิติที่ 1 ทิศทางขององค์กร
- มิติที่ 2 วิธีการหรือรูปแบบ หรือข้อเสนอในการแก้ไขปัญหา
- มิติที่ 3 ปัญหาที่ได้แก้ไข หรือปรับปรุง
- มิติที่ 4 ผลประโยชน์ที่ได้รับ



ภาพที่ 4 องค์ประกอบของทฤษฎีพื้นฐานของของนวัตกรรม  
ที่มา : Dosi, G. (1982)

องค์ประกอบของทฤษฎีพื้นฐานของของนวัตกรรม ประกอบด้วย การพิจารณาใน 3 ส่วนหลัก ดังนี้

ส่วนแรกเป็นการพิจารณาองค์ประกอบหลัก ซึ่งอยู่ในกรอบเงื่อนไขสามประการของนวัตกรรมดังที่ได้กล่าวมาแล้ว

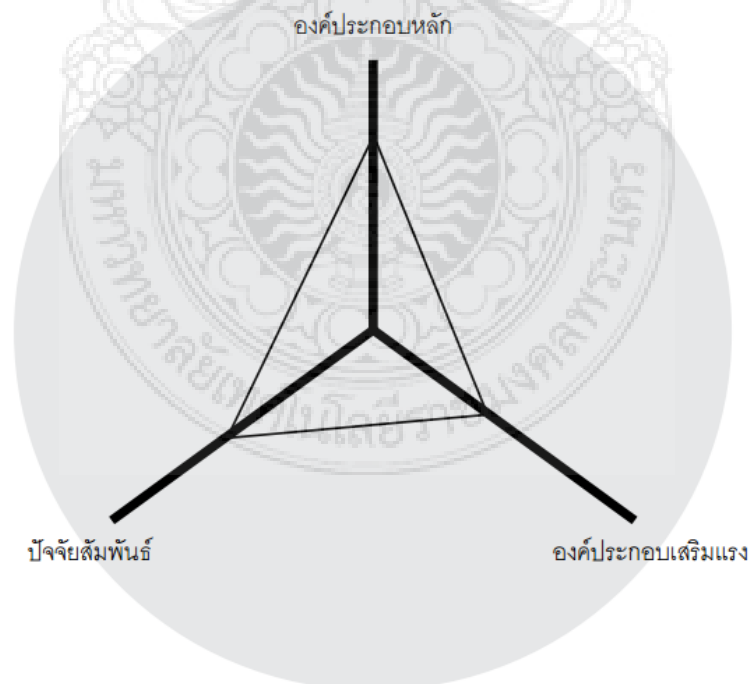
ส่วนที่สองเรียกว่า องค์ประกอบเสริมแรง ซึ่งเป็นการขยายความองค์ประกอบหลักให้ชัดเจนขึ้น (หรือเป็น Multiplier Effect) โดยแยกออกเป็น 3 องค์ประกอบที่สอดคล้องกัน และเป็นส่วนสะท้อนความเป็นอยู่ขององค์ประกอบหลัก กล่าวคือ ในกรณีที่เทียบเคียงระหว่างค่า 0 และ 1 ซึ่งหมายถึง มีและไม่มี นั้น หากองค์ประกอบหลักประกอบด้วยความใหม่แล้ว ในด้านขององค์ประกอบเสริมแรงก็ย่อมจะต้องมีการพัฒนาเพิ่มเติมจากสิ่งที่มีอยู่ หากองค์ประกอบหลักมีความคิดสร้างสรรค์ก็ย่อมจะต้องสะท้อนระดับของการพัฒนาต่อยอดจากความคิดเดิมด้วยไม่มากก็น้อย และเช่นเดียวกัน หากองค์ประกอบหลักมีเรื่องของการแก้ไขปัญหาเฉพาะ ก็จะมีเรื่องของนัยสำคัญต่อ



บุคคล องค์กร หรือบริษัทด้วยว่า จะมีค่าเท่าไร และจะเป็นเช่นเดียวกันนี้ในทิศทางกลับกันด้วย ข้อควรพิจารณาคือ ในด้านองค์ประกอบหลักนั้น เป็นการพิจารณาในเชิงเดี่ยว ถึงเฉพาะการเป็น

การพิจารณาองค์ประกอบเสริมแรง จะเป็นการสร้างภาพ 2 มิติ (Two-dimensional) ของนวัตกรรมนั้น ซึ่งจะจับคุณค่าให้เห็นออกมาว่านวัตกรรมดังกล่าวมีเนื้อหาในแต่ละส่วนอย่างไร และระดับไหนในการพิจารณาความใหม่ (หลัก) และการพัฒนาเพิ่มเติมจากสิ่งที่มีอยู่ (เสริมแรง) จะสะท้อนภาพทิศทางขององค์กรว่า องค์กรหรือบุคคล บริษัท ฯลฯ มีแนวโน้มที่จะมุ่งหน้าไปในทางไหน ส่วนการพิจารณาขั้นตอนทางความคิดสร้างสรรค์ที่สูงขึ้น (หลัก) และการพัฒนาต่อยอดจากความคิดเดิม (เสริมแรง) จะสะท้อนภาพวิธีการในการแก้ไขปัญหา ซึ่งตั้งอยู่บนองค์ประกอบในส่วนของการแก้ไขปัญหาเฉพาะ (หลัก) และการมีนัยสำคัญ (เสริมแรง) ซึ่งเป็นมิติที่อธิบายถึงปัญหาที่ได้แก้ไขโดยเฉพาะ

ปัจจัยสัมพันธ์ในแบบจำลองนี้ สะท้อนเรื่องของความเสี่ยงที่มีคู่กับนวัตกรรมใน 3 ด้านตั้งแต่ความเสี่ยงในด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม โดยคำว่า สิ่งแวดล้อม ในทฤษฎีนี้ไม่ได้หมายถึงสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ หรือทรัพยากรเท่านั้น หากแต่หมายถึง สิ่งแวดล้อมของ บุคคล บริษัท หรือองค์กร ซึ่งอาจประกอบไปด้วยตั้งแต่ ผู้บริโภค ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่แข่ง ทรัพย์สินทางปัญญา การคุ้มครองสิทธิตามกฎหมาย ภาวะคุกคาม ความขัดแย้ง ฯลฯ หรือเป็น สิ่งแวดล้อมบริบท (Contextual Environment) นั้นเอง จุดประสงค์ของการวิเคราะห์ปัจจัยสัมพันธ์คือ การพิจารณามิติของประโยชน์ที่ได้รับ ซึ่งทำให้แบบจำลองการประเมินความเป็นนวัตกรรมตามทฤษฎีนี้เป็นแบบจำลอง 3 แกน



ภาพที่ 5 การประเมินความเป็นนวัตกรรมตามทฤษฎีพื้นฐานของของนวัตกรรม  
ที่มา : Dosi, G. (1982)

ดังนั้นทฤษฎีพื้นฐานของนวัตกรรมนี้จะมีประโยชน์ต่อทั้งปัจเจกบุคคล และองค์กร ในการใช้พิจารณานวัตกรรมอย่างเป็นรูปธรรมและมีหลักเกณฑ์อ้างอิงที่เป็นระบบ ผู้นำทฤษฎีนี้ไปใช้จะทราบได้ว่าตนควรเลือกที่จะทำนวัตกรรมนั้นๆ ต่อไปหรือไม่ หรือควรจะยุติการพัฒนา หรือในทางกลับกัน จะปรับปรุงแก้ไขด้านที่ด้อยอย่างไรให้ดีขึ้นเพื่อให้สามารถดำเนินโครงการตามที่ต้องการได้ ค่าความเป็นนวัตกรรมนี้จะไม่มีความสมบูรณ์ เนื่องจากความเป็นนวัตกรรมนี้ส่วนหนึ่งขึ้นกับภาวะอวัติสัยของผู้พิจารณาเพราะนวัตกรรมแต่ละอย่างมีระดับของความใหม่ไม่เหมือนกัน และไม่อาจตัดสินใจได้ในทันที อาทิ การพิจารณาว่านวัตกรรมในระดับแผนกจะมีคุณค่า หรือประโยชน์เหนือกว่านวัตกรรมในระดับองค์กรหรือไม่ เพียงใด หรือจะเป็นในทิศทางกลับกัน อย่างไรก็ตาม ค่าความเป็นนวัตกรรมที่มากหรือน้อย ไม่ได้เป็นตัวบ่งชี้ว่า องค์กร หรือบริษัทจะเลือกปฏิบัติในทิศทางที่สอดคล้องกันทุกกรณีไป ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขบังคับ บริบทประกอบความเชื่อมั่น และประสบการณ์ของแต่ละองค์กร หรือบริษัทนั้นๆ เอง

การบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม (Innovation and Change Management) ในปัจจุบันองค์กรทุกแห่งต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อความอยู่รอด (Change to Survive) ภายใต้สถานการณ์ เช่น ปัจจุบันและในอนาคตมีการค้นพบสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ เข้ามาแทนที่ ทำให้มาตรฐานในการทำงานดีขึ้นกว่าเดิม ทอม ปีเตอร์ ที่ปรึกษาบริษัทแห่งหนึ่งกล่าวว่า เราต้องพยายามดึงความสนใจของผู้บริหารหรือผู้นำออกจากความสำเร็จที่ผ่านมา ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาสถานการณ์ทางเศรษฐกิจการค้าและเศรษฐกิจโลกเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้องค์กรต้องหาแนวทางเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรและทำให้มีความได้เปรียบทางการแข่งขันในตลาดได้ ซึ่งประกอบด้วยการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ดังนี้ (สุวเนตร ธงยศ, 2552:49-51)

1) การเปลี่ยนแปลงในอนาคต เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากภายนอกองค์กร ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กร จึงทำให้องค์กรต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับสิ่งที่เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น การเปลี่ยนแปลงในองค์กรอาจแบ่งเป็น ผลิตภัณฑ์และบริการ กลยุทธ์และโครงสร้าง บุคคลและวัฒนธรรมและเทคโนโลยี

2) การเปลี่ยนแปลงด้านผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นการเปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสร้างความพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า หรือผู้บริโภค องค์กรต้องตระหนักและให้ความสำคัญสูงสุดกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ โดยปกติการออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เพื่อต้องการเพิ่มส่วนครองตลาดและเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือเจาะตลาดใหม่ เป็นต้น

3) การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี เป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับเทคนิคต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการผลิตเครื่องมือ อุปกรณ์ วิธีการทำงานและสายงาน การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีนับว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรให้มีความสามารถในการแข่งขันได้

4) การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างและกลยุทธ์ต่าง ๆ เป็นการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการภายในเพื่อให้สอดคล้องกับสิ่งที่เปลี่ยนแปลงภายนอก เช่น การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร

นโยบาย การประสานงาน การงบประมาณและการควบคุมการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและระบบต่าง ๆ ในองค์กรส่วนมากจะเป็นการเปลี่ยนแปลงจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง เช่น การลดขนาดขององค์กรให้เล็กลง (Downsizing)

5) การเปลี่ยนแปลงด้านบุคคลและวัฒนธรรม เป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ ความคาดหวัง ความเชื่อความสามารถ ตลอดจนพฤติกรรมด้านอื่นของพนักงาน องค์กรทุกแห่งต้องที่จะจ้างพนักงานที่มีความรู้ความสามารถและมีความพร้อมที่จะพัฒนาตนเอง เมื่อสภาพแวดล้อมภายนอกเปลี่ยนแปลงไปการปรับตัวของบุคลากร เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรจะต้องดำเนินการในการพัฒนาบุคลากรในอันที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้เป็นไปตามที่องค์กรต้องการ

#### 2.2.6 การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard: BSC)

ในประเทศไทย ปัจจุบันแนวคิดเรื่อง BSC มีการนำมาใช้ในองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่หลายแห่ง เนื่องจากผู้บริหารมีความเชื่อมั่นว่าการนำ BSC มาใช้จะช่วยให้องค์กรของตนประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น ในหน่วยงานราชการก็เริ่มนำเอา BSC มาใช้แล้วเช่นกัน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้ประยุกต์แนวคิดของ BSC มาใช้ในการประเมินหน่วยราชการต่างๆ เพื่อประเมินรางวัลประจำปีของหน่วยราชการแต่ละแห่งและนอกจากองค์กรขนาดใหญ่หน่วยราชการแล้ว ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ก็ได้เริ่มนำแนวคิดนี้มาช่วยในการบริหารบ้างแล้วแต่เนื่องจากสถานะและข้อจำกัดในหลายๆ ประเด็นของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทำให้การนำ BSC มาใช้ต้องมีปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับขนาดของธุรกิจด้วย

BSC เป็นเครื่องมือทางด้านจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategic Implementation) โดยอาศัยการวัดหรือประเมิน (Measurement) ที่จะช่วยทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร (Alignment and Focused) การนำแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ในองค์กรต่างๆ ที่มีวัตถุประสงค์และสถานการณ์ที่แตกต่างกันอาจเลือกที่จะใช้เป็นเพียงเครื่องมือในการประเมินผลเท่านั้น แต่บางองค์กรจะเป็นเครื่องมือในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งการนำ BSC ไปใช้ในรูปแบบใดขึ้นอยู่กับผู้บริหารเป็นหลัก ในปัจจุบันการประเมินผลองค์กรกำลังได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในองค์กรต่างๆ ของไทยทั้งหน่วยงานภาครัฐราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน องค์กรหลายแห่งถือ BSC เป็นหลักการหรือแนวคิดทางการจัดการที่ใหม่แต่ที่จริงแล้วการประเมินผลองค์กรเป็นแนวคิดที่มีมานานแล้วและถือเป็นหนึ่งในหน้าที่ทางการจัดการของผู้บริหาร แต่ในอดีตผู้บริหารได้ละเลยความสำคัญของการประเมินผลองค์กร เน้นหนักแต่ด้านการวางแผน การปรับองค์กรและภาวะผู้นำมากกว่าและในอดีตการประเมินผลองค์กรมักจะใช้เครื่องมือทางด้านบัญชีและการเงินเป็นหลัก เช่น อัตราส่วนทางการเงิน รายได้ ต้นทุน กำไร เป็นต้น แต่ในปัจจุบันผู้ประกอบการเริ่มพบแล้วว่า การใช้ตัวชี้วัดทางการเงินเป็นหลักไม่เพียงพอต่อการแข่งขันในยุคปัจจุบันเนื่องจากตัวชี้วัดทางการเงินมีข้อจำกัดหลายประการ ได้แก่ (พสุ เดชะรินทร์, 2552:4)

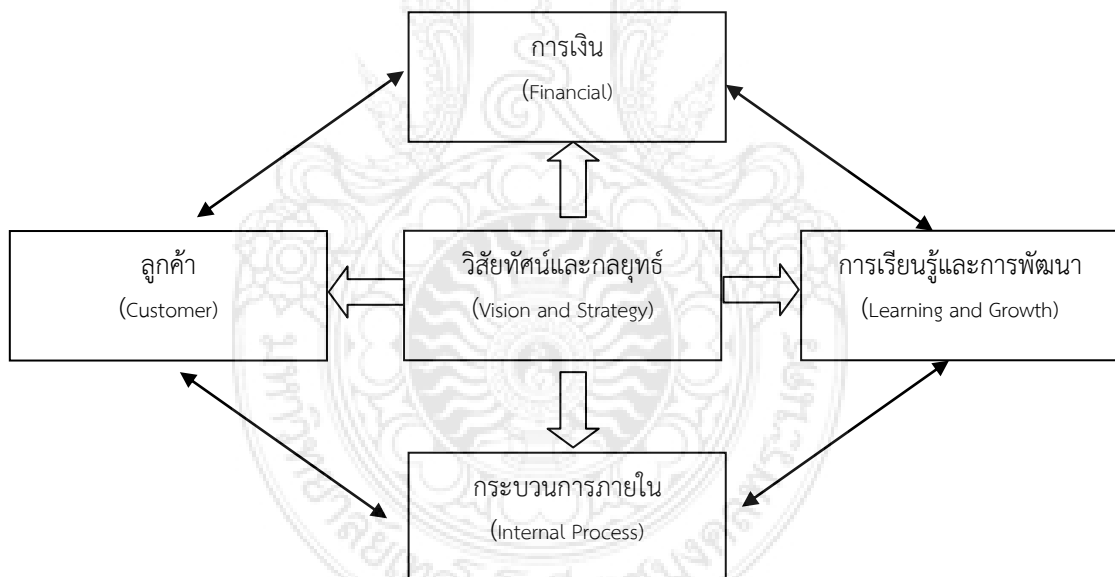
1) ปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันสำหรับองค์กรต่างๆ ในปัจจุบันมักจะเป็นทรัพยากรหรือความสามารถที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible Resources and

Capabilities) เช่น ความรู้ ชื่อเสียงและภาพพจน์ขององค์กร ความพึงพอใจของลูกค้า ตรา / ยี่ห้อของสินค้า ซึ่งปัจจัยที่ไม่สามารถจับต้องได้เหล่านี้ไม่สามารถใช้ตัวชี้วัดทางการเงินหรือบัญชีมาประเมินได้

2) ตัวชี้วัดทางการเงินที่ใช้ในปัจจุบัน จะชี้ให้เห็นความสามารถขององค์กรในด้านต่างๆ เช่น ความสามารถในการทำกำไร ความสามารถในการชำระหนี้ ความสามารถในการบริหารสินค้าคงคลัง แต่ตัวชี้วัดเหล่านี้ไม่สามารถอธิบายเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกองค์กรที่มีความสำคัญกับการดำเนินงานและกลยุทธ์ระยะยาวขององค์กร เช่น พฤติกรรมความพึงพอใจของลูกค้าและพฤติกรรมของคู่แข่ง ซึ่งถือเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กรธุรกิจในปัจจุบัน

3) การมุ่งที่ตัวชี้วัดทางการเงินเพียงอย่างเดียวจะทำให้ผู้บริหารมุ่งเน้นผลการดำเนินงานระยะสั้นมากกว่าการเสริมสร้างความสามารถทางการแข่งขันในระยะยาวเนื่องจากตัวชี้วัดทางการเงินจะแสดงค่าผลการดำเนินงานในลักษณะปีต่อปี

4) ตัวชี้วัดทางการเงินบอกให้ผู้บริหารทราบถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีตแต่ไม่ได้บอกให้รู้ถึงปัญหาและโอกาสที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรในอนาคต เพราะตัวชี้วัดทางการเงินเป็นตัวเลขหรือข้อมูลที่ได้มาต่อเมื่อเหตุการณ์หรือระยะเวลาสุดลงแล้ว



ภาพที่ 7 มุมมองทั้ง 4 ด้านของ Balance Scorecard : BSC

ที่มา : พสุ เดชะรินทร์ (2552)

จากภาพแสดงให้เห็นได้ว่า BSC จริงๆ แล้วไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลเท่านั้น แต่ยังเป็นเครื่องมือในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการสื่อสารกลยุทธ์ขององค์กรและเป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยงระหว่างวิสัยทัศน์กับแผนปฏิบัติการขององค์กร ก่อให้เกิดความเป็นหนึ่งเดียวและมุ่งเน้นในสิ่งที่สำคัญสำหรับองค์กร

สำหรับตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicators : KPI) เป็นเครื่องมือหรือดัชนีที่ใช้ในการวัดหรือประเมินว่าผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ขององค์กรเป็นอย่างไร ถือเป็นเพียงเครื่องมือตัวหนึ่งในการทำ BSC เท่านั้น การที่จะดำเนินการทำ BSC ที่ถูกต้องนั้นต้องอาศัยการกำหนดตัวชี้วัด KPI เป็นกลไกสำคัญ แต่ BSC จะมีขอบเขต ที่กว้างกว่า KPI เนื่องจาก BSC จะเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการบอกเล่ากลยุทธ์ขององค์กร ทำหน้าที่ในการแปลงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนยิ่งขึ้นโดยอาศัย KPI เป็นเครื่องมือช่วยในการ Implement คล้ายๆ กับว่าต่างฝ่ายต่างฟังพวออาศัยซึ่งกันและกันนั่นเอง

BSC สามารถกลายเป็นระบบการบริหารภายในองค์กรได้โดยเริ่มจากการนำกลยุทธ์ที่มีอยู่ภายในองค์กรมาอธิบายและสื่อสารด้วยแผนที่ทางกลยุทธ์ (Strategy Map) จากนั้นต้องกำหนดตัวชี้วัด (Measures) หาข้อมูลพื้นฐาน (Baseline Data) กำหนดเป้าหมาย (Target) และสิ่งที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย (Initiatives) แล้วองค์กรสามารถที่จะแตกออกเป็นแผนปฏิบัติการและงบประมาณที่ต้องใช้ หลังจากนั้นเมื่อองค์กรต้องดำเนินการตามแผนที่ปฏิบัติที่กำหนดไว้ เมื่อผลการดำเนินงานในแต่ละเดือนหรือไตรมาสเริ่มเข้ามาผู้บริหารก็จะสามารถเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นกับเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ถ้าผลการดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมาย ผู้บริหารก็ต้องเรียนรู้และปรับเปลี่ยนแนวทางในการดำเนินงานใหม่ เพื่อให้ได้ผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

BSC ถือเป็นเครื่องมือทางการจัดการที่มีความยืดหยุ่นค่อนข้างมาก ดังนั้น การที่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยจะนำ BSC มาใช้จึงควรพิจารณาในวัตถุประสงค์ของการนำมาใช้ให้ชัดเจนและถ่องแท้ก่อน เนื่องจาก BSC จะนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลองค์กรก็ได้ ใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างตัวชี้วัดของผู้บริหารและพนักงานในระดับต่างๆ ก็ได้ ใช้เป็นเครื่องมือที่ทำให้ทุกคนในองค์กรให้ความสำคัญและสนใจต่อกลยุทธ์ก็ได้ ใช้เป็นเครื่องมือในการแปลงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติก็ได้ใช้เป็นระบบ ในการบริหารขององค์กรหรือใช้เป็นเครื่องมือในการลงโทษพนักงานก็ได้

มุมมองทั้ง 4 ด้านของ BSC (พสุ เดชะรินทร์, 2552:38 – 45)

1) ด้านลูกค้า (Customer Perspective) จะประกอบด้วยวัตถุประสงค์หลักที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่

1.1) ส่วนแบ่งตลาด (Market Share) เป็นตัววัดสัดส่วนของธุรกิจในตลาดโดยใช้ตัวชี้วัดจากส่วนแบ่งตลาดเปรียบเทียบกับคู่แข่งที่สำคัญ

1.2) การรักษาลูกค้าเก่า (Customer Retention) เป็นตัววัดที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถขององค์กรในการรักษาความสัมพันธ์ที่ผ่านมากับลูกค้าไว้ได้มากน้อยเพียงใด โดยตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น จำนวนลูกค้าที่สูญหายไปในแต่ละปี ต่อจำนวนลูกค้าทั้งหมดหรือรายได้จากลูกค้าเก่าต่อรายได้ทั้งหมด

1.3) การเพิ่มลูกค้าใหม่ (Customer Acquisition) เป็นการวัดความสามารถขององค์กรในการแสวงหาลูกค้าใหม่ โดยตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น จำนวนลูกค้าใหม่ต่อลูกค้าทั้งหมดหรือจำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้นหรือรายได้จากลูกค้าใหม่ต่อรายได้ทั้งหมด

1.4) ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นการวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการขององค์กร โดยตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า หรือจำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้า หลังจากที่องค์กรได้มีการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งไปแล้ว มีผลสะท้อนอย่างไรจากลูกค้าบ้างการสร้าง ความพอใจให้กับลูกค้า และความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ซึ่งจะเน้นการการบริหาร ดังนั้น สัดส่วนรายได้จากลูกค้าหลัก รายต่อหัวที่เกิดจากลูกค้าหลักและลูกค้าที่เข้ามาใหม่ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างสูงสุด สนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว (ธงชัย สันติวงษ์, 2553 : 8)

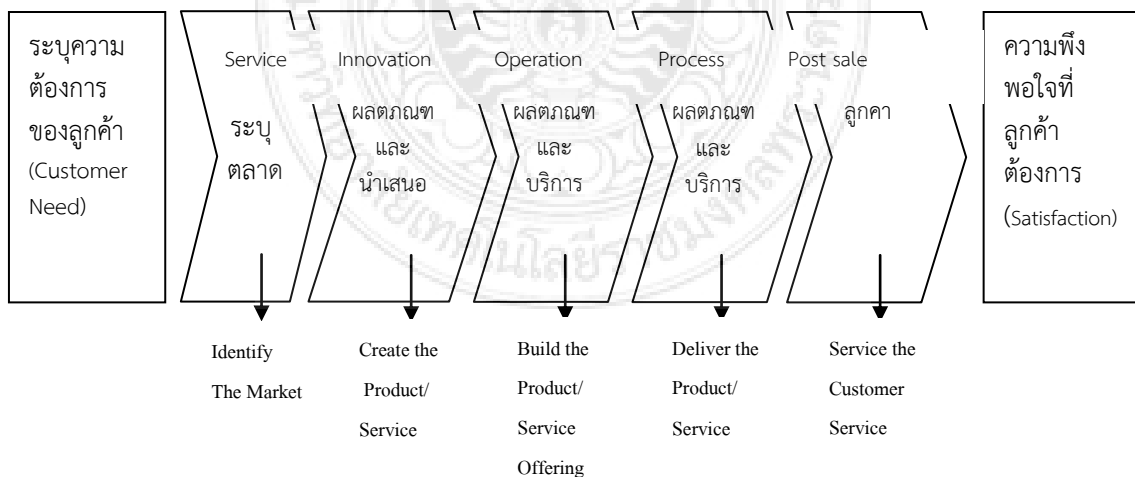
1.5) กำไรต่อลูกค้า (Customer Profitability) เป็นตัวชี้วัดถึงกำไรหรือผลประโยชน์ที่ได้จากลูกค้าแต่ละรายในการจัดทำมุมมองด้านลูกค้า องค์กรจะต้องวิเคราะห์ให้ชัดเจนว่าใครคือลูกค้าหลักขององค์กร และอะไรคือสิ่งที่จะนำเสนอให้ลูกค้ามีความพอใจและใช้บริการนานๆ สามารถหาลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นได้ มีส่วนแบ่งตลาดสูงขึ้นและทำให้กำไรต่อลูกค้าสูงขึ้น

2) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process Perspective) มุมมองนี้จะให้ความสำคัญกับกระบวนการภายในองค์กรที่มีความสำคัญที่จะช่วยนำเสนอคุณค่าที่ลูกค้าต้องการโดยสามารถนำแนวคิดด้านห่วงโซ่แห่งคุณค่า (Value Chain) มาพิจารณาว่ามีกระบวนการอะไรบ้าง ภายในองค์กรที่ก่อให้เกิดคุณค่า (Value) เช่น ถ้ามองว่าบริการเรามีคุณภาพดี เราก็คงต้องค้นหาให้ได้ว่ากระบวนการอะไรในองค์กรที่ทำให้บริการของเรามีคุณภาพ

มุมมองทางด้านการดำเนินงานภายในองค์กรประกอบด้วยกระบวนการทางธุรกิจที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่

- 1) นวัตกรรม (Innovation)
- 2) การดำเนินการ (Operation)
- 3) การบริการหลังขาย (Post sale Service)

ซึ่งกระบวนการทั้ง 3 ประการสามารถนำมาสร้างแบบจำลองห่วงโซ่แห่งคุณค่าได้



ภาพที่ 8 ดัชนีวัดด้านกระบวนการภายในองค์กร  
ที่มา : พสุ เดชะรินทร์ (2552)

3) ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) เป็นมุมมองที่มีความสำคัญมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นมุมมองที่ให้ความสำคัญต่ออนาคตขององค์กร ถ้าขาดมุมมองนี้ไปจะทำให้ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ภายใต้มุมมองอื่นๆ เพราะต้องพิจารณาว่าในการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ภายใต้มุมมองด้านการเงิน ด้านลูกค้า และด้านกระบวนการภายในองค์กร จะต้องมีการเรียนรู้พัฒนาและเตรียมตัวอย่างไบบ้าง โดยส่วนใหญ่วัตถุประสงค์ภายใต้มุมมองนี้จะแบ่งเป็น 3 ด้านหลัก ๆ ได้แก่

3.1) ด้านเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลภายในองค์กร มักจะพิจารณาวัตถุประสงค์ในด้านทรัพยากรบุคคล ดังนี้

3.1.1) ทักษะความสามารถของพนักงาน (Skills) ซึ่งมักจะวัดได้ในหลายลักษณะ เช่น จำนวนชั่วโมงที่พนักงานได้รับการอบรมต่อปี หรือการทำ Strategic Skills Coverage ซึ่งเป็น การสำรวจทักษะที่มีความสำคัญต่อกลยุทธ์ขององค์กรและพิจารณาว่ามีพนักงานที่มีทักษะในด้านนั้น ๆ เพียงพอหรือยัง

3.1.2) ทศนคติและความพึงพอใจของพนักงาน (Attitude and Employee Satisfaction) วัดโดยการสำรวจทัศนคติของพนักงาน

3.1.3) อัตราการหมุนเวียนเข้าออกของพนักงาน (Turnover) ซึ่งวัดโดยการ

3.2) ด้านเกี่ยวกับระบบข้อมูลสารสนเทศ โดยจะพิจารณาว่า นอกจากความสามารถของพนักงานและทัศนคติที่ดีต่อองค์กรแล้ว ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือไม่

3.3) ด้านเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ระบบการจูงใจและโครงสร้างองค์กรที่เอื้ออำนวยในการทำงานของพนักงาน ตัวชี้วัด เช่น จำนวนข้อเสนอที่พนักงานเสนอหรือจำนวนข้อเสนอที่พนักงานเสนอและมีการนำไปปฏิบัติ

4) ด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านการเงินถือเป็นมุมมองดั้งเดิมที่นำมาใช้ในการประเมินองค์กร เป็นมุมมองที่มีความสำคัญอย่างยิ่งโดยเฉพาะสำหรับธุรกิจที่มุ่งแสวงหากำไร เนื่องจากมุมมองด้านการเงินจะเป็นตัวบอกว่า กลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นมาและการนำกลยุทธ์ไปใช้ในทางปฏิบัติก่อให้เกิดผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กรหรือไม่ โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 2 ด้าน ได้แก่

4.1) ด้านการเพิ่มขึ้นของรายได้ (Revenue Growth) โดยต้องมีการกำหนดกลยุทธ์ที่จะเพิ่มรายได้และวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มขึ้นของรายได้ รวมทั้งตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น

4.1.1) การเพิ่มขึ้นของรายได้จากบริการใหม่ ตัวชี้วัดที่นิยมใช้ ได้แก่ รายได้จากบริการใหม่ต่อรายได้ทั้งหมด หรือต่อกำไรสุทธิจากบริการใหม่

4.1.2) การเพิ่มขึ้นของรายได้จากลูกค้ากลุ่มใหม่ ตัวชี้วัดที่นิยมใช้ได้แก่ รายได้จากลูกค้าใหม่ต่อรายได้ทั้งหมด

4.1.3) การเพิ่มขึ้นของรายได้จากลูกค้ากลุ่มเดิม ตัวชี้วัด ได้แก่ ร้อยละของการเพิ่มขึ้นของรายได้ต่อลูกค้า

4.1.4) การเพิ่มขึ้นของรายได้จากการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างราคา ตัวชี้วัด ได้แก่ รายได้ที่เพิ่มขึ้นภายหลังการปรับเปลี่ยนโครงสร้างราคา

4.2) ด้านการลดลงของต้นทุน (Cost Reduction) หรือการเพิ่มขึ้นของผลิตภัณท์ (Productivity Improvement) ซึ่งประกอบไปด้วยการใช้สินทรัพย์ให้เป็นประโยชน์มากขึ้น (Asset Utilization) โดยองค์กรต้องมีการกำหนดกลยุทธ์หรือแนวทางที่จะทำให้ต้นทุนลดลง และกำหนดวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับการลดลงของต้นทุนหรือการเพิ่มขึ้นของผลิตภัณท์ รวมทั้งตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น

4.2.1) การลดลงของต้นทุนในการดำเนินงาน ตัวชี้วัดที่ใช้มักเป็นต้นทุนในการดำเนินงานที่ลดลงหรือ อัตราส่วนของต้นทุนในการดำเนินงานต่อต้นทุนทั้งหมด

4.2.2) การเพิ่มผลิตภัณท์ในการดำเนินงานเนื่องจากการเพิ่มขึ้นของผลิตภัณท์ จะส่งผลให้ต้นทุนลดลง ตัวชี้วัดที่ใช้มักประกอบด้วย รายได้ต่อพนักงาน ผลผลิตต่อพนักงาน เป็นต้น

4.2.3) การใช้ประโยชน์ของสินทรัพย์ ถ้าองค์กรมีสินทรัพย์จำนวนมากและไม่ได้มีการใช้งานอย่างเต็มที่ก็จะก่อให้เกิดต้นทุน ดังนั้นต้องมีวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดที่ใช้ในการวัด การใช้ประโยชน์ของสินทรัพย์ โดยส่วนมากตัวชี้วัดที่นิยมใช้ ได้แก่ ผลตอบแทนขององค์กรต่อสินทรัพย์ทั้งหมด

จากการศึกษาจึงสรุปได้ว่าความสำเร็จขององค์กร (Success of Organization) หมายถึง การบรรลุเป้าหมายในการดำเนินกิจการของผู้ประกอบการของสำนักงานบัญชี โดยการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard) ซึ่งเป็นเครื่องมือในด้านการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่ความสำเร็จ โดยอาศัยการวัดหรือการประเมิน (Measurement) ที่จะช่วยทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร 4 ด้าน ประกอบไปด้วย ดังนี้

1) ด้านการเงิน (Financial Perspective) หมายถึง ตัวชี้วัดความสำเร็จที่มีต่อการปฏิบัติงานและนโยบายจากส่วนบนที่กระจายไปสู่ระดับต่างๆ เพื่อนำไปปฏิบัติโดยจะเน้นที่ผลกำไร การเจริญเติบโตของบริษัท และผลตอบแทนที่ส่งกลับไปให้ผู้ถือหุ้น

2) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) หมายถึง การเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานภายในองค์กร และการควบคุมภายในองค์กร โดยผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการผลักดันให้พนักงานและองค์กรดำเนินงานตามแนวทางที่กำหนดไว้ได้อย่างถูกต้อง

3) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) หมายถึง การเรียนรู้วัฒนธรรมขององค์กรที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาของภาวะเศรษฐกิจ การพัฒนาตามแนวนโยบายขององค์กรที่ตั้งไว้ โดยองค์กรจะต้องมีการปฏิบัติและมีการวัดผลควบคู่กันไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้แน่ใจได้ว่าองค์กรได้ดำเนินการตามแผนที่ตั้งไว้ หรือสามารถปรับเปลี่ยนและแก้ไขกลยุทธ์ได้ทันเวลาที่หากพบข้อบกพร่องในส่วนต่างๆระหว่างการดำเนินงาน

4) ด้านลูกค้า (Customer Perspective) หมายถึง ลูกค้าได้รับความพึงพอใจจากการที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ รวมทั้งประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้สินค้าและบริการ



## 2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานบัญชี

### 2.3.1 การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2556)

ภายใต้หลักการที่ว่า การจัดทำบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วนตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชีนั้น เป็นสิ่งสำคัญที่สามารถสะท้อนผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงินที่แท้จริงของกิจการได้ จากการสำรวจเบื้องต้น พบว่า มีนิติบุคคลจำนวนมากที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีและงบการเงิน กรมพัฒนาธุรกิจการค้า พิจารณาแล้วว่าสำนักงานบัญชีมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้ธุรกิจจัดทำงบการเงินอย่างครบถ้วน ถูกต้อง สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดประโยชน์เชิงเศรษฐกิจแก่ผู้ใช้บริการเงินในด้านการตัดสินใจ การลงทุน ซึ่งจะเป็นผลกระทบในภาพรวมของเศรษฐกิจ ของประเทศให้เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริมให้สำนักงานบัญชีปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับต่อสาธารณชน และมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยอ้างอิงจากมาตรฐานสากล กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงได้ผลักดันให้มีโครงการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีขึ้นมา เพื่อให้เกิด สำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพ เป็นตัวอย่างสำนักงานบัญชีที่ดีอันควรยึดถือและปฏิบัติตาม นอกจากนี้ ยังเป็นการสร้างทางเลือกให้ธุรกิจได้มีโอกาสใช้บริการสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพ โดยกรมพัฒนา ธุรกิจการค้า เปิดโอกาสให้สำนักงานบัญชีที่มีความพร้อมเข้าร่วมโครงการได้นับแต่วันที่มีประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี และข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี มีผลบังคับใช้

- 1) คุณสมบัติเบื้องต้นของสำนักงานบัญชีที่มีสิทธิจะเข้าร่วมโครงการ
  - 1.1) สำนักงานบัญชีซึ่งรับทำบัญชีของธุรกิจ ไม่น้อยกว่า 30 ราย
  - 1.2) หัวหน้าสำนักงานต้องมีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชี และปฏิบัติงานเต็มเวลา มีประสบการณ์ด้านการทำบัญชีมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี และต้องแจ้งการเป็นผู้ทำบัญชีต่อกรมไว้แล้ว
  - 1.3) มีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่มีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชี และปฏิบัติงานเต็มเวลา อย่างน้อย 1 คน
  - 1.4) มีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร
  - 1.5) ประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชีมาแล้วเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี
  - 1.6) หัวหน้าสำนักงานต้องไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
  - 1.7) ในกรณีที่สำนักงานบัญชีจัดตั้งในรูปคณะบุคคลหรือนิติบุคคล ผู้เป็นหุ้นส่วนหรือกรรมการ แล้วแต่กรณี ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านการให้บริการรับทำบัญชีต้องมีคุณสมบัติตาม 2 และ 6 ด้วย
- 2) สิทธิประโยชน์ที่สำนักงานบัญชีซึ่งผ่านการประเมินคุณภาพจะได้รับ
  - 2.1) สำนักงานบัญชี จะได้รับหนังสือรับรอง ซึ่งมีกำหนดอายุ 3 ปี
  - 2.2) กรมพัฒนาธุรกิจการค้า จะเผยแพร่ชื่อ และที่อยู่ของสำนักงานบัญชีดังกล่าว ให้สาธารณชนทราบ โดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น Website กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นต้น

2.3) การที่สำนักงานบัญชีได้รับรองคุณภาพเท่ากับเป็นการรับรองเบื้องต้นแล้วว่า สำนักงานบัญชีนี้มีมาตรฐานการทำงานที่ดี สร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นแก่ผู้ที่สนใจจะใช้บริการ ซึ่งอาจมีผลให้ได้รับงานเพิ่มขึ้น

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.4.1 งานวิจัยในประเทศ

พรทิพย์ ไชยสมศรี (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของศักยภาพการบริหารจัดการที่มีต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากที่ประเทศไทยประสบกับภาวะวิกฤตเศรษฐกิจในอดีตที่ผ่านมา ส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดภาวะวิกฤตนั้นคือการนำเสนอรายงานทางการเงินที่ผิดพลาด ทำให้องค์กรธุรกิจต่างๆ หลายองค์กรต้องปิดกิจการลงทำให้นักลงทุนและกลุ่มผู้ใช้งบการเงินขาดความเชื่อถือและเชื่อมั่นในข้อมูลรายงานทางการเงินที่นำเสนอภาครัฐและเอกชนได้พยายามสร้างศักยภาพการบริหารจัดการและความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กรให้มีความสามารถในการแข่งขันกับธุรกิจอื่นได้ โดยมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และวิธีการในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ธุรกิจสำนักงานบัญชีเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญยิ่งในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากเป็นธุรกิจ ที่ทำหน้าที่ในการนำเสนอข้อมูลรายงานทางการเงินให้แก่กลุ่มนักลงทุนและกลุ่มผู้ที่ต้องการใช้ประโยชน์จากงบการเงินที่ถูกต้องและมีคุณภาพเพื่อเป็นการสร้างความเชื่อถือและเชื่อมั่นให้กับนักลงทุนและกลุ่มผู้ใช้งบการเงินในการตัดสินใจและนำไปเป็นพื้นฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศต่อไป สำนักงานบัญชีจึงได้หาวิธีการเพื่อปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้ทันยุคทันสมัยอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบเพื่อให้สามารถรองรับงานในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและการแข่งขันสูง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้สนใจ ศึกษาศักยภาพการบริหารจัดการที่มีต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 170 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ วิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีศักยภาพการบริหารจัดการโดยรวม และเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการทำงานเป็นทีม เช่น กิจกรรมมุ่งเน้นเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นอย่างเสรีในการทำงาน กิจกรรมมุ่งเน้นส่งเสริมให้บุคลากรมีความไว้วางใจ เชื่อใจ เคารพและให้เกียรติเพื่อร่วมงานอย่างจริงจัง และกิจกรรมให้ความสำคัญกับบุคลากรโดยให้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา เมื่อเกิดข้อขัดแย้งหรือวิกฤตในการเช่น กิจกรรมมุ่งเน้นให้มีการปรับปรุงฐานข้อมูลให้ทันสมัยเพื่อใช้ประกอบในการตัดสินใจ กิจกรรมมุ่งเน้นให้บุคลากรทุกระดับตั้งแต่ผู้บริหารจนถึงผู้ปฏิบัติงาน มีการเรียนรู้งานอยู่ตลอดเวลา และกิจกรรมมุ่งเน้นสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับได้รับการเรียนรู้เพื่อใช้ในการปรับปรุงตัวเองและพัฒนาการทำงาน ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านกระบวนการภายใน เช่น กิจกรรมตรวจสอบผลการปฏิบัติงานในแต่ละรอบเวลา เพื่อการเรียนรู้และพัฒนากลยุทธ์ กิจกรรมแจ้งนโยบายและแนวทางการทำงานอย่างเป็นทางการ

รูปธรรมนำไปปฏิบัติได้จริงในทุกระดับ และกิจการมุ่งบริการเป็นเลิศและตรงต่อเวลาเป็นต้น ด้านลูกค้า เช่น กิจการให้ความสำคัญกับลูกค้าเก่าพร้อมกับแสวงหาลูกค้าใหม่กิจการสนับสนุนให้พนักงานบริการลูกค้าโดยเน้นที่ความชื่นชอบของลูกค้าและเพื่อให้เกิดความประทับใจ และกิจการให้ความสำคัญสนใจและเอาใจใส่ต่อคำติชมของลูกค้าผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีที่มีทุนจดทะเบียนหรือทุนเริ่มต้นแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีศักยภาพการบริหารจัดการโดยรวม ด้านการเรียนรู้องค์กร และด้านการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชี ที่มีทุนจดทะเบียนหรือทุนเริ่มต้น ระหว่าง 200,000 – 500,000 บาท และมากกว่า 1,000,000 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วยศักยภาพการบริหารจัดการ ด้านการเรียนรู้องค์กร มากกว่า ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชี ที่มีทุนจดทะเบียนหรือทุนเริ่มต้น น้อยกว่า 200,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบพบว่า (1) ศักยภาพการบริหารจัดการด้านการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา (2) ศักยภาพการบริหารจัดการด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวมด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา และ (3) ศักยภาพการบริหารจัดการด้านการสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวมด้านการเงิน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา

โดยสรุป ศักยภาพการบริหารจัดการกับผลการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีและธุรกิจอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ ช่วยในการวางแผนงานในอนาคต และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ตลอดจนเป็นข้อมูลในการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

สุวเนตร ธงยศ (2552) ได้ศึกษาความรู้ความสามารถทางนวัตกรรมและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบว่า ความสัมพันธ์และผลกระทบความรู้ความสามารถทางนวัตกรรมประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จขององค์กร ความรู้ความสามารถทางนวัตกรรม ด้านลูกค้าและกลยุทธ์ และด้านนวัตกรรมกับการวัดผลมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านการทำงานต้องเชื่อถือได้ ด้านงานสำเร็จทันเวลาและด้านผลงานได้มาตรฐานความรู้ความสามารถด้านนวัตกรรม ด้านวัฒนธรรมแห่งนวัตกรรมมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านสำเร็จทันเวลา ประสิทธิภาพการทำงานด้านสำเร็จทันเวลา มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา ประสิทธิภาพการทำงานด้านผลงานได้มาตรฐานมีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กรด้านการเรียนรู้และพัฒนา ความรู้ความสามารถทางด้านนวัตกรรม ด้านลูกค้าและกลยุทธ์และด้านเทคโนโลยีกับนวัตกรรม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม ด้านลูกค้าและด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา และความสามารถทางนวัตกรรม ด้านนวัตกรรม

กับการวัดผล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านการเงิน

นันทวรรณ วงศ์ไชย (2552) ได้ศึกษาผลกระทบของความเป็นมืออาชีพ และ จรรยาบรรณวิชาชีพ ที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความเป็นมืออาชีพโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด ด้านเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่ ด้านบุคคล ด้านสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร และด้านองค์กรมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมี จรรยาบรรณวิชาชีพโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ด้าน ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพและความระมัดระวังรอบคอบ ด้านการรักษาความลับ ด้านการ ปฏิบัติตนเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพ ด้านความโปร่งใส ด้านความเป็นอิสระด้านมาตรฐานในการ ปฏิบัติงาน และด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพ การสอบบัญชีโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความถูกต้อง ด้านความเที่ยง ธรรม ด้านความชัดเจน ด้านความกะทัดรัด ด้านความสร้างสรรค์ ด้านความสมบูรณ์ และด้านความ ทันกาล

ปิยธิดา สายสุทธิ (2554) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของศักยภาพทางนวัตกรรมที่มี ต่อความเป็นมืออาชีพ และความสำเร็จขององค์กรของสำนักงานบัญชีในเขตภาคกลาง ในปัจจุบัน ธุรกิจมีการแข่งขันสูง องค์กรต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ และจะต้องสร้างมูลค่าเพิ่มให้ธุรกิจ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาเทคโนโลยี และนำนวัตกรรมเข้ามาใช้ ในการเพิ่มความเป็นมืออาชีพและความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาผลกระทบของ ศักยภาพทางนวัตกรรมที่มีต่อความเป็นมืออาชีพ และความสำเร็จขององค์กรของสำนักงานบัญชีใน เขตภาคกลาง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารสำนักงาน บัญชีในเขตภาคกลาง จำนวน 253 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ T-test, F-test การ วิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหาร สำนักงานบัญชี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีศักยภาพทางนวัตกรรมโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ ด้านการวิจัยและพัฒนา ด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ ด้านการตลาด ด้านองค์กร และด้านกลยุทธ์ ผู้บริหารสำนักงานบัญชี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการ มีความเป็นมืออาชีพโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเทคนิควิธีการที่ยอดเยียม ด้านพนักงานที่มีความสามารถ ด้านผู้บริหารที่ชาญฉลาด ด้านการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และด้านการบริการเป็นเลิศ และผู้บริหารสำนักงานบัญชี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมี ความสำเร็จขององค์กรโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการ ภายใน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาและด้านการเงิน ส่วนผู้บริหารสำนักงานบัญชีที่มีทุนเริ่มต้นที่ ใช้ในการประกอบกิจการแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีศักยภาพทางนวัตกรรมโดยรวม ด้านการวิจัยและพัฒนา และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความเป็นมืออาชีพ ด้านเทคนิควิธีการ ที่ยอดเยี่ยมแตกต่างกัน ผู้บริหารสำนักงานบัญชีที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วย เกี่ยวกับการมีศักยภาพทางนวัตกรรมโดยรวมด้านการเรียนรู้ ด้านการวิจัยและพัฒนา ด้านองค์กร

ด้านกลยุทธ์ และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความเป็นมืออาชีพ ด้านการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน และที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีศักยภาพทางนวัตกรรมโดยรวม และด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์แตกต่างกัน ผู้บริหารสำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความเป็นมืออาชีพโดยรวม ด้านการบริการเป็นเลิศด้านผู้บริหารที่ชาญฉลาด และด้านพนักงานที่มีความสามารถแตกต่างกัน ผู้บริหารสำนักงานบัญชีที่มีทุนเริ่มต้นที่ใช้ในการประกอบกิจการแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กรโดยรวม ด้านการเงินแตกต่างกัน ผู้บริหารสำนักงานบัญชีที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กรโดยรวม ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนาแตกต่างกัน และที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กรโดยรวม ด้านการเงินแตกต่างกันจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ

พบว่า 1) ศักยภาพทางนวัตกรรมด้านการเรียนรู้ ด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ ด้านการตลาด ด้านองค์กร และด้านกลยุทธ์มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความเป็นมืออาชีพโดยรวม ด้านเทคนิควิธีการที่ยอดเยี่ยมด้านพนักงานที่มีความสามารถ ด้านผู้บริหารที่ชาญฉลาด ด้านการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและด้านการบริการเป็นเลิศ

2) ศักยภาพทางนวัตกรรมด้านการวิจัยและพัฒนา มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงลบกับความเป็นมืออาชีพโดยรวม ด้านพนักงานที่มีความสามารถ และด้านการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

3) ศักยภาพทางนวัตกรรม ด้านการเรียนรู้ ด้านการวิจัยและพัฒนา ด้านการใช้ทรัพยากร ให้เกิดประโยชน์ ด้านการตลาด ด้านองค์กร และด้านกลยุทธ์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวก กับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และด้านการเงิน

4) ความเป็นมืออาชีพ ด้านเทคนิควิธีการที่ยอดเยี่ยม ด้านพนักงานที่มีความสามารถ ด้านผู้บริหารที่ชาญฉลาด ด้านการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และด้านการบริการเป็นเลิศ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านการเงินโดยสรุป ศักยภาพทางนวัตกรรม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความเป็นมืออาชีพและความสำเร็จขององค์กรของสำนักงานบัญชีในเขตภาคกลาง และความเป็นมืออาชีพมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กรของสำนักงานบัญชีในเขตภาคกลาง ดังนั้น ผู้บริหารสำนักงานบัญชี ควรนำข้อสังเกตที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปพัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพทางนวัตกรรมที่มีต่อความเป็นมืออาชีพและความสำเร็จขององค์กร รวมทั้งเป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมให้กิจการมีความมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

สุรภา ไถ่บ้านกวย (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบสำนักงานบัญชีในประเทศไทยเพื่อรองรับกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2) เพื่อพัฒนารูปแบบสำนักงานบัญชีในประเทศไทยเพื่อรองรับกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และ 3) เพื่อ

ประเมินรูปแบบสำนักงานบัญชีในประเทศไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยสรุปการดำเนินการวิจัยและผลการวิจัยดังนี้

1) ศึกษาสภาพและปัญหาของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนโดยใช้เทคนิค EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าของ ผู้นำองค์กร ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีที่ผ่านการตรวจประเมินการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 18 แห่ง ด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงบรรยายหรือเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบสำนักงานบัญชีในประเทศไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีองค์ประกอบ 7 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี
- 2) ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี
- 3) ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี
- 4) ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี
- 5) ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี
- 6) ด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี
- 7) ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ส่วนการสร้างรูปแบบสำนักงาน

บัญชีในประเทศไทยเพื่อรองรับกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

จากการศึกษามานูรณาการและสังเคราะห์ร่วมกับทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดในการวิจัยผลการศึกษาพบว่า โครงสร้างหลักของรูปแบบที่เหมาะสม ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1) คน 2) กระบวนการ และ 3) เทคโนโลยี และประเมินรูปแบบสำนักงานบัญชีประเทศไทยเพื่อรองรับกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดเพราะเป็นผู้ปฏิบัติรวมทั้งเป็นผู้นำความรู้และประสบการณ์ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ประกอบด้วย ด้านจรรยาบรรณ ด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริหาร ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ส่วนกระบวนการเป็นการบริหารจัดการโดยนำระบบที่มีมาตรฐานสู่การปฏิบัติมุ่งสู่ความเป็นสากลไปใช้ เพื่อให้เกิดกระบวนการพัฒนาปรับปรุง และนวัตกรรม ประกอบด้วย ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี และด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี ส่วนเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือที่ช่วยค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน และนำข้อมูลหรือสารสนเทศไปใช้ได้ง่าย และรวดเร็วยิ่งขึ้น ประกอบด้วย ด้านสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ และด้านระบบความปลอดภัยของข้อมูล และมีองค์ประกอบที่เกิดเพิ่มขึ้นใหม่ คือ ด้านองค์ประกอบแห่งความริเริ่มว่าด้วยการรายงานสากล ซึ่งสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน สภาพแวดล้อมภายนอกที่เกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อองค์กรทั้งในด้านที่เป็นโอกาสและข้อจำกัดที่ต้องอาศัยความสามารถในการปรับตัวขององค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง โครงสร้าง เทคโนโลยี การบริหารจัดการ และการสร้างแนวคิดใหม่ตามสถานการณ์ของสิ่งแวดล้อมทั้งภายนอกและภายใน มีผลทำให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร และสามารถปฏิบัติกิจกรรมที่ทำให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 2.4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Anderson และ Wright (1988 : 250-269) ได้ศึกษาผลกระทบของความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชีที่มีประสิทธิภาพ พบว่า การเปรียบเทียบผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่มีประสิทธิภาพกับผู้สอบบัญชีฝึกหัด ด้วยข้อสมมติฐานเบื้องต้นของปัจจัยต่างๆ โดยความเป็นกลางปราศจากความลำเอียง มีผลทำให้การเปรียบเทียบการประเมินความเสี่ยงของงานสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีกับผู้สอบบัญชีฝึกหัด (นักศึกษา) จำนวน 58 คน มีความเสี่ยงในการตรวจสอบบัญชี โดยพบความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชีจากผู้สอบบัญชีฝึกหัดจำนวน 42 คน ซึ่งผลการวิจัยนี้ได้สนับสนุนข้อมูลที่ตั้งไว้

Guan และ Ma (2003 : 737) ได้ศึกษาศักยภาพทางนวัตกรรมและผลประกอบการส่งออกของบริษัทในประเทศจีน พบว่า ศักยภาพทางนวัตกรรมทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านการเรียนรู้ด้านการวิจัยและพัฒนา ด้านการผลิต ด้านการตลาด ด้านการจัดการองค์กร ด้านการใช้ทรัพยากรและด้านกลยุทธ์ และศึกษาเกี่ยวกับบริษัทในสามรูปแบบ คือ การมีส่วนร่วมแบ่งการตลาดภายในประเทศขนาดและอัตราการเจริญเติบโตด้านการผลิต ผลการวิจัยสรุปได้ว่า การเติบโตของการส่งออกมีความสัมพันธ์กับ ศักยภาพทางนวัตกรรมในด้านต่าง ๆ เว้นแต่ศักยภาพด้านการผลิตในขณะมีส่วนร่วมแบ่งการตลาด ภายในประเทศส่งผลกระทบต่อผลประกอบการส่งออกอย่างไร้ความสำคัญ แต่อัตราเติบโตด้านการผลิตกลับส่งผลให้มีอัตราผลประกอบการด้านการส่งออกมากขึ้นในขณะที่บริษัทขนาดใหญ่แสดงให้เห็นถึงการแข่งขันใน การส่งออกอย่างเต็มที่ แต่กลับพบว่าไม่ปรากฏความสัมพันธ์ที่ผูกพันระหว่างการส่งออกกับขนาดของบริษัท ทฤษฎีสินที่เป็นนวัตกรรมหลักได้แก่ ชุดการวิจัยและพัฒนา การผลิตและการตลาด ยังไม่สามารถนำไปสู่การส่งออกที่เติบโตอย่างยั่งยืนได้ ในทางกลับกัน หากมีการเพิ่มตัวทรัพย์สินนวัตกรรมมากขึ้นอีก 4 ด้าน ที่เหลือ ไม่เพียงแต่จะทำให้ทรัพย์สินเทคโนโลยีของบริษัทสามารถที่จะค่อยๆ ซึมซับลงไปเป็นการผสมผสานสมรรถนะทั้งหมดเท่านั้น แต่ยังช่วยทำให้บริษัทได้เรียนรู้ถึง การแข่งขันสากลที่นิ่งยืนอีกด้วย

Sher และ Yang (2005 : 33) ได้ศึกษามูลกระทบของศักยภาพทางนวัตกรรมกับการวิจัยและพัฒนาที่มีต่อผลประกอบการของบริษัท พบว่า ผลกระทบของด้านต่าง ๆ ของศักยภาพทางนวัตกรรมที่มีต่อผลประกอบการของบริษัท โดยมีการนำเอาวิสัยทัศน์ด้านกลยุทธ์การบริหารจัดการที่ใช้ทรัพยากรเป็นฐานมาเป็นจุดเด่นให้เห็นถึงความสำคัญของทรัพยากรกับประสิทธิภาพการศึกษาที่ยังศึกษาถึงผลงานของกลุ่มงานวิจัยและพัฒนาเรื่องนวัตกรรม และการแข่งขันของบริษัทต่าง ๆ การศึกษาถึงผลกระทบของศักยภาพทางนวัตกรรมและผลกระทบที่เกิดห่วงโซ่คุณค่า ของอุตสาหกรรมวงจรผสมผสานของไต้หวัน ซึ่งให้เห็นว่า ศักยภาพทางนวัตกรรมมีความเกี่ยวข้องกับผลประกอบการในเชิงบวกมากที่สุด เมื่อมีการประเมินผลโดยอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ (Return Asset : ROA) ยังพบว่าความเข้มข้นและพลังของมนุษย์ในการวิจัยและพัฒนาที่มีคุณภาพมากกว่านี้เป็นตัวชี้วัดถึงผลประกอบการของบริษัทที่มีการพัฒนามากขึ้น นอกจากนี้ยังพบอีกว่าบริษัทที่มีขั้นตอนของการสร้างมูลค่าหลาย ๆ ขั้นตอนนั้น มีศักยภาพทางนวัตกรรมในรูปแบบที่แตกต่างกันการวิจัยและพัฒนาในระดับปานกลางและต่ำ นั้นบอกให้ทราบถึงสมรรถภาพระดับกลางในเชิงบวกในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรมกับผลประกอบการ

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องศักยภาพทางนวัตกรรมที่มีต่อการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีที่เป็นตัวแทนได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากร ผู้วิจัยได้ศึกษาวิธีดำเนินการวิจัย โดยจะเสนอตามลำดับดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าของ ผู้นำองค์กร หรือผู้บริหารของสำนักงานบัญชีที่เป็นตัวแทนได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากร จำนวน 44 คน (กรมสรรพากร, 2559)

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าของ ผู้นำองค์กร หรือผู้บริหารของสำนักงานบัญชีที่เป็นตัวแทนได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากร โดยใช้จำนวนประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย รูปแบบกิจการ ทุนเริ่มต้นที่ใช้ในการประกอบกิจการ จำนวนพนักงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และสถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชี ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพทางนวัตกรรม ประกอบด้วย ศักยภาพด้านการเรียนรู้ ศักยภาพด้านการวิจัยและพัฒนา ศักยภาพด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ ศักยภาพด้านการตลาด ศักยภาพด้านองค์กร และศักยภาพด้านกลยุทธ์ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่ามาตรฐานแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) โดยได้แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีที่เป็นตัวแทนได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากร ประกอบด้วย ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการติดตาม ตรวจสอบ และด้านการจัดการเอกสาร ลักษณะข้อคำถามเป็น



แบบเลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่ามาตรฐานแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) โดยได้แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนที่ 2 ถึง 3 ได้แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดระดับคะแนนให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณา ดังนี้ (กุลพลี เวชสาร, 2550:47)

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

ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์การคิดค่าเฉลี่ยโดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น (Class Interval)} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตรอันตรภาคชั้น} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้นในการแปลระดับความคิดเห็นจึงกำหนดได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

### 3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือตามขั้นตอนดังนี้

3.3.1 การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) เพื่อหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ความตรงทางเนื้อหา ความครอบคลุมของข้อความถาม ความเหมาะสมของปริมาณข้อความถาม ความชัดเจนของภาษาและรูปแบบความสอดคล้องระหว่างข้อความถามและวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัดรวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงข้อความถาม

3.3.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจตรงกัน และตอบแบบสอบถามได้ตามความจริงได้ทุกข้อ วิธีการทดสอบความเชื่อถือได้ โดยนำไปทดลองใช้ (Try-Out) และนำแบบสอบถามมาทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) วิธีหาค่า

สัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha Cronbach Method) ได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งค่าความเชื่อมั่นมีค่ามาตรฐานมากกว่า 0.7 เป็นเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้ (บุญใจ ศรีสถิตย์นรา กูร, 2550: 232)

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามแจกให้กับเจ้าของ ผู้นำองค์กร หรือผู้บริหารของสำนักงานบัญชีที่เป็นตัวแทนได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากร จำนวน 44 คน

#### 3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

ข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้ารวบรวมงานวิจัย บทความ วารสาร เอกสารการสัมมนา สถิติในรายงานต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นส่วนประกอบในเนื้อหาและนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.5.1 วิธีการจัดการข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้แล้ว จึงทำการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถามทั้งหมด และทำการลงรหัส (Coding) เพื่อนำไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์โดยประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

#### 3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1.1) วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชี การอธิบายข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution)

1.2) วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 2 ถึง 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพทางนวัตกรรม ที่มีต่อการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีที่เป็นตัวแทนได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากร โดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### 2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

2.1) ใช้ Correlation Coefficient Analysis ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรมีความสัมพันธ์กับการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยเพื่อรองรับกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.2) ใช้สถิติการวิเคราะห์แบบพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยเกี่ยวกับศักยภาพทางนวัตกรรมส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่ม

ตัวอย่างเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบตาราง และความเรียง เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ และแปลผลข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์	ความหมาย
n	จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
B	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่จะนำมาสร้างสมการพยากรณ์เป็นการเขียนสมการในรูปคะแนนดิบหรือค่าจริง
Std.Error	ค่าที่แสดงระดับความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมดพยากรณ์ตัวแปรตาม
Beta	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่จะนำมาสร้างสมการพยากรณ์เป็นการเขียนสมการในรูปคะแนนมาตรฐาน
t	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบว่าตัวแปรอิสระสามารถพยากรณ์ตัวแปรตามได้บ้าง
P-Value	ค่าความน่าจะเป็นที่ได้จากการทดสอบสมมติฐาน
R	ค่าที่แสดงถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มของตัวแปรอิสระทั้งหมดในสมการกับตัวแปรตาม เรียกว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R <sup>2</sup>	ค่าที่แสดงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมดในสมการที่มีต่อตัวแปรตาม
df	ชั้นของความเป็นอิสระ
Innov_1	ศักยภาพทางนวัตกรรมด้านการเรียนรู้
<b>สัญลักษณ์</b>	<b>ความหมาย</b>
Innov_2	ศักยภาพทางนวัตกรรมด้านการวิจัยและพัฒนา
Innov_3	ศักยภาพทางนวัตกรรมด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์
Innov_4	ศักยภาพทางนวัตกรรมด้านการตลาด
Innov_5	ศักยภาพทางนวัตกรรมด้านองค์กร
Innov_6	ศักยภาพทางนวัตกรรมด้านกลยุทธ์
Dev	การพัฒนาารูปแบบของสำนักงานบัญชี ภาพรวม
Dev_1	การพัฒนาารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี

Dev_2	การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้าน ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ
Dev_3	การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้าน กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า
Dev_4	การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านการ จัดการทรัพยากร
Dev_5	การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านการ ปฏิบัติงาน
Dev_6	การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านการ ติดตาม ตรวจสอบ
Dev_7	การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านการ จัดการเอกสาร



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องศักยภาพทางนวัตกรรมที่มีต่อการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีที่เป็นตัวแทนได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากร ได้เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสำนักงานบัญชี
- 4.2 ผลวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพทางนวัตกรรม
- 4.3 ผลวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี
- 4.4 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient)
- 4.5 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสำนักงานบัญชี

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสำนักงานบัญชีที่เป็นตัวแทนได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากร พบว่า จากสำนักงานบัญชี จำนวน 30 คน ส่วนใหญ่ จดทะเบียนในรูปแบบบริษัท จำกัด คิดเป็นร้อยละ 90 ทุนจดทะเบียนของกิจการ 500,000-1,000,000 บาท ร้อยละ 53.33 จำนวนพนักงาน 10-20 คน ร้อยละ 46.67 ระยะเวลาในการดำเนินงาน 16 - 20 ปี ร้อยละ 26.67 สำนักงานบัญชีตั้งอยู่ที่ภาคกลาง ร้อยละ 90 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลของสำนักงานบัญชี

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รูปแบบกิจการ		
บุคคลธรรมดา	1	3.30
ห้างหุ้นส่วน	2	6.70
บริษัท จำกัด	27	90.00
รวม	30	100.00
ทุนจดทะเบียนของกิจการ		
น้อยกว่า 500,000 บาท	3	10.00
500,000-1,000,000 บาท	16	53.33
1,000,001-2,000,000 บาท	7	23.33
2,000,001-3,000,000 บาท	1	3.33
มากกว่า 3,000,000 บาท ขึ้นไป	3	10.00
รวม	30	100.00

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลของสำนักงานบัญชี (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนพนักงาน		
น้อยกว่า 10 คน	7	23.33
10 - 20 คน	14	46.67
21 - 30 คน	6	20.00
31 - 40 คน	1	3.33
มากกว่า 40 คน ขึ้นไป	2	6.67
รวม	30	100.00
ระยะเวลาในการดำเนินงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	3	10.00
5 - 10 ปี	6	20.00
11 - 15 ปี	7	23.33
16 - 20 ปี	8	26.67
มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป	6	20.00
รวม	30	100.00
สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชี		
ภาคกลาง	27	90.00
ภาคเหนือ	1	3.33
ภาคใต้	2	6.67
รวม	30	100.00

#### 4.2 ผลวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพทางนวัตกรรม

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างสำนักงานบัญชีที่เป็นตัวแทนได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากร จำนวน 30 ตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพทางนวัตกรรมมีผลต่อการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.43) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านก็พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยศักยภาพทางนวัตกรรมด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ อยู่ในระดับสูงสุด ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D. = 0.45) รองลงมาคือ ด้านการเรียนรู้ ( $\bar{X} = 4.47$ , S.D. = 0.45) และต่ำสุดคือ ด้านกลยุทธ์ ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.61) รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพทางนวัตกรรมที่มีผลต่อการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี

ศักยภาพทางนวัตกรรม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>1. ด้านการเรียนรู้</b>	4.47	0.45	มากที่สุด
1.1 การให้ความสำคัญกับกระบวนการใช้เทคโนโลยีใหม่อย่างต่อเนื่อง	4.43	0.57	มากที่สุด
1.2 การตระหนักถึงการเรียนรู้จากแหล่งความรู้ใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับใช้ในกิจการ	4.47	0.51	มากที่สุด
1.3 การให้ความสำคัญกับการนำประสบการณ์ในอดีตมาใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงานของกิจการ	4.50	0.51	มากที่สุด
1.4 การส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	4.47	0.51	มากที่สุด
1.5 การให้การยอมรับความรู้ความสามารถของบุคลากรเพื่อนำมาใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงานของกิจการ	4.47	0.51	มากที่สุด
<b>2. ด้านการวิจัยและพัฒนา</b>	4.28	0.59	มากที่สุด
2.1 มีความตระหนักในการติดต่อสื่อสารและเข้าถึงข้อมูลทางนวัตกรรมใหม่ๆ ที่มีความพร้อมเพื่อใช้ในการวิจัยและพัฒนา	4.30	0.65	มากที่สุด
2.2 การส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการค้นคว้าการวิจัยและพัฒนาแนวทางในการดำเนินงานใหม่ๆ อยู่เสมอ	4.23	0.68	มากที่สุด
2.3 การมุ่งเน้นในการใช้ความรู้ความสามารถในการเชื่อมโยงแผนงานการวิจัยและพัฒนาให้เข้ากับแผนงานหลักของกิจการเพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	4.30	0.65	มากที่สุด
<b>3. ด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์</b>	4.54	0.45	มากที่สุด
3.1 การสนับสนุนให้มีการวางแผนและปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่กิจการอย่างต่อเนื่อง	4.43	0.57	มากที่สุด
3.2 การให้ความสำคัญกับการเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถของบุคลากรเพื่อการปฏิบัติงานประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น	4.57	0.57	มากที่สุด
3.3 การให้ความสำคัญกับความรอบรู้ ความชำนาญ และความสามารถในงานที่ปฏิบัติและงานอื่นที่เกี่ยวข้องของบุคลากร	4.60	0.56	มากที่สุด
3.4 การมุ่งเน้นในการพัฒนาปรับปรุงบุคลากรให้มีศักยภาพในการรับผิดชอบงานอย่างสม่ำเสมอ	4.57	0.50	มากที่สุด
<b>4. ด้านการตลาด</b>	4.43	0.46	มากที่สุด
4.1 การส่งเสริมให้มีการนำความรู้ความสามารถในการพัฒนาแนวทางใหม่ๆ เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.40	0.56	มากที่สุด
4.2 การสนับสนุนให้มีการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	4.50	0.51	มากที่สุด
4.3 การมุ่งเน้นในการสร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวเพื่อเกิดความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างชัดเจน	4.43	0.57	มากที่สุด
4.4 การเน้นให้มีการวิเคราะห์สถานการณ์ทางการตลาดเพื่อหาโอกาสในการดำเนินงานของกิจการ	4.37	0.62	มากที่สุด

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพทางนวัตกรรมที่มีผลต่อการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี (ต่อ)

ศักยภาพทางนวัตกรรม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>5. ด้านองค์กร</b>	<b>4.37</b>	<b>0.51</b>	<b>มากที่สุด</b>
5.1 การให้ความสำคัญกับการปรับปรุงโครงสร้างของกิจการเพื่อให้มีความยืดหยุ่น และสามารถตอบสนองต่อการบริการ	4.40	0.56	มากที่สุด
5.2 การเน้นให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกิจการที่ทำงานแตกต่างกันเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงกิจการให้มีความพร้อมอยู่เสมอ	4.23	0.68	มากที่สุด
5.3 การให้ความสำคัญกับการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ	4.43	0.63	มากที่สุด
5.4 การให้ความสนใจกับการปรับตัวและตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมภายนอกอย่างเหมาะสม	4.40	0.62	มากที่สุด
<b>6. ด้านกลยุทธ์</b>	<b>4.23</b>	<b>0.61</b>	<b>มากที่สุด</b>
6.1 การสนับสนุนให้มีการพัฒนากลยุทธ์ในการดำเนินงานเพื่อให้สามารถเชื่อมโยงและนำไปปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	4.20	0.71	มากที่สุด
6.2 การส่งเสริมให้มีการวิเคราะห์ศักยภาพการแข่งขันของกิจการอย่างชัดเจน	4.17	0.65	มากที่สุด
6.3 การมุ่งมั่นในการปรับกลยุทธ์การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ให้มีความสอดคล้องกันสถานะปัจจุบัน	4.30	0.65	มากที่สุด
6.4 การส่งเสริมให้ศึกษาและทำความเข้าใจในผลกระทบด้านต่างๆ ของปัจจัยการดำเนินงานของกิจการ	4.27	0.64	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.39</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>

#### 4.3 ผลวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างสำนักงานบัญชีที่เป็นตัวแทนได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากร จำนวน 30 ตัวอย่าง มีความคิดเห็นว่าการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = 0.44) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีที่เป็นจริงมากที่สุดคือ ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.46) รองลงมาคือ ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D. = 0.49) และน้อยที่สุดคือ ด้านการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D. = 0.64) รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.3



ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี

การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี	4.30	0.56	มากที่สุด
1.1 ควรมีความรู้ความเข้าใจในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักงานบัญชีไทยในอนาคต	4.37	0.56	มากที่สุด
1.2 ควรมีความเข้าใจอย่างชัดเจนในบทบาทการบริหารจัดการของสำนักงานบัญชีไทยในอนาคตเพื่อรองรับกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	4.27	0.64	มากที่สุด
1.3 ควรมีความเข้าใจถึงแนวทางในการขับเคลื่อนการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของสำนักงานบัญชีในอนาคต	4.23	0.73	มากที่สุด
1.4 ควรมีความเข้าใจในทิศทางการทำงานเพื่อเตรียมความพร้อมของสำนักงานบัญชีไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	4.23	0.68	มากที่สุด
1.5 ควรมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องกฎหมาย กฎระเบียบ และวัฒนธรรมของประเทศสมาชิกอาเซียน	4.20	0.89	มาก
1.6 ควรสร้างเครือข่ายหรือความร่วมมือกันระหว่างกลุ่มวิชาชีพเพื่อพัฒนาความรู้ที่มีความหลากหลายและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเพื่อความเข้มแข็งสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	4.30	0.65	มากที่สุด
1.7 ควรมีความมุ่งมั่นสู่ความเป็นสากลในการทำให้สำนักงานบัญชีไทยสามารถยกระดับสู่มาตรฐานวิชาชีพ	4.37	0.67	มากที่สุด
1.8 ในอนาคตผู้บริหารควรมีการจัดการความรู้และสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ให้แก่ลูกค้าและเพื่อนร่วมวิชาชีพ	4.43	0.57	มากที่สุด
2. ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ	4.58	0.46	มากที่สุด
2.1 ควรกำหนดจรรยาบรรณให้ชัดเจนอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านวิชาชีพ	4.50	0.51	มากที่สุด
2.2 ควรมีการสื่อสารให้พนักงานรับรู้ มีส่วนร่วมในจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี	4.57	0.50	มากที่สุด
2.3 ควรมีการปลูกฝังค่านิยมและสร้างคุณค่าทางวิชาชีพบัญชีในอนาคต	4.63	0.49	มากที่สุด
2.4 ควรมีหรือสร้างความเป็นธรรมมาภิบาลของสำนักงานบัญชีไทย	4.63	0.49	มากที่สุด
3. ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า	4.33	0.55	มากที่สุด
3.1 ควรมีความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ หรือภาษาในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน	4.33	0.76	มากที่สุด
3.2 ควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและการวางแผนในการปฏิบัติงาน	4.50	0.51	มากที่สุด
3.3 ควรมีการถ่ายทอดความรู้สู่ลูกค้าเกี่ยวกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นเมื่อก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	4.10	0.66	มาก
3.4 ควรมีแนวทางในการรักษาลูกค้าเดิมและขยายฐานลูกค้าใหม่ เพื่อรองรับกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	4.43	0.57	มากที่สุด
3.5 ควรให้ลูกค้ารับรู้ และมีส่วนร่วมในกระบวนการทางการบัญชี	4.33	0.55	มากที่สุด

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี (ต่อ)

การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
3.6 ควรมีแนวทางในการสร้างความเชื่อถือ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจในงานบริการ	4.57	0.50	มากที่สุด
3.7 ควรมีการสร้าง Call Center เพื่อให้ความรู้ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับธุรกิจบัญชี กฎหมาย กฎระเบียบต่างๆ	3.97	0.72	มากที่สุด
3.8 ควรมีการกำหนดราคาค่าธรรมเนียมในการให้บริการของสำนักงานบัญชีอย่างชัดเจนและเป็นธรรม	4.47	0.51	มากที่สุด
3.9 ควรให้ความสำคัญในการคัดเลือกลูกค้าให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของสำนักงานบัญชี	4.33	0.55	มากที่สุด
<b>4. ด้านการจัดการทรัพยากร</b>	<b>4.27</b>	<b>0.53</b>	<b>มากที่สุด</b>
4.1 ควรมีการจัดโครงสร้างองค์กรของสำนักงานบัญชีเพื่อรองรับกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ให้เหมาะสมกับการให้บริการแก่ลูกค้า ในอนาคต	4.23	0.63	มากที่สุด
4.2 บุคลากรควรมีการปรับตัวเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	4.27	0.58	มากที่สุด
4.3 บุคลากรควรมีการพัฒนาทักษะในด้านภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ หรือภาษาเพื่อนประเทศสมาชิกอาเซียน เพื่อรองรับงานในอนาคต	4.37	0.72	มากที่สุด
4.4 ควรสรรหาคณะกรที่มาจากประเทศสมาชิกอาเซียน โดยทำงานร่วมกับบุคลากรของสำนักงานบัญชีไทยเพื่อการเตรียมความพร้อมในด้านภาษาและวัฒนธรรม	3.90	1.00	มาก
4.5 ควรให้ความสำคัญกับบุคลากรในสำนักงานบัญชีต่อการปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรที่มาจากประเทศสมาชิกอาเซียนเพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาและวิชาชีพบัญชีร่วมกันในอนาคต	4.03	0.85	มาก
4.6 ควรมีการประสานและเรียนรู้ด้านวัฒนธรรมระหว่างบุคคลที่หลากหลายทางเชื้อชาติของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	4.10	0.80	มาก
4.7 ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในวิชาชีพอย่างต่อเนื่องเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	4.10	0.89	มาก
4.8 บุคลากรควรมีนิสัยรักการเรียนรู้ หมั่นศึกษาหาความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง และเกี่ยวกับงานอย่างสม่ำเสมอ	4.33	0.61	มากที่สุด
4.9 ควรมีความพร้อมด้านอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม	4.47	0.57	มากที่สุด
4.10 ควรมีระบบอุปกรณ์ IT และโปรแกรมบัญชีที่ดีและทันสมัย	4.53	0.51	มากที่สุด
4.11 ควรมีระบบ Real Time Online เพื่อความสะดวก รวดเร็วในอนาคต	4.50	0.57	มากที่สุด
4.12 ควรมี Website ของสำนักงานบัญชี	4.37	0.62	มากที่สุด
<b>5. ด้านการปฏิบัติงาน</b>	<b>4.26</b>	<b>0.64</b>	<b>มากที่สุด</b>
5.1 ควรมีการจัดทำผังการทำงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และคู่มือในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการรวบรวมและกระบวนการทำงานอย่างเป็นขั้นตอนทั้งหมดของสำนักงานบัญชีในอนาคต	4.43	0.57	มากที่สุด

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี (ต่อ)

การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
5.2 บุคลากรควรมีความรู้เรื่องกฎหมาย ระหว่างประเทศของกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนเพื่อรองรับอนาคต	4.20	0.81	มาก
5.3 บุคลากรควรมีความรู้เรื่องกฎระเบียบเพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	4.17	0.79	มาก
5.4 บุคลากรควรมีความรู้เรื่องภาษีอากร เพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	4.23	0.77	มากที่สุด
6. ด้านการติดตาม ตรวจสอบ	4.57	0.49	มากที่สุด
6.1 ควรมีการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน	4.53	0.51	มากที่สุด
6.2 ควรมีการตรวจสอบกระบวนการทำงาน	4.60	0.50	มากที่สุด
6.3 ควรมีการติดตามผลการทำงาน	4.57	0.50	มากที่สุด
6.4 ควรมีการประเมินผลการทำงาน	4.60	0.50	มากที่สุด
6.5 ควรมีการทบทวนการทำงาน	4.57	0.50	มากที่สุด
7. ด้านการจัดการเอกสาร	4.56	0.44	มากที่สุด
7.1 ควรจัดให้มีระบบจัดเก็บฐานข้อมูล	4.60	0.50	มากที่สุด
7.2 ควรจัดให้มีระบบการสำรองข้อมูล	4.60	0.50	มากที่สุด
7.3 ควรมีการกำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูล	4.57	0.50	มากที่สุด
7.4 ควรมีการกำหนดวิธีการในการทำลายเอกสาร	4.47	0.57	มากที่สุด
7.5 ควรมีการจัดเตรียมสถานที่สำหรับการเก็บเอกสารอย่างเหมาะสม	4.57	0.50	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.38</b>	<b>0.44</b>	<b>มากที่สุด</b>

#### 4.4 ผลการการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation Coefficient)

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรม กับ การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีที่เป็นตัวแทนได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากร ทำการวิเคราะห์โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ได้ผลวิเคราะห์ดังนี้

การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีในภาพรวม (Dev) มีความสัมพันธ์กับ ศักยภาพทางนวัตกรรม ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านการเรียนรู้ (Innov\_1) ด้านการวิจัยและพัฒนา (Innov\_2) ด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ (Innov\_3) ด้านการตลาด (Innov\_4) ด้านองค์กร (Innov\_5) และด้านกลยุทธ์ (Innov\_6) และเมื่อพิจารณาการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี ในแต่ละด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี (Dev\_1) ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ (Dev\_2) ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Dev\_3) ด้านการจัดการทรัพยากร (Dev\_4) ด้านการปฏิบัติงาน (Dev\_5) ด้านการติดตามตรวจสอบ (Dev\_6) และด้านการจัดการเอกสาร (Dev\_7) ก็พบว่า มีความสัมพันธ์กับศักยภาพทางนวัตกรรม ทั้ง 6 ด้านเกือบทั้งหมดเช่นกัน มีเพียงการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านการปฏิบัติงาน (Dev\_5) ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับศักยภาพทางนวัตกรรมด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ (Inno\_3)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่จะใช้ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุด้วยตัวเอง และพบว่า ศักยภาพทางนวัตกรรม ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านการเรียนรู้ (Innov\_1) ด้านการวิจัยและพัฒนา (Innov\_2) ด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ (Innov\_3) ด้านการตลาด (Innov\_4) ด้านองค์กร (Innov\_5) และด้านกลยุทธ์ (Innov\_6) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.05$ ) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.341 – 0.865 ซึ่งในการวิเคราะห์ถดถอยต้องระวังการเกิดปัญหาตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองสูงเกินไป Multicollinearity

รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.4



ตารางที่ 4.4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของศักยภาพทางนวัตกรรม และการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี

	statistics	Inno_2	Inno_3	Inno_4	Inno_5	Inno_6	Dev_1	Dev_2	Dev_3	Dev_4	Dev_5	Dev_6	Dev_7	Dev
Innov_1	Correlation	0.513	0.701	0.750	0.758	0.565	0.637	0.535	0.678	0.577	0.430	0.554	0.456	<b>0.654</b>
	Sig	0.004**	0.000**	0.000**	0.000**	0.001**	0.000**	0.002**	0.000**	0.001**	0.018*	0.001**	0.011*	<b>0.000**</b>
Inno_2	Correlation		0.341	0.473	0.651	0.705	0.613	0.622	0.739	0.677	0.661	0.627	0.497	<b>0.740</b>
	Sig		0.065	0.008**	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**	0.005**	<b>0.000**</b>
Inno_3	Correlation			0.602	0.723	0.529	0.470	0.444	0.589	0.436	0.329	0.569	0.612	<b>0.556</b>
	Sig			0.000**	0.000**	0.003**	0.009**	0.014*	0.001**	0.016*	0.076	0.001**	0.000**	<b>0.001**</b>
Inno_4	Correlation				0.833	0.742	0.619	0.609	0.741	0.745	0.620	0.537	0.495	<b>0.745</b>
	Sig				0.000**	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**	0.002**	0.005**	<b>0.000**</b>
Inno_5	Correlation					0.865	0.710	0.589	0.768	0.723	0.609	0.555	0.465	<b>0.759</b>
	Sig					0.000**	0.000**	0.001**	0.000**	0.000**	0.000**	0.001**	0.010**	<b>0.000**</b>
Inno_6	Correlation						0.754	0.665	0.783	0.773	0.761	0.589	0.572	<b>0.828</b>
	Sig						0.000**	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**	0.001**	0.001**	<b>0.000**</b>

## 4.5 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น คือ ศักยภาพทางนวัตกรรม และตัวแปรตาม คือ การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี ใช้วิธีการคัดเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการด้วยวิธี Stepwise ซึ่งเป็นวิธีที่กำหนดตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันเองออกไปได้ ผลการวิเคราะห์ดังนี้

### 4.5.1 พัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีภาพรวม

การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรมและการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีภาพรวม พบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ  $R = 0.858$  และค่า  $R^2 = 0.737$  หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีภาพรวม ได้ 73.7% โดยมีตัวแปรศักยภาพทางนวัตกรรมถูกเลือกเข้าสมการถดถอย 2 ตัวคือ ด้านกลยุทธ์ (Innov\_6) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value < 0.01) และด้านการเรียนรู้ (Innov\_1) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P-value < 0.05) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ( $\beta$ ) พบว่า มีค่าเป็นบวกทั้ง 2 ตัว หมายความว่าศักยภาพทางนวัตกรรมด้านกลยุทธ์ และด้านการเรียนรู้ ส่งผลทางบวกต่อการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีภาพรวม โดยสมการถดถอยไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจาก Tolerance ไม่ต่ำกว่า 0.2 และค่า VIF ไม่เกิน 10 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรมและการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี ภาพรวม

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	P-Value	Tolerance	VIF
Constant	1.120	0.439		2.550	0.017		
Inno_6	0.487	0.086	0.673	5.627	0.000**	0.681	1.468
Inno_1	0.268	0.117	0.274	2.286	0.030*	0.681	1.468
R = 0.858	$R^2 = 0.737$		S.E. = 0.251				
Df = 29	$P_{(ANOVA)} = 0.000**$		Durbin-Watson = 1.605				

a. Dependent Variable: Dev

### 4.5.2 การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริหารของสำนักงานบัญชี

การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรมและการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริหารของสำนักงานบัญชี พบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ  $R = 0.797$  และค่า  $R^2 = 0.635$  หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริหารของสำนักงานบัญชี ได้ 63.5% โดยมีตัวแปรศักยภาพทางนวัตกรรมถูกเลือกเข้าสมการถดถอย 2 ตัวคือ ด้านกลยุทธ์ (Innov\_6) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value < 0.01) และด้านการเรียนรู้ (Innov\_1) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P-value < 0.05) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ( $\beta$ ) พบว่า มีค่าเป็นบวกทั้ง 2 ตัว หมายความว่าศักยภาพทางนวัตกรรมด้านกลยุทธ์ และด้านการเรียนรู้ ส่งผลทางบวกต่อการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริหาร

ของสำนักงานบัญชี โดยสมการถดถอยไม่เกิดปัญหา MultiCollinearity เนื่องจาก Tolerance ไม่ต่ำกว่า 0.2 และค่า VIF ไม่เกิน 10 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์ถดถอยพหุ ระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรม และการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริหารของสำนักงานบัญชี

Model Profitability	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std.Error	Beta	t	P-Value	Tolerance	VIF
Constant	0.328	0.657		0.499	0.622		
Inno_6	0.532	0.129	0.579	4.109	0.000**	0.681	1.468
Inno_1	0.386	0.175	0.310	2.203	0.036**	0.681	1.468
R = 0.797	R <sup>2</sup> = 0.635		S.E. = 0.373				
Df = 29	P <sub>(ANOVA)</sub> = 0.000**		Durbin-Watson = 1.692				

a. Dependent Variable: Dev\_1

#### 4.5.3 การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ

การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรมและการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ พบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ  $R = 0.665$  และ ค่า  $R^2 = 0.442$  หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณได้ 44.2% โดยมีตัวแปรศักยภาพทางนวัตกรรมถูกเลือกเข้าสมการถดถอย 1 ตัวคือ ด้านกลยุทธ์ (Inno\_6) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value < 0.01) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ( $\beta$ ) พบว่า มีค่าเป็นบวก หมายความว่าศักยภาพทางนวัตกรรมด้านกลยุทธ์ ส่งผลทางบวกต่อการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 การวิเคราะห์ถดถอยพหุ ระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรม และการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ

Model Profitability	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std.Error	Beta	t	P-Value	Tolerance	VIF
Constant	2.473	0.453		5.463	0.000**		
Inno_6	0.498	0.106	0.665	4.707	0.000**	1.000	1.000
R = 0.665	R <sup>2</sup> = 0.442		S.E. = 3.47				
Df = 29	P <sub>(ANOVA)</sub> = 0.000		Durbin-Watson = 1.32				

a. Dependent Variable: Dev\_2

#### 4.5.4 การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรมและการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า พบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ  $R = 0.86$  และ ค่า  $R^2 = 0.739$  หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านกระบวนการที่

เกี่ยวข้องกับลูกค้า ได้ 73.9% โดยมีตัวแปรศักยภาพทางนวัตกรรมถูกเลือกเข้าสมการถดถอย 3 ตัวคือ ด้านกลยุทธ์ (Innov\_6) ด้านการเรียนรู้ (Innov\_1) และด้านการวิจัยและพัฒนา (Innov\_2) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P-value < 0.05) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ( $\beta$ ) พบว่า มีค่าเป็นบวกทั้ง 3 ตัว หมายความว่าศักยภาพทางนวัตกรรมด้านกลยุทธ์ ด้านการเรียนรู้ และด้านการวิจัยและพัฒนา ส่งผลทางบวกต่อการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า โดยสมการถดถอยไม่เกิดปัญหา MultiCollinearity เนื่องจาก Tolerance ไม่ต่ำกว่า 0.2 และค่า VIF ไม่เกิน 10 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์ถดถอยพหุ ระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรม และการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

Model Profitability	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std.Error	Beta	t	P-Value	Tolerance	VIF
Constant	1.059	0.426		2.486	0.020*		
Inno_6	0.272	0.102	0.400	2.674	0.013*	0.447	2.238
Inno_1	0.272	0.114	0.296	2.390	0.024*	0.655	1.527
Inno_2	0.212	0.100	0.305	2.120	0.044*	0.484	2.068
R = 0.86	R <sup>2</sup> = 0.739		S.E. = 0.223				
Df = 29	P <sub>(ANOVA)</sub> = 0.000**		Durbin-Watson = 1.548				

a. Dependent Variable: Dev\_3

#### 4.5.5 การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านการจัดการทรัพยากร

การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรมและการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากร พบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ R = 0.814 และ ค่า R<sup>2</sup> = 0.663 หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านการจัดการทรัพยากร ได้ 66.3% โดยมีตัวแปรศักยภาพทางนวัตกรรมถูกเลือกเข้าสมการถดถอย 2 ตัวคือ ด้านกลยุทธ์ (Innov\_6) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value < 0.01) และด้านการตลาด (Innov\_4) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P-value < 0.05) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ( $\beta$ ) พบว่า มีค่าเป็นบวกทั้ง 2 ตัว หมายความว่าศักยภาพทางนวัตกรรมด้านกลยุทธ์ และด้านการตลาด ส่งผลทางบวกต่อการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านการจัดการทรัพยากร โดยสมการถดถอยไม่เกิดปัญหา MultiCollinearity เนื่องจาก Tolerance ไม่ต่ำกว่า 0.2 และค่า VIF ไม่เกิน 10 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.9



ตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์ถดถอยพหุ ระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรม และการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากร

Model Profitability	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std.Error	Beta	t	P-Value	Tolerance	VIF
Constant	0.515	0.570		0.903	0.374		
Inno_6	0.431	0.146	0.492	2.951	0.006**	0.450	2.224
Inno_4	0.436	0.191	0.380	2.280	0.031*	0.450	2.224
R = 0.814	R <sup>2</sup> = 0.663		S.E. = 0.321				
Df = 29	P <sub>(ANOVA)</sub> = 0.000**		Durbin-Watson = 2.163				

a. Dependent Variable: Dev\_4

#### 4.5.6 การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรมและการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ  $R = 0.761$  และ ค่า  $R^2 = 0.578$  หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านการปฏิบัติงาน ได้ 57.8% โดยมีตัวแปรศักยภาพทางนวัตกรรมถูกเลือกเข้าสมการถดถอย 1 ตัวคือ ด้านกลยุทธ์ (Innov\_6) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value < 0.01) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ( $\beta$ ) พบว่า มีค่าเป็นบวก หมายความว่าศักยภาพทางนวัตกรรมด้านกลยุทธ์ ส่งผลทางบวกต่อการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านข้อกำหนดทางด้านการปฏิบัติงาน รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์ถดถอยพหุ ระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรม และการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงาน

Model Profitability	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std.Error	Beta	t	P-Value	Tolerance	VIF
Constant	0.882	0.550		1.604	0.120		
Inno_6	0.798	0.129	0.761	6.199	0.000**	1.000	1.000
R = 0.761	R <sup>2</sup> = 0.578		S.E. = 0.422				
Df = 29	P <sub>(ANOVA)</sub> = 0.000**		Durbin-Watson = 1.645				

a. Dependent Variable: Dev\_5

#### 4.5.7 การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านการติดตาม ตรวจสอบ

การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรมและการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบ พบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ  $R = 0.732$  และ ค่า  $R^2 = 0.536$  หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านการติดตาม ตรวจสอบ ได้ 53.6% โดยมีตัวแปรศักยภาพทางนวัตกรรมถูกเลือกเข้าสมการถดถอย 2 ตัวคือ ด้านการวิจัยและพัฒนา (Innov\_2) และด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ (Innov\_3) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value < 0.01) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ( $\beta$ ) พบว่า มีค่าเป็นบวกทั้ง 2 ตัว หมายความว่าศักยภาพทางนวัตกรรมด้านการวิจัยและพัฒนา และด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ ส่งผลทางบวกต่อการพัฒนา

รูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านการติดตาม ตรวจสอบ โดยสมการถดถอยไม่เกิดปัญหา MultiCollinearity เนื่องจาก Tolerance ไม่ต่ำกว่า 0.2 และค่า VIF ไม่เกิน 10 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์ถดถอยพหุ ระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรม และการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบ

Model Profitability	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std.Error	Beta	t	P-Value	Tolerance	VIF
Constant	0.869	0.698		1.244	0.224		
Inno_2	0.403	0.115	0.490	3.515	0.002**	0.884	1.132
Inno_3	0.436	0.151	0.401	2.877	0.008**	0.884	1.132
R = 0.732	R <sup>2</sup> = 0.536		S.E. = 0.345				
Df = 29	P <sub>(ANOVA)</sub> = 0.000**		Durbin-Watson = 1.837				

a. Dependent Variable: Dev\_6

#### 4.5.8 การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านการจัดการเอกสาร

การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรมและการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสาร พบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ  $R = 0.685$  และ ค่า  $R^2 = 0.469$  หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านการจัดการเอกสาร ได้ 53.6% โดยมีตัวแปรศักยภาพทางนวัตกรรมถูกเลือกเข้าสมการถดถอย 2 ตัวคือ ด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ (Inno\_3) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value < 0.01) และด้านการวิจัยและพัฒนา (Inno\_2) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P-value < 0.05) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ( $\beta$ ) พบว่า มีค่าเป็นบวกทั้ง 2 ตัว หมายความว่าศักยภาพทางนวัตกรรมด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ และด้านการวิจัยและพัฒนา ส่งผลทางบวกต่อการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านการจัดการเอกสาร โดยสมการถดถอยไม่เกิดปัญหา MultiCollinearity เนื่องจาก Tolerance ไม่ต่ำกว่า 0.2 และค่า VIF ไม่เกิน 10 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์ถดถอยพหุ ระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรม และการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสาร

Model Profitability	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std.Error	Beta	t	P-Value	Tolerance	VIF
Constant	1.276	0.678		1.884	0.070		
Inno_3	0.493	0.147	0.501	3.358	0.002**	0.884	1.132
Inno_2	0.244	0.111	0.326	2.188	0.038*	0.884	1.132
R = 0.685	R <sup>2</sup> = 0.469		S.E. = 0.335				
Df = 29	P <sub>(ANOVA)</sub> = 0.000**		Durbin-Watson = 1.56				

a. Dependent Variable: Dev\_7

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องศักยภาพทางนวัตกรรมที่มีต่อการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีที่เป็นตัวแทนได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพทางนวัตกรรมที่มีต่อการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีที่เป็นตัวแทนได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากร สามารถสรุปผล อภิปรายผล และเสนอแนะงานวิจัยได้ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการศึกษา
- 5.2 อภิปรายผลการศึกษา
- 5.3 ข้อเสนอแนะการวิจัย

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 กลุ่มตัวอย่างสำนักงานบัญชี

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ จัดทะเบียนในรูปแบบบริษัท จำกัด คิดเป็นร้อยละ 90 ทุนจดทะเบียนของกิจการ 500,000-1,000,000 บาท ร้อยละ 53.33 จำนวนพนักงาน 10-20 คน ร้อยละ 46.67 ระยะเวลาในการดำเนินงาน 16 - 20 ปี ร้อยละ 26.67 สำนักงานบัญชีตั้งอยู่ที่ภาคกลาง ร้อยละ 90

##### 5.1.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพทางนวัตกรรม

กลุ่มตัวอย่างสำนักงานบัญชีที่เป็นตัวแทนได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากร มีความคิดเห็นว่ ศักยภาพทางนวัตกรรมมีผลต่อการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.43) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านก็พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยศักยภาพทางนวัตกรรม ด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ อยู่ในระดับสูงสุด ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D. = 0.45) รองลงมาคือ ด้านการเรียนรู้ ( $\bar{X} = 4.47$ , S.D. = 0.45) และต่ำสุดคือ ด้านกลยุทธ์ ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.61)

##### 5.1.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี

กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นว่าการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = 0.44) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีที่เป็นจริงมากที่สุดคือ ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.46) รองลงมาคือ ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D. = 0.49) และน้อยที่สุดคือ ด้านการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D. = 0.64)

##### 5.1.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

###### 1) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์

การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีในภาพรวม (Dev) มีความสัมพันธ์กับ ศักยภาพทางนวัตกรรม ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านการเรียนรู้ (Innov\_1) ด้านการวิจัยและพัฒนา (Innov\_2) ด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ (Innov\_3) ด้านการตลาด (Innov\_4) ด้านองค์กร (Innov\_5) และด้านกลยุทธ์

(Innov\_6) และเมื่อพิจารณาการพัฒนาารูปแบบของสำนักงานบัญชี ในแต่ละด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี (Dev\_1) ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ (Dev\_2) ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Dev\_3) ด้านการจัดการทรัพยากร (Dev\_4) ด้านการปฏิบัติงาน (Dev\_5) ด้านการติดตามตรวจสอบ (Dev\_6) และด้านการจัดการเอกสาร (Dev\_7) ก็พบว่า มีความสัมพันธ์กับศักยภาพทางนวัตกรรมทั้ง 6 ด้านเกือบทั้งหมดเช่นกัน มีเพียงการพัฒนาารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านการปฏิบัติงาน (Dev\_5) ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับศักยภาพทางนวัตกรรมด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ (Inno\_3)

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่จะใช้ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุด้วยตัวเอง พบว่า ศักยภาพทางนวัตกรรม ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านการเรียนรู้ (Innov\_1) ด้านการวิจัยและพัฒนา (Innov\_2) ด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ (Innov\_3) ด้านการตลาด (Innov\_4) ด้านองค์กร (Innov\_5) และด้านกลยุทธ์ (Innov\_6) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.05$ ) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.341 – 0.865 ซึ่งในการวิเคราะห์ถดถอยต้องระวังการเกิดปัญหาตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองสูงเกินไป Multicollinearity

## 2) ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรมและการพัฒนาารูปแบบของสำนักงานบัญชี ภาพรวม พบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ  $R = 0.858$  และ ค่า  $R^2 = 0.737$  หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายการพัฒนาารูปแบบของสำนักงานบัญชีภาพรวม ได้ 73.7% โดยมีตัวแปรศักยภาพทางนวัตกรรมถูกเลือกเข้าสมการถดถอย 2 ตัวคือ ด้านกลยุทธ์ (Innov\_6) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P\text{-value} < 0.01$ ) และด้านการเรียนรู้ (Innov\_1) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P\text{-value} < 0.05$ ) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ( $\beta$ ) พบว่า มีค่าเป็นบวกทั้ง 2 ตัว หมายความว่า ศักยภาพทางนวัตกรรมด้านกลยุทธ์ และด้านการเรียนรู้ ส่งผลทางบวกต่อการพัฒนาารูปแบบของสำนักงานบัญชีภาพรวม

การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรมและการพัฒนาารูปแบบของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริหารของสำนักงานบัญชี พบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ  $R = 0.797$  และ ค่า  $R^2 = 0.635$  หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายการพัฒนาารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริหารของสำนักงานบัญชี ได้ 63.5% โดยมีตัวแปรศักยภาพทางนวัตกรรมถูกเลือกเข้าสมการถดถอย 2 ตัวคือ ด้านกลยุทธ์ (Innov\_6) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P\text{-value} < 0.01$ ) และด้านการเรียนรู้ (Innov\_1) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P\text{-value} < 0.05$ ) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ( $\beta$ ) พบว่า มีค่าเป็นบวกทั้ง 2 ตัว หมายความว่า ศักยภาพทางนวัตกรรมด้านกลยุทธ์ และด้านการเรียนรู้ ส่งผลทางบวกต่อการพัฒนาารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริหารของสำนักงานบัญชี

การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรมและการพัฒนาารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ พบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ  $R = 0.665$  และ ค่า  $R^2 = 0.442$  หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายการพัฒนาารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณได้ 44.2% โดยมีตัวแปรศักยภาพทางนวัตกรรมถูกเลือกเข้าสมการถดถอย 1 ตัวคือ ด้านกลยุทธ์ (Innov\_6) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P\text{-value} < 0.01$ ) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ( $\beta$ ) พบว่า มีค่าเป็นบวก หมายความว่า ศักยภาพทางนวัตกรรมด้านกลยุทธ์ ส่งผลทางบวกต่อการพัฒนาารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ

การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรมและการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า พบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ  $R = 0.86$  และ ค่า  $R^2 = 0.739$  หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ได้ 73.9% โดยมีตัวแปรศักยภาพทางนวัตกรรมถูกเลือกเข้าสมการถดถอย 3 ตัวคือ ด้านกลยุทธ์ (Innov\_6) ด้านการเรียนรู้ (Innov\_1) และด้านการวิจัยและพัฒนา (Innov\_2) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P-value < 0.05) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ( $\beta$ ) พบว่า มีค่าเป็นบวกทั้ง 3 ตัว หมายความว่าศักยภาพทางนวัตกรรมด้านกลยุทธ์ ด้านการเรียนรู้ และด้านการวิจัยและพัฒนา ส่งผลทางบวกต่อการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรมและการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากร พบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ  $R = 0.814$  และ ค่า  $R^2 = 0.663$  หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านการจัดการทรัพยากร ได้ 66.3% โดยมีตัวแปรศักยภาพทางนวัตกรรมถูกเลือกเข้าสมการถดถอย 2 ตัวคือ ด้านกลยุทธ์ (Innov\_6) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value < 0.01) และด้านการตลาด (Innov\_4) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P-value < 0.05) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ( $\beta$ ) พบว่า มีค่าเป็นบวกทั้ง 2 ตัว หมายความว่าศักยภาพทางนวัตกรรมด้านกลยุทธ์ และด้านการตลาด ส่งผลทางบวกต่อการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านการจัดการทรัพยากร

การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรมและการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ  $R = 0.761$  และ ค่า  $R^2 = 0.578$  หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านการปฏิบัติงาน ได้ 57.8% โดยมีตัวแปรศักยภาพทางนวัตกรรมถูกเลือกเข้าสมการถดถอย 1 ตัวคือ ด้านกลยุทธ์ (Innov\_6) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value < 0.01) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ( $\beta$ ) พบว่า มีค่าเป็นบวก หมายความว่าศักยภาพทางนวัตกรรมด้านกลยุทธ์ ส่งผลทางบวกต่อการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านข้อกำหนดทางด้านการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรมและการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบ พบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ  $R = 0.732$  และ ค่า  $R^2 = 0.536$  หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านการติดตาม ตรวจสอบ ได้ 53.6% โดยมีตัวแปรศักยภาพทางนวัตกรรมถูกเลือกเข้าสมการถดถอย 2 ตัวคือ ด้านการวิจัยและพัฒนา (Innov\_2) และด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ (Innov\_3) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value < 0.01) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ( $\beta$ ) พบว่า มีค่าเป็นบวกทั้ง 2 ตัว หมายความว่าศักยภาพทางนวัตกรรมด้านการวิจัยและพัฒนา และด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ ส่งผลทางบวกต่อการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านการติดตาม ตรวจสอบ

การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรมและการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสาร พบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ  $R = 0.685$  และ ค่า  $R^2 = 0.469$  หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านการจัดการเอกสาร ได้ 46.9% โดยมีตัวแปรศักยภาพทางนวัตกรรมถูกเลือกเข้าสมการถดถอย 2 ตัวคือ ด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ (Innov\_3) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value < 0.01) และด้านการวิจัยและพัฒนา (Innov\_2) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P-value < 0.05) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การ

ถดถอย ( $\beta$ ) พบว่า มีค่าเป็นบวกทั้ง 2 ตัว หมายความว่าศักยภาพทางนวัตกรรมด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ และด้านการวิจัยและพัฒนา ส่งผลทางบวกต่อการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านการจัดการเอกสาร

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

5.2.1 ศักยภาพทางนวัตกรรมสำนักงานบัญชีของเจ้าของ ผู้นำองค์กร หรือผู้บริหารสำนักงานบัญชีที่เป็นตัวแทนของกรมสรรพากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างสำนักงานบัญชีที่เป็นตัวแทนได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากร มีความคิดเห็นที่ศักยภาพทางนวัตกรรมมีผลต่อการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.43) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านก็พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยศักยภาพทางนวัตกรรมด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ อยู่ในระดับสูงสุดรองลงมาคือ ด้านการเรียนรู้ และต่ำสุดคือ ด้านกลยุทธ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยธิดา สายสุทธิ (2554) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของศักยภาพทางนวัตกรรมที่มีต่อความเป็นมืออาชีพ และความสำเร็จขององค์กรของสำนักงานบัญชีในเขตภาคกลาง พบว่าศักยภาพทางนวัตกรรม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความเป็นมืออาชีพและความสำเร็จขององค์กรของสำนักงานบัญชีในเขตภาคกลาง และความเป็นมืออาชีพมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กรของสำนักงานบัญชีในเขตภาคกลาง

5.2.2 สำนักงานบัญชีที่เป็นตัวแทนได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากร มีความคิดเห็นว่าการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีที่เป็นจริงมากที่สุดคือ ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ รองลงมาคือ ด้านการติดตาม ตรวจสอบ และน้อยที่สุดคือ ด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรภา ไถ่บ้านกวย (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบสำนักงานบัญชีในประเทศไทยเพื่อรองรับกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า องค์กรประกอบที่สำคัญที่สุดเพราะเป็นผู้ปฏิบัติรวมทั้งเป็นผู้นำความรู้และประสบการณ์ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ประกอบด้วย ด้านจรรยาบรรณ ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ส่วนกระบวนการเป็นการบริหารจัดการโดยนำระบบที่มีมาตรฐานสู่การปฏิบัติมุ่งสู่ความเป็นสากลไปใช้ เพื่อให้เกิดกระบวนการพัฒนาปรับปรุงและนวัตกรรม ประกอบด้วย ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี และด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี ส่วนเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือที่ช่วยค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน และนำข้อมูลหรือสารสนเทศไปใช้ได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น ศักยภาพทางนวัตกรรม ทุกตัวแปรส่งผลทางบวกต่อการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีด้านการจัดการเอกสาร

## 5.3 ข้อเสนอแนะการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เพื่อประโยชน์ในการพัฒนารูปแบบสำนักงานบัญชีมีดังนี้

5.3.1 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการสำนักงานบัญชี ควรกำหนดโครงสร้างการบริหารให้ชัดเจน ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

5.3.2 ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการฝึกอบรมและการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง มีการติดตาม ประเมินผล เพื่อการปรับปรุงคุณภาพและพัฒนาสำนักงานบัญชีสู่เป้าหมายและความสำเร็จขององค์กร

## บรรณานุกรม

- กนกวรรณ คำมาบุตร. (2554). การศึกษาการจัดทำบัญชีและความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอำเภอเมืองลำปางเกี่ยวกับข้อมูลการบัญชี. การค้นคว้าแบบอิสระ บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กนิษฐา ปวะบุตร. (2550). ผลกระทบของศักยภาพการบริหารการเงินที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง. วิทยานิพนธ์ บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กรกนก ทิพรส. (2552). องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. มหาสารคาม : คณะการบัญชีและการจัดการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2552). มูลค่าการค้าของประเทศไทยกับประเทศคู่ค้าสำคัญ. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.dtn.go.th> (17 สิงหาคม 2556)
- \_\_\_\_\_. (2552). ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน . [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.dtn.go.th> (17 สิงหาคม 2556)
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2556) รายชื่อและที่ตั้งของสำนักงานบัญชีที่ผ่านการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี. [ออนไลน์]. แหล่งข้อมูล : <http://www.dbd.go.th/mainsite/index.php?id=22381> สืบค้นเมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2556.
- กรมสรรพากร. (2559). รายชื่อสำนักงานบัญชีตัวแทนที่ได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากร. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : [http://www.rd.go.th/publish/fileadmin/user\\_upload/account/pdf/TaxAgent-List-020359.pdf](http://www.rd.go.th/publish/fileadmin/user_upload/account/pdf/TaxAgent-List-020359.pdf) (26 พฤษภาคม 2559)
- กันต์ กิ่งโก้. (2551). ผลกระทบของความรู้ความสามารถขององค์กรที่มีต่อคุณภาพการบริการและศักยภาพในการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบัญชียมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กิตติพงศ์ วิเวกานนท์. (2548). การจัดการกระบวนการ : หนทางสร้างคุณภาพ การเพิ่มผลผลิต และศักยภาพเพื่อการแข่งขัน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- กุลทลี เวชสาร. (2550). การวิจัยการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โคมทอง ถานอาดนา. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณวิชาชีพและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จำเนียร จวงตระกูล. (2552). ลักษณะของลูกจ้างที่นายจ้างต้องการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์. (2554). ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ ในสำนักงานบัญชี. วิทยานิพนธ์ คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชลธิชา อุพลเกียรติ. (2549). ผลกระทบของทักษะความเป็นผู้ประกอบการที่มีต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บัญชีมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชัยวัฒน์ ธนปัญญาพันธ์. (2552). การบริหารนวัตกรรม. กรุงเทพฯ : เนชั่น,
- ฐานิสสรุา เจนพานิชย์. (2548). การบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ณัฐพร พันธุ์งาม. (2549). ผลกระทบของกลยุทธ์การตลาดแบบปากต่อปากที่มีต่อความสำเร็จของสำนักงาน **บัญชีในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ติน ปรัชญาพฤกษ์. (2553). **รัฐประศาสนศาสตร์เปรียบเทียบ : เครื่องมือในการพัฒนาประเทศ**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เถลิงศักดิ์ วงศ์สามศร. (2550). **ประชาคมอาเซียน**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.dtn.go.th> (17 สิงหาคม 2556)
- ธงชัย สันติวงศ์. (2553). **การเงินธุรกิจ**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 9 กรุงเทพฯ : บิซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ธิดารัตน์ โชคสุชาติ. (2555). “ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน : ความสำคัญและการเตรียมความพร้อมของไทย”. **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ**. ปีที่ 14 ฉบับที่ 27 กรกฎาคม - ธันวาคม 2555.
- นันทวรรณ วงศ์ไชย. (2552). **ผลกระทบของความเป็นมีอาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ. (2551). **ทฤษฎีการบัญชี**. กรุงเทพฯ : เนชั่น.
- นิภา วิริยะพิพัฒน์. (2553). “Mobile office : การจัดรูปแบบสำนักงานเพื่อการเรียนรู้” **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย**. 26(1) : 12-25 ; มกราคม - เมษายน. 2553.
- บุญใจ ศรีสถิตยน์รากุล. (2550). **ระเบียบวิธีวิจัย : แนวทางปฏิบัติสู่ความสำเร็จ**. กรุงเทพมหานคร : ยูแอนด์ไอ อินเตอร์ มีเดีย จำกัด.
- ปนัดดา แก้วตรีวงษ์. (2549). **ศักยภาพทางนวัตกรรมกับผลประกอบการของธุรกิจส่งออกอิเล็กทรอนิกส์เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปรียา เขียรประดิษฐ์. (2554). **ความสำเร็จขององค์กร**. กรุงเทพฯ : ธรรมสาส์น.
- ปัทมากร ลุวิชาเวช. (2551). **ผลกระทบของความเป็นมีอาชีพที่มีต่อศักยภาพการแข่งขันของธนาคารออมสิน**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปิยธิดา สายสุทธิ. (2554). **ผลกระทบของศักยภาพทางนวัตกรรมที่มีต่อความเป็นมีอาชีพ และความสำเร็จขององค์กรของสำนักงานบัญชีในเขตภาคกลาง**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พรทิพย์ ไชยสมศรี. (2550). **ผลกระทบของศักยภาพการบริหารจัดการที่มีต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พลุศรี คูลิเมฆิน. (2554). “จากวันวานสู่อนาคต สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ การเป็นประชาคมอาเซียน” **วารสารการค้าโลก**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.dtn.go.th>. (17 สิงหาคม 2556)
- พสุ เดชะรินทร์. (2552). **Balanced scorecard รู้ลึกในการปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). **ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริหารของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย**. วิจัย ทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.



- ไพรวรรณ โยธาสุภาพ. (2548). ผลกระทบของความรู้ความสามารถขององค์กรที่มีต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เมธากุล เกียรติกระจาย และศิลปพร ศรีจันเพชร. (2551). **ทฤษฎีการบัญชี**. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ ฯ : ทีเอเอ็น เพรส.
- เยาวลักษณ์ จิตต์วโรดม. (2548). “นวัตกรรม : กุญแจหลักของการพัฒนาธุรกิจ” วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. 25(2) : 11-13 ; พฤษภาคม – สิงหาคม, 2548.
- รักษ์ วรกิจโกคาทร. (2553). การจัดการนวัตกรรมสำหรับผู้บริหาร Innovation Management for Executives (IMEs). กรุงเทพฯ ฯ : สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2552). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ ฯ : อักษรเจริญทัศน์
- วิทยากร ท่อแก้ว. (2556). การทำงานอย่างมืออาชีพ. [ออนไลน์]. แหล่งข้อมูล : <http://www.stou.ac.th/thai/schools/sca/document/Witayatorn1.asp> (17 สิงหาคม 2556)
- วิภาพร วีรฤทธิชัย. (2549). ผลกระทบของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานความพึงพอใจในการบริการและผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศรีเพ็ญ ทรัพย์มนชัย. (2555). การวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ ฯ : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.
- ศศิวิมล ศรีเจริญจิตร. (2550). การบัญชีเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ ฯ : อินโฟเมนิ่ง.
- ศิรินทิพย์ ศรีสุราช. (2550). ผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อผลการดำเนินงาน ของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบัณฑิต มหาวิทาลัยมหาสารคาม.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2551). กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ ฯ : ดวงกลม.
- สมยศ นาวิการ. (2553). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ ฯ : บรรณกิจ.
- สำนักเศรษฐกิจการเกษตรระหว่างประเทศ. (2550). ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.mfa.go.th> (17 สิงหาคม 2556)
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2551). การบริหารมนุษย์ให้สุดยอด. กรุงเทพฯ ฯ : เนชั่น.
- สุชาติ โนนสีเปา. (2552). เกณฑ์การบริหารงานในองค์กร. กรุงเทพฯ ฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น
- สุนันทา เลานนท์. (2551). การพัฒนาองค์กร. กรุงเทพฯ ฯ : ดี.ดี.บุ๊คส์ไตร์.
- สุภาพร เฟ่งพิศ. (2553). ปัญหาในการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานคร. วิจัย มหาวิทยาลัยเซนต์จอร์น.
- สุรภา ไถ่บ้านกวย. (2555). การพัฒนารูปแบบสำนักงานบัญชีในประเทศไทยเพื่อรองรับกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. ดุษฎีนิพนธ์ ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- สุวเนตร ฌยศ. (2552). **ความรู้ความสามารถทางนวัตกรรมและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์ บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เสน่ห์ จุ้ยโต. (2553). **การบริหารนวัตกรรมแนวใหม่**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อรชума มุลศรี. (2551). **ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมการเรียนรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือของประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบัญชียมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อรรรรณ วิชาลัย. (2552). **ผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารคุณภาพที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบัญชียมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อักษรารณณ์ แว่นแก้ว. (2549). **ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นมืออาชีพของนักบัญชีกับคุณภาพรายงานการเงินของธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์ บัญชียมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อำนาจ ธีระวิช. (2554). **การจัดการธุรกิจขนาดย่อย**. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Anderson, N. Allen and S.G. Wright. **Corporate Governance And Bank Performance : A Joint Analysis of The Static, Selection, and Dynamic Effects of Domestic, Foreign, and State Ownership**. Journal of Banking & Finance. 29(25) : 250-269 ; 20 April 1988.
- Ap, J. and K.F. Kevin Wong. **Case Study on Tour Tuiding : Professionalism Issues and Provlems**. Tourism Management. (22) : 551 – 563 : 2001.
- ASEAN Secretariat. (n.d.). **ASEAN ECOOMIC COMMUNITY BLUEPRINT**. [Online] Available: [www.aseansec.org/21083.htm](http://www.aseansec.org/21083.htm) (17 สิงหาคม 2556)
- Bessant & Tidd. (2007). **Innovationand Entrepreneurship**. West Sussex: John Wiley & Sons Ltd.
- Brown, A. and M. Felicia. **Management’s Emphasis on Integrity and Ethical Values : A Function of an Organization’s Size and Ownership Type**. Journal of Forensic Accounting. 5(2) : 205-225 ; December, 2003.
- Burgelman, R., M.A. Maidique and S.C. Wheelwright. **The Innovation Capabilities Audit Framework**. Strategic Management of Technology and Innovation. 3rd ed. New York : McGraw-Hill, 2001.
- Calantone, R. J., S. Cavusgil Tamer and Yushan Zhao. **Learning Orientation, Firm Innovation Capability, and Firm Performance**. Industrial Marketing Management. 31(6) : 515 ; September, 2002
- Capon et al. (1992). “Profiles of Product Innovators amonglarge U.S. manufactures”. **Management Science**. Vol. 36, no. 2, pp. 157-169
- Chesbrough Henry. (2006). **Open Business Models**. Boston. Harvard Business School Press.
- Collins, J. **Professionalism and Physician Interactions With Industry**. American College of Radiology. 3 : 325 – 332, 2006.

- Damanpour F. (1987). "The Adoption of Technological, Administrative, and Ancillary Innovations: Impact of Organizational Factors". **Journal of Management**. Vol. 13, no.4, pp. 675-688.
- Denis Hew. (2003). **Towards an ASEAN Economic Community by 2020 : Vision or Reality**. [Online] Available : <http://www.iseas.edu.sg/viewpoint/dhjun03.pdf> (17 สิงหาคม 2556)
- Dosi, G. (1982). **Technological Paradigms and Technological Trajectories**. *Research Policy*, 11:3, pp. 147-162.
- Ettlit & Reza. (1992). "Organizational Integration and Process Innovation". **Academy of Management Journal**. Vol.35, pp. 795-827.
- Fan, P. **Catching up Through Developing Innovation Capability : Evidence From China's Telecom – Equipment Industry**. *Technovation*. 26(3) : 359 ; March, 2006
- Gopalakrishnan & Damanpour. (1997). "A Review of Innovation Research in Economics, Sociology and Technology Management". **The International Journal of Management Science**. Vol. 25, no. 1, pp. 15-28
- Guan, J. and N. Ma. **Innovative Capability and Export Performance of Chinese Firms**. *Technovation*. 23(9) : 737 -747 ; September, 2003.
- Henderson & Clark's. (1990). "Architectural Innovation : The Reconfiguration of Existing Product Technologies and the Failure of Established Firms". **Administrative Science Quarterly**. Vol. 35, pp. 9-30.
- Kavanagh, J. **Level of Professionalism in Firms Affects IT Performance Standards**. *Computer Weekly*. (2) : 46 ; December, 2003.
- Leiponen, A. **skills and innovation**. *Science Direct*. 23(5-6) : 303-323 ; June 2005.
- Leon, A. David and Posner S. **Cambridge. Marketing Research**. 2nd ed. New York : John Wiley and Sons, 2006..
- Maria Theresa L. Taguiang. (2009). **BORDERLESS ASEAN COMMUNITY 2015**. Deputy Director General, Office of ASEAN Affairs, DFA Director- 1.
- Roper, S. and James, H. Love. **Innovation and Export Performance : Evidence From the UK and German Manufacturing Plants**. *Research Policy*. 31(7) : 1087 ; September, 2002
- Rothwell & Gardner. (1989). "Towards the Fifth-generation Innovation Process". **International Marketing Review**. Vol. 11, no. 1, pp.7-31.
- Schilling M.A. (2008). **Strategic Management of Technological Innovation**. 2<sup>nd</sup> ed. NY: McGraw-Hill Education.
- Smith, David. (2006). **Exploring Innovation**. Berkshire: McGraw-Hill Education.
- Sher, J. Peter and Phil Y. Yang. **The Effects of Innovative Capabilities and R&D Clustering on Firm Performance : The Evidence of Taiwan's Semiconductor Industry**. *Technovation*. 25(1) : 33 ; January, 2005

Yam, Richard C.M. and others. **An Audit of Technological Capabilities in Chinese Firms :  
Some Empirical Findings in Beijing.** China. *Research Policy*. 33(8) : 1123-1140 ;  
October, 2004.



## แบบสอบถาม

เรื่อง ศักยภาพทางนวัตกรรมที่มีต่อการพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชีที่เป็นตัวแทนได้รับอนุญาตจาก  
กรมสรรพากร

**คำชี้แจง :** ขอความกรุณาให้ผู้ตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจากท่านจะไม่มีเปิดเผยข้อมูลแต่อย่างใด ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่การศึกษาในครั้งนี้

แบบสอบถามชุดนี้มี 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลของสำนักงานบัญชี
- ตอนที่ 2 ศักยภาพทางนวัตกรรม
- ตอนที่ 3 การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี

### ตอนที่ 1 ข้อมูลของสำนักงานบัญชี

**คำชี้แจง :** โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้และใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับสำนักงานบัญชี

#### 1. รูปแบบกิจการ

- 1. ( ) บุคคลธรรมดา
- 2. ( ) ห้างหุ้นส่วน
- 3. ( ) บริษัทจำกัด
- 4. ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

#### 2. ทุนจดทะเบียนของกิจการ

- 1. ( ) น้อยกว่า 500,000 บาท
- 2. ( ) 500,000-1,000,000 บาท
- 3. ( ) 1,000,001-2,000,000 บาท
- 4. ( ) 2,000,001-3,000,000 บาท
- 5. ( ) มากกว่า 3,000,000 บาท ขึ้นไป

#### 3. จำนวนพนักงาน

- 1. ( ) น้อยกว่า 10 คน
- 2. ( ) 10-20 คน
- 3. ( ) 21-30 คน
- 4. ( ) 31-40 คน
- 5. ( ) 41-50 คน
- 6. ( ) มากกว่า 50 คน ขึ้นไป

#### 4. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

- 1. ( ) น้อยกว่า 5 ปี
- 2. ( ) 5-10 ปี
- 3. ( ) 11-15 ปี
- 4. ( ) 16-20 ปี
- 5. ( ) มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป

#### 5. สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชี

- 1. ( ) ภาคกลาง
- 2. ( ) ภาคเหนือ
- 3. ( ) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- 4. ( ) ภาคใต้
- 5. ( ) ภาคตะวันออก

## ตอนที่ 2 ศักยภาพทางนวัตกรรม

คำชี้แจง : ขอให้ท่านพิจารณาข้อความแต่ละข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง  
หลังข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

ข้อ	ศักยภาพทางนวัตกรรม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านการเรียนรู้</b>						
1.1	การให้ความสำคัญกับกระบวนการใช้เทคโนโลยีใหม่อย่างต่อเนื่อง					
1.2	การตระหนักถึงการเรียนรู้จากแหล่งความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับใช้ในกิจการ					
1.3	การให้ความสำคัญกับการนำประสบการณ์ในอดีตมาใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงานของกิจการ					
1.4	การส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง					
1.5	การให้การยอมรับความรู้ความสามารถของบุคลากรเพื่อนำมาใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงานของกิจการ					
<b>2. ด้านการวิจัยและพัฒนา</b>						
2.1	มีความตระหนักในการติดต่อสื่อสารและเข้าถึงข้อมูลทางนวัตกรรมใหม่ๆ ที่มีความพร้อมเพื่อใช้ในการวิจัยและพัฒนา					
2.2	การส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการค้นคว้า การวิจัยและพัฒนาแนวทางในการดำเนินงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ					
2.3	การมุ่งเน้นในการใช้ความรู้ความสามารถในการเชื่อมโยงแผนงานการวิจัยและพัฒนาให้เข้ากับแผนงานหลักของกิจการเพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง					

ตอนที่ 2 (ต่อ)

ข้อ	ศักยภาพทางนวัตกรรม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>3. ด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์</b>						
3.1	การสนับสนุนให้มีการวางแผนและปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่กิจการอย่างต่อเนื่อง					
3.2	การให้ความสำคัญกับการเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถของบุคลากรเพื่อให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น					
3.3	การให้ความสำคัญกับความรอบรู้ ความชำนาญ และความสามารถในงานที่ปฏิบัติและงานอื่นที่เกี่ยวข้องของบุคลากร					
3.4	การมุ่งมั่นในการพัฒนาปรับปรุงบุคลากรให้มีศักยภาพในการรับผิดชอบงานอย่างสม่ำเสมอ					
<b>4. ด้านการตลาด</b>						
4.1	การส่งเสริมให้มีการนำความรู้ความสามารถในการพัฒนาแนวทางใหม่ๆ เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4.2	การสนับสนุนให้มีการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว					
4.3	การมุ่งมั่นในการสร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวเพื่อเกิดความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างชัดเจน					
4.4	การเน้นให้มีการวิเคราะห์สถานการณ์ทางการตลาดเพื่อหาโอกาสในการดำเนินงานของกิจการ					
<b>5. ด้านองค์กร</b>						
5.1	การให้ความสำคัญกับการปรับปรุงโครงสร้างของกิจการเพื่อให้ความยืดหยุ่นและสามารถตอบสนองต่อการบริการ					
5.2	การเน้นให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกิจการที่ทำงานแตกต่างกันเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงกิจการให้มีความพร้อมอยู่เสมอ					

ตอนที่ 2 (ต่อ)

ข้อ	ศักยภาพทางนวัตกรรม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.3	การให้ความสำคัญกับการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ					
5.4	การให้ความสนใจกับการปรับตัวและตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมภายนอกอย่างเหมาะสม					
<b>6. ด้านกลยุทธ์</b>						
6.1	การสนับสนุนให้มีการพัฒนากลยุทธ์ในการดำเนินงานเพื่อให้สามารถเชื่อมโยง และนำไปปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี					
6.2	การส่งเสริมให้มีการวิเคราะห์ศักยภาพการแข่งขันของกิจการอย่างชัดเจน					
6.3	การมุ่งมั่นในการปรับกลยุทธ์การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้มีความสอดคล้องกับสภาวะปัจจุบัน					
6.4	การส่งเสริมให้ศึกษาและทำความเข้าใจในผลกระทบด้านต่าง ๆ ของปัจจัยการดำเนินงานของกิจการ					

ตอนที่ 3 การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี

คำชี้แจง : ขอให้ท่านพิจารณาข้อความแต่ละข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง หลังข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

ข้อ	การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี</b>						
1.1	ควรมีความรู้ความเข้าใจในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักงานบัญชีไทยในอนาคต					
1.2	ควรมีความเข้าใจอย่างชัดเจนในบทบาทการบริหารจัดการของสำนักงานบัญชีไทยในอนาคตเพื่อรองรับกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน					
1.3	ควรมีความเข้าใจถึงแนวทางในการขับเคลื่อนการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของสำนักงานบัญชีในอนาคต					



ตอนที่ 3 (ต่อ)

ข้อ	การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี</b>						
1.4	ควรมีความเข้าใจในทิศทางการทำงานเพื่อเตรียมความพร้อมของสำนักงานบัญชีไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน					
1.5	ควรมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องกฎหมาย กฎระเบียบ และวัฒนธรรมของประเทศสมาชิกอาเซียน					
1.6	ควรสร้างเครือข่ายหรือความร่วมมือกันระหว่างกลุ่มวิชาชีพเพื่อพัฒนาความรู้ที่มีความหลากหลายและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเพื่อความเข้มแข็งสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน					
1.7	ควรมีความมุ่งมั่นสู่ความเป็นสากลในการทำให้สำนักงานบัญชีไทยสามารถยกระดับสู่มาตรฐานวิชาชีพ					
1.8	ในอนาคตผู้บริหารควรมีการจัดการความรู้และสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ให้แก่ลูกค้าและเพื่อนร่วมวิชาชีพ					
<b>2. ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ</b>						
2.1	ควรกำหนดจรรยาบรรณให้ชัดเจน อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านวิชาชีพ					
2.2	ควรมีการสื่อสารให้พนักงานรับรู้ มีส่วนร่วมในจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี					
2.3	ควรมีการปลูกฝังค่านิยมและสร้างคุณค่าทางวิชาชีพบัญชี ในอนาคต					
2.4	ควรมีหรือสร้างความเป็นธรรมาภิบาลของสำนักงานบัญชีไทย					
<b>3. ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า</b>						
3.1	ควรมีความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ หรือภาษาในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน					

ตอนที่ 3 (ต่อ)

ข้อ	การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.2	ควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและการวางแผนในการปฏิบัติงาน					
3.3	ควรมีการถ่ายโอนความรู้สู่ลูกค้าเกี่ยวกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นเมื่อก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน					
3.4	ควรมีแนวทางในการรักษาลูกค้าเดิมและขยายฐานลูกค้าใหม่ เพื่อรองรับกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน					
3.5	ควรให้ลูกค้ารับรู้ และมีส่วนร่วมในกระบวนการทางการบัญชี					
3.6	ควรมีแนวทางในการสร้างความเชื่อถือ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจในงานบริการ					
3.7	ควรมีการสร้าง Call Center เพื่อให้ความรู้ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับธุรกิจบัญชี กฎหมาย กฎระเบียบต่างๆ					
3.8	ควรมีการกำหนดราคาค่าธรรมเนียมในการให้บริการของสำนักงานบัญชีอย่างชัดเจนและเป็นธรรม					
3.9	ควรให้ความสำคัญในการคัดเลือกลูกค้าให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของสำนักงานบัญชี					
<b>4. ด้านการจัดการทรัพยากร</b>						
4.1	ควรมีการจัดโครงสร้างองค์กรของสำนักงานบัญชี เพื่อรองรับกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ให้เหมาะสมกับการให้บริการแก่ลูกค้า ในอนาคต					
4.2	บุคลากรควรมีการปรับตัวเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน					
4.3	บุคลากรควรมีการพัฒนาทักษะในด้านภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ หรือภาษาเพื่อนประเทศสมาชิกอาเซียน เพื่อรองรับงานในอนาคต					

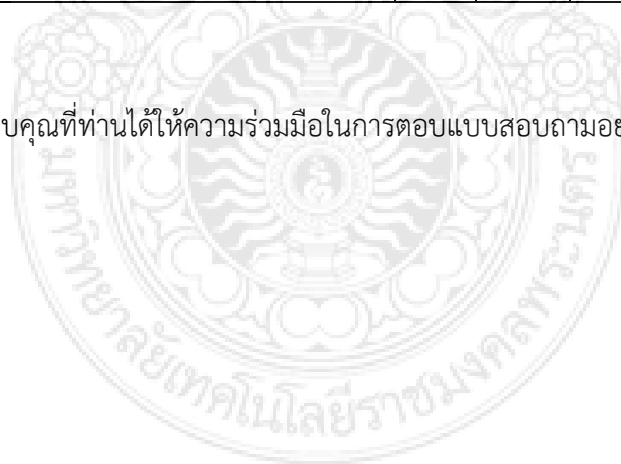
ตอนที่ 3 (ต่อ)

ข้อ	การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.4	ควรสรรหาบุคลากรที่มาจากประเทศสมาชิกอาเซียน โดยทำงานร่วมกับบุคลากรของสำนักงานบัญชีไทยเพื่อการเตรียมความพร้อมในด้านภาษาและวัฒนธรรม					
4.5	ควรให้ความสำคัญกับบุคลากรในสำนักงานบัญชีต่อการปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรที่มาจากประเทศสมาชิกอาเซียนเพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาและวิชาชีพบัญชีร่วมกันในอนาคต					
4.6	ควรมีการประสานและเรียนรู้ด้านวัฒนธรรมระหว่างบุคคลที่หลากหลายทางเชื้อชาติของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน					
4.7	ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในวิชาชีพอย่างต่อเนื่องเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน					
4.8	บุคลากรควรมีนิสัยรักการเรียนรู้ หมั่นศึกษาหาความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง และเกี่ยวกับงานอย่างสม่ำเสมอ					
4.9	ควรมีความพร้อมด้านอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม					
4.10	ควรมีระบบอุปกรณ์ IT และโปรแกรมบัญชีที่ดีและทันสมัย					
4.11	ควรมีระบบ Real Time Online เพื่อความสะดวก รวดเร็วในอนาคต					
4.12	ควรมี Website ของสำนักงานบัญชี					
<b>5. ด้านการปฏิบัติงาน</b>						
5.1	ควรมีการจัดทำผังการทำงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และคู่มือในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการรวบรวมและกระบวนการทำงานอย่างเป็นขั้นตอนทั้งหมดของสำนักงานบัญชีในอนาคต					
5.2	บุคลากรควรมีความรู้เรื่องกฎหมายระหว่างประเทศของกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนเพื่อรองรับอนาคต					

ตอนที่ 3 (ต่อ)

ข้อ	การพัฒนารูปแบบของสำนักงานบัญชี	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.3	บุคลากรควรมีความรู้เรื่องกฎระเบียบเพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน					
5.4	บุคลากรควรมีความรู้เรื่องภาษีอากร เพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน					
6. ด้านการติดตาม ตรวจสอบ						
5.1	ควรมีการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน					
6.2	ควรมีการตรวจสอบกระบวนการทำงาน					
6.3	ควรมีการติดตามผลการทำงาน					
6.4	ควรมีการประเมินผลการทำงาน					
6.5	ควรมีการทบทวนการทำงาน					
7. ด้านการจัดการเอกสาร						
7.1	ควรจัดให้มีระบบจัดเก็บฐานข้อมูล					
7.2	ควรจัดให้มีระบบการสำรองข้อมูล					
7.3	ควรมีการกำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูล					
7.4	ควรมีการกำหนดวิธีการในการทำลายเอกสาร					
7.5	ควรมีการจัดเตรียมสถานที่สำหรับการเก็บเอกสารอย่างเหมาะสม					

ขอขอบคุณที่ท่านได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างยิ่ง



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล

ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข

การศึกษา

- ปริญญาเอก    ปร.ด. (การบัญชี)  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ปริญญาโท     บธ.ม. (การเงินการธนาคาร)  
มหาวิทยาลัยเกริก
- ปริญญาตรี    บธ.บ. (การบัญชี)  
มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น

สังกัดหน่วยงาน

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
โทรศัพท์ 02-665-3555 ต่อ 2341  
E-mail: [sirirat.p@mutp.ac.th](mailto:sirirat.p@mutp.ac.th)

