ความรู้ความเข้าใจ แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี

Knowledge and Understanding, Motivation and Organizational Commitment Affecting Efficiency in Work Performance of Accountants

ธัญนพนนท์ ภูมิลำใยธัญ

THANNOPNON PHOOMILUMYAITHAN

การค้นคว้าอิสระเสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา 2564

ความรู้ความเข้าใจ แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี

Knowledge and Understanding, Motivation and Organizational Commitment Affecting Efficiency in Work Performance of Accountants

ธัญนพนนท์ ภูมิลำใยธัญ

THANNOPNON PHOOMILUMYAITHAN

การค้นคว้าอิสระเสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ชื่อการค้นคว้าอิสระ ความรู้ความเข้าใจ แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี

ชื่อ นามสกุล นางสาวธัญนพนนท์ ภูมิลำใยธัญ

ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชา การบัญชี

คณะ บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ ไวยทิพย์

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการค้นคว้าอิสระฉบับนี้แล้ว

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ ไวยทิพย์)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร อนุมัติให้นับการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

.....คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัตนาวลี ไม้สัก)

วันที่ 19 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2564

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	ความรู้ความเข้าใจ แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี
ชื่อ นามสกุล	นางสาวธัญนพนนท์ ภูมิลำใยธัญ
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชา	การบัญชี
คณะ	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2564

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความรู้ความเข้าใจ แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี และเพื่อศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี ประชากรที่ศึกษา คือ นักบัญชีซึ่งเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบริการรับทำบัญชีที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 255 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความรู้ความเข้าใจ และแรงจูงใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีทั้งภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความรู้ความเข้าใจ และแรงจูงใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ความรู้ความเข้าใจ, แรงจูงใจ, ความผูกพันต่อองค์กร

Independent Study Title	Knowledge and Understanding, Motivation and Organizational Commitment Affecting Efficiency in Work Performance of Accountants
Author	Miss Thannopnon Phoomilumyaithan
Degree	Master of Business Administration
Field Study	Accounting
Academic Year	2021

ABSTRACT

The objective of this independent study was to investigate knowledge and understanding, motivation and organizational commitment affecting the efficiency in work performance of accountants and to study the motivation in performance that affects the commitment of the accountants' organization. The Population in the study was 255 accountants working in accounting services firms registered with the Department of Business Development. A questionnaire was used to collect data. Descriptive statistics were used for data analysis, i.e. frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's correlation coefficient, and multi regression analysis.

The major findings indicated that 1) knowledge, understanding and motivation affected the efficiency in work performance of accountants as a whole at the statistical significance level of 0.01. When considering each aspect, the study shows that knowledge, understanding, and motivation affected the efficiency in work performance, concerning quality, quantity, time, and expenses at the statistical significance level of 0.01 The organizational commitment affected the efficiency performance in terms of expenses with the statistical significance level of 0.05, and 2) Work motivation positively correlated with the organizational commitment of accountants with statistical significance level of 0.01.

Keywords: Knowledge and Understanding, Motivation, Organizational Commitment

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จากหลายบุคคล ซึ่งผู้ที่อยากจะกล่าวขอบพระคุณเป็นท่านแรก คือผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ ไวยทิพย์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็นและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดีมาโดยตลอด รวมทั้ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข ที่กรุณาสละเวลามาเป็นกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ พร้อมทั้งให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และคณาจารย์ทุก ๆ ท่าน ที่ได้ถ่ายทอดความรู้ ทำให้ได้นำสิ่งที่เรียนมาปรับใช้กับงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่สละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และเพื่อนนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะบริหารธุรกิจ กลุ่มวิชาการบัญชี รุ่นที่ 13 ที่คอยให้ความช่วยเหลือให้กำลังใจตลอดจนให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ รวมถึงขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการประจำหลักสูตรซึ่งคอยช่วยประสานงานจนทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จด้วยดี

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณครอบครัวที่เป็นแรงบันดาลใจในการเรียน ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมาทำให้ผู้วิจัยสามารถทำงานวิจัยฉบับนี้ออกมาได้อย่างสำเร็จ หากงานวิจัยฉบับนี้มีข้อบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยต้องกราบขออภัยมา ณ ที่นี้

ธัญนพนนท์ ภูมิลำใยธัญ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฌ
1. บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตการศึกษา	4
1.4 สมมติฐานการวิจัย	5
1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.7 คำนิยามศัพท์	6
2. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี	8
2.2 มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับวิชาชีพบัญชี (IES)	12
2.3 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ และรับรู้	21
2.4 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ	25
2.5 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร	33
2.6 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการสร้างแรงจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กร	39
2.7 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ	42
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	49

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3. วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	61
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	65
3.3 การตรวจสอบและทดสอบเครื่องมือ	66
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	68
3.5 วิธีการวิเคราะห์และสถิติที่ใช้ในการวิจัย	69
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูลธุรกิจ	73
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชี	75
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชี	77
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี	79
4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชี	80
4.6 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน	81
4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการศึกษา	84
5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	91
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	97
5.3 ข้อจำกัดของการวิจัย	98
5.4 ข้อเสนอแนะ	99
บรรณานุกรม	101

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	108
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	109
ภาคผนวก ข หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย	118
ภาคผนวก ค สรุปผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของผู้เชี่ยวชาญ	123
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัย	128
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	130

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
3.1	ตารางแสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครซี่และมอร์แกน	62
3.2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างงานในการวิจัย	63
3.3	ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach	68
4.1	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไปและข้อมูลธุรกิจ	74
4.2	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชี	76
4.3	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชี	77
4.4	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี	79
4.5	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชี	80
4.6	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	83
4.7	แสดงวิเคราะห์ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี และตัวแปรตามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี	84
4.8	การวิเคราะห์ถดถอยพหุความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.9	การวิเคราะห์ถดถอยพหุความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพ	86
4.10	การวิเคราะห์ถดถอยพหุความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านปริมาณ	87
4.11	การวิเคราะห์ถดถอยพหุความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านเวลา	88
4.12	การวิเคราะห์ถดถอยพหุความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านค่าใช้จ่าย	89
4.13	การวิเคราะห์ถดถอยพหุแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี	90

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในงานวิจัย	5

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์ปัจจุบัน การดำเนินธุรกิจมีการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็วตามสภาพแวดล้อมของสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง ธุรกิจต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดใดย่อมต้องสร้างหนทางหรือวิธีการที่จะอยู่รอดในการทำธุรกิจ ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์และมุ่งความสนใจในการดำเนินงานทางด้านการจัดการ ด้านการตลาด ด้านโลจิสติกส์ และด้านการผลิตเป็นส่วนใหญ่ ส่งผลให้ผู้บริหารเลือกใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชีเพื่อจัดทำบัญชีให้กับองค์กร เนื่องจากมีประสิทธิภาพสูงรวมถึงมีการวางระบบการทำบัญชีไว้อย่างเป็นสัดส่วนโดยผู้เชี่ยวชาญที่เข้าใจระบบเป็นอย่างดี ด้วยเหตุผลนี้ สำนักงานบริการรับทำบัญชีจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญและเป็นอีกหนึ่งทางเลือกให้ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ซึ่งจากข้อมูลกรมพัฒนาธุรกิจการค้า พบว่า สำนักงานบริการรับทำบัญชีทั่วประเทศไทยมีทั้งหมด 8,391 สำนักงาน และมีสำนักงานบริการรรับทำบัญชีที่จดทะเบียนเป็นผู้ประกอบธุรกิจกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 4,082 สำนักงาน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564) และในการจัดทำบัญชีของสำนักงานรับทำบัญชีผู้ที่มีหน้าที่ต้องรับผิดชอบทำหน้าที่นี้ก็คือนักบัญชี โดยมีหน้าที่สำคัญในการจัดเก็บรวบรวม บันทึก จำแนก แล้วทำสรุปข้อมูลให้ถูกต้องตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ซึ่งจะนำไปสู่การจัดทำรายงานทางการเงินที่มีประสิทธิภาพสำหรับนำไปใช้เพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารและผู้ใช้อื่น ๆ ในการกำหนดนโยบาย การวางแผน การควบคุม และการตัดสินใจ แต่จากข้อมูลของสำนักกำกับดูแลธุรกิจ ได้พบปัญหาและข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในการจัดทำบัญชีมีปริมาณสูง ได้แก่ 1) ปัญหาเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีโดยเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีไม่สมบูรณ์ หรือมีเอกสารแต่ไม่บันทึกบัญชี 2) ข้อบกพร่องที่เกี่ยวกับการบันทึกบัญชี เช่น บันทึกบัญชีไม่สอดคล้องกับข้อเท็จจริง บันทึกรายการในบัญชีไม่เป็นไปตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป และ 3) ข้อบกพร่องเกี่ยวกับการจัดทำงบการเงินและการเปิดเผยข้อมูลในงบการเงิน ซึ่งข้อบกพร่องต่าง ๆ อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำงบการเงิน และลดความน่าเชื่อถือในตัวนักบัญชี (นวพร ขู้เปี้ยเต็ง และคณะ, 2564) ดังนั้น การที่จะให้ผู้ใช้ข้อมูลเกิดความเชื่อถือ

และเชื่อมั่นในตัวนักบัญชีได้ ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีจะต้องตระหนักและมุ่งเน้นการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพทั้งทางด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่าย อีกทั้งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาศักยภาพต่าง ๆ ตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับนักวิชาชีพบัญชี (International Education Accounting Standard for Professional Accountant: IES) ซึ่งเป็นมาตรฐานการศึกษาที่มีการระบุถึงความรู้ความสามารถของนักวิชาชีพบัญชีว่า ควรมีความรู้และทักษะวิชาชีพบัญชีที่จำเป็นเรื่องใดบ้างต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้รับการยอมรับในศักยภาพแห่งวิชาชีพการบัญชี และเป็นคุณสมบัติที่จะช่วยให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ และมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับสมาพันธ์นักบัญชีนานาชาติ (IFAC : International of Federation of Accountants) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ในอีก 10 ปีข้างหน้า ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีจะยังคงมีบทบาทสำคัญต่อธุรกิจ แต่จำเป็นต้องพัฒนาความรู้และทักษะให้เหมาะสมสำหรับโลกธุรกิจในอนาคต เพื่อให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญอย่างรวดเร็ว และสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร (สมชาย ศุภธาดา, 2563)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าองค์กรจะมีพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีเพียงใด หากพนักงานเหล่านั้น ขาดแรงจูงในการปฏิบัติงานจะทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมด้านลบออกมา เช่น พนักงานขาดความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงาน การขาดงาน ลางาน มาสาย และไม่สนใจต่อกฎระเบียบขององค์กร (นันทนา จงดี, 2560) ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาวได้ ดังนั้น การปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายหรือทำให้เกิดประสิทธิภาพได้นั้น จึงไม่ได้ใช้ความรู้ความสามารถเพียงอย่างเดียว แต่จำเป็นต้องอาศัยแรงจูงใจเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความตั้งใจในการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมให้การบริหารงานขององค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) พบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ เป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และเกิดความสุขในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าและโอกาสในการเจริญเติบโต และปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่จะป้องกันไม่ใช้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานและช่วยปรับเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานที่ไม่อยากทำงานให้กลับมาทำงาน หรือส่งเสริมผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความพอใจเป็นปกติอยู่ตลอดไป ได้แก่ นโยบายและการ

บริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ สภาพการทำงาน และความเป็นอยู่ส่วนตัว ทั้งนี้ เมื่อพนักงานได้รับแรงจูงใจในการทำงานที่ดีและเหมาะสมก็จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร เต็มใจทำงานอยู่กับองค์กร พร้อมจะอุทิศตนเพื่อองค์กรด้วยความรู้สึกเป็นเจ้าของ (จันทร์นภา จิตรชัยวรพันธ์ และ ภาวิณี เพชรสว่าง, 2559) สอดคล้องกับ Richard (1996) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร สมาชิกมีจุดมุ่งหมายที่เหมือนกันในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร ประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญ คือ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร และเมื่อพนักงานรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรเติบโต เจริญรุ่งเรือง ย่อมทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจและอยากจะอยู่ในองค์กรโดยไม่คิดจะลาออก (นันทนา จงดี, 2560) ดังนั้น การสร้างแรงจูงและความผูกพันต่อองค์กรในการปฏิบัติงานจึงไม่เพียงแต่ช่วยรักษาพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถให้คงอยู่ร่วมกับองค์กรไปอย่างยาวนานเท่านั้น แต่ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ ความรู้ความเข้าใจ แรงจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางสำหรับให้ผู้บริหารในองค์กร นำไปใช้เป็นข้อมูลสนับสนุน พัฒนา ปรับใช้ในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและเพื่อรักษานักบัญชีที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาความรู้ความเข้าใจ แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี ได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ไว้ ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจ แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี

1.2.2 เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี

1.3 ขอบเขตการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา ความรู้ความเข้าใจ แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักบัญชีซึ่งเป็นพนักงานที่อยู่ในสำนักงานบริการรับทำบัญชีทั่วประเทศ มีจำนวน 4,082 สำนักงาน ที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (https://www.dbd.go.th เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2564) โดยกำหนดว่า สำนักงานบัญชี 1 แห่งต่อนักบัญชี 1 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น ประกอบด้วย

ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชีประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ทางวิชาชีพบัญชี ด้านภาษาอังกฤษ ด้านทักษะทางวิชาชีพบัญชี ด้านการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบัญชี และด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า โอกาสในการเจริญเติบโต และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายและบริหารของหน่วยงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน สวัสดิการ สภาพการทำงาน และความเป็นอยู่ส่วนตัว

ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามที่มีอยู่เพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

1.4 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาความรู้ความเข้าใจ แรงจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี มีการกำหนดสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความรู้ความเข้าใจ แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี

สมมติฐานที่ 1.1 ความรู้ความเข้าใจ แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีด้านคุณภาพ

สมมติฐานที่ 1.2 ความรู้ความเข้าใจ แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีด้านปริมาณงาน

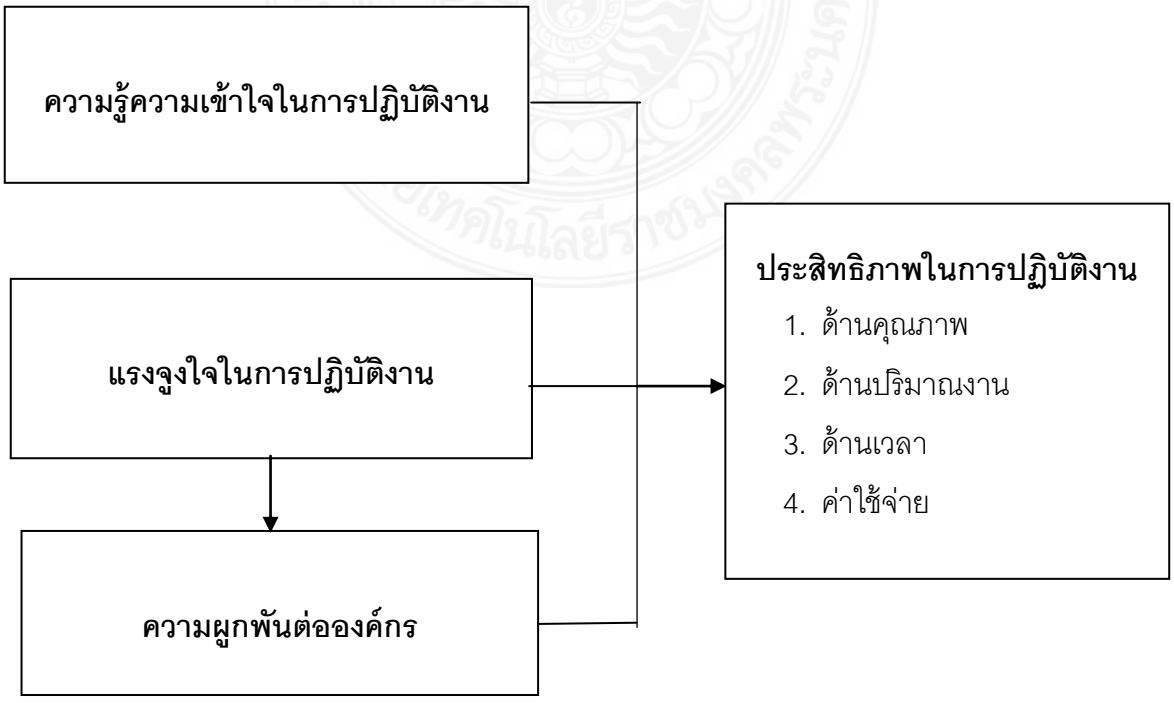
สมมติฐานที่ 1.3 ความรู้ความเข้าใจ แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีด้านเวลา

สมมติฐานที่ 1.4 ความรู้ความเข้าใจ แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีด้านค่าใช้จ่าย

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์ของนักบัญชี

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ภาพ 1.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย



1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา นำมาเป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.6.2 ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชี นำมาเป็นข้อมูลสนับสนุน ประกอบการตัดสินใจในการวางแผน ปรับปรุง และนำไปดำเนินการแก้ไข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและรักษานักบัญชีที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กรต่อไป

1.6.3 สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทาง ปรับปรุงและแก้ไขเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

1.7 คำนิยามศัพท์

ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่นักบัญชีเรียนรู้ได้จากการศึกษา การฝึกฝน การปฏิบัติ หรือประสบการณ์ แล้วนำไปสู่พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเข้าใจและการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่องของนักบัญชีในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ความรู้ทางวิชาชีพบัญชี ทักษะทางวิชาชีพบัญชี เทคโนโลยีสารสนเทศ ภาษาอังกฤษ จรรยาบรรณ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบัญชี และการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง แรงผลักดัน ความรู้สึก หรือความพึงพอใจของนักบัญชี ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมในการใช้ความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือความต้องการที่อยากจะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ ประกอบด้วย

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลในองค์กรชอบและรักงานที่ปฏิบัติ และเกิดความพึงพอใจทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าและโอกาสในการเจริญเติบโต

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ นโยบายและบริหารของหน่วยงาน ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน สวัสดิการ สภาพการทำงาน และความเป็นอยู่ส่วนตัว

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่นักบัญชีแสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร รู้สึกต่อองค์กรในทางที่ดี มีความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายขององค์กร และมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามที่มีอยู่เพื่อประโยชน์ขององค์กร ตลอดจนมีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

นักบัญชี หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการทางการบัญชีแก่สถานประกอบการธุรกิจ บุคคล สถาบันเอกชน รวมถึงการควบคุมดูแลการทำบัญชี การตรวจสอบบัญชี แนะนำการวางแผนการจัดระบบการจัดทำบัญชีและงบประมาณ รับรองความถูกต้องและความครบถ้วนของงบการเงินเพื่อแสดงต่อผู้บริหาร ผู้ถือหุ้นและหน่วยงานทางกฎหมายและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จัดทำงบประมาณการรายได้ ประมาณการรายจ่าย ผลการดำเนินงานและงบประมาณอื่น ๆ ดำเนินการเกี่ยวกับการคืนภาษี และให้คำแนะนำเกี่ยวกับปัญหาด้านการจัดเก็บภาษี

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดผลดี การปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพ รวมทั้งการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานใด ๆ ก็ตามโดยมุ่งหวังด้านการบรรลุเป้าหมาย ความสำเร็จและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์ ประกอบด้วย

1. คุณภาพของงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัติสำเร็จ มีความน่าเชื่อถือ มีความถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ สอดคล้องตามหลักการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไปและมาตรฐานการบัญชีที่กำหนดไว้ รวมถึงต้องโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ และผลงานเป็นที่พึงพอใจ

2. ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนงานที่ปฏิบัติต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา หมายถึง ความรวดเร็ว ทันเวลา โดยจะต้องมีการวางแผน บริหารจัดการเวลาได้อย่างเหมาะสมกับงาน รวมถึงมีการพัฒนาการปฏิบัติงานให้ทันสมัย รวดเร็วขึ้นและงานเสร็จทันเวลาตามระยะเวลาที่กำหนด

4. ค่าใช้จ่าย หมายถึง ต้นทุนของสินค้าหรือบริการที่ต้องจ่ายเมื่อทำกิจกรรมใด ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานทางด้านบัญชี โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่าและเกิดการสูญเสียให้น้อยที่สุด

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษางานวิจัยเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ แรงจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชี ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังกล่าว โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

2.2 มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับวิชาชีพบัญชี (IES)

2.3 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ และรับรู้

2.4 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

2.5 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

2.6 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการสร้างแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร

2.7 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

2.1.1 ความหมายของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

พระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ.2547 ตามข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี ว่าด้วยจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ.2561 ได้ให้ความหมายของผู้ประกอบวิชาชีพหรือผู้ซึ่งขึ้นทะเบียนไว้กับสภาวิชาชีพบัญชี ไว้ดังต่อไปนี้ (สภาวิชาชีพบัญชีฯ, 2561)

ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี หมายถึง ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีด้านการทำบัญชี ด้านการสอบบัญชี ด้านการบัญชีบริหารด้านการวางระบบบัญชี ด้านการบัญชีภาษีอากร ด้านการศึกษาและเทคโนโลยีการบัญชี และบริการเกี่ยวกับการบัญชีด้านอื่นตามที่กฎกระทรวงกำหนดให้เป็นวิชาชีพบัญชี และให้หมายความรวมถึงผู้ซึ่งขึ้นทะเบียนไว้กับสภาวิชาชีพบัญชีด้วย

ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่ให้บริการสาธารณะ หมายความว่า ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่อยู่ในสำนักงานที่ให้บริการทางวิชาชีพ หรือ บุคคลธรรมดา เช่น ผู้ทำบัญชี ผู้สอบบัญชี ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอื่น ๆ รวมถึงที่ปรึกษาทางวิชาชีพ

ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่ในหน่วยงานธุรกิจ หมายความว่า ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่ได้รับการว่าจ้างในกิจการ หรือกลุ่มของกิจการในด้านต่าง ๆ เช่น พาณิชยกรรม อุตสาหกรรม การบริการ การศึกษา ภาครัฐ องค์กรที่ไม่แสวงหากำไร หน่วยงานกำกับดูแล หรือองค์กรวิชาชีพ หรือผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่มีข้อตกลงผูกพันกับกิจการดังกล่าว เช่น ผู้ที่มีตำแหน่งสูงสุดในสายงานบัญชีและการเงิน ผู้บริหารสายงานบัญชี เป็นต้น

นอกจากการจำแนกผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ตามพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 แล้ว อาจแบ่งประเภทของนักบัญชีตามลักษณะหน่วยงานที่นักบัญชีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีออกเป็น 4 แขนง ดังนี้ (ผกาวดี นิลสุวรรณ และคณะ, 2563)

1. การบัญชีส่วนบุคคล (Private Accounting) คือ นักบัญชีที่มีฐานะเป็นพนักงานในกิจการใดกิจการหนึ่ง ทำหน้าที่เป็นพนักงานบัญชีโดยทำบัญชีในฝ่ายหรือแผนกบัญชีของธุรกิจ นักบัญชีอาจอยู่ในตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี ผู้จัดการ สมุห์บัญชี หัวหน้าหรือพนักงานบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดใหญ่ทั่วไป ซึ่งมักแยกงานเกี่ยวกับงานบัญชีไว้ดังนี้ งานบัญชีการเงิน งานบัญชีต้นทุน ผู้เชี่ยวชาญภาษีอากร ผู้เชี่ยวชาญงบประมาณ และผู้ตรวจสอบภายใน

2. การบัญชีสาธารณะ (Public Accounting Profession) คือ นักบัญชีอิสระที่ไม่ได้เป็นลูกจ้างหรือเป็นพนักงานประจำของกิจการใดกิจการหนึ่งโดยเฉพาะ เช่น สำนักงานบัญชีที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการแก่ธุรกิจที่ไม่ได้จัดทำบัญชีด้วยตัวเอง แต่จ้างสำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดทำให้ นอกจากนี้ยังมีนักบัญชีสาธารณะที่เรียนว่า ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ซึ่งเป็นนักบัญชีที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญด้านงานบัญชี มีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด โดยทำหน้าที่ตรวจสอบและให้ความเห็นต่องบการเงินที่กิจการจัดทำขึ้น รับเป็นที่ปรึกษางานด้านบัญชีและด้านภาษีอากร

3. การบัญชีรัฐบาล (Governmental Accounting) คือ นักบัญชีที่เป็นข้าราชการหรือพนักงานที่อยู่ในส่วนของหน่วยงานรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดทำบัญชีให้เป็นไปตามระเบียบ วิธีการและนโยบายของหน่วยงาน โดยมีสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) ทำหน้าที่ตรวจสอบการจัดทำบัญชี

4. การบัญชีเพื่อการศึกษา (Accounting Education) คือ นักบัญชีที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจในด้านการบัญชีให้กับผู้ที่ต้องการเรียนรู้เกี่ยวกับการบัญชี ให้คำปรึกษา แนะนำหรือตรวจสอบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบัญชี โดยครอบคลุมถึงงานวิจัยทางการบัญชีที่เกี่ยวกับการตรวจสอบ การวิเคราะห์ปัญหา และข้อโต้แย้งต่าง ๆ

2.1.2 คุณสมบัติของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

สหพันธ์นักบัญชีนานาชาติระหว่างประเทศ (International Federation of Accountants : IFAC) ได้กำหนดคุณสมบัติสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่จะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศ (International Education Standards : IES) ที่ออกโดย IFAC ทั้ง 8 ฉบับ ซึ่งได้กำหนดคุณสมบัติของนักบัญชี มีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

1. นักบัญชี จะต้องสำเร็จการศึกษาขั้นต่ำทางด้านบัญชีในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าจากสถาบันการศึกษาที่เปิดการเรียนการสอนหลักสูตรวิชาการบัญชี ซึ่งได้กำหนดวิธีการคัดเลือกเข้าศึกษาด้านการบัญชีอย่างเป็นระบบ และมีการจัดการเกี่ยวกับหลักสูตรการบัญชี (Content of Professional Accounting Education Programs) ที่จะทำให้ผู้สำเร็จการศึกษามีความรู้ทางวิชาชีพบัญชีระดับสูง และสามารถพัฒนาตนเองเป็นนักบัญชีมืออาชีพได้ในอนาคต ใน IES ฉบับที่ 2 ได้กำหนดองค์ความรู้ในหลักสูตรการบัญชีเป็น 3 ส่วน ได้แก่ การบัญชี (Accounting) การเงิน (Finance) และความรู้อื่นที่เกี่ยวข้อง (Related Knowledge) หรือความรู้เกี่ยวกับธุรกิจขององค์กร (Organizational and Business Knowledge)

2. นักบัญชี ต้องมีทักษะทางวิชาชีพ (Professional Skills) ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ทักษะด้านสติปัญญา (Intellectual Skill) ทักษะด้านเทคนิคทั่วไปและเทคนิคเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพ (Technical Skill) ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skill) ทักษะในการสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Interpersonal and Communication Skill) และทักษะด้านการจัดการทางธุรกิจและองค์กร (Organizational and Business Management Skills)

3. นักบัญชี ต้องมีคุณค่าและมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพซึ่งอยู่บนพื้นฐานของจริยธรรม (Professional Value, Ethic and Attitudes) ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อสังคม ความซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพ ความสามารถในการรักษาความลับ และความเป็นอิสระ นักบัญชีจะต้องมีการสะสมประสบการณ์เชิงปฏิบัติ (Experience) เป็นระยะเวลานานและเข้มข้นเพียงพอที่จะแสดงให้เห็นว่าเป็นนักบัญชีที่มีความรู้และมีทักษะทางวิชาชีพ รวมทั้งมีความรู้และมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพอันอยู่บนพื้นฐานของความมีจริยธรรม โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบ ควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิดและมีกระบวนการตรวจสอบอย่างมีมาตรฐานและสม่ำเสมอ

4. นักบัญชี จะต้องสอบผ่านการประเมินความสามารถทางวิชาชีพ (Professional Capabilities) เพื่อเป็นการประเมินความรู้และทักษะทางด้านวิชาชีพ ตลอดจนการมีคุณค่าทัศนคติทางวิชาชีพและจริยธรรม

5. นักบัญชี จะต้องมีการเรียนรู้อย่างไม่จบสิ้น (Lifelong Learning) โดยถือเป็นภาระหน้าที่ที่จะต้องมีการพัฒนาและรักษาความสามารถด้านวิชาชีพบัญชี โดยมีกฎเกณฑ์และข้อบังคับให้นักบัญชีพัฒนาความรู้ความสามารถทางด้านวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง

6. ผู้ตรวจสอบบัญชี (Audit Professional) ใน IES ฉบับที่ 8 ต้องเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติเป็นนักบัญชี ใน IES 1-7 และจะต้องมีองค์ความรู้ความสามารถทั้งทางด้านการตรวจบัญชี บัญชีการเงิน การสอบบัญชีข้อมูลทางการเงินในอดีตในระดับสูง การบัญชีและการรายงานทางการเงินในระดับสูง และความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและสมรรถนะสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ตลอดจนทักษะทางวิชาชีพที่จำเป็นต่อการตรวจสอบบัญชี การเรียนรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณทางวิชาชีพบัญชี รวมถึงการมีประสบการณ์เชิงปฏิบัติ และที่สำคัญต้องสอบผ่านการประเมินความสามารถเป็นผู้สอบบัญชี

2.1.3 จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

ข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ ว่าด้วยเรื่องจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ.2561 หมวด 2 ข้อ 9 ได้กล่าวถึง ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องปฏิบัติตามหลักการพื้นฐานของจรรยาบรรณ ดังต่อไปนี้ (สภาวิชาชีพบัญชีฯ, 2561)

1. ความซื่อสัตย์สุจริต คือ ประพฤติตนอย่างตรงไปตรงมา จริงใจในความสัมพันธ์ทั้งมวล ทั้งทางวิชาชีพและทางธุรกิจ

2. ความเที่ยงธรรมและความเป็นอิสระ คือ ไม่ยอมให้อคติ หรือความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรืออิทธิพลอันเกินควรของบุคคลอื่นมาลบล้างการใช้ดุลยพินิจทางวิชาชีพหรือทางธุรกิจ

สำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่ให้บริการสาธารณะ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการงานให้ความเชื่อมั่นต้องมีความเป็นอิสระจากลูกค้างานให้ความเชื่อมั่นนั้น อันประกอบด้วย ความเป็นอิสระทางด้านจิตใจและความเป็นอิสระในเชิงประจักษ์ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่ให้บริการสาธารณะสามารถแสดงข้อสรุป และแสดงให้ผู้อื่นเห็นว่า ตนได้ข้อสรุปโดยปราศจากความลำเอียง ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรืออิทธิพลอันเกินควรของบุคคลอื่น

3. ความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่ และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานและความชำนาญทางวิชาชีพในระดับที่รับรองได้ว่าลูกค้าหรือผู้ว่าจ้างได้รับบริการทางวิชาชีพที่ถึงพร้อมด้วยวิวัฒนาการล่าสุดในวิธีการ หรือเทคนิคการปฏิบัติงานหรือตามกฎหมายและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง

4. พฤติกรรมทางวิชาชีพ ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และหลีกเลี่ยงการกระทำใด ๆ ที่อาจทำให้เกิดความเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพบัญชี

5. ความโปร่งใส แสดงภาพลักษณ์ให้เห็นถึงการปฏิบัติงานตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบต่าง ๆ และมาตรฐานวิชาชีพที่กำหนดไว้ และไม่ปกปิดข้อเท็จจริง หรือบิดเบือนความจริงอันเป็นสาระสำคัญ ซึ่งสามารถติดตามตรวจสอบได้

สรุปได้ว่า ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีจะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ตลอดจนความเชี่ยวชาญ ทักษะทางวิชาชีพและคุณสมบัติอื่น ๆ ที่จำเป็นในสายอาชีพ เพื่อให้เป็นนักบัญชีตามที่สหพันธ์นักบัญชีนานาชาติระหว่างประเทศ (International Federation of Accountants : IFAC) กำหนดไว้ ทั้งนี้ ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีจะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดของมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับวิชาชีพบัญชี (International Education Standards : IES)

2.2 มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับวิชาชีพบัญชี (IES)

สหพันธ์นักบัญชีระหว่างประเทศ (International Federation of Accountants: IFAC) เป็นองค์กรพัฒนาวิชาชีพบัญชี มีวัตถุประสงค์ที่จะมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานวิชาชีพ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาและส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพบัญชีของประเทศไทยให้มีความสอดคล้องกันและสามารถให้บริการทางวิชาชีพที่มีคุณภาพ คณะกรรมการด้านการศึกษาของ IFAC ได้กำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการศึกษาก่อนเป็นนักวิชาชีพบัญชี และการศึกษาต่อเนื่องเมื่อได้ปฏิบัติงานเป็นนักวิชาชีพบัญชีแล้ว เพื่อให้นักบัญชีนั้นสามารถให้บริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพสูง แม้ว่ามาตรฐานการศึกษาเหล่านี้ต้องอยู่ภายใต้ข้อบังคับและกฎหมายของท้องถิ่น แต่มาตรฐานการศึกษาเหล่านี้ก็ยังมีลักษณะเป็นข้อกำหนดที่ควรปฏิบัติตาม ซึ่งประกอบด้วย IES ทั้งหมด 8 ฉบับ ดังนี้

1. มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีฉบับที่ 1 (IES 1) ข้อกำหนดในการเข้าสู่หลักสูตรวิชาชีพทางการบัญชี

2. มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีฉบับที่ 2 (IES 2) การพัฒนาทางวิชาชีพระยะเริ่มแรก - ความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค

3. มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีฉบับที่ 3 (IES 3) การพัฒนาทางวิชาชีพระยะเริ่มแรก - ทักษะทางวิชาชีพ

4. มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีฉบับที่ 4 (IES 4) ค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ

5. มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีฉบับที่ 5 (IES 5) ข้อกำหนดด้านประสบการณ์การทำงานจริง

6. มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีฉบับที่ 6 (IES 6) การพัฒนาทางวิชาชีพระยะเริ่มแรก - การประเมินความรู้ ความสามารถเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ

7. มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีฉบับที่ 7 (IES 7) การพัฒนาทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับโปรแกรมเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง

8. มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีฉบับที่ 8 (IES 8) ข้อกำหนดสมรรถนะสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชี

ข้อกำหนดมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับนักวิชาชีพบัญชี (International Education Accounting Standard for Professional Accountant: IES) ทั้ง 8 ฉบับ ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ได้ระบุถึงความรู้ความสามารถของนักวิชาชีพบัญชีว่าควรมีความรู้และทักษะในด้านใดบ้างในการปฏิบัติงาน การฝึกฝน รวมถึงการพัฒนานักวิชาชีพบัญชีในด้านต่าง ๆ ตลอดจนการเป็นนักวิชาชีพบัญชีที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว พบว่ามาตรฐานการศึกษาที่สอดคล้องและเกี่ยวข้องโดยตรงกับความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีมีทั้งหมด 3 ฉบับ คือ ฉบับที่ 2 (IES2) กล่าวถึง การพัฒนาทางวิชาชีพระยะเริ่มแรก-ความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค ฉบับที่ 3 (IES3) กล่าวถึง การพัฒนาทางวิชาชีพระยะเริ่มแรก - ทักษะทางวิชาชีพ และฉบับที่ 4 (IES4) กล่าวถึง การพัฒนาทางวิชาชีพระยะเริ่มแรก-ค่านิยม จริยธรรมและทัศนคติทางวิชาชีพ ซึ่งโดยรวมแล้วมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศทั้ง 3 ฉบับ เป็นการกำหนดความรู้ความสามารถด้านต่าง ๆ และผลการเรียนรู้ ที่อธิบายถึงความรู้ความสามารถเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีจำเป็นต้องมี ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่ช่วยให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของนิภาพรรณ ดุลนีย์ และปรียาณัฐ เอี๊ยบศิริเมธี (2562) เรื่อง ความรู้ความสามารถที่คาดหวังกับสมรรถนะทางการบัญชีที่คาดหวังสำหรับนักบัญชีขององค์กรภาครัฐในจังหวัดนครราชสีมา ได้กล่าวไว้ว่า นักบัญชีจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพต่าง ๆ เพื่อเพิ่มขีดความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพมากขึ้น และมาตรฐานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการพัฒนานักวิชาชีพ

บัญชีมีทั้งหมด 3 ฉบับ ได้แก่ ฉบับที่ 2 (IES2) ฉบับที่ 3 (IES3) และฉบับที่ 4 (IES4) ซึ่ง IES ทั้ง 3 ฉบับนี้ได้มีการวางแนวทางการศึกษาและการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของนักวิชาชีพบัญชี

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดของข้อกำหนดมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับนักวิชาชีพบัญชี (IES) ทั้ง 3 ฉบับมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบการวิจัยเรื่อง ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชี ดังนี้

1. มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีฉบับที่ 2 (IES 2) การพัฒนาทางวิชาชีพระยะเริ่มแรก - ความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค (ฉบับปรับปรุง) มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2558 (สภาวิชาชีพบัญชีฯ, 2558)

มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค ที่ผู้มุ่งมั่นประกอบวิชาชีพบัญชีจำเป็นต้องพัฒนาและแสดงให้เห็นก่อนที่จะสิ้นสุดการพัฒนาทางวิชาชีพระยะเริ่มแรก เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีได้

สมาชิกสหพันธ์นักบัญชีระหว่างประเทศต้องกำหนดผลการเรียนรู้ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิคที่ผู้มุ่งมั่นประกอบวิชาชีพบัญชีต้องพัฒนาให้มีขึ้นก่อนที่จะสิ้นสุดการพัฒนาทางวิชาชีพระยะเริ่มแรก ดังนี้

ด้านของความรู้ความสามารถ

(ก) การบัญชีการเงินและการรายงานทางการเงิน ผลการเรียนรู้ ดังนี้

(1) ประยุกต์ใช้หลักการบัญชีกับรายการค้าและเหตุการณ์ต่าง ๆ

(2) ประยุกต์ใช้มาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ (IFRSs) หรือมาตรฐานอื่นที่เกี่ยวข้องกับรายการค้าและเหตุการณ์ต่าง ๆ

(3) ประเมินความเหมาะสมของนโยบายการบัญชีที่ใช้จัดทำงบการเงิน

(4) จัดทำงบการเงินซึ่งรวมถึงงบการเงินรวมตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ หรือมาตรฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง

(5) ตีความงบการเงินและการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

(6) ตีความของรายงานต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงข้อมูลที่ไม่ใช่ข้อมูลทางการเงิน เช่น รายงานความยั่งยืน และรายงานฉบับบูรณาการ

(ข) การบัญชีบริหาร ผลการเรียนรู้ ดังนี้

(1) ประยุกต์ใช้เทคนิคต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจด้านการบริหารรวมถึงต้นทุนผลิตภัณฑ์การวิเคราะห์ผลต่าง การบริหารสินค้าคงเหลือและการจัดทำงบประมาณและการพยากรณ์

(2) ประยุกต์ใช้เทคนิคเชิงปริมาณที่เหมาะสมในการวิเคราะห์พฤติกรรมต้นทุนและตัวผลักดันต้นทุน

(3) วิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินและข้อมูลที่ไม่ใช่ข้อมูลทางการเงินเพื่อนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับการตัดสินใจด้านการบริหาร

(4) จัดทำรายงานเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจด้านการบริหาร ซึ่งรวมถึงรายงานต่าง ๆ ที่มุ่งเน้นการวางแผนและการจัดทำงบประมาณ การบริหารต้นทุน การควบคุมคุณภาพ การวัดผลการปฏิบัติงาน และการเทียบเคียงสมรรถนะกับเกณฑ์มาตรฐาน

(5) ประเมินผลการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์และส่วนงานธุรกิจ

(ค) การเงินและการบริหารการเงิน ผลการเรียนรู้ ดังนี้

(1) เปรียบเทียบแหล่งเงินทุนต่าง ๆ ที่มีสำหรับองค์กร รวมถึงการจัดหาเงินทุนจากธนาคาร เครื่องมือทางการเงิน ตลาดหุ้นกู้ ตลาดหุ้นทุนและตลาดพันธบัตรรัฐบาล

(2) วิเคราะห์ความต้องการด้านกระแสเงินสดและเงินทุนหมุนเวียนขององค์กร

(3) วิเคราะห์ฐานะการเงินในปัจจุบันและในอนาคตขององค์กรโดยใช้เทคนิคต่าง ๆ ซึ่งรวมถึง การวิเคราะห์อัตราส่วน การวิเคราะห์แนวโน้ม และการวิเคราะห์กระแสเงินสด

(4) ประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่ใช้ในการคำนวณต้นทุนเงินทุนขององค์กร

(5) ประยุกต์ใช้เทคนิคการจัดทำงบประมาณการลงทุนต่าง ๆ ในการประเมินการตัดสินใจลงทุน

(6) อธิบายวิธีการประเมินมูลค่าด้วยวิธีรายได้ วิธีสินทรัพย์และวิธีมูลค่าตลาดที่ใช้สำหรับการตัดสินใจลงทุน การวางแผนธุรกิจ และการบริหารการเงินในระยะยาว

(ง) ภาษีอากร ผลการเรียนรู้ ดังนี้

(1) อธิบายข้อกำหนดและการปฏิบัติตามระบบการจัดเก็บภาษีอากรของประเทศ

(2) จัดทำการคำนวณภาษีทางตรงและทางอ้อมสำหรับบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล

(3) วิเคราะห์ประเด็นภาษีอากรที่สัมพันธ์กับรายการค้าระหว่างประเทศที่ไม่ซับซ้อน

(4) อธิบายความแตกต่างระหว่างการวางแผนภาษี การหลีกเลี่ยงภาษีและการหนีภาษี

(จ) การสอบบัญชีและการให้ความเชื่อมั่น ผลการเรียนรู้ ดังนี้

(1) อธิบายวัตถุประสงค์และขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบงบการเงิน

(2) ประยุกต์ใช้มาตรฐานการสอบบัญชีที่เกี่ยวข้อง (เช่น มาตรฐานการสอบบัญชีระหว่างประเทศ) และกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบงบการเงิน

(3) ประเมินความเสี่ยงของข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญต่องบการเงินและพิจารณาถึงผลกระทบต่อกลยุทธ์การตรวจสอบ

(4) ประยุกต์ใช้วิธีเชิงปริมาณที่ใช้ในงานตรวจสอบ

(5) อธิบายองค์ประกอบสำคัญของงานให้ความเชื่อมั่นและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับงานนั้น

(ฉ) การกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน ผลการเรียนรู้ ดังนี้

(1) อธิบายหลักการการกำกับดูแลที่ดีซึ่งรวมถึงสิทธิและความรับผิดชอบของผู้เป็นเจ้าของ นักลงทุน และผู้มีหน้าที่กำกับดูแลที่ได้รับการกำกับดูแลและอธิบายบทบาทของผู้มีส่วนได้เสียในข้อกำหนดด้านการกำากับดูแล การเปิดเผยข้อมูล และความโปร่งใส

(2) วิเคราะห์องค์ประกอบของกรอบแนวคิดในการกำกับดูแลองค์กร

(3) วิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาสขององค์กรโดยใช้กรอบแนวคิดในการบริหารความเสี่ยง

(4) วิเคราะห์องค์ประกอบของการควบคุมภายในที่เกี่ยวข้องกับการรายงานทางการเงิน

(ช) กฎหมายและข้อบังคับทางธุรกิจ ผลการเรียนรู้ ดังนี้

(1) อธิบายกฎหมายและข้อบังคับที่กำกับดูแลกิจการที่มีรูปแบบแตกต่างกัน

(2) อธิบายกฎหมายและข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

(ซ) เทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการเรียนรู้ ดังนี้

(1) วิเคราะห์ความเพียงพอของการควบคุมทั่วไปของเทคโนโลยีสารสนเทศและการควบคุมระบบงานที่เกี่ยวข้อง

(2) อธิบายว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ข้อมูลและการตัดสินใจอย่างไร

(3) ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจด้วยการวิเคราะห์ธุรกิจ

(ฌ) สภาพแวดล้อมทางธุรกิจและองค์กร ผลการเรียนรู้ ดังนี้

(1) อธิบายสภาพแวดล้อมที่องค์กรดำเนินงานซึ่งรวมถึงแรงผลักดันหลักด้านเศรษฐกิจ ด้านกฎหมาย ด้านการเมือง ด้านสังคม ด้านเทคนิค ด้านการต่างประเทศ และด้านวัฒนธรรม

(2) วิเคราะห์ลักษณะของสภาพแวดล้อมโลกที่ส่งผลกระทบต่อการค้าและการเงินระหว่างประเทศ

(3) ระบุลักษณะสำคัญของโลกาภิวัตน์ซึ่งรวมถึงบทบาทของธุรกิจข้ามชาติ การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และตลาดเกิดใหม่

(ญ) เศรษฐศาสตร์ ผลการเรียนรู้ ดังนี้

(1) อธิบายหลักการพื้นฐานของเศรษฐศาสตร์จุลภาคและเศรษฐศาสตร์มหภาค

(2) อธิบายผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงในดัชนีชี้วัดด้านเศรษฐศาสตร์มหภาคต่อกิจกรรมทางธุรกิจ

(3) อธิบายโครงสร้างตลาดประเภทต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงการแข่งขันสมบูรณ์ การแข่งขันแบบผูกขาด การผูกขาด และการมีผู้ขายน้อยราย

(ฎ) กลยุทธ์ธุรกิจและการจัดการ ผลการเรียนรู้ ดังนี้

(1) อธิบายวิธีการต่าง ๆ ที่อาจใช้ในการออกแบบและจัดรูปแบบองค์กร

(2) อธิบายวัตถุประสงค์และความสำคัญของหน้าที่และการดำเนินงานประเภทต่าง ๆ ภายในองค์กร

(3) วิเคราะห์ปัจจัยภายนอกและภายในที่อาจมีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ขององค์กร

(4) อธิบายกระบวนการที่อาจนำมาใช้ในการดำเนินกลยุทธ์ขององค์กร

(5) อธิบายว่าทฤษฎีพฤติกรรมองค์กรอาจนำมาใช้เพื่อยกระดับผลการปฏิบัติงานของบุคคล ทีมงาน และองค์กรได้อย่างไร

2. มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีฉบับที่ 3 (IES 3) การพัฒนาทางวิชาชีพระยะเริ่มแรก - ทักษะทางวิชาชีพ (ฉบับปรับปรุง) มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2558 (สภาวิชาชีพบัญชีฯ, 2558)

มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดผลการเรียนรู้ด้านทักษะทางวิชาชีพที่ผู้มุ่งมั่นประกอบวิชาชีพบัญชีจำเป็นต้องพัฒนาและแสดงให้เห็นก่อนที่จะสิ้นสุดการพัฒนาทางวิชาชีพระยะเริ่มแรก เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีได้ ในมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศฉบับนี้ จัดประเภททักษะทางวิชาชีพตามความรู้ความสามารถออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

(ก) ด้านปัญญา หมายถึง ความสามารถของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในการแก้ไขปัญหา การตัดสินใจ และการใช้ดุลยพินิจเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ

ผลการเรียนรู้ ดังนี้

(1) ประเมินข้อมูลจากแหล่งข้อมูลและแง่มุมที่หลากหลายผ่านการวิจัย การวิเคราะห์ และการบูรณาการ

(2) ประยุกต์ใช้ดุลยพินิจเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ ซึ่งรวมถึงการระบุและการประเมินทางเลือก เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่สมเหตุสมผลบนพื้นฐานของข้อเท็จจริงและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

(3) ระบุได้ว่าเมื่อใดสมควรที่จะปรึกษาผู้เชี่ยวชาญในการแก้ปัญหาและการหาข้อสรุป

(4) ประยุกต์ใช้เหตุผล การวิเคราะห์เชิงวิพากษ์ และการคิดเชิงนวัตกรรมในการแก้ปัญหา

(5) เสนอแนะวิธีแก้ไขปัญหาที่ไม่มีรูปแบบและซับซ้อนในหลายแง่มุม

(ข) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร หมายถึง ความสามารถของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในการทำงานและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการเรียนรู้ ดังนี้

(1) ให้ความร่วมมือและทำงานเป็นทีม เมื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายองค์กร

(2) สื่อสารอย่างชัดเจนและกระชับเมื่อนำเสนอ อภิปราย และรายงานในสถานการณ์ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ทั้งในรูปแบบที่เป็นลายลักษณ์อักษรและโดยวาจา

(3) แสดงให้เห็นถึงความตระหนักเกี่ยวกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมและภาษาในการสื่อสารทุกรูปแบบ

(4) ประยุกต์ใช้เทคนิคการฟังเชิงรุกและการสัมภาษณ์ที่มีประสิทธิภาพ

(5) ประยุกต์ใช้ทักษะการต่อรองมาใช้เพื่อหาทางแก้ปัญหาและข้อตกลงร่วมกัน

(6) ประยุกต์ใช้ทักษะการให้คำปรึกษาเพื่อลดหรือแก้ไขข้อขัดแย้งแก้ไขปัญหาและสร้างโอกาสให้ได้มากที่สุด

(7) นำเสนอความคิดและโน้มน้าวจูงใจผู้อื่นเพื่อให้เกิดการสนับสนุนและมีพันธะสัญญาร่วมกัน

(ค) ด้านการจัดการบุคคล หมายถึง ทัศนคติและความประพฤติส่วนบุคคลของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

ผลการเรียนรู้ ดังนี้

(1) แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ตลอดชีวิต

(2) ประยุกต์ใช้ความสงสัยเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพในการตั้งคำถามและประเมินข้อมูลทั้งหมดเชิงวิพากษ์

(3) กำหนดมาตรฐานส่วนบุคคลระดับสูงในการปฏิบัติงานและติดตามผลงานของตนเองโดยใช้ข้อมูลป้อนกลับจากผู้อื่นและการไตร่ตรองด้วยตนเอง

(4) จัดการเวลาและทรัพยากรเพื่อให้บรรลุข้อกำหนดทางวิชาชีพ

(5) คาดการณ์ความท้าทายและวางแผนหาทางแก้ปัญหาที่เป็นไปได้

(6) เปิดใจกว้างรับโอกาสใหม่ๆ ที่เข้ามา

(ง) ด้านการจัดการองค์กร หมายถึง ความสามารถของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพกับองค์กรหรือภายในองค์กรเพื่อให้ได้ผลหรือผลลัพธ์ที่เหมาะสมด้วยบุคลากรและทรัพยากรที่มีอยู่

ผลการเรียนรู้ ดังนี้

(1) ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตามแนวปฏิบัติที่ระบุไว้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

(2) สอบทานงานของตนเองและของผู้อื่นเพื่อประเมินว่างานนั้นเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพขององค์กรหรือไม่

(3) ประยุกต์ใช้ทักษะการบริหารคนในการสร้างแรงจูงใจและพัฒนาผู้อื่น

(4) ประยุกต์ใช้ทักษะการกระจายงานในการมอบหมายงาน

(5) ประยุกต์ใช้ทักษะความเป็นผู้นำเพื่อโน้มน้าวจูงใจผู้อื่นในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายองค์กร

(6) นำเครื่องมือและเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล และการตัดสินใจที่ดีขึ้น

3. มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีฉบับที่ 4 (IES 4) ค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ (สภาวิชาชีพบัญชีฯ, 2558)

มาตรฐานฉบับนี้อธิบายเรื่องค่านิยมทางวิชาชีพ จรรยาบรรณและทัศนคติ ที่ควรได้รับมาในระหว่างโปรแกรมการศึกษา เพื่อให้มีคุณสมบัติและเหมาะสมกับการเป็นผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี มาตรฐานฉบับนี้ได้รวมถึงความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณของแต่ละประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับของคณะกรรมการมาตรฐานจรรยาบรรณนานาชาติสำหรับนักบัญชี (International Ethics Standards Board for Accountants, 2012) ได้พัฒนาและออกคู่มือประมวลจรรยาบรรณสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี (Handbook of the Code of Ethics for Professional Accountants) เพื่อใช้สำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีทั่วโลก ดังนั้น ความครอบคลุมของค่านิยมและทัศนคติในโปรแกรมการศึกษาสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรนำไปสู่ข้อผูกพันกับ

(ก) ประโยชน์สาธารณะ และความอ่อนไหวที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคม

(ข) การพัฒนาอย่างต่อเนื่องและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

(ค) ความเชื่อถือได้ ความรับผิดชอบ ความตรงต่อเวลา ความมีมารยาทและความเคารพนับถือ

(ง) กฎหมายและกฎเกณฑ์ข้อบังคับ

ในขณะที่แนวทางของแต่ละโปรกแกรมที่จะเรียนรู้ค่านิยมทางวิชาชีพ จรรยาบรรณและทัศนคติ จะสะท้อนถึงสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมและความเป็นชาติ และวัตถุประสงค์ ดังนั้นทุกโปรแกรมอย่างน้อยควรประกอบด้วยเรื่องต่อไปนี้

(1) ลักษณะของจรรยาบรรณ

(2) ความแตกต่างของจรรยาบรรณตามแนวทางที่เน้นกฎเกณฑ์รายละเอียดและแนวทางที่เน้นแม่บท พร้อมทั้งข้อดีและข้อเสียของทั้งสองแนวทาง

(3) การปฏิบัติตามหลักพื้นฐานของจรรยาบรรณในเรื่องความซื่อสัตย์ การเน้นเหตุผล ความมุ่งมั่น ที่มีต่อขีดความสามารถทางวิชาชีพ และความใส่ใจ และการรักษาความลับ

(4) ความประพฤติเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ และการทำตามมาตรฐานวิชาการเชิงปฏิบัติ

(5) หลักความอิสระ ความระมัดระวังสงสัยเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ การทำหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ และความคาดหวังจากสังคม

(6) จรรยาบรรณและวิชาชีพ เช่น ความรับผิดชอบต่อสังคม

(7) จรรยาบรรณและกฎหมาย ซึ่งรวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างกฎหมาย กฎเกณฑ์ข้อบังคับและประโยชน์สาธารณะ

(8) จรรยาบรรณที่สัมพันธ์กับธุรกิจและบรรษัทภิบาล

(9) จรรยาบรรณและผู้ประกอบวิชาชีพแต่ละบุคคล เช่น การนำข้อมูลของบริษัทอื่นไปเปิดเผยความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ทางสองแพร่งด้านจรรยาบรรณและการแก้ปัญหา

สรุปได้ว่า มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับนักวิชาชีพบัญชี (International Education Accounting Standard for Professional Accountant: IES)ทั้ง 3 ฉบับ ประกอบด้วย ความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค (IES2) ทักษะทางวิชาชีพ (IES3) และ ค่านิยม จริยธรรม และทัศนคติทางวิชาชีพ (IES4) ได้กำหนดความรู้ความสามารถด้านต่าง ๆ เพื่อให้นักวิชาชีพบัญชีใช้เป็นมาตรฐานในการศึกษา การฝึกฝนการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง และเป็นมาตรฐานการศึกษาที่ได้มีการระบุความรู้ความสามารถของนักวิชาชีพบัญชีว่าควรมีความรู้และทักษะที่จำเป็นเรื่องใดบ้างต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นบุคคลที่มีความรู้ความเข้าใจ ตลอดจนสามารถบูรณาการและประยุกต์ใช้เพื่อให้เป็นนักวิชาชีพบัญชีที่มีประสิทธิภาพ

2.3 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ และรับรู้

ความหมายของการเรียนรู้ และรับรู้

ทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning Theory) คือ กระบวนการที่ทำให้คนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ความคิด คนสามารถเรียนได้จากการได้ยิน การสัมผัส การอ่าน การใช้เทคโนโลยี และเรียนรู้ด้วย

ประสบการณ์ที่มีอยู่ หรืออาจจะเกิดขึ้นในรูปแบบใดก็ได้ ได้มีผู้ให้ความหมายของการเรียนรู้ และรับรู้ ไว้ดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือการปฏิบัติ ความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์

เบนจามิน บลูมและคณะ (Bloom et al,1956 อ้างถึงใน ภัทราพร จิตสร้างบุญ, 2561 หน้า 145) กล่าวว่า การเรียนการสอนที่จะประสบความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพได้นั้น ผู้สอนจะต้องกำหนดจุดมุ่งหมายให้ชัดเจนและได้แบ่งประเภทของพฤติกรรมมนุษย์ โดยอาศัยทฤษฎีการเรียนรู้และจิตวิทยาพื้นฐานว่า มนุษย์จะเกิดการเรียนรู้ใน 3 ด้านคือ 1) ด้านสติปัญญา 2) ด้านร่างกาย และ 3) ด้านจิตใจ แล้วนำหลักการนี้จำแนกเป็นจุดมุ่งหมายทางการศึกษาโดยเรียกว่า Taxonomy of Educational Objectives ซึ่งได้จำแนกจุดมุ่งหมายการเรียนรู้ออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. พุทธิพิสัย (Cognitive Domain) (พฤติการรด้านสติปัญญา) คือ พฤติกรรมด้านสมองเป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับสติปัญญา ความคิด ความสามารถในการคิดเรื่องราวต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งพฤติกรรมทางพุทธิพิสัยประกอบด้วย 6 ระดับ ได้แก่

1.1 ความรู้ (Knowledge) เป็นขั้นแรกของพฤติกรรมที่เกี่ยวกับความสามารถในการจดจำ มองเห็น ได้ยิน หรือได้ฟัง ประสบการณ์ต่าง ๆ และระลึกเรื่องราวนั้น ๆ ออกมาได้ถูกต้องแม่นยำ ดังนั้น การจำได้หรือระลึกได้จึงเป็นกระบวนการที่สำคัญทางจิตวิทยาและเป็นขั้นตอนที่จะนำไปสู่พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ การนำความรู้ไปใช้ ในการวิเคราะห์ การสังเคราะห์และการประเมินผล

1.2 ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นขั้นต่อมาจากความรู้ ขั้นตอนนี้จะต้องใช้ความสามารถทางสมองและทักษะในขั้นสูงจนถึงระดับของ การสื่อความหมาย ซึ่งสามารถบ่งบอกใจความสำคัญของเรื่องราวโดยการแปลความหลัก ตีความได้ สรุปใจความสำคัญได้

1.3 การนำความรู้ไปประยุกต์ (Application) เป็นความสามารถในการนำหลักการกฎเกณฑ์และวิธีดำเนินการต่าง ๆ ของเรื่องที่ได้รู้มา นำไปใช้แก้ปัญหาในสถานการณ์ใหม่ได้

1.4 การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถในการแยกแยะเรื่องราวที่สมบูรณ์ให้กระจายออกเป็นส่วนย่อย ๆ ได้อย่างชัดเจน อาจจะแบ่งเป็น 3 ขั้น ดังนี้ 1) ความสามารถใน

การแยกแยะองค์ประกอบของปัญหาออกเป็นส่วน ๆ 2) ความสามารถในการเห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบ และ 3) ความสามารถในการมองเห็นหลักของการผสมผสานปัญหาที่มีองค์ประกอบย่อยมากมาย

1.5 การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถในการผสมผสานส่วนย่อยเข้าเป็นเรื่องราวเดียวกันโดยปรับปรุงของเก่าให้ดีขึ้นและมีคุณภาพสูงขึ้น เป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์หรือความคิดริเริ่ม จึงต้องมีความเข้าใจในการนำความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์มาประกอบ

1.6 การประเมินค่า (Evaluation) เป็นความสามารถในการวินิจฉัยหรือตัดสินกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดลงไปการประเมินเกี่ยวข้องกับการใช้เกณฑ์คือ มาตรฐานในการวัดที่กำหนดไว้ มาตรฐานนี้อาจจะอยู่ในทุกขั้นตอนของความสามารถหรือทักษะต่าง ๆ ดังนั้น ความหมายของความรู้และความเข้าใจในข้างต้นได้กล่าวถึงกระบวนการเกิดความรู้นำไปสู่ความเข้าใจและนำไปใช้ โดยผ่านการวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นไปตามลำดับขั้นตอนอย่างชัดเจน

2. จิตพิสัย (Affective Domain) (พฤติกรรมด้านจิตใจ) คือ ค่านิยม ความรู้สึก ความซาบซึ้ง ทัศนคติ ความเชื่อ ความสนใจและคุณธรรม พฤติกรรมในด้านนี้อาจไม่เกิดขึ้นทันที ดังนั้นการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนควรจัดในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและสอดแทรกสิ่งดีงามในการเรียนการสอนอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะทำให้พฤติกรรมของผู้เรียนเปลี่ยนไปในแนวทางที่พึงประสงค์ โดยประกอบไปด้วยพฤติกรรม 5 ระดับ ได้แก่

(1) การรับรู้

(2) การตอบสนอง

(3) การเกิดค่านิยม

(4) การจัดระบบ

(5) บุคลิกภาพ

3. ทักษะพิสัย (Psychomotor Domain) (พฤติกรรมด้านกล้ามเนื้อประสาท) คือ พฤติกรรมที่บ่งบอกถึงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่วชำนิชำนาญ และแสดงออกมาได้โดยตรงโดยมีเวลาและคุณภาพของงานเป็นตัวชี้ระดับของทักษะ ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นดังนี้

(1) การรับรู้

(2) กระทำตามแบบ

(3) การหาความถูกต้อง

(4) การกระทำอย่างต่อเนื่องหลังจากตัดสินใจ

(5) การกระทำได้อย่างเป็นธรรมชาติ

ธอร์นไดค์ (Edward Lee Thorndike, 1898, อ้างถึงใน มัณฑรา ธรรมบุศย์, 2561) ได้กล่าวว่า การเรียนรู้คือ การที่ผู้เรียนสามารถสร้างความสัมพันธ์ เชื่อมโยง (Bond) ระหว่างสิ่งเร้า การตอบสนอง และได้รับความพึงพอใจจะทำให้เกิดการเรียนรู้ขึ้น และการเรียนรู้ก็คือการที่มีการเชื่อมโยง (Connection) ระหว่างสิ่งเร้า (Stimuli) และการตอบสนอง (Responses) การเรียนรู้แบบลองผิดลองถูก จนพบกับวิธีที่เหมาะสมและถูกต้องกับเหตุการณ์และสถานการณ์ เมื่อได้รับการตอบสนองที่ถูกต้องก็จะนำไปต่อเนื่องเข้ากับสิ่งเร้านั้น ๆ มีผลให้เกิดการเรียนรู้ขึ้น โดยมีหลักเกณฑ์ และลำดับขั้นที่จะนำไปสู่การเรียนรู้แบบนี้ คือ

1. มีสถานการณ์ที่เป็นปัญหาเป็นสิ่งเร้าให้อินทรีย์แสดงการตอบสนองหรือแสดงพฤติกรรมออกมา

2. อินทรีย์จะแสดงอาการตอบสนองหลาย ๆ อย่าง เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

3. ปฏิกิริยาตอบสนองที่ไม่ทำให้เกิดความพอใจจะถูกตัดทิ้งไป

4. เมื่อปฏิกิริยาตอบสนองที่ไม่ทำให้เกิดความพอใจถูกตัดทิ้งไป จนเหลือปฏิกิริยาที่ทำให้เกิดความพอใจ กิริยาตอบสนองที่ถูกต้องและจะแสดงตอบสนองต่อสิ่งเร้า (Interaction) นั้นมากระทบอีก

นอกจากนี้ ธอร์นไดค์ ได้ตั้งกฎแห่งการเรียนรู้ขึ้นอีก 4 กฎ คือ

1. กฎแห่งผล (Law of Effect) กล่าวว่า ถ้าทำแล้วได้ผลลัพธ์ที่ดีก็จะทำสิ่งนั้นอีก แต่ถ้าทำแล้วได้ผลลัพธ์ที่ไม่ดีก็จะไม่ทำสิ่งนั้นอีก

2. กฎแห่งการฝึก (Law of Exercise) ธอร์นไดค์ อธิบายว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนองได้สัมพันธ์แน่นแฟ้นขึ้น และความสัมพันธ์นี้จะแน่นแฟ้นยิ่งขึ้นเมื่อมีการฝึกหัดหรือซ้ำบ่อย ๆ และความสัมพันธ์นี้จะคลายอ่อนลงเมื่อไม่ได้ใช้ ดังนั้น การฝึกหัดหรือการกระทำบ่อย ๆ จะทำให้การเรียนรู้นั้นคงทนถาวร

3. กฎแห่งความพร้อม (Law of Readiness) ธอร์นไดค์ ตั้งกฎแห่งความพร้อมนี้เพื่อเสริมกฎแห่งผล และได้กล่าวไว้ว่า การเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ดี ถ้าผู้เรียนมีความพร้อมทั้งร่างกาย

4. กฎแห่งการใช้ (Law of Use and Disuse) หรือถ้าได้มีการนำการเรียนรู้ไปใช้บ่อย ๆ การเรียนรู้นั้นจะมีความคงทนถาวรหากไม่มีการนำไปใช้อาจเกิดการลืมขึ้นได้การประยุกต์ใช้ในด้านการเรียนการสอน

(1) เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ลองผิดลองถูกด้วยตนเอง

(2) สำรวจความพร้อมหรือการสร้างความพร้อมทางการเรียนให้แก่ผู้เรียน

- การสอนให้ผู้เรียนเกิดทักษะ ต้องให้ผู้เรียนมีความรู้และความเข้าใจในเรื่องนั้นอย่างถ่องแท้ และต้องให้ผู้เรียนฝึกฝนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

- การให้ผู้เรียนได้รับผลที่น่าพึงพอใจ จะช่วยให้การเรียนการสอนประสบความสำเร็จ

กนิษฐชาติ มะเดื่อ (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ทฤษฎีการเรียนรู้ พบว่า ผู้เรียนทุกคนนั้นย่อมต้องมีพื้นฐานในการเรียนรู้ทุกคนแต่อาจจะไม่เท่ากัน เพราะคนเรามีการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน บางคนพบเจอสิ่งที่ต่างจากคนอื่นก็จะทำให้มีความรู้ความเข้าใจที่ต่างกันออกไป แต่ถ้าผู้เรียนมีพื้นฐานในการเรียนรู้คล้าย ๆ กัน เช่น มีความรู้ความเข้าใจ การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์คล้าย ๆ กัน ผลการเรียนรู้ของคนกลุ่มนี้ก็จะคล้ายกันด้วย ทั้งนี้ ผู้เรียนจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในสิ่งที่จะเรียนรู้ และเมื่อมีความเข้าใจแล้วต้องวิเคราะห์ให้ได้ก่อน จากนั้นถึงจะประเมินค่าได้ ดังนั้น ทุกสิ่งที่กล่าวมานี้จะต้องดำเนินไปพร้อม ๆ กัน จึงจะเป็นการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การเรียนรู้ และรับรู้เกิดขึ้นได้จากการมองเห็น ฟัง จดจำ จำแนกหรือจากประสบการณ์ในอดีตที่ผ่านมา แล้วนำมาวิเคราะห์แยกแยะ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และนำไปใช้หรือปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยผ่านการประเมินผล ซึ่งแต่ละบุคคลก็มีความรู้ความเข้าใจ การเรียนรู้และรับรู้ที่แตกต่างกันไปตามพื้นฐานด้านสติปัญญา ด้านร่างกาย และด้านจิตใจของแต่ละบุคคล ซึ่งถ้าได้รับการฝึกฝนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอจะส่งผลทำให้การเรียนรู้นั้นมั่นคงและเกิดประสิทธิภาพ

2.4 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

2.4.1 ความหมายของแรงจูงใจ

คำว่า “แรงจูงใจ” มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า “Movere” ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “to move” อันมีความหมายว่า “เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือชักนำบุคคลให้

เกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ (To move a person to a course of action) ดังนั้น คำว่า แรงจูงใจ จึงได้มีการให้ความหมายไว้ ดังนี้

โลเวลล์ (Lovell, 1980 :109) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า เป็นกระบวนการที่ชักนำและโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการของตนเองให้บรรลุผลสำเร็จ

ไมเคิล ดอมแจน (Domjan 1996:199) กล่าวว่า การจูงใจนั้นเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรม ทำให้เกิดการกระทำกิจกรรมของบุคคล โดยที่บุคคลนั้นจงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อที่จะให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

พรพชร บุตรดี (2563) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน ไว้ว่า หมายถึง สิ่งที่กระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานตามความต้องการขององค์กร โดยการกำหนดเป้าหมายส่วนบุคคล การให้รางวัลเมื่อเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงาน เพื่อทำให้พนักงานมีความมุ่งมั่นที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายด้วยความเต็มใจ ทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ เต็มความสามารถที่มีอยู่ จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจเป็นรากฐานที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานแสดงพฤติกรรมออกมา

สรุปได้ว่า แรงจูงใจ คือ แรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการมากระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ไปถึงจุดหมายปลายทางหรือเป้าหมายที่บุคคลนั้นต้องการ

2.4.2 ความสำคัญของแรงจูงใจ

ในการบริหารงานองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ผู้บริหารจำเป็นต้องมีการจูงใจบุคลากรในองค์กร เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีกำลังใจ เต็มใจ และมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถในองค์กร ดังนั้น การจูงใจจึงมีความสำคัญและจำเป็นต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิตทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทั้งนี้ เพราะบุคคลที่ได้รับการจูงใจที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการจะทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ มีความมุ่งมั่นที่จะทำผลงานออกมาดีที่สุด ซึ่งจะส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กรและความสำเร็จของตัวบุคคลด้วย

Walters (1978, p.218 อ้างถึงใน ปกรณ์ พิมลสกุล, 2559, หน้า 38) ได้ให้ความสำคัญของแรงจูงใจ ไว้ว่า แรงจูงใจทำให้แต่ละบุคคลเลือกพฤติกรรมเพื่อที่จะตอบสนองต่อ

สิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งพฤติกรรที่เลือกแสดงนี้ เป็นผลมาจากลักษณะในตัวของบุคคลและสภาพแวดล้อม ดังต่อไปนี้

1. บุคคลมีความสนใจในสิ่งใดก็จะเลือกแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ และมีความพอใจที่จะทำกิจกรรมนั้น ๆ รวมถึงพยายามทำให้เกิดผลเร็วที่สุด

2. ความต้องการจะเป็นกระตุ้นที่จะทำให้กิจกรรมต่าง ๆ ตอบสนองความต้องการนั้น ๆ

3. ค่านิยม เช่น ค่านิยมทางเศรษฐกิจ สังคม จริยธรรม วิชาการ เหล่านี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดแรงขับของพฤติกรรมตามค่านิยมนั้น ๆ

4. ทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็จะมีผลต่อพฤติกรรมนั้น เช่น ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานก็จะทำงานด้วยความทุ่มเท

5. ความมุ่งหวังที่ต่างระดับกัน ก็ทำให้เกิดแรงกระตุ้นที่ต่างระดับกันด้วย บุคคลที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้สูงจะพยายามมากว่าบุคคลที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้ต่ำ

6. การแสดงออกของความต้องการในแต่ละสังคมจะแตกต่างกันออกไปตามขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมของสังคมที่ตนอาศัยอยู่ ยิ่งไปกว่านั้นในสังคมเดียวกัน ยังมีพฤติกรรมในการแสดงออกถึงความต้องการที่ต่างกัน เพราะสิ่งเหล่านี้จะเกิดจากการเรียนรู้ของตนเอง

7. ความต้องการอย่างเดียวกัน ทำให้การแสดงออกของพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปได้

8. แรงจูงใจที่แตกต่างกันออกไปทำให้การแสดงออกของพฤติกรรมที่เหมือนกันได้

9. พฤติกรรมอาจสนองความต้องการได้หลาย ๆ ทางและอาจจะมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน เช่น การตั้งใจทำงานเพื่อหวังที่จะได้ขึ้นเงินเดือน ได้ชื่อเสียงเกียรติยศ ความยกย่อง และการยอมรับจากผู้อื่น

2.4.3 ทฤษฎีแรงจูงใจ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow)

Maslow (1970) ได้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่งทฤษฎีมีพื้นฐานอยู่บนความคิดที่ว่าการตอบสนองแรงขับเป็นหลักการเพียงอันเดียวที่มีความสำคัญที่สุดซึ่งมีเบื้องหลังพฤติกรรมของมนุษย์ มาสโลว์ มีหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการ โดยมีความเชื่อว่า มนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้นเมื่อความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนอง เช่น ความมั่นคงความปลอดภัย กินอิ่มนอนหลับ ความต้องการอื่น ๆ จะเข้ามาทดแทน เป็นพลังซึ่งจูงใจให้ทำพฤติกรรม เช่น อาจเป็นความสำเร็จในชีวิต เป็นต้น แรงจูงใจ

ของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรามุ่งไปสู่การตอบสนอง ความพอใจ มาสโลว์แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็น 5 ระดับ ด้วยกัน ได้แก่

1. ความต้องการทางสรีระ (Physiological Needs) หมายถึง ความต้องการพื้นฐานของร่างกายซึ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เสื้อผ้า ฯลฯ ความต้องการนี้เริ่มตั้งแต่วัยทารกกระทั่งถึงวัยชรา มนุษย์ทุกคนมีความต้องการทางสรีระอยู่เสมอ จะขาดไม่ได้ ถ้าอยู่ในสภาพที่ขาด ร่างกายจะกระตุ้นให้บุคคลทำกิจกรรมขวนขวาย เพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านี้ ถ้าต้องการในขั้นแรกนี้ไม่ได้รับการบำบัดความต้องการขั้นต่อไปก็จะไม่เกิดขึ้น

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) หมายถึง ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เพราะบุคคลไม่ต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนในการดำรงชีวิต เช่น การสูญเสียตำแหน่ง การขาดแคลนทรัพย์สิน การถูกขู่เข็ญบังคับจากผู้อื่น มนุษย์จึงเกิดความต้องการความมั่นคงปลอดภัย และหลักประกันชีวิต เช่น มีอาชีพที่มั่นคง มีการออมทรัพย์หรือสะสมทรัพย์ มีการประกันชีวิต ฯลฯ

3. ความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ (Love and belonging Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะเป็นที่รักของผู้อื่น และต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น และเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ เพราะมนุษย์ทุกคนย่อมต้องการเพื่อนไม่ต้องการรู้สึกเหงา และอยู่คนเดียว ดังนั้นจึงต้องการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น เป็นสมาชิกกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เช่น กลุ่มครอบครัว กลุ่มที่ทำงาน กลุ่มเพื่อนบ้าน กลุ่มสันทนาการ เป็นต้น ความรู้สึกผูกพันจะเกิดขึ้นเมื่ออยู่ในกลุ่ม และสมาชิกของกลุ่มย่อมเกิดความรัก ความเอาใจใส่ และยอมรับซึ่งกันและกัน

4. ความต้องการที่จะรู้สึกว่าตนเองมีค่า (Esteem Needs) หมายถึง ความปรารถนาที่จะมองตนเองว่ามีคุณค่าสูง เป็นที่น่าเคารพยกย่องจากทั้งตนเองและผู้อื่น ต้องการที่จะให้ผู้อื่นเห็นว่าตนมีความสามารถ มีคุณค่า มีเกียรติ มีตำแหน่งฐานะ บุคคลที่มีความต้องการประเภทนี้จะเป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตนเอง และรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่ามีประโยชน์ หากความรู้สึกหรือความต้องการดังกล่าวถูกทำลายและไม่ได้รับการตอบสนองก็จะรู้สึกมีปมด้อย สิ้นหวัง มองโลกในแง่ร้าย ต้องการสิ่งชดเชย ถ้าเกิดความรู้สึกรุนแรงจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความท้อถอยในชีวิต เป็นโรคประสาท โรคจิต และอาจฆ่าตัวตายได้

5. ความต้องการที่จะรู้จักตนเองตามสภาพที่แท้จริง และพัฒนาศักยภาพของตน (Self-Actualization Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะรู้จักและเข้าใจตนเองตามสภาพที่

แท้จริง เพื่อพัฒนาชีวิตของตนเองให้สมบูรณ์ (Self-fulfillment) รู้จักค่านิยม ความสามารถและมีความจริงใจต่อตนเอง ปรารถนาที่จะเป็นคนที่ดีที่สุดของตนเอง มีสติในการปรับตัว เปิดโอกาสให้ตนเองเผชิญกับความจริงของชีวิต และเผชิญกับสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ โดยคิดว่าเป็นสิ่งที่ท้าทายและน่าตื่นเต้น กระบวนการที่จะพัฒนาตนเองเต็มที่ตามศักยภาพของตนเองเป็นกระบวนการที่ไม่มีจุดจบ ตลอดเวลาที่มีชีวิตอยู่มนุษย์ทุกคนต้องการที่จะพัฒนาตนเองเต็มที่ตามศักยภาพ

Maslow กล่าวถึง ลำดับของความต้องการต่าง ๆ ของมนุษย์ว่า ต้องเป็นไปตามลำดับขั้นตามความสำคัญและสามารถยืดหยุ่นได้ เมื่อความต้องการเบื้องต้นได้รับบำบัดแล้วมนุษย์จะให้ความสนใจกับความต้องการขั้นสูงขึ้นเป็นลำดับ ความต้องการเหล่านี้เกิดเหตุผลที่ว่า มนุษย์เป็นสัตว์โลกที่ต้องการเติบโตและดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

2.4.4 ทฤษฎีสองปัจจัย เฮิร์ซเบิร์ก (Two Factors Theory)

Herzberg (1959) เฮิร์ซเบิร์ก ในทฤษฎีนี้ อาจจะมีชื่อเรียกที่แตกต่างกันไป คือ “Motivation- Maintenance Theory” หรือ “Dual Factor Theory” หรือ “The Motivation - Hygiene Theory” หรือ Two Factors Theory เป็นแนวคิดที่เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่จะประกอบไปด้วย ปัจจัยจูงใจ 2 เรื่องด้วยกัน คือ ปัจจัยจูงใจที่เป็น ตัวกระตุ้นในการทำงานและปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิต หรือปัจจัยค้ำจุนที่บำรุงรักษาจิตใจซึ่ง เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ได้ทำการศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจของคนในองค์กร ดังนี้ คือ

1. ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors หรือ Motivators) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายใน เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้เกิดแรงจูงใจและทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากไม่ก็ไม่ได้ก่อให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ปัจจัยกลุ่มนี้สามารถใช้เป็นตัวกระตุ้นแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วย

1.1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) เป็นงานที่น่าสนใจ ต้องอาศัยความริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ลงมือทำซึ่งอาจเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยากปฏิบัติงาน

1.2 ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือ การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาและรู้จักการป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อทำสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น

1.3 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลต่าง ๆ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลใน

หน่วยงาน ซึ่งการยอมรับนับถืออาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือ การแสดงออกอื่นใด ที่แสดงถึงการยอมรับในความสามารถของบุคคลนั้น

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพอใจที่ได้รับมอบหมายงานให้รับผิดชอบ งานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด โดยให้ความไว้วางใจในเรื่องงานนั้น ๆ

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) คือ การได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร หรือได้รับการฝึกอบรมจะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

1.6 โอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) เช่น การได้มีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และความชำนาญ ตลอดจนได้รับโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือปัจจัยค้ำจุนรักษาสุขลักษณะจิต เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงาน จึงจำเป็นต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นสิ่งจรรโลงใจ หรือส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความพอใจเป็นปกติอยู่ตลอดไป ปัจจัยบำรุงรักษาเป็นปัจจัยที่มีผลในทางป้องกันเป็นส่วนใหญ่ไม่สามารถสร้างความจูงใจได้ แต่จะมีส่วนช่วยขจัดความไม่พอใจต่าง ๆ ได้ แต่จะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจได้ ปัจจัยค้ำจุนมีดังนี้

2.1 นโยบายและบริหารของหน่วยงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมงาน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดีต่อกัน เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการทำงาน

2.3 ความมั่นคงในงาน (Security) ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานความมั่นคงในการทำงานหรือความมั่นคงขององค์การย่อมมีผลต่อการปฏิบัติงาน

2.4 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Fringe Benefits) หมายถึง เงินเดือน ค่าจ้างและรางวัลที่ให้กับพนักงานที่เป็นผลมาจากการทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ขององค์กร หรือเป็นผลตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งซึ่งพนักงานได้รับเพิ่มเติมนอกเหนือจากการจ่ายผลตอบแทนพื้นฐาน ได้แก่ สวัสดิการด้านสุขภาพและการประกันชีวิต วันหยุดพักผ่อน บำนาญ เป็นต้น

2.5 สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ ต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลเกิดความพึงพอใจต่องาน

2.6 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน เช่น สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน การทำงานทำให้มีเวลาให้ครอบครัวลดน้อยลง ทำให้ไม่มีความสุข จึงเกิดความไม่พอใจในการทำงาน

พรเพชร บุตรดี (2563) ได้กล่าวสรุปว่า จากทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg สามารถนำทฤษฎีดังกล่าว มาประยุกต์และบูรณาการปรับใช้ในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานในองค์กร ทั้งในด้านการออกแบบงาน การวางระบบแรงจูงใจ การจัดการในการให้รางวัลและการพิจารณาความดีความชอบ การสร้างบรรยากาศในที่ทำงาน ตลอดจนระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร ได้ดังนี้

1. ค่าตอบแทน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการรับเงินเดือน หรืออัตราการขึ้นเงินเดือนสวัสดิการค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเพียงพอและเหมาะสมกับตำแหน่ง

2. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อบรรยากาศการทำงานในองค์กร ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความจริงใจ ความเป็นกันเอง และสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข

3. การปกครองของผู้บังคับบัญชา เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อผู้บังคับบัญชาและความรู้ความสามารถในการดำเนินงาน การแก้ปัญหาของผู้บังคับบัญชา รวมถึงการให้คำแนะนำในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้

4. นโยบายและการบริหารงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อนโยบายการควบคุมดูแลระบบการบริหารงาน ข้อบังคับ การสื่อสารภายในองค์กร ตลอดจนการดูแลปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม

5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสถานที่ทำงาน ได้แก่ความสะดวกสบาย ความสะอาด ความปลอดภัย การมีเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่ทันสมัย เพียงพอต่อความต้องการ และสามารถอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้อย่างดี

6. ความมั่นคงในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อความยั่งยืนของงานที่ปฏิบัติความมั่นคงหรือชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร รวมทั้ง สวัสดิการที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ และสังคมในปัจจุบัน

7. สวัสดิการและสิทธิประโยชน์อื่น ๆ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์กร ซึ่งนอกเหนือจากเงินเดือน ได้แก่ ค่าเบี้ยงเลี้ยง ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการที่พักอาศัย เงินสงเคราะห์ต่าง ๆ รวมทั้งการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี มีความเหมาะสมและเพียงพอ

ภัสภูมิ สุขสงวน (2562) ได้อธิบายว่า ทฤษฎีสองปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และ ปัจจัยค้ำจุน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่ช่วยเสริมให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น หากว่าเมื่อใดถ้าปัจจัยจูงใจลดต่ำลงกว่าระดับที่ตั้งไว้แล้วประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานก็จะลดต่ำลงไปด้วย แต่ในทางกลับกันถ้าปัจจัยอนามัยลดต่ำลงกว่าระดับที่ตั้งไว้หรือขาดหายไปจะส่งผลให้บุคลากรเกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน รู้สึกเบื่อหน่าย หมดกำลังใจในการทำงาน จนอาจเป็นสาเหตุให้บุคลากรตัดสินใจลาออกจากงาน ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องจัดให้มีปัจจัยจูงใจ และ ปัจจัยค้ำจุนเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรให้เหมาะสม เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจพัฒนาองค์กรให้เติบโต ซึ่งจะนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงต่อไป

จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยได้เลือกใช้ทฤษฎีสองปัจจัย Herzberg เป็นแนวทางในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ซึ่งจากทฤษฎีนั้นจะสรุปได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่จูงใจให้บุคลากรเกิดความสุข ความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่จะป้องกันไม่ให้บุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจในงาน และช่วยปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรที่ไม่อยากทำงานให้กลับมาสู่ความพึงพอใจและพร้อมที่จะปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานให้องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและประสบความสำเร็จเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ

2.5 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

2.5.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

นักวิชาการและผู้ที่ศึกษาเกี่ยวกับ ความผูกพันต่อองค์กร ต่างก็ได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมความหมาย ความผูกพันต่อองค์กร ไว้ดังนี้

Buchanan (1994) ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรนั้น เป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน (Partisan) ซึ่งความผูกพันที่มีต่อเป้าหมาย ค่านิยม และการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน ดังนี้

1. ความแนบแน่น การเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) ซึ่งแสดงออกมาในรูปแบบของเป้าหมายและค่านิยมต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน

2. ความสัมพันธ์เกี่ยวโยงกับองค์กร (Involvement) โดยการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของแต่ละคนอย่างเต็มที่

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) ความรู้สึกรัก ซื่อสัตย์ และผูกพันต่อองค์กร

Herbiniak & Alutto (1972) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ เป็นผลสืบเนื่องมาจากความสัมพันธ์หรือปฏิกิริยาระหว่างบุคคลกับองค์การ ในรูปของการลงทุนทางกายและทางสติปัญญา ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกไม่เต็มใจที่จะออกจากองค์การไป ถึงแม้จะได้รับการเสนอเงินเดือน รายได้ ตำแหน่ง และความมีอิสระทางวิชาชีพ ตลอดจนความสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานที่ดี จากองค์การอื่นก็ตาม

Mow day & et al (1982) กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นการแสดงถึงความสัมพันธ์ที่แนบแน่นและผลักดันให้บุคคลเต็มใจอุทิศตนเองเพื่อให้องค์กรอยู่ในสถานะที่ดีขึ้น

Richard (1996) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีจุดมุ่งหมายที่เหมือนกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร ความรู้สึกนี้จะแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์กรโดยทั่วไป จากการเป็นสมาชิกขององค์กรโดยปกติตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริง มุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น ความผูกพันต่อองค์กรจะประกอบด้วยลักษณะสำคัญอย่างน้อย 3 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

Steer & Porter (1997) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ 2 แนวทางด้วยกัน คือ

1. แนวทางแรก ความผูกพันต่อองค์กรเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของบุคคลที่เป็นผลจากการลงทุนลงแรงในองค์กร จนมีผลงานและไม่สามารถที่จะถอนทุนเหล่านั้นกลับคืนมาได้ การสร้างผลงานไว้ในองค์การทำให้เกิดพันธะหรือความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้เหตุผลในเชิงหลักเศรษฐศาสตร์เข้ามาอธิบายว่า บุคคลยิ่งลงทุนลงแรงให้กับองค์กร ก็ยิ่งมีความผูกพันต่อองค์กร

2. แนวทางที่สอง ความผูกพันต่อองค์การมุ่งเน้นเหตุผลเชิงทัศนคติ และความรู้สึกที่บุคคลนั้นมีต่อองค์กร เป็นการหล่อหลอมความรู้สึกและอารมณ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร เรียกว่า ความผูกพันเชิงความรู้สึก (Affective Commitment) ซึ่งเป็นภาวะที่บุคคลนั้นมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

Allen and Meyer (1990) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 3 ประการด้วยกัน คือ

1. แนวคิดทางด้านทัศนคติ หมายความว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ประกอบด้วย

1.1 ความเชื่อมั่นอันแรงกล้าในการที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมต่อองค์กร คือ การที่เป้าหมายขององค์กร และของบุคลากร สามารถไปในทิศทางเดียวกันได้ หรือเกิดความสอดคล้องกัน มีบรรทัดฐานและระบบค่านิยมขององค์กรที่บุคลากรยอมรับได้ บุคลากรก็จะแสดงตนเองว่าเห็นด้วยกับจุดหมายขององค์กรและตั้งใจที่จะยอมรับจุดหมายเหล่านั้น บุคลากรจะรู้สึกต่อองค์กรในทางที่ดี รู้สึกภูมิใจกับความเป็นสมาชิกหรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และบุคลากรเชื่อว่าองค์กรจะนำไปสู่ความสำเร็จได้ และมองเห็นแนวทางที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าอยู่ในสภาวะที่มีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานได้

1.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ให้องค์กร คือ การที่บุคลากรแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ และตั้งใจที่จะอุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาในการทำงานเพื่อประโยชน์ ความก้าวหน้า และสร้างสรรค์ให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย หรืออยู่ในสถานะที่ดี ซึ่งมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมในความสม่ำเสมอในการใช้ความพยายามเพื่อตอบสนอง หรือเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรได้เร็วขึ้น

1.3 ความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร คือ การที่บุคลากรแสดงออกถึงความรู้สึกจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อองค์กร เน้นการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องโดยไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กรหรือเปลี่ยนงานไม่ว่าจะเพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ เงินเดือน สถานภาพ ตำแหน่ง ความมีอิสระทางวิชาชีพ ตลอดจนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดี ซึ่งเป็นความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกต่อไป เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยไม่คิดจะลาออก ไม่ว่าองค์กรนั้นจะอยู่ในสภาวะใดก็ตาม

2. แนวคิดทางด้านพฤติกรรม หมายความว่า ความผูกพันต่อองค์กรในรูปแบบของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม กล่าวคือ เมื่อบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรจะมีการแสดงออกของพฤติกรรมที่ต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่บุคลากรผูกพันต่อองค์กรและพยายามรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่ไปไหน ก็เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลประโยชน์ที่จะได้รับ และผลประโยน์ที่จะต้องสูญเสียไป เพราะหากบุคลากรทิ้งสภาพสมาชิกหรือลาออกไป ผลเสียนี้จะพิจารณาในรูปแบบของต้นทุนที่จะเกิดขึ้นหรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป ซึ่งสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลมาจากการที่เปรียบเทียบชั่งน้ำหนัก ถ้าหากเขาลาออกจากองค์กรแล้วเข้าจะได้รับหรือสูญเสียอะไรไปบ้าง

3. แนวคิดที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการจงรักภักดีและเต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กร และของสังคม บุคลากรจะรู้สึกว่าเมื่อเข้ามาเป็นสมาชิกแล้วต้องมีความผูกพันต่อองค์กรนั้นคือความถูกต้องและเหมาะสมที่สมควรจะทำ ความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นพันธะที่สมาชิกจะต้องมีหน้าที่ทุ่มเทปฏิบัติงานให้กับองค์กร

นันทนา จงดี (2560) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพันองค์กรของพนักงานเกิดจากทัศนคติหรือความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม วัฒนธรรมขององค์กร มีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรและยินดีที่จะเสียสระและทุ่มเทแรงกาย แรงใจให้กับองค์กร และอยากที่จะตอบแทนองค์กรโดยการทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อองค์กร และเมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมาก ก็ย่อมส่งผลให้องค์กรเจริญเติบโต รวมถึงเป็นแรงผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ขององค์กร

ปาริชาติ หงส์เกียรติขจร และคณะ (2561) ได้ให้ความหมาย ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ไว้ว่า เป็นความรู้สึกในทางบวกที่แสดงถึงพฤติกรรมเป็นหนึ่งเดียวกันของบุคลากร

ที่มีต่อองค์กร เป็นความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดและเหนียวแน่นของสมาชิกในองค์กร รวมถึงการแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมและวัฒนธรรมในทิศทางที่องค์กรกำหนดไว้ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเป็นหนึ่งเดียวกัน ตลอดจนเต็มใจที่จะอุทิศแรงกาย แรงใจในการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งจากที่กล่าวทั้งหมดสามารถแสดงออกใน 3 ลักษณะคือ การที่บุคลากรยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจของบุคลากรในการทุ่มเทความสามารถเพื่อองค์กร และความต้องการเป็นสมาชิกขององค์กร

กรกนก มาตรคำมี (2562) สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กร ไว้ว่า ความรู้สึก และการแสดงออกของพนักงานที่ยึดมั่น ยอมรับเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร พร้อมที่จะปฏิบัติงานของตนเองอย่างเต็มความรู้ ความสามารถเพื่อทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในการดำเนินการ

2.5.2 ความสำคัญของความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร

ความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร เป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรต้องคำนึงถึงและได้มีนักวิชาการ และผู้ศึกษาวิจัยได้ให้ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ ดังนี้

Fazzi, Robert A. (1994) ได้ให้ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถนำไปสู่การบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องสร้างความผูกพันให้บุคลากรเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อลดการสูญเสียบุคลากรที่มีความสามารถและมีค่าแก่องค์กรไป

Human Revolution. (2015) กล่าวไว้ว่า การมีบุญคุณขององค์กร จะสร้างความผูกพันของพนักงานได้ โดยจะต้องทำให้พนักงานได้รับรู้ถึงผลประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับจากการทำงานในองค์กร อย่างเช่น โอกาสในการแสดงความสามารถ การพัฒนาให้คนเก่งขึ้น และโอกาสในการเติบโตก้าวหน้าในอาชีพการงาน เพราะเมื่อพนักงานได้รับโอกาสในการทำงาน พนักงานก็จะมีความกตัญญูต่อองค์กร เพราะโอกาสต่าง ๆ เหล่านั้น ช่วยในการสร้างฐานะ ชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี สังคมที่ดี และมีความภูมิใจ ดังนั้น สิ่งที่องค์กรได้มอบให้ จะทำให้พนักงานระลึกถึงบุญคุณและอยากจะตอบแทนบุญคุณเหล่านี้ที่ได้รับ โดยการมีความจงรักภักดี มุ่งมั่น ตั้งใจทำงานให้ดีขึ้นเพื่อให้สมกับที่องค์กรได้ให้ความสำคัญ

การเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากสำหรับองค์กร เพราะถ้าพนักงานมีความรู้สึกผูกพัน และจงรักภักดีต่อองค์กรจะทำให้พนักงานรู้สึกต้องการที่จะมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ และไม่มีแนวโน้มที่คิดจะลาออกจาการเป็นสมาชิกขององค์กร

Riggio (อ้างถึงใน กรกนก มาตรคำมี, 2562, หน้า 28-30) จึงได้นำเสนอวิธีที่จะช่วยเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ไว้ดังนี้

1. สร้างความพึงพอใจในงานให้กับพนักงาน (Increasing employees' job satisfaction)

การสร้างความพึงพอใจในงานมีส่วนในการช่วยเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรได้ด้วยวิธีดังต่อไปนี้ การปรับเปลี่ยนโครงสร้างงาน (Changes in Job Structure) สามารถทำได้โดยการเปลี่ยนงานหรือการย้ายพนักงานให้ไปทำงานในส่วนอื่น เพื่อเป็นการฝึกให้พนักงานนั้นได้ทำงานที่หลากหลาย อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มความสามารถในงาน การมอบหมายงานเพิ่ม (Job Enlargement) เป็นการเพิ่มงานที่หลากหลายให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองนั้นมีความสามารถรวมถึงมีคุณค่าสำหรับองค์กร

การปรับเปลี่ยนการจ่ายค่าตอบแทน (Changes in pay Structure) เป็นอีกหนึ่งวิธีในการที่จะเพิ่มความพึงพอใจในงาน และทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสามารถทำได้ 3 วิธี ดังนี้ 1) การจ่ายค่าตอบแทนตามความรู้ความสามารถ (Skill-based pay) เป็นการจ่ายค่าตอบแทนตามระดับของผลงานที่พนักงานทำได้แทนการจ่ายตามตำแหน่งงาน 2) การจ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Merit pay) และ 3) การจ่ายค่าตอบแทนตามผลประกอบการ (Gainsharing) ซึ่งเป็นการจ่ายค่าตอบแทนที่จะพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานของทีมงาน หรือกลุ่มงาน ซึ่งการจ่ายค่าตอบแทนลักษณะนี้มักจะตอบแทนในรูปแบบของโบนัส

2. การแบ่งหุ้น (Profit Sharing)

การแบ่งหุ้นให้กับพนักงาน เป็นวิธีในการสร้างความผูกพันกับพนักงานโดยทำให้พนักงานรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมในองค์กร ซึ่งในการแบ่งหุ้นให้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานและจากผลประกอบการขององค์กร นอกจากนี้ ในการแบ่งหุ้นยังเป็นการทำให้พนักงานได้รับรู้ถึงความซับซ้อนในการบริหารจัดการตลอดจนการสร้างผลกำรให้กับองค์กร และเมื่อพนักงานได้มีหุ้นแล้วจะทำให้พนักงานตระหนักถึงผลลัพธ์ที่ควรจะได้และยังช่วยให้พนักงานมีความคงอยู่กับองค์กรต่อไป

3. ตารางการทำงานที่ยืดหยุ่น (Flexible Work Schedule)

เป็นการควบคุมวันทำงานหรือชั่วโมงการทำงานของพนักงานให้มีความยืดหยุ่น ซึ่งการจัดตารางการทำงานที่ยืดหยุ่นจะเป็นผลดีกับพนักงานที่ต้องใช้เวลาในการเดินทางมาทำงานหลายชั่วโมง และพนักงานที่มีภาระต่าง ๆ ในการปรับตารางการทำงานที่ยืดหยุ่นสามารถทำได้ 2 วิธี ดังนี้ 1) การลดจำนวนวันทำงานและเพิ่มจำนวนชั่วโมงต่อวัน เช่น ในหนึ่งสัปดาห์แทนที่พนักงานจะต้องทำงาน 5 วัน ๆ ละ 8 ชั่วโมง ก็ปรับเปลี่ยนให้พนักงานทำงานเพียง 4 วัน วันละ 10 ชั่วโมงแทน 2) การกำหนดเวลางานที่ยืดหยุ่น เป็นการกำหนดเวลาเข้า-ออกงานที่เวลาต่างกันเพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกในการทำงาน เช่น ระหว่าง 7.30 –16.30 น.หรือ 08.00 – 17.00 น. หรือ 08.30 – 17.30 น. เป็นต้น ทั้งนี้ พนักงานจะต้องพิจารณาเนื้องานที่ปฏิบัติด้วยว่าเมื่อมีการทำงานแบบยืดหยุ่นแล้วจะส่งผลทางลบต่อองค์กรหรือไม่อย่างไร

4. การจัดหาสวัสดิการ (Benefit Programs)

จัดหาสวัสดิการที่หลายหลายให้กับพนักงานในองค์กร เช่น การจัดโปรแกรมการตรวจสุขภาพให้กับพนักงานและครอบครัว การจัดกิจกรรมเพื่อความผ่อนคลาย การจัดให้มีทุนการศึกษาสำหรับบุตรธิดาของพนักงาน การส่งพนักงานไปอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการทำงานเพิ่มเติม และการเปิดโอกาสให้พนักงานมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นต้น

นอกจากนี้ กรกนก มาตรคำมี (2562) ยังกล่าวว่า การเสริมสร้างความผูกพันในองค์กรให้เกิดขึ้นกับตัวพนักงาน องค์กรสามารถทำได้หลายรูปแบบ เริ่มตั้งแต่การคัดเลือกบรรจุพนักงานใหม่ที่มีแนวคิดและค่านิยมที่สอดคล้องกับองค์กร หรือการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับพนักงาน โดยการการแบ่งหุ้นให้พนักงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของร่วมกับองค์กร การจัดตารางการทำงานให้ยืดหยุ่น การจัดสวัสดิการที่เหมาะสมรวมถึงการกำหนดผลประโยชน์ของพนักงานให้สอดคล้องกับผลประโยชน์ขององค์กร และการให้รางวัลระหว่างบุคคลด้วยกัน เช่น การได้รับการยอมรับ การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรของ Richard (1996) ซึ่งได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริง เต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

2.6 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการสร้างแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ Douglas MeGregor

ศาสตราจารย์แมกเกรเกอร์ แห่ง M.I.T. สหรัฐอเมริกา (อ้างถึงใน บุศราคัม รักท้วม, 2562, หน้า 20-21) ได้กล่าวไว้ว่า แรงจูงใจของบุคคลจะทำให้เกิดความผูกพันขึ้นในองค์กร ซึ่งขึ้นอยู่กับทัศนคติของผู้บริหารในองค์กรที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญ ศาสตราจารย์แมกเกรเกอร์ได้แยกทัศนคติของผู้บริหารตามสมมติฐานเกี่ยวกับพนักงานได้ 2 กลุ่ม ประกอบด้วย

1. สมมติฐานกลุ่มแรก มีลักษณะในทางลบ ซึ่งศาสตราจารย์แมกเกรเกอร์ได้กำหนดว่าเป็นทฤษฎี X

2. สมติฐานกลุ่มสอง มีลักษณะในทางบวก โดยได้กำหนดว่าเป็นทฤษฎี Y ทั้งนี้ ในการบริหารของผู้บริหารก็จะแตกต่างกันออกไปตามทฤษฎี ดังนี้

- ทฤษฎี X คือ ผู้บริหารขององค์กรจะใช้วิธีโดยการควบคุมพนักงานในองค์กรอย่างใกล้ชิด คอยจับผิด และไม่ให้ทั้งโอกาสและเสรีภาพในการปฏิบัติงาน

- ทฤษฎี Y คือ ตรงกันข้ามกับทฤษฎี X ทฤษฎีนี้จะต้องอยู่บนข้อสมมติฐานการตอบสนองความต้องระดับสูง ได้แก่ ความต้องการการยอมรับ ต้องการความสำเร็จในชีวิต และต้องการมีชื่อเสียง โดยให้เหตุผลว่า พนักงานที่มีความรับผิดชอบของตนเอง จะมีความต้องการพัฒนาตนเองเพราะเห็นว่าการทำงานมีความสุข สนุกกับงาน ดังนั้น ในการบริหารงานด้วยการจูงใจจึงไม่สามารถใช้วิธีการออกคำสั่งควบคุม หรือวิธีการให้รางวัล การลงโทษทางวินัย แต่เป็นการให้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม ซึ่งพนักงานเหล่านี้จะควบคุมและสั่งการตนเองให้ทำงานตามเป้าหมายขององค์กรให้สำเร็จ และผู้บริหารตามทฤษฎี Y ยังเชื่ออีกว่า การตอบสนองต่อความต้องการในระดับสูงนั้น มีความสำคัญต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานแต่ละคน และพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารที่มีความเชื่อต่อทฤษฎี Y คือ ผู้บริหารจะให้เสรีภาพในการทำงานแก่พนักงาน หรือการให้โอกาสพนักงานในการที่อยากจะเริ่มการทำงานในรูปแบบใหม่ด้วยตนเอง โดยที่ผู้บริหารจะมีการควบคุมอยู่ห่าง ๆ และจากการวิจัยทฤษฎีนี้ ก่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงานได้อย่างมาก

บุษราคัม รักท้วม (2562) ได้กล่าวไว้ว่า จากทฤษฎีของแมกเกรเกอร์ สรุปได้ว่า ผู้บริหารขององค์กรอาจมองพนักงานได้ 2 มุม คือ การมองแบบทฤษฎี X และแบบทฤษฎี Y ทั้งนี้ การสร้างแรงจูงใจจึงอาจทำได้ทั้ง 2 วิธี ตามทัศนคติของผู้บริหาร คือ ถ้าผู้บริหารจะมองแบบทฤษฎี X ผู้บริหารจะใช้วิธีจูงใจแบบทางลบ แต่ถ้ามองแบบทฤษฎี Y ผู้บริหารจะใช้วิธีการจูงใจแบบ

ทางบวก ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญมากที่ผู้บริหารองค์กรควรคำนึงถึงว่าจะต้องใช้แรงจูงใจอะไรในการบริหารพนักงานที่มีลักษณะที่เป็นแบบทฤษฎี X และทฤษฎี Y เพื่อที่จะสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดขึ้นในตัวพนักงาน

แนวคิดของ Mercer Consulting Group

Mercer (อ้างถึงใน เจริญจิตร เศวตวาณิชกุล, 2560, หน้า 42-43) กล่าวว่า องค์กรต้องพยายามกระตุ้นและส่งเสริมให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดี พึงพอใจต่อองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยองค์กรต้องสร้างแรงจูงใจเพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นจนกลายเป็นความรักความผูกพันต่อองค์กร โดย Mercer ได้แบ่งระดับความรู้สึกดังกล่าวออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. Satisfied กลุ่มนี้จะเป็นพนักงานที่มีความพึงพอใจต่อองค์กร สามารถทำงานได้ด้วยตนเอง โดยพนักงานกลุ่มนี้จะมุ่งมั่นที่จะทำงานของตนเองเพียงอย่างเดียว ซึ่งทำให้อาจจะละเลยการทำงานเป็นทีม ดังนั้น องค์กรต้องพยายามหาเครื่องมือในการทำงานให้อย่างเพียงพอ เพื่อให้พนักงานกลุ่มนี้มีความรู้สึกพึงพอใจและสร้างผลงานที่ดี ๆ ต่อไป เช่น การชื่นชมผลงาน หรือการให้รางวัลที่เหมาะสม และการที่จะทำให้พนักงานกลุ่มนี้เกิดความรู้สึกพึงพอใจกับองค์กรมากขึ้นไป ต้องพยายามสร้างให้เกิดระดับความรู้สึกขั้นสูงต่อไป

2. Motivate เป็นระดับความรู้สึกที่สูงกว่าความพึงพอใจโดยเชื่อว่า พนักงานที่มีแรงจูงใจจะพยายามทุ่มเทให้การทำงานมากกว่าพนักงานกลุ่ม Satisfied แต่พนักงานเหล่านี้ก็ยังมีเป้าหมายในการทำงานของตัวเองมากกว่าการทำงานเป็นทีม ดังนั้น องค์กรต้องพยายามมอบหมายงานที่มีความท้าทาย และมีความสำคัญ โดยกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและต้องเป็นงานที่พนักงานกลุ่มนี้สามารถทำได้ โดยมีการประเมินผลงานอย่างเป็นธรรม มีการพัฒนาทักษะและช่วยแก้ไขปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการสร้างผลงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานกลุ่มนี้เกิดแรงจูงใจในการทำงานมากยิ่งขึ้นไป

3. Committed เป็นระดับความรู้สึกที่สูงกว่าแรงจูงใจ พนักงานจะมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีความเชื่อว่าเมื่อเจออุปสรรค องค์กรจะช่วยให้สามารถผ่านอุปสรรคเหล่านั้นไปได้ เพราะฉะนั้นองค์กรจึงต้องพยายามทำให้พนักงานกลุ่มนี้รับรู้ถึงความสำเร็จ อุปสรรคต่าง ๆ ที่องค์กรต้องเผชิญ อีกทั้งแสดงให้เห็นว่าพนักงานกลุ่มนี้มีบทบาทในสิ่งเหล่านั้น ซึ่งจะช่วยทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ดังนั้น องค์การต้องพยายามมอบหมายงานที่ท้าทาย และมีความรับผิดชอบที่สูงขึ้น นอกจากนั้นยังรวมถึงการยกย่องให้รางวัล และการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากพนักงานกลุ่มนี้ด้วย

4. Advocate เป็น ความผูกพัน (Engagement) ในระดับสูงของ Mercer's Engagement Model ซึ่งพนักงานกลุ่มนี้จะมองความสำเร็จขององค์กร ก็คือความสำเร็จของตนเอง โดยจะทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มที่ และเต็มใจที่จะทำงานเกินกว่าขอบเขตที่อยู่ในความรับผิดชอบ มีมุมมองที่ดีต่อองค์กรทั้งด้านผลิตภัณฑ์ หรือบริการ อีกทั้งยังพยายามทำให้บุคคลอื่นได้ทราบถึงสิ่งที่ดีขององค์การ และจากการศึกษาผลงานของพนักงานกลุ่มนี้ดีกว่าพนักงานในกลุ่มอื่นหลายเท่า

ฉัฐภูมิ วัฒนสิริพงษ์ (อ้างถึงใน ปนัดดา ธรรมปัญญา, 2560, หน้า 9-11) ได้กล่าวถึงแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ที่ผู้บริหารในองค์กรควรคำนึงถึงเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ไว้ดังนี้

1. ผู้บริหารควรให้ความสนใจพนักงานอย่างทั่วถึง คือ การรับฟังและให้ความสนใจต่อพนักงานทุกระดับ พร้อมทั้งรับฟังปัญหา แก้ไขปัญหา หรือการให้คำปรึกษา ชี้แจง ทำความเข้าใจกับปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเสมอภาค

2. ผู้บริหารควรให้ความเสมอภาค เป็นธรรมอย่างเท่าเทียม และการใช้กฎระเบียบในองค์กรควรเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. การสร้างความรู้สึกให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วมในองค์การ เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เช่น การให้หุ้นแทนโบนัส หรือการให้พนักงานซื้อหุ้นขององค์กร เพื่อให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วม และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

4. การให้ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่เหมาะสม โดยการพิจารณาค่าตอบแทนของพนักงานตามความสามารถและจากผลการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บริหารควรใช้มาตรฐานเดียวกันในการพิจารณาค่าตอบแทน เพื่อความเป็นธรรมและเสมอภาคในองค์กร

5. การมอบหมายงานที่ท้าทายต่อความสามารถ เพื่อให้เกิดการพัฒนาในอาชีพและเป็นแรงผลักดันให้พนักงานรู้สึกถึงคุณค่าของงานที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้ ทำให้พนักงานไม่รู้สึกเบื่อหน่ายต่องานที่ปฏิบัติ

6. การส่งเสริมการเลื่อนตำแหน่งของคนในองค์กรให้ได้รับตำแหน่งที่ดี เพื่อเป็นการจูงใจและทำให้พนักงานรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร

7. การพัฒนาพนักงานในองค์กร ได้แก่ การส่งพนักงานไปฝึกอบรมตามสายอาชีพเพื่อให้เกิดการพัฒนา ทั้งนี้ ทำให้พนักงานมีความก้าวหน้าในสายอาชีพเพิ่มมากขึ้น

8. หลักประกันในการทำงาน คือ เมื่อองค์กรประสบปัญหาในการดำเนินงาน การแก้ปัญหาโดยการไล่พนักงานออกนั้นจะทำให้องค์กรไม่ได้รับความจงรักภักดีจากพนักงาน

องค์กรควรพยายามรักษาพนักงานไว้ โดยอาจจะแก้ไขโดยการลดเงินเดือน หรือการจัดโครงการลาออกด้วยความสมัครใจซึ่งองค์กรจะต้องจ่ายค่าชดเชยอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

9. การให้ความสำคัญหรือการให้เกียรติแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานมาอย่างยาวนานในโอกาสสำคัญต่าง ๆ เช่น การมอบเหรียญหรือเข็มสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานมานาน 25 ปี หรือ 30 ปี เพื่อให้พนักงานรู้สึกภูมิใจและความผูกพันในองค์กรมากขึ้น

10. การให้ความช่วยเหลือเมื่อพนักงานหรือครอบครัวพนักงานได้ประสบอุบัติเหตุ หรืออุบัติภัย เช่น การเสียชีวิตจากการปฏิบัติหน้าที่ น้ำท่วม ไฟไหม้ เป็นต้น

11. การให้ความสำคัญ หรือการดูแลครอบครัวของพนักงานเสมือนเป็นคนในครอบครัวเดียวกัน เช่น การให้ทุนการศึกษาแก่บุตรของพนักงาน การให้สิทธิสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลแก่ครอบครัวของพนักงาน เพื่อทำให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

12. ผู้บริหารขององค์กรควรสร้างความสัมพันธ์อันดีกับพนักงานในองค์กร เพื่อทุกฝ่ายปฏิบัติงานด้วยความสบายใจ อีกทั้งยังช่วยสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานร่วมกันให้เกิดความสุขอีกด้วย

13. ผู้บังคับบัญชาควรรับฟังปัญหาของพนักงานไม่ว่าจะเป็นปัญหาส่วนตัว หรือปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนให้คำปรึกษาและชี้แนะแนวทางในการแก้ปัญหา เพื่อให้พนักงานในองค์กรเกิดความผูกพันกับผู้บังคับบัญชาเพิ่มมากขึ้น

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสรุปได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้ การที่พนักงานจะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยแรงจูงใจที่ผู้บริหารได้สร้างหรือกำหนดขึ้นมาในองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บริหารองค์กรควรให้ความสำคัญควบคู่ไปกับการดำเนินงานขององค์กร

2.7 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ

2.7.1 ความหมายประสิทธิภาพ

ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) ได้มีผู้ให้คำนิยามความหมายไว้หลากหลาย เช่น

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ คือความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน

Peterson & Plowman (1953) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจ ว่าหมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้างหมายถึงคุณภาพของการมีประสิทธิผล (Quality of Effectiveness) และความสามารถในการผลิต (Competence and Capability) และในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และขอผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของ Peterson & Plowman ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ (พิมพ์ ฉัตรเงิน และ กุสุมา ดำพิทักษ์, 2563)

1. คุณภาพของงาน (Quality) คือ งานจะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจในผลการทำงาน มีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็วตลอดจนผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณของงาน (quantity) คือ งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กรโดยผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานขององค์กรหรือเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานนั้นจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตรงตามหลักการ มีความเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (cost) คือ ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายได้แก่การใช้ทรัพยากรด้านการเงินคนวัสดุเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

Herbert A. Simon (1978) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ คือ พิจารณาว่างานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้นตามทัศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพนี้ ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและเป็นการบริการของราชการและองค์กรของรัฐ ก็ควรบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วย ซึ่งอาจเขียนสูตรได้ดังนี้

E= O-I/S

E= Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O= Output คือ ผลผลิตหรือที่ได้รับออกมา

I= Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S= Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

Gibson et al. (อ้างถึงใน ปนัดดา ธรรมปัญญา, 2560, หน้า 18-19) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า เป็นการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิต ที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดง ประสิทธิภาพของการดำเนินงาน อาจไม่แสดงเป็นค่าเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกในลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีสูญเปล่าหรือเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม สามารถนำไปสู่การเกิดผลสำเร็จได้เร็ว ตรง และมีคุณภาพ

ประสิทธิภาพอาจพิจารณาเป็น 2 ระดับ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพของบุคคล คือ ลักษณะของบุคลากรที่มีความสามารถปฏิบัติงานหรือกิจกรรมใด ๆ แล้วประสบผลสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้โดยสูญเสียเวลาและพลังงานน้อยที่สุด ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะเป็นเชิงคุณภาพ เช่น ความเร็ว ความถูกต้อง ความมีคุณภาพ

2. ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินงานตามภารกิจ หน้าที่โดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนได้อย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเสียน้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี โดยสามารถประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์กรมีระบบการบริหารจัดการ กลยุทธ์และเทคนิคในการดำเนินงาน มีบัญหา อุปสรรค และความขัดแย้งน้อยที่สุด รวมถึงบคุลากรมีขวัญกำลังใจที่ดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน

บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลยุทธ์หรือเทคนิคในการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากที่สุด และเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงานและเป็นบุคคลที่มีความคิด ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

พีรญา ชื่นวงศ์ (2560) กล่าวไว้ในงานวิจัยว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมุ่งเน้นทำให้เกิดการทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the Right Things) นอกจากนี้ ประสิทธิภาพยังเป็นวิธีการ

จัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์โดยการใช้ทรัพยากรต่ำที่สุด กล่าวคือ เป็นการใช้ทรัพยากรโดยมีเป้าหมาย (Goal) หรือบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะสามารถทำได้ดีที่สุดด้วยการพิจารณาจากแนวความคิด 3 ประการ ดังนี้

1. การบรรลุเป้าหมาย (Goal Optimization) หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการได้มา การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด และใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่าและให้เป็นประโยชน์ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ในการปฏิบัติตามเป้าหมาย

2. แนวความคิดด้านระบบการวิเคราะห์เป้าหมาย แนวความคิดนี้ มุ่งเน้นที่การกระทำในรูปแบบของระบบซึ่งหมายความว่า เป้าหมายไม่ได้อยู่นิ่งกับที่แต่เปลี่ยนแปลงได้ตามเวลา

3. การเน้นเรื่องพฤติกรรม แนวความคิดนี้ เป็นการเน้นบทบาทของพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว หรือการยอมรับว่าเป้าหมายขององค์กรจะสามารถบรรลุได้ โดยอาศัยพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีองค์ประกอบสำคัญ 2 ส่วน คือ 1) ผู้ที่ปฏิบัติงานกับ 2) โครงสร้างการปฏิบัติงาน สำหรับในเรื่องของคนปฏิบัติงานจะต้องมีแนวคิดการปฏิบัติตัวในการปฏิบัติงาน และการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังนั้น การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้ (สมพิศ สุขแสน,อ้างใน พีรญา ชื่นวงศ์, 2560, หน้า 94-95)

1. ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า ควรทำงานให้เสร็จตามกำนดเวลา นั่นคือ คนที่มีประสิทธิภาพ

2. ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การทำงานให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด และมีความแม่นยำในกฎระเบียบข้อมูล ตัวเลข หรือ สถิติต่าง ๆ ไม่ปฏิบัติงานด้วยความเลินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร

3. ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ตลอดเวลาและสม่ำเสมอ เพราะคนที่มีประสิทธิภาพควรแสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งเรื่องของการเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือการเรียนรู้จากแหล่งความรู้อื่น เช่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และสามารถนำความรู้นั่นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

2.7.2 การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล

พจน์ พจนพาณิชย์กุล (2561) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนา (Development) คือ การทำให้ดีขึ้น หรือเป็นการเปลี่ยนแปลงเพื่อสิ่งที่ดีกว่า (Change for the better) ส่วนประสิทธิภาพในการทำงานนั้น หมายถึง การทำงานที่ให้ผลผลิต (Out Put) หรือการประหยัดทรัพยากร (4M) และเวลา ซึ่งมีความเกี่ยวพันธ์กับต้นทุน ดังนั้น การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน จึงเป็นการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ได้มาซึ่งผลผลิตที่เพิ่มขึ้น และสามารถลดต้นทุนได้เพิ่มขึ้น การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานถือว่าเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคคลให้มีขีดความสามารถที่เพิ่มมากขึ้นนั่นเอง ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลสามารถกระทำได้หลายรูปแบบ ดังนี้

1. วิเคราะห์ตนเอง

ก่อนที่จะปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงตนเอง อย่างแรกที่ควรต้องทำคือ การวิเคราะห์ตนเองเมื่อรู้ว่าตนเองมีความชำนาญ ความสามารถ และศักยภาพพิเศษในด้านใดก็ควรที่จะต้องเสริมศักยภาพของตนในด้านนั้นเพิ่มขึ้น และทำในสิ่งที่ตนเองมีความชำนาญหรือมีความสามารถส่วนในด้านใดที่ยังขาดทักษะและความชำนาญก็ควรที่จะหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อพัฒนาและเสริมตนเองให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น

2. มุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลง

การที่จะพัฒนาตนเองได้ต้องมีความกล้าที่จะเปลี่ยนแปลง มีความมุ่งมั่นตั้งใจและเชื่อมั่นว่าศักยภาพของตนเองนั้นสามารถพัฒนาขึ้นได้ พร้อมทั้งทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ในการที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองให้เป็นคนที่มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น

3. มองโลกในแง่ดี (คิดบวก)

ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้น ไม่ได้เป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในงานแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้นแต่การพัฒนาทางความคิดและทัศนคติในการทำงานก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้เพิ่มขึ้น ดังนั้น การมองโลกในแง่ดี หรือการคิดบวก จึงเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ควรปฏิบัติและสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะการคิดบวกจะช่วยในการเสริมกำลังใจและสามารถช่วยลดปัญหาในเรื่องของความขัดแย้งได้เป็นอย่างดี ทั้งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับบุคคลอื่นหรือความขัดแย้งในตัวตนของตนเอง

4. ใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมอยูเสมอ

การหาความรู้เพิ่มเติมจะช่วยให้ให้ได้รับการพัฒนาอยูตลอดเวลา ซึ่งการหาความรู้เพิ่มเติมไม่จำเป็นที่จะต้องเป็นความรู้ที่เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่ในขณะนั้นเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่สามารถหาความรู้ในด้านอื่น ๆ เพื่อเรียนรู้เพิ่มเติม อาทิเช่น ความรู้ทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง กฎหมาย เป็นต้น โดยความรู้เหล่านี้สามารถหาได้จากการอ่านหนังสือ ฝึกอบรม สัมมนา หรือพูดคุย สอบถาม ปรึกษากับผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ อีกทั้ง ผู้ที่มีความรู้มากก็จะสามารถแก้ปัญหาได้ง่าย หรือหาทางออกของปัญหาได้มากขึ้น และผลตอบแทนสูงสุดที่เราได้จากการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานนั้น ไม่ได้อยู่ที่ผลงานแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่ที่ศักยภาพทางสมองที่ได้มีการพัฒนามากขึ้น พร้อมกับประสบการณ์และทักษะของการทำงานที่มากขึ้นกว่าเดิม

5. ตั้งเป้าหมายในการทำงาน

การกำหนดเป้าหมายในการทำงาน ถือเป็นหัวใจสำคัญของการทำงาน เพราะในการบริหารงานใด ๆ ก็ตาม มักจะเน้นที่ความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจหรือกำหนดไว้ ไม่ว่าจะกำหนดไว้ในรูปแบบใดก็ตาม การทำงานแบบมีการกำหนดความสำเร็จและเป้าหมายของงานแต่ละอย่างที่อยู่ในความรับผิดชอบของงานอยู่ ณ จุดใด ภายในเวลาเท่าใด ทำให้เกิดความชัดเจนของงานหรือแผนการปฏิบัติงานย่อมอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้กว่าการที่จะปฏิบัติงานไปเรื่อย ๆ โดยไม่มีจุดหมายปลายทางของความสำเร็จ ดังนั้น การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล การตั้งเป้าหมายในการทำงานควรเป็นการตั้งเป้าหมายให้อยู่ในระดับที่สูงกว่าศักยภาพปกติของตนจะดำเนินการได้ เพื่อให้เกิดการพัฒนาในการที่จะทำให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

6. การวางแผนก่อนการลงมือทำ

การทำงานนอกจากมีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานแล้ว การวางแผนงานยังช่วยให้งานบรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยลดเวลาและการใช้ทรัพยากรในการทำงาน หรือการทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้นเกิดขึ้นได้ด้วยเงื่อนไขของการวางแผนงานที่ดี ซึ่งการวางแผนงานที่ดีเกิดจากความคิดที่รอบคอบ คิดจากมุมมองที่หลากหลาย รวมถึงการวางแผนเป็นการสร้างข้อเสนอของการดำเนินงานที่เป็นไปได้หลากหลายทางเลือก และยังเป็นการประเมินสถานการณ์ความเป็นไปได้ในการทำงานเพื่อเป็นการช่วยลดความเสี่ยงในการทำงานได้

อีกทางหนึ่งด้วย ดังนั้น การงานแผนถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7. การสื่อสารที่ดี

การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการแสดงความต้องการระหว่างบุคคล โดยเฉพาะในการปฏิบัติงานนั้น จำเป็นที่จะต้องใช้ทักษะในการสื่อสารทั้ง การพูด การฟัง การอ่าน และการเขียน รวมไปถึงการแสดงออกด้วยทางทาง โดยมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไป เช่น เพื่อให้ข้อมูล เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี เพื่อชักจูงหรือโน้มน้าวใจ เพื่อให้เกิดการยอมรับและได้รับความร่วมมือจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง ด้วยเหตุนี้ ผู้ปฏิบัติงานควรมีการฝึกฝนเพื่อเพิ่มทักษะในการสื่อสารให้เหมาะสมและสามารถเลือกใช้ภาษาในการสื่อความหมายให้ชัดเจนเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้

8. มีบุคลิกภาพดี

บุคลิกและการแต่งกาย เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่ง ที่จะช่วยเสริมความสำเร็จในการทำงาน การแต่งกายที่ดีสำหรับการทำงานก็คือ สะอาด สุภาพ และโชว์บุคลิกเฉพาะของคุณออกมา และที่สำคัญการแต่งกายต้องเหมาะสมกับรูปร่างและบุคลิกของตนเอง

9. สมาธิเพิ่มพลังในการคิด

การฝึกสมาธิจะช่วยในด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ ทำให้เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี กระฉับกระเฉง มีความมั่นคงทางอารมณ์ หนักแน่น มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี วางตัวได้เหมาะสมกับกาลเทศะ และการฝึกสมาธิบ่อย ๆ ทำให้เกิดปัญญาในการทำสิ่งใด ๆ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น นอกจากนี้การฝึกสมาธิยังช่วยลดความเครียดที่จะเข้ามากระทบจิตใจได้ เมื่อเราไม่เครียด ร่างกายก็จะหลั่งสารทำให้เกิดความสุด ทำให้สุขภาพร่างกายแข็งแรง

10. สุขภาพดี

สภาพร่างกายมีส่วนสำคัญต่อการปฏิบัติงาน งานทุกอย่างจะไม่สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้หากผู้ปฏิบัติงานเกิดการเจ็บป่วย ดังนั้น การมีสุขภาพที่ดี ร่างกายแข็งแรงปราศจากโรคภัยไข้เจ็บทำให้สามารถทำงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการที่จะมีสุขภาพร่างกายที่ดีได้นั้น ร่างกายจะต้องได้รับการพักผ่อนอย่างเพียงพอ ซึ่งเมื่อร่างกายได้พักผ่อนอย่างเพียงพอก็จะทำให้ร่างกายพร้อมรับการปฏิบัติหน้าที่หรือภารกิจในวันต่อไป

ทั้งหมดนั้น เป็นเพียงส่วนหนึ่งของการปฏิบัติเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล ซึ่งนอกจากแนวทางปฏิบัติดังกล่าวแล้วยังมีแนวทางปฏิบัติอื่น ๆ ที่สามารถ

กระทำได้อีกหลายหลายรูปแบบ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดของการพัฒนาตนเอง คือ การมีจิตใจที่มุ่งมั่นในการที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองไปในทิศทางที่ดีขึ้นนั่นเอง

จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดและทฤษฎี Peterson & Plowman (1953) ซึ่งได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยสรุปได้ว่า การที่จะเกิดการปฏิบัติงานภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับพฤติกรรม และความสามารถของบุคคลภายในองค์กรที่ต้องปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายขององค์กร โดยการปฏิบัติงานที่กล่าวมานั้น มีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ คุณภาพ ปริมาณ เวลา และค่าใช้จ่าย

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นพคุณ พลับจุ้ย (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบัญชีในบริษัทสอบบัญชี กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบัญชีในบริษัทสอบบัญชี ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 150 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในแต่ละด้าน คือ ด้านลักษณะของงานที่ทำ รองลงมาด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าส่วนตัว ด้านความก้าวหน้าและด้านการได้รับการยอมรับ ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยอนามัยอยู่ในระดับมาก ซึ่ง โดยให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล รองลงมาด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสามารถของผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านรายได้และสวัสดิการ

ฐิติรัตน์ มีมาก, รติกร บุญสวาท และชุติมา ขลิบทอง (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณและทักษะทางวิชาชีพกับประสิทธิภาพของนักบัญชีในสำนักงานบัญชีจังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักบัญชีในสำนักงานบัญชี จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 150 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า จรรยาบรรณของนักบัญชี ด้านความรู้ความสามารถ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ด้านการรักษาความลับ และด้าน

ความโปร่งใส มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกและส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในสำนักงานบัญชี จังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001, 0.01 และ 0.05 และทักษะทางวิชาชีพ ด้านทักษะทางการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ ด้านทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ด้านทักษะทางปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร และด้านทักษะทางปัญญา มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกและส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในสำนักงานบัญชี จังหวัดนครราชสีมา

ปัญญาพร ฐิติพงศ์ และประสพชัย พสุนนท์ (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากร บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำนวน 120 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย สถิติที่ใช้วิเคราะห์ผลข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี้ยงเบนมาตรฐานและการเวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากร บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด มีแรงจูงใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับสูง ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านการนิเทศงานและด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ยกเว้นด้านความก้าวหน้าในงานด้านค่าตอบแทนและสภาพชีวิตส่วนตัวที่มีแรงจูงใจในระดับปานกลาง แต่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

อุมาพร บุญทอง (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยกระบวนการความรู้ความเข้าใจและปัจจัยกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อความพร้อมของนักบัญชีไทยเพื่อการรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล กลุ่มตัวอย่าง คือ นักบัญชีไทยในองค์กรธุรกิจ เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ผลการศึกษาพบว่า ความแตกต่างของปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ การศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพร้อมเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ของนักบัญชีไทยในองค์กรธุรกิจ เขตกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน อิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการความรู้ความเข้าใจ มีผลต่อระดับความพร้อมเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ของนักบัญชีไทยในองค์กรธุรกิจ เขตกรุงเทพมหานคร และอิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการทำงานขององค์กร

ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพร้อมเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ของนักบัญชีไทยในองค์กรธุรกิจเขตกรุงเทพมหานคร

ขวัญชัย ชมศิริ และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธิ์ (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 271 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี อยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยความผูกพันกับองค์กร และปัจจัยมนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยความผูกพันกับองค์กร ปัจจัยจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี และปัจจัยมนุษยสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ทวิช อุศมา (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ทวีฟาร์ม จำกัด อำเภอละงู จังหวัดสตูล กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน บริษัท ทวีฟาร์ม จำกัด จำนวน 140 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการหาความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การสูงที่สุด คือ ความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ รองลงมาคือ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การและความเต็มอกเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์การ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 41-50 ปี มีความผูกพันต่อองค์การสูงที่สุด ด้านรายได้ พบว่า พนักงานที่มีรายได้สูงกว่า 20,000 บาทขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรสูง ด้านประสบการณ์การทำงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 6-10 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 6 ปี และปัจจัยด้านลักษณะงาน พบว่า ด้านผลย้อนกลับของงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด

ปุณณวิช แก้วล้อม (2560) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานสถานีโทรทัศน์แห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานสถานีโทรทัศน์แห่งหนึ่ง จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิธีการทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลแบบถดถอยอย่างง่าย และสถิติวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงานและรายได้มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถานีโทรทัศน์แห่งหนึ่ง และปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในส่วนของปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พบว่า มีอิทธิพลร้อยละ 12.3 โดยด้านการสร้างแรงบันดาลใจมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานพบว่า มีอิทธิพลร้อยละ 54.3 โดยด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนั้น ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จของงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นันทนา จงดี (2560) ได้ศึกษา แรงจูงใจตามทฤษฎี ERG และความผูกพันองค์กรของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัทผลิตรถเด็กเล่นแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในบริษัทผลิตรถเด็กเล่นแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 300 คน ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และใช้สถิติการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากรแบบเป็นอิสระ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจตามทฤษฎี ERG ด้านความต้องการด้านการเจริญเติบโตและด้านความต้องการความสัมพันธ์ พบว่า ด้านความต้องการความสัมพันธ์เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานมากที่สุด และสำหรับความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านทัศนคติ ด้านผลตอบแทน และด้านความจงรักภักดี พบว่า ด้านความจงรักภักดีเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานมากที่สุด

พีรญา ชื่นวงศ์ (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา ธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธุรกิจขนส่งในจังหวัดเชียงราย เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และทดสอบ

สมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีปัจจัยที่พิจารณาคือ ด้านตัวงานที่เป็นลักษณะขอบข่ายของงานที่ชัดเจน มีความท้าทาย ความหลากหลายและความเป็นอิสระ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจในงานสูง และปัจจัยด้านกลุ่มและองค์ประกอบ ได้แก่ เพื่อร่วมงานการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ทำให้มีความพอใจในการทำงาน และมีผู้บังคับบัญชาที่มีสไตล์การบังคับบัญชาที่ดี มีวิสัยทัศน์ มีความรู้ความสามารถทำให้ผู้ตามมีความพึงพอใจในการทำงานภายใต้การกำกับดูแลของผู้บังคับบัญชา รองลงมา คือ ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร และด้านความเครียดในการทำงาน ตามลำดับ ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประสิทธิภาพด้านพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกมาให้เห็นถึงการให้บริการที่มีต่อลูกค้า และการทำงานที่บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ ยังพบว่าพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานที่สะท้อนออกมานั้นชี้ให้เห็นถึงความมุ่งมั่น ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และมีทัศนคติที่ดีต่อวัฒนธรรมองค์กร สิ่งแวดล้อมในการทำงานและระบบงานขององค์กร รวมถึงมีความสุข และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน

อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา จำนวน 110 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ T-Test การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว การทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้านได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ ความมั่งคงก้าวหน้าในงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน และความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน โดยพบปัจจัยที่มีอิทธิพล คือความมั่งคงก้าวหน้าในงาน มีนัยสำคัญที่ 0.048 ดังนั้น เจ้าของสถานประกอบควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงปัจจัยในการทำงานเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

กฤษดา เชียรวัฒนสุข (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ เบทาโกรสเปเชียลตี้ฟู้ดส์ จำกัด กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ เบทาโกรสเปเชียลตี้ฟู้ดส์ จำกัด จำนวน 255 คน เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถาม และทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Independent Samples t-test, One-Way ANOVA, LSD และ Multiple Regression Analysis ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยธำรงรักษา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานด้านระยะเวลา สำหรับปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานและปัจจัยธำรงรักษา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพ นอกจากนี้ยังพบอีกว่า ปัจจัยธำรงรักษาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหาร และด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ภัตราพร ชนะการณ์ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลบางกล่ำ อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรโรงพยาบาลบางกล่ำ อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา จำนวน 104 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามในเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณแบบหลายขั้นตอน ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลบางกล่ำ อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความมั่นคง ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตัวแปรที่เข้าในสมการถดถอยพหุคูณแบบหลายขั้นตอนมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของบุคลากรโรงพยาบาลบางกล่ำ อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่ามีเพียง 1 ปัจจัย 1 ตัวแปร ได้แก่ ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./ปวส. ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของบุคลากรโรงพยาบาลบางกล่ำ อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยดังกล่าวสามารถร่วมกันทำนายพยากรณ์ได้ร้อยละ 5.80 แนวทางการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ของบุคลากร พบว่า โรงพยาบาลบางกล่ำควรมีสวัสดิการต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น เช่น ประกันสังคม OT และวันลา รวมทั้งควรมีค่าตอบแทนให้มากกว่านี้ และควรเพิ่มกำลังคนในการทำงานเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับบุคลากร

สุนิสา ศรีอุทัย (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมกระบวนการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานใน บริษัท คาลบี้ธนาวัธน์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานในบริษัท คาลบี้ธนาวัธน์ จำกัด จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า ความแตกต่างของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลา การทำงานของพนักงานบริษัท คาลบี้ธนาวัธน์ จำกัด ที่แตกต่างกันส่งผลต่อ ความผูกพันขององค์กรของพนักงาน ปัจจัยสภาพแวดล้อมปัจจัยกระบวนการทำงาน ปัจจัยแรงจูงใจในด้านปัจจัยจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัท คาลบี้ธนาวัธน์ จำกัด

รัญปภัค บุญเที่ยง (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษา บุคลากรสำนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรอัตราจ้างในสำนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย จำนวน 200 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า บรรยากาศองค์กร ความพอใจในการทำงาน ความผูกพันในองค์กรของบุคลากรด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กร ความผูกพันในองค์กรของบุคลากร ด้านการทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร และความผูกพันในองค์กรของบุคลากรด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรของตนต่อบุคลากรสำนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

กมลภู สันทะจักร และ กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธิ์ (2562) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยของนักบัญชียุคดิจิทัลที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายการเงินและบัญชีของหน่วยราชการในประเทศไทย จำนวน 376 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 25 - 35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 15 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยของนักบัญชียุคดิจิทัล ได้แก่ ด้านความรู้ทางวิชาชีพบัญชี ด้านทักษะทางวิชาชีพบัญชี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านภาษาอังกฤษ ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบัญชี และด้านการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา อยู่ในระดับมากที่สุด และจากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยของนักบัญชียุคดิจิทัล ด้านความรู้ทางวิชาชีพบัญชีด้านภาษาอังกฤษ และด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ยกเว้นด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ มีอิทธิพลเชิงลบต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

จิตติมา ขำดำ และคณะ (2562) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความรู้ความสามารถของนักบัญชีและความเข้าใจในมาตรฐานการจัดทำบัญชีภาครัฐที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานบัญชีของสำนักงานอัยการสูงสุด กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปฏิบัติงานบัญชีของสำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 150 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า 1) ความรู้ความสามารถของนักบัญชี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพงานบัญชี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้ ด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านจรรยาบรรณ และด้านประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพงานบัญชี 2) ผู้ปฏิบัติงานบัญชีมีระดับความเข้าใจในมาตรฐานการจัดทำบัญชีภาครัฐในระดับมาก

นารีรัตน์ ศรีหล้า (2562) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมของผู้ทำบัญชีในจังหวัดศรีสะเกษ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ทำบัญชีในจังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 42 คน และวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสนทนากลุ่มตัวแทนของผู้ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวน 12 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีบรรยายเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ทำบัญชีในจังหวัดศรีสะเกษมีความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมโดยรวมอยู่ในระดับมากซึ่งประกอบด้วย ด้านคุณลักษณะทั่วไป ด้านประโยชน์จากการนำ TFRS for SMEs มาถือปฏิบัติและด้านปัญหาจากการนำ TFRS for SMEs มาถือปฏิบัติและมีความรู้และความเข้าใจในหลักการจัดทำบัญชีตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาและอุปสรรคในการถือปฏิบัติ

ตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน คือ เกิดต้นทุนในการจัดทำงบการเงินและอาจเป็นการเพิ่มภาระแก่ผู้ทำบัญชี ผู้ทำบัญชียังไม่ได้ศึกษามาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้ทำบัญชีขาดความรู้และความเข้าใจ ผู้บริหารให้ความสำคัญกับเรื่องอื่นก่อน สภาวิชาชีพบัญชีจัดอบรมน้อยและไม่ชัดเจน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ได้ติดตามและประเมินผลความรู้และความเข้าใจของผู้ทำบัญชี

ลักษณ์มนล์ สุวรรณแสน (2562) ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะทางวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชี การประปานครหลวง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักบัญชีการประปานครหลวง จำนวน 147 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนาและ One-Way ANOVA จากผลการศึกษาพบว่า ทักษะทางวิชาชีพ ด้านทักษะทางปัญญาด้านทักษะทางคุณลักษณ์เฉพาะบุคคล ด้านทักษะทางปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร และด้านทักษะทางการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชีการประปานครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจรรยาบรรณวิชาชีพ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความเที่ยงธรรมและความเป็นอิสระด้านความรู้ความสามารถ ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน ด้านการรักษาความลับด้านพฤติกรรมทางวิชาชีพและด้านความโปร่งใส ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชี การประปานครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพของนักบัญชี การประปานครหลวง ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรต่อไป

ศิลาพร กันทา และชมภูนุช หุ่นนาค (2562) ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจำนวน 178 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที ค่าความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ที่ปรึกษาด้านสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และผู้อำนวยการกลุ่มงานบริหารบุคคล จำนวนทั้งสิ้น 5 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์แบบอุปนัย ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรมีระดับความ

ผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลาง บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุราชการ อัตราเงินเดือน และระดับตำแหน่งแตกต่างกัน คุณภาพชีวิตการทำงานสัมพันธ์ กับความผูกพันต่อองค์การ และแนวทางการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน คือการจัดสวัสดิการ จัดฝึกอบรม และจัดกิจกรรมจิตอาสา

ฐิตาภัทร์ ทุทุมมา (2563) ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่าย บิวตี้แอนด์เซลล์ (Beauty & Sales) กรณีศึกษา บริษัทเซ็นทรัลเทรดดิ้ง จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานฝ่ายบิวตี้แอนด์เซลล์ ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานใหญ่และปฏิบัติงานอยู่ที่สาขาของบริษัทเซ็นทรัลเทรดดิ้ง จำกัด จำนวน 222 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน คือ วิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความมั่นคงในงาน โดยมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และด้านความรับผิดชอบในงาน มีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อองค์กร ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและด้านความมั่นคงในงานมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และด้านความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านความมั่นคงในงานมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พรเพชร บุตรดี (2563) ศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคลกรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม จำนวน 288 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตัวแปร

ทั้งหมดสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ได้ร้อยละ 63.80 ยกเว้นด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความมั่นคงในงาน

ลดาพร เอกพานิช และคณะ (2563) ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร 356 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ และด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน ส่วนด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานอยู่ในระดับสูง

นวพร ขู้เปี้ยเต้ง และคณะ (2564) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความรู้ ความสามารถ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีจังหวัดภาคใต้ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ผู้ทำบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี ในจังหวัดภาคใต้ จำนวน 185 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ วิเคราะห์ความสัมพันธ์เบื้องต้นด้วยค่าสถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ความสามารถ ด้านการสอบบัญชีส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชี และความรู้ความสามารถด้านภาษีอากรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดทำบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ความรู้ความสามารถด้านการทำบัญชีและด้านภาษีอากร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการประสานงานกับลูกค้า และความรู้ความสามารถด้านการทำบัญชีส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านมาตรฐานการบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Zaenal Mustafa Elqadri (2015) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของภาวะผู้นำ รูปแบบแรงจูงใจ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน PT ประชากรของการศึกษานี้คือ พนักงาน

ทั้งหมดในแผนกขาย MT PT เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และใช้การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ระดับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ รูปแบบแรงจูงใจและการให้สิ่งจูงใจ มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานโดยมีผลระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าภาวะการเป็นผู้นำมีผลต่อแรงจูงใจและแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ร้อยละ 97.1

Tentama, Pranungsari (2016) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของครูใน Extraordinary Schools กลุ่มตัวอย่างคือ ครูในโรงเรียนวิสามัญศึกษา 1 Bantul Yogyakarta โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์หาความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และผลการศึกษายังพบอีกว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจในการทำงานกับความพึงพอใจในงานสามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ โดยแรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความพึงพอใจด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ซึ่งตัวแปรสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Aruan, Erlina & Erwin (2020) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของงบการเงินของรัฐบาลเขตสิมะลุงทางตอนใต้ของประเทศอินโดนีเซีย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบริษัท 30 แห่ง และวิเคราะห์เส้นทางโดยใช้ซอฟต์แวร์วิธี SEM LISREL ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ ความสามารถของบุคลากร และความเข้าใจในระบบข้อมูลทางการเงิน มีผลกระทบเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพงบการเงิน

Fitri, Erlina & Rini (2020) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของงบการเงินของรัฐบาลในเมืองเมดัน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น 64 แห่ง และใช้สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า มาตรฐานการบัญชี และการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพของงบการเงิน แต่ความรู้ความสามารถของบุคลากรไม่มีผลกระทบเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพของงบการเงิน ในขณะที่เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลกระทบเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพของรายงานทางการเงิน

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) และมีวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ทำการวิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยมีลำดับขั้นตอนในการศึกษาและมีระเบียบวิธีการวิจัยในด้านการกำหนดประชากร การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง การเก็บข้อมูล การจัดทำและการพิจารณารวมถึงสถิติที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

3.3 การตรวจสอบและทดสอบเครื่องมือ

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 วิธีการวิเคราะห์และสถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักบัญชี ซึ่งเป็นพนักงานที่อยู่ในสำนักงานบริการรับทำบัญชีทั่วประเทศ มีจำนวน 4,082 แห่ง ที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เข้าถึงข้อมูล https://www.dbd.go.th เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2564) โดยกำหนดว่า สำนักงานบัญชี 1 แห่งต่อนักบัญชี 1 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักบัญชี ซึ่งเป็นพนักงานที่อยู่ในสำนักงานบริการรับทำบัญชีทั่วประเทศ จำนวน 354 คน ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจากตารางสำเร็จรูปของ เครซี่ และมอร์แกน (Krejcie และ Morgan) โดยกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ดังตาราง 3.1

ตาราง 3.1 ตารางแสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครซี่และมอร์แกน

ขนาดประชากร	ขนาดประชากร	ขนาดประชากร	ขนาดประชากร	ขนาดประชากร	ขนาดประชากร	ขนาดประชากร	ขนาดประชากร	ขนาดประชากร	ขนาดประชากร
10	10	100	80	280	162	800	260	2,800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3,000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3,500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4,000	351
30	28	140	103	340	181	1,000	278	4,500	354
35	32	150	108	360	186	1,100	285	5,000	357
40	36	160	113	380	191	1,200	291	6,000	361
45	40	170	118	400	196	1,300	297	7,000	364
50	44	180	123	420	201	1,400	302	8,000	367
55	48	190	127	440	205	1,500	306	9,000	368
60	52	200	132	460	210	1,600	310	10,000	370
65	56	210	136	480	214	1,700	313	15,000	375
70	59	220	140	500	217	1,800	317	20,000	377
75	63	230	144	550	226	1,900	320	30,000	379
80	66	240	148	600	234	2,000	322	40,000	380
85	70	250	152	650	242	2,200	327	50,000	381
90	73	260	155	700	248	2,400	331	75,000	382
95	76	270	159	750	254	2,600	335	100,000	384

3.1.3 การสุ่มตัวอย่าง

สำหรับวิธีการสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยถือว่าทุก ๆ หน่วยงานหรือทุก ๆ สมาชิกในประชากรมีโอกาสจะถูกเลือกเท่า ๆ กัน (ธวัชชัย วรพงศธร, 2561) โดยทำบัญชีรายชื่อของสำนักงานบัญชีแต่ละจังหวัด แล้วทำการจับสลากจนครบตามที่กำหนด จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 354 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยกำหนดว่า สำนักงานบัญชี 1 แห่งต่อนักบัญชี 1 คน ดังตาราง 3.2

ตาราง 3.2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

จังหวัด	จำนวนสำนักงานบัญชีแต่ละจังหวัด	กลุ่มตัวอย่าง	จังหวัด	จำนวนสำนักงานบัญชีแต่ละจังหวัด	กลุ่มตัวอย่าง
กระบี่	19	2	นนทบุรี	266	23
กรุงเทพมหานคร	2,030	176	นราธิวาส	7	1
กาญจนบุรี	13	1	น่าน	8	1
กาฬสินธุ์	8	1	บึงกาฬ	2	0
กำแพงเพชร	13	1	บุรีรัมย์	19	2
ขอนแก่น	40	3	ปทุมธานี	150	13
จันทบุรี	18	2	ประจวบคีรีขันธ์	20	2
ฉะเชิงเทรา	19	2	ปราจีนบุรี	8	1
ชลบุรี	162	14	ปัตตานี	8	1
ชัยนาท	3	0	พระนครศรีอยุธยา	29	3
ชัยภูมิ	12	1	พะเยา	7	1
ชุมพร	9	1	พังงา	9	1
เชียงราย	33	3	พัทลุง	9	1
เชียงใหม่	121	10	พิษณุโลก	19	2
ตรัง	11	1	เพชรบุรี	7	1
ตราด	6	1	เพชรบูรณ์	15	1
ตาก	9	1	แพร่	10	1
นครนายก	3	0	ภูเก็ต	102	9
นครปฐม	52	5	มหาสารคาม	6	1
นครพนม	4	0	มุกดาหาร	2	0
นครราชสีมา	54	5	แม่ฮ่องสอน	2	0
นครศรีธรรมราช	21	2	ยโสธร	3	0
นครสวรรค์	22	2	ยะลา	11	1
	2,682	233		719	62

ตาราง 3.2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย (ต่อ)

จังหวัด	จำนวนสำนักงานบัญชีแต่ละจังหวัด	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง	จังหวัด	จำนวนสำนักงานบัญชีแต่ละจังหวัด	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
ร้อยเอ็ด	6	1	สระแก้ว	5	0
ระนอง	5	0	สระบุรี	17	1
ระยอง	78	7	สิงห์บุรี	1	0
ราชบุรี	18	2	สุโขทัย	7	1
ลพบุรี	9	1	สุพรรณบุรี	4	0
ลำปาง	25	2	สุราษฎร์ธานี	69	6
ลำพูน	15	1	สุรินทร์	12	1
เลย	4	0	หนองคาย	10	1
ศรีษะเกษ	4	0	หนองบัวลำภู	5	0
สกลนคร	10	1	อ่างทอง	3	0
สงขลา	62	5	อำนาจเจริญ	3	0
สตูล	1	0	อุดรธานี	32	3
สมุทรปราการ	197	17	อุตรดิตถ์	6	1
สมุทรสาคร	45	4	อุบลราชธานี	28	2
	479	42		202	18
รวมจำนวนสำนักงานบริการรับทำบัญชีทั้งหมด				4,082 แห่ง	
ขนาดกลุ่มตัวอย่าง				354 ตัวอย่าง	

ผู้วิจัย ได้ทำการแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 354 ชุด โดยส่งแบบสอบถามในช่วงเดือน กุมภาพันธ์ พฤษภาคม 2564 และได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาจำนวน 258 ชุด เป็นแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์จำนวน 3 ชุด และแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 255 ชุด และคิดเป็นร้อยละ 72.03 ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Aaker, Kumar & Day (2001) ที่กำหนดไว้ว่า การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ต้องได้รับการตอบกลับไม่ต่ำกว่าร้อยละ 20 จึงเป็นที่ยอมรับได้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ผู้วิจัยได้ลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.2.1 ศึกษาแนวคิด และทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชี ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับนักวิชาชีพบัญชี (International Education Accounting Standard for Professional Accountant: IES) ในการศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชี เพราะครอบคลุมถึงเนื้อหาและมีความเหมาะสม ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ทฤษฎีนี้ในการวิจัย

3.2.2 ศึกษาแนวคิดและทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยพบว่า ในการศึกษาเรื่องแรงจูงใจ ได้มีผู้ให้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจหลายท่าน ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) ของ Herzberg (1959) และในการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Richard (1996) ประกอบกับครอบคลุมถึงเนื้อหาและมีความเหมาะสม ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ทฤษฎีนี้ในการวิจัย

3.2.3 ศึกษาแนวคิดและทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดของ Peterson and Plowman (1953) ในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตเนื้อหาในการสร้างแบบสอบถาม

3.2.4 การสร้างแบบสอบถาม ประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม ที่กำหนดคำตอบไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบ ประกอบด้วย 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเพื่อให้ได้ปัจจัยทางด้านคุณสมบัติของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ด้านการทำบัญชี ประเภทของงาน และสถานประกอบการที่ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชีตามกรอบแนวคิดของ IES ประกอบด้วย ความรู้ทางวิชาชีพบัญชี, ทักษะทางวิชาชีพบัญชี, เทคโนโลยีสารสนเทศ, ภาษาอังกฤษ, จรรยาบรรณวิชาชีพ, กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบัญชี และการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชี ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามที่มีอยู่เพื่อประโยชน์ขององค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชี ในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพ, ด้านปริมาณงาน, ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

โดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close - end) ให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียวและใช้มาตรวัดความคิดเห็นของ Likert (Likert's Scale) ซึ่งแต่ละคำถามจะประกอบด้วยระดับความคิดเห็น ดังนี้

ระดับการแสดงความคิดเห็น	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

3.3 การตรวจสอบและทดสอบเครื่องมือ

3.3.1 ผู้วิจัย ได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสร็จแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงของเนื้อหาของงานวิจัย รวมถึงภาษาที่ใช้ในแบบสอบถามพร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3.3.2 การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือ คือ ทำการตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตั้งแต่ 3 คนขึ้นไปประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์การวิจัย หลังจากนั้นนำผลการประเมินมาหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) (สำนักทดสอบทางการศึกษา สพฐ. เข้าถึงข้อมูล https://slideplayer.in.th เมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2564) โดยใช้สูตรดังนี้

<u>สูตร</u> $IOC = \frac{\Sigma R}{N}$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง

ΣR หมายถึง ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยการตรวจสอบจะมีการให้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC เกณฑ์การตัดสินค่า IOC

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

ผลจากการทำ IOC นี้ ผู้วิจัย เลือกข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ส่วนข้อใดมีค่าน้อยกว่า 0.5 ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้น ข้อคำถามทุกข้อจึงผ่านความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านที่ได้ตรวจสอบ และเห็นว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มีความถูกต้องสมบูรณ์ และครอบคลุมวัตถุประสงค์ของงานวิจัยแล้ว

ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ประกอบด้วยรายชื่อดังต่อไปนี้

1. ผศ.ดร.อมรศิริ ดิสสร อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
2. ผศ.ดร.พัทรียา เห็นกลาง อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
3. ดร.ศรีสุดา อินทมาศ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

3.3.3 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขและปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ ไปทำการทดสอบ (Pre-test) จำนวน 30 ชุด เพื่อทำการทดสอบหาความเชื่อมั่น โดยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1970) ทั้งนี้ ทำการวิเคราะห์แบบสอบถาม

ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามต้องมากกว่า 0.70 (รัตติยา วงศ์รีลา, 2561) จึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างได้ ซึ่งได้ผลการทดสอบดังนี้

ตาราง 3.3 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1970)

ประเด็นข้อคำถาม	ค่า Cronbach's Alpha	จำนวนคำถาม
ความรู้ความเข้าใจ	0.841	9
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	0.952	12
ปัจจัยจูงใจ	0.952	5
ปัจจัยค้ำจุน	0.912	7
ความผูกพันต่อองค์กร	0.868	4
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	0.932	12
ด้านคุณภาพ	0.855	3
ด้านปริมาณ	0.773	3
ด้านเวลา	0.858	3
ด้านค่าใช้จ่าย	0.806	3
ภาพรวมแบบสอบถาม	0.966	37

ผลการทดสอบพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่าอยู่ระหว่าง 0.966 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง (มากกว่า 0.70) ถือได้ว่าเป็นแบบสอบถามที่มีความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยจึงนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.4.1 ทำหนังสือขออนุญาตแจกแบบสอบถามจากคณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

3.4.2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและผ่านการตรวจสอบแล้วไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์

3.4.3 ดำเนินการตรวจสอบแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับคืนมา คัดเลือกแบบสอบถามที่ตอบคำถามได้ครบถ้วน สมบูรณ์ และ แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

3.4.4 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วมาลงรหัส

3.4.5 การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึก และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย (SPSS)

3.5 วิธีการวิเคราะห์และสถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่

3.5.1 สถิติแบบพรรณนา (Description Statistics) โดยนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์เพื่อหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อคำนวณหาค่าสถิติต่าง ๆ มาใช้ในการวิเคราะห์ มีดังนี้

3.5.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ด้านการทำบัญชี ประเภทของงาน และสถานประกอบการที่ปฏิบัติงาน

3.5.1.2 วิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชี ประกอบด้วย ด้านความรู้ทางวิชาชีพบัญชี ด้านทักษะทางวิชาชีพบัญชี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านภาษาอังกฤษ ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบัญชี และด้านการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา

3.5.1.3 วิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชี ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

3.5.1.4 วิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามที่มีอยู่เพื่อประโยชน์ขององค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

3.5.1.5 วิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี ประกอบด้วย ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

ในการแปลผลและนำเสนอเกณฑ์ในการประเมินผลได้กำหนดไว้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมุติฐานการศึกษา

3.5.2.1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis)

เป็นการวิเคราะห์เบื้องต้นเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชี ซึ่งเป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่ามีมากน้อยเพียงใด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เป็นค่าวัดความสัมพันธ์

3.5.2.2 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

เป็นการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัว ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร กับตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ว่ามีความสัมพันธ์กันเช่นใด รวมทั้งหาสมการถดถอยเพื่อใช้ในการพยากรณ์ของตัวแปรตาม และหาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลสหสัมพันธ์และการถดถอย มีดังนี้

การแปลผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยการแปลความหมายของขนาดความสัมพันธ์ของตัวแปร จะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะใช้สัญลักษณ์ (r) แทนสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของกลุ่มการบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ ซึ่งมีค่าระหว่าง -1 ถึง +1 ดังนี้ (บุญศรี พรหมมาพันธุ์, 2561)

ถ้า ค่า r มีค่าเท่ากับ 0.00 แปลว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ค่า r มีค่าต่ำกว่า 0.40 แปลว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย

ค่า r มีค่า 0.40 ถึง 0.60 แปลว่า มีความสัมพันธ์กันกันในระดับปานกลาง

ค่า r มีค่า 0.60 ขึ้นไป แปลว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับมาก

หากค่าคำนวณ มีเครื่องหมายลบ หมายถึง ตัวแปรสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ถ้าไม่มีเครื่องหมายลบ หมายถึง ตัวแปรสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

การแปลผลการวิเคราะห์การถดถอย พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยใช้สัญลักษณ์ (b หรือBeta) ซึ่งแปลเช่นเดียวกับค่าสหสัมพันธ์ แต่เป็นการพยากรณ์หรือ

ทำนายตัวแปรตามจากสมการการถดถอย ส่วนการแปลผลการถดถอยพหุคูณ จะต้องแปลค่า R Square หรือ r^2 ซึ่งหมายถึงตัวแปรอิสระสามารถทำนายตัวแปรตามได้เป็นค่าร้อยละ

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี ในการวิจัยครั้งนี้ได้เลือกกลุ่มตัวอย่างจากนักบัญชีที่ทำงานเป็นพนักงานอยู่ในสำนักงานบริการรับทำบัญชี จำนวน 255 คน ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชี

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชี

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชี

4.6 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการศึกษา

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้

สัญลักษณ์	**ความหมาย**
N	จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา
B	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่จะนำมาสร้างสมการพยากรณ์เป็นการเขียนสมการในรูปคะแนนดิบหรือค่าจริง
Std.Error	ค่าที่แสดงระดับความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมดพยากรณ์ตัวแปรตาม
Beta	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่ในรูปคะแนนมาตรฐาน
t	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบว่าตัวแปรอิสระสามารถพยากรณ์ตัวแปรตามได้บ้าง

สัญลักษณ์	ความหมาย
P-Value	ค่าความน่าจะเป็นที่ได้จากการทดสอบสมมติฐาน
R	ค่าที่แสดงถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มของตัวแปรอิสระทั้งหมดในสมการกับตัวแปรตาม เรียกว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	ค่าที่แสดงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมดในสมการที่มีต่อตัวแปรตาม
df	ชั้นของความเป็นอิสระ
β	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย
knowledge	ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
motive	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานภาพรวม
Commitment	ความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี
Quality	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ
Quantity	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณ
time	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา
Cost	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค้าใช้จ่าย
Efficiency	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวม

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูลธุรกิจ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 78.8 อายุ 46 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 46.3 ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 67.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 45.5 ประสบการณ์ด้านการทำบัญชี มากกว่า 25 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 31 ลักษณะสถานประกอบการที่ปฏิบัติงานเป็นสำนักงานบัญชี ร้อยละ 60.8 ไม่เคยเปลี่ยนสถานที่ทำงาน ร้อยละ 42 งานบัญชีที่รับผิดชอบส่วนใหญ่ คือ งานบัญชีภาษีอากร จัดทำการคำนวณภาษี ยื่นแบบภาษี ร้อยละ 29.2 รายละเอียดดังตาราง 4.1

ตาราง 4.1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไปและข้อมูลธุรกิจ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	54	21.2
หญิง	201	78.8
รวม	255	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	21	8.2
25 - 35 ปี	41	16.1
36 – 45 ปี	75	29.4
46 ปี ขึ้นไป	118	46.3
รวม	255	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	2.4
ปริญญาตรี	173	67.8
ปริญญาโท	73	28.6
ปริญญาเอก	3	1.2
รวม	255	100.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	4	1.6
10,001 - 20,000 บาท	38	14.9
20,001 - 30,000 บาท	43	16.9
30,001 - 40,000 บาท	29	11.4
40,001 - 50,000 บาท	25	9.8
50,001 บาทขึ้นไป	116	45.5
รวม	255	100.0
ประสบการณ์ด้านการทำบัญชี		
น้อยกว่า 5 ปี	39	15.3
5 - 15 ปี	59	23.1
16 - 25 ปี	78	30.6
มากกว่า 25 ปี ขึ้นไป	79	31.0
รวม	255	100.0

ตาราง 4.1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไปและข้อมูลธุรกิจ(ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ลักษณะสถานประกอบการที่ปฏิบัติงาน		
สำนักงานบัญชี	155	60.8
บริษัท จำกัด	86	33.7
ห้างหุ้นส่วน	14	5.5
รวม	255	100.0
การเปลี่ยนสถานที่ทำงาน		
ไม่เคยเปลี่ยน	107	42.0
เปลี่ยน 1 - 2 ครั้ง	88	34.5
เปลี่ยนมากกว่า 2 ครั้ง	60	23.5
รวม	255	100.0
ประเภทของงานบัญชีที่รับผิดชอบ (ตอบได้มากกว่า 1)		
งานวิเคราะห์รายการบัญชี และจัดทำงบการเงิน	199	28.30
งานด้านบัญชีบริหาร การวางแผนและการจัดทำงบประมาณ	100	14.20
งานบัญชีภาษีอากร จัดทำการคำนวณภาษี ยื่นแบบภาษี	205	29.20
งานตรวจสอบภายใน	49	7.00
งานสอบบัญชี	101	14.40
งานด้านระบบสารสนเทศทางบัญชี	43	6.10
งานอื่น ๆ	5	0.70
รวม	702	100.00

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชี

จากตาราง 4.2 แสดงให้เห็นว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.30, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ทางการบัญชีและเข้าใจเป็นอย่างดี เพื่อพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.62, S.D. = 0.56) รองลงมาคือ ศึกษา เรียนรู้ และปฏิบัติตามหลักพื้นฐานจรรยาบรรณวิชาชีพนักบัญชีในเรื่องของความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ และการรักษาความลับของหน่วยงานเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.60, S.D. = 0.57) และน้อยที่สุด คือ ให้ความสำคัญ และสนใจ

เรียนรู้ภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์กับงานบัญชี อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.62, S.D. = 0.90) ส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.2

ตาราง 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชี

ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชี	$\overline{X}$	S.D.	**แปลผล**
1. ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ทางการบัญชีและเข้าใจเป็นอย่างดี เพื่อพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น	4.62	0.56	มากที่สุด
2. ศึกษาเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา	4.22	0.74	มาก
3. ให้ความสำคัญ และสนใจเรียนรู้ภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่องเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์กับงานบัญชี	3.62	0.90	มาก
4. ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรม พัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มศักยภาพตนเองในการทำงาน	4.46	0.66	มาก
5. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	4.34	0.68	มาก
6. มีความรู้ ความชำนาญในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีเป็นอย่างดี	4.20	0.74	มาก
7. ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ และนำมาประยุกต์ใช้ในงานตลอดเวลา เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	4.40	0.66	มาก
8. ศึกษากฎหมาย หรือกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรืองานที่ท่านปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร	4.23	0.71	มาก
9. ศึกษา เรียนรู้ และปฏิบัติตามหลักพื้นฐานจรรยาบรรณวิชาชีพนักบัญชีในเรื่องของความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ และการรักษาความลับของหน่วยงานเป็นอย่างดี	4.60	0.57	มากที่สุด
ภาพรวมความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน	**4.30**	**0.48**	**มาก**

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชี

จากตาราง 4.3 แสดงให้เห็นว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.35, S.D. = 0.49)

เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า จากการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.35, S.D. = 0.49) โดยปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.40, S.D. = 0.53) ประเด็นย่อยที่เป็นแรงจูงใจสูงสุดคือ บริหารจัดการงานที่ได้รับมอบหมาย และจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย ($\overline{X}$ = 4.59, S.D. = 0.55) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ มีโอกาสได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง เพราะท่านมีความมุ่งมั่น ทุ่มเท และพัฒนาตนเองเพื่อทำให้งานที่ปฏิบัติประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อยู่เสมอ ($\overline{X}$ = 4.23, S.D. = 0.75) อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.31, S.D. = 0.57) ประเด็นย่อยที่เป็นแรงจูงใจสูงสุดคือ ได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน เช่น มีระบบฐานข้อมูลที่ดี ความรวดเร็วของ Internet ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีบรรยากาศการทำงานที่ดี สถานที่ทำงานดี ($\overline{X}$ = 4.39, S.D. = 0.69) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ตำแหน่ง หน้าที่ในการปฏิบัติงานและสภาพทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน และท่านรู้สึกพอใจในสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ท่านได้รับนอกเหนือจากค่าจ้าง ($\overline{X}$ = 4.16, S.D. = 0.74) อยู่ในระดับมาก รายละเอียดดังตาราง 4.3

ตาราง 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชี

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชี	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ปัจจัยจูงใจ	**4.40**	**0.53**	**มาก**
1.1 บริหารจัดการงานที่ได้รับมอบหมาย และจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย	4.59	0.55	มากที่สุด
1.2 รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้งานที่ปฏิบัติประสบความสำเร็จ	4.45	0.66	มาก
1.3 ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และท่านมักจะได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเมื่อท่านทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้	4.28	0.67	มาก

ตาราง 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชี (ต่อ)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชี	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1.4 งานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับตำแหน่งและหน้าที่ของท่านแล้ว และไม่ว่าท่านจะได้รับมอบหมายงานใด ๆ ท่านก็สามารถรับผิดชอบงานนั้นได้เป็นอย่างดีโดยผู้บังคับบัญชาไม่ต้องเข้ามาควบคุม	4.44	0.65	มาก
1.5 มีโอกาสได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง เพราะท่านมีความมุ่งมั่นทุ่มเท และพัฒนาตนเองเพื่อทำให้งานที่ปฏิบัติประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อยู่เสมอ	4.23	0.75	มาก
2. ปัจจัยค้ำจุน	**4.31**	**0.57**	**มาก**
2.1 ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเท่าเทียมกันในการเลื่อนตำแหน่งโดยไม่มีการลำเอียงในการประเมินผลงาน	4.26	0.75	มาก
2.2 พอใจในนโยบายและแนวทางการบริหารงาน รวมถึงมีความมั่นใจศรัทธา และไว้วางใจในการบริหารงานขององค์กร	4.30	0.68	มาก
2.3 เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา อย่างสม่ำเสมอ	4.34	0.70	มาก
2.4 รู้สึกมั่นใจในความมั่นคงขององค์กร และท่านคิดว่าองค์กรสามารถทำให้ท่านมีงานทำได้จนกระทั่งท่านเกษียณอายุ	4.33	0.76	มาก
2.5 เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานและสภาพทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน และท่านรู้สึกพอใจในสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ท่านได้รับนอกเหนือจากค่าจ้าง	4.16	0.74	มาก
2.6 ได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน เช่น มีระบบฐานข้อมูลที่ดี ความรวดเร็วของ Internet ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีบรรยากาศการทำงานที่ดี สถานที่ทำงานดี	4.39	0.69	มาก
2.7 การเดินทางมาทำงานของท่านมีความสะดวก ทำให้ท่านมาทำงานตรงเวลาและไม่เกิดความเบื่อหน่ายในการมาทำงาน	4.38	0.74	มาก
ภาพรวมแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	**4.35**	**0.49**	**มาก**

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี

จากตาราง 4.4 แสดงให้เห็นว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี พบว่า ภาพรวมมีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.42, S.D. = 0.59)

เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ตั้งใจ ทุ่มเท และใช้ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพ ในการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงตามกำหนดเวลา แม้ว่าท่านจะกลับบ้านดึกกว่าแผนกอื่นเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.56, S.D. = 0.59) รองลงมา คือ ภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์กร และท่านจะชี้แจงและแก้ไข หากได้ยินคนอื่นกล่าวถึงองค์กรของท่านในทางเสื่อมเสีย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.53, S.D. = 0.59) เชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ที่องค์กรแห่งนี้ จะทำให้ท่านมีความสุขในการทำงาน และท่านรักที่จะอยู่ที่องค์กรนี้ตลอดไป ($\overline{X}$ = 4.33, S.D. = 0.76) และน้อยที่สุด คือ ทำงานที่องค์กรแห่งนี้โดยไม่คิดจะลาออก แม้ว่าจะมีโอกาสทำงานกับองค์กรอื่น ที่มีระดับตำแหน่ง เงินเดือน หรือสวัสดิการที่ดีกว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.24, S.D. = 0.86) รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.4

ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี

ความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์กร และท่านจะชี้แจงและแก้ไข หากได้ยินคนอื่นกล่าวถึงองค์กรของท่านในทางเสื่อมเสีย	4.53	0.59	มากที่สุด
2. ตั้งใจ ทุ่มเท และใช้ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพ ในการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงตามกำหนดเวลา แม้ว่าท่านจะกลับบ้านดึกกว่าแผนกอื่นเสมอ	4.56	0.59	มากที่สุด
3. ทำงานที่องค์กรแห่งนี้โดยไม่คิดจะลาออก แม้ว่าจะมีโอกาสทำงานกับองค์กรอื่น ที่มีระดับตำแหน่ง เงินเดือน หรือสวัสดิการที่ดีกว่า	4.24	0.86	มาก
4. เชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ที่องค์กรแห่งนี้ จะทำให้ท่านมีความสุขในการทำงาน และท่านรักที่จะอยู่ที่องค์กรนี้ตลอดไป	4.33	0.76	มาก
ภาพรวมความผูกพันต่อองค์กร	**4.42**	**0.59**	**มาก**

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชี

จากตาราง 4.5 แสดงให้เห็นว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชี พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก ($\overline{X}$ = 4.46, S.D. = 0.44)

เมื่อพิจารณาข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในแต่ละด้าน พบว่า ด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.50, S.D. = 0.53) รองลงมาคือ ด้านเวลา ($\overline{X}$ = 4.48, S.D. = 0.51) ด้านคุณภาพ ($\overline{X}$ = 4.46, S.D. = 0.49) และน้อยที่สุด คือ ด้านปริมาณงาน ($\overline{X}$ = 4.39, S.D. = 0.52) รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.5

ตาราง 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชี

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชี	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านคุณภาพ	**4.46**	**0.49**	**มาก**
1.1 ผลงานของท่านที่ปฏิบัติมีความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามมาตรฐานการบัญชีที่กำหนดไว้	4.36	0.56	มาก
1.2 จะตรวจสอบงบการเงินทุกครั้ง ก่อนนำส่งหน่วยงานและผู้ใช้งบการเงินเพื่อให้แสดงถึงข้อมูลที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.61	0.53	มากที่สุด
1.3 หลังปิดงบการเงินประจำปี ท่านมีการติดตามงานอย่างใกล้ชิดว่ายังมีปัญหาเกิดขึ้นอย่างไรอีกหรือไม่เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ ของงบการเงิน	4.39	0.65	มาก
2. ด้านปริมาณงาน	**4.39**	**0.52**	**มาก**
2.1 เมื่อท่านได้รับมอบหมายงานที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น ท่านก็สามารถบริหารงานได้สำเร็จลุล่วงตามปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น	4.31	0.61	มาก
2.2 มีการวางแผน และบริหารจัดการปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมาทุกครั้งเพื่อให้งานสำเร็จตามที่องค์กรกำหนดไว้	4.44	0.60	มาก
2.3 ปฏิบัติงานได้ตามปริมาณงานที่องค์กรกำหนดไว้	4.42	0.58	มาก
3. ด้านเวลา	**4.48**	**0.51**	**มาก**
3.1 ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเวลา มีการจัดระดับความสำคัญและเวลาที่ต้องส่งงาน เพื่อให้งานเสร็จทันตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.55	0.58	มากที่สุด
3.2 ใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ หรือเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อลดระยะเวลาในการทำงาน และทำให้การทำงานรวดเร็วมากยิ่งขึ้น	4.49	0.61	มาก

ตาราง 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชี (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชี	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
3.3 สามารถจัดทำงบการเงินได้ถูกต้อง รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ผู้บริหารนำข้อมูลไปใช้เพื่อประกอบการวางแผนการควบคุมและการตัดสินใจ	4.41	0.65	มาก
4. ด้านค่าใช้จ่าย	**4.50**	**0.53**	**มากที่สุด**
4.1 จัดทำงบการเงินโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่า เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร	4.46	0.62	มาก
4.2 มีการนำส่งงานที่ได้รับมอบหมายเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์(File) แทนการนำส่งข้อมูลทางกระดาษ เพื่อลดทรัพยากร เช่น กระดาษ หมึกพิมพ์ และค่าไฟฟ้า	4.51	0.66	มากที่สุด
4.3 นำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาใช้ใหม่ เพื่อลดค่าใช้จ่ายและเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า	4.53	0.64	มากที่สุด
ภาพรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	**4.46**	**0.44**	**มาก**

4.6 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis)

เป็นการวิเคราะห์เบื้องต้นเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทำการวิเคราะห์โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ได้ผลวิเคราะห์ดังนี้

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน (Knowledge) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) ความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวม (Efficiency) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value < 0.01) โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางถึงระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่าง 0.563 – 0.766 รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.6

ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน (knowledge) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) ความผูกพันต่อองค์กร (commitment) กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ (Quality) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value < 0.01) โดยมีความสัมพันธ์กัน

ในระดับปานกลางถึงระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่าง 0.443 – 0.628 รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.6

ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน (Knowledge) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) ความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน (Quantity) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value < 0.01) โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางถึงระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่าง 0.476 – 0.702 รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.6

ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน (Knowledge) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) ความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา (Time) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value < 0.01) โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางถึงระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่าง 0.502 – 0.677 รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.6

ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน (Knowledge) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) ความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย (Cost) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value < 0.01) โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางถึงระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่าง 0.525 – 0.648 รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.6

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) กับความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value < 0.01) โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.713 รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.6

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ ทั้งหมด คือ ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน (Knowledge) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) และความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) ทุกตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value < 0.01) โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางถึงระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์r มีค่าระหว่าง 0.404 – 0.713 ซึ่งในการวิเคราะห์ถดถอยต้องระวังการเกิดปัญหาตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองสูงเกินไป Multicollinearity รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.6

ตาราง 4.6 ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Variables	Statistics	Knowledge	Motive	Commitment	Quality	Quantity	time	Cost	Efficiency
knowledge	r	1.000							
	p								
Motive	r	0.620	1.000						
	p	0.000**							
Commitment	r	0.404	0.713	1.000					
	p	0.000**	0.000**						
Quality	r	0.627	0.628	0.443	1.000				
	p	0.000**	0.000**	0.000**					
Quantity	r	0.583	0.702	0.476	0.695	1.000			
	p	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**				
time	r	0.602	0.677	0.502	0.638	0.718	1.000		
	p	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**			
Cost	r	0.534	0.648	0.525	0.596	0.634	0.735	1.000	
	p	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**		
Efficiency	r	0.675	0.766	0.563	0.840	0.879	0.891	0.858	1.000
	p	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**	

4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการศึกษาจะทำการวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

จากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีกับความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร จะทำการวิเคราะห์หาค่า Collinearity Statistics เพื่อทดสอบปัญหา Multicollinearity ของตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัว ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน (Knowledge) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) และความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี (Commitment) โดยจะใช้ค่า Variance Inflation Factor (VIF) และค่า Tolerance มีเกณฑ์การตรวจสอบ ดังนี้ VIF ที่เหมาะสมไม่ควรเกิน 10 หากเกินกว่านี้แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองในระดับที่สูงมาก และหากค่า Tolerance<0.2 แสดงว่า เกิด Multicollinearity (ประเสริฐ ปอนถิ่น และคณะ, 2559) จากผลการวิเคราะห์พบว่า ค่า VIF สูงสุดที่ได้มีค่า 2.782 ซึ่งไม่เกิน 10 และค่า Tolerance ที่มีค่าน้อยที่สุด 0.359 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.2 แสดงว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ หรือ ไม่มี Multicollinearity ดังนั้น สามารถใช้ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุได้ รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.7

ตาราง 4.7 แสดงวิเคราะห์ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี และตัวแปรตามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี

ตัวแปรอิสระ	Tolerance	VIF
ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน (Knowledge)	0.612	1.633
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive)	0.359	2.782
ความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี (Commitment)	0.489	2.046

จากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุปัจจัยความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) และความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวม (Efficiency) พบว่า สมการถดถอยที่ได้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

นัยสำคัญ 0.01 ($P_{(ANOVA)}$ = 0.000 < 0.01) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ r = 0.808 และค่า r^2 = 0.653 หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวม (Efficiency) ได้ 65.3% โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (P< 0.01) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า ตัวแปรที่มีนัยสำคัญ ทั้ง 2 ตัวมีค่าเป็นบวก หมายความว่า ปัจจัยความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวม (Efficiency) หรือถ้าตัวแปรใดมีค่าเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวม (Efficiency) เพิ่มขึ้น และถ้าตัวแปรใดมีค่าลดลง จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวม (Efficiency) ลดลงเช่นกัน รายละเอียดแสดงในตาราง 4.8

ตาราง 4.8 การวิเคราะห์ถดถอยพหุความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม

Model Profitability	B	t	P
Constant	0.919	5.515	0.000**
Knowledge	0.303	6.923	0.000**
Motive	0.469	8.392	0.000**
Commitment	0.044	1.104	0.271
r = 0.808	r^2 = 0.653	S.E.= 0.263	
F = 157.71	Df = 3, 251	$P_{(ANOVA)}$ = 0.000**	Durbin-Watson = 1.971

a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม (Efficiency)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุปัจจัยความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) และความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ (Quality) พบว่า สมการถดถอยที่ได้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P_{(ANOVA)}$ = 0.000 < 0.01) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ r = 0.697 และค่า r^2 = 0.486 หมายความว่าสมการถดถอยสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้าน

คุณภาพ (Quality) ได้ 48.6% โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (P< 0.01) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า ตัวแปรที่มีนัยสำคัญ ทั้ง 2 ตัวมีค่าเป็นบวก หมายความว่า ปัจจัยความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ (Quality) หรือถ้าตัวแปรใดมีค่าเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ (Quality) เพิ่มขึ้น และถ้าตัวแปรใดมีค่าลดลง จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ(Quality) ลดลงเช่นกัน รายละเอียดแสดงในตาราง 4.9

ตาราง 4.9 การวิเคราะห์ถดถอยพหุความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพ

Model Profitability	B	t	P
Constant	1.059	4.705	0.000**
Knowledge	0.396	6.697	0.000**
Motive	0.372	4.925	0.000**
Commitment	0.018	0.334	0.739
r = 0.697	r^2 = 0.486	S.E.= 0.355	
F = 79.019	Df = 3, 251	$P_{(ANOVA)}$ = 0.000**	Durbin-Watson = 1.923

a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ (Quality)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุปัจจัยความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) และความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน (Quantity) พบว่า สมการถดถอยที่ได้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P_{(ANOVA)}$ = 0.000 < 0.01) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ r = 0.727 และค่า r^2 = 0.529 หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานปริมาณงาน (Quantity) ได้ 52.9% โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

นัยสำคัญ 0.01 (P< 0.01) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า ตัวแปรที่มีนัยสำคัญ ทั้ง 2 ตัวมีค่าเป็นบวก หมายความว่า ปัจจัยความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน (Quantity) หรือถ้าตัวแปรใดมีค่าเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน (Quantity) เพิ่มขึ้น และถ้าตัวแปรใดมีค่าลดลง จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน (Quantity) ลดลงเช่นกัน รายละเอียดแสดงในตาราง 4.10

ตาราง 4.10 การวิเคราะห์ถดถอยพหุความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านปริมาณ

Model Profitability	B	t	P
Constant	0.756	3.326	0.001**
Knowledge	0.257	4.303	0.000**
Motive	0.608	7.974	0.000**
Commitment	-0.027	-0.503	0.615
r = 0.727	r^2 = 0.529	S.E.= 0.359	
F = 93.855	Df = 3, 251	$P_{(ANOVA)}$ = 0.000**	Durbin-Watson = 1.982

a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณ (Quantity)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุปัจจัยความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) และความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา (Time) พบว่า สมการถดถอยที่ได้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P_{(ANOVA)}$ = 0.000 < 0.01) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ r = 0.717 และ ค่า r^2 = 0.514 หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา (Time) ได้ 51.4% โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (P< 0.01) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า ที่มีนัยสำคัญ ทั้ง 2 ตัวมีค่า

เป็นบวก หมายความว่า ปัจจัยความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา (Time) หรือถ้าตัวแปรใดมีค่าเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา (Time) เพิ่มขึ้น และถ้าตัวแปรใดมีค่าลดลง จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา (Time) ลดลงเช่นกัน รายละเอียดแสดงในตาราง 4.11

ตาราง 4.11 การวิเคราะห์ถดถอยพหุความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านเวลา

Model Profitability	B	t	P
Constant	0.892	3.957	0.000**
knowledge	0.315	5.327	0.000**
motive	0.459	6.075	0.000**
Commitment	0.054	1.006	0.315
r = 0.717	r^2 = 0.514	S.E.= 0.356	
F = 88.454	Df = 3, 251	$P_{(ANOVA)}$ = 0.000**	Durbin-Watson = 2.118

a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลา (Time)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุปัจจัยความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) และความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย (Cost) พบว่า สมการถดถอยที่ได้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P_{(ANOVA)}$ = 0.000 < 0.01) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ r = 0.677 และ ค่า r^2 = 0.458 หมายความว่าสมการถดถอยสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย (Cost) ได้ 45.8% โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (P< 0.01) ส่วนความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (P< 0.05) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า ที่มีนัยสำคัญทั้ง 3 ตัวมีค่าเป็นบวก หมายความว่า ปัจจัยความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) แรงจูงใจในการ

ปฏิบัติงาน (Motive) และความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย (Cost) หรือถ้าตัวแปรใดมีค่าเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย (Cost) เพิ่มขึ้น และถ้าตัวแปรใดมีค่าลดลง จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย (Cost) ลดลงเช่นกัน รายละเอียดแสดงในตาราง 4.12

ตาราง 4.12 การวิเคราะห์ถดถอยพหุความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านค่าใช้จ่าย

Model Profitability	B	t	P
Constant	0.974	3.920	0.000**
Knowledge	0.246	3.770	0.000**
Motive	0.435	5.222	0.000**
Commitment	0.130	2.202	0.029*
r = 0.677	r^2 = 0.458	S.E.= 0.392	
F = 70.808	Df = 3, 251	$P_{(ANOVA)}$ = 0.000**	Durbin-Watson = 1.984

a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย (Cost)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) กับ ความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี (Commitment) พบว่า สมการถดถอยที่ได้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P_{(ANOVA)}$ = 0.000 < 0.01) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ r = 0.713 และค่า r^2 = 0.509 หมายความว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี (Commitment) ได้ 50.9% เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า มีค่าเป็นบวก หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี (Commitment) หรือถ้าแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) มีค่าเพิ่มขึ้น จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี (Commitment) เพิ่มขึ้น และถ้าแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) มีค่าลดลง จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี (Commitment) ลดลงเช่นกัน รายละเอียดแสดงในตาราง 4.13

ตาราง 4.13 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี

Model Profitability	B	t	P
Constant	0.668	2.867	0.004**
Commitment	0.861	16.187	0.000**
r = 0.713 r^2 = 0.509			
F = 262.012 Df = 1, 253	$P_{(ANOVA)}$ = 0.000**	Durbin-Watson = 1.912	

a. Dependent Variable: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (motive)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.13 ค่า r^2 มีค่าเท่ากับ 0.509 และค่า P_{ANOVA} เท่ากับ 0.000 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความผูกพันต่อองค์กร ร้อยละ 50.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อธิบายได้ว่า นักบัญชีที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง แต่ถ้านักบัญชีมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่ำ ก็จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรต่ำเช่นกัน

ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ตัวแปรแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง กลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพันต่อองค์กร 0.861 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างนักบัญชีในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรสูง โดยกลุ่มตัวอย่างมีความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์กร พร้อมจะตั้งใจ ทุ่มเท และใช้ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพในการที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงตามกำหนดเวลา โดยไม่คิดจะลาออก แม้ว่าจะมีโอกาสทำงานกับองค์กรอื่น ที่มีระดับตำแหน่ง เงินเดือน หรือสวัสดิการที่ดีกว่า โดยเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ที่องค์กรแห่งนี้จะทำให้มีความสุขในการทำงาน และรักที่จะอยู่ที่องค์กรแห่งนี้ตลอดไป

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี และศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี สามารถสรุปและอภิปรายผล พร้อมทั้งมีข้อเสนอแนะการวิจัยตามลำดับดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 สรุปข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาสรุปว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 78.8 อายุ 46 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 46.3 ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 67.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 45.5 ประสบการณ์ด้านการทำบัญชี มากกว่า 25 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 31 ลักษณะสถานประกอบการที่ปฏิบัติงานเป็นสำนักงานบัญชี ร้อยละ 60.8 ไม่เคยเปลี่ยนสถานที่ทำงานร้อยละ 42 งานบัญชีที่รับผิดชอบส่วนใหญ่ คือ งานบัญชีภาษีอากร จัดทำการคำนวณภาษี ยื่นแบบภาษี ร้อยละ 29.2

5.1.2 สรุปข้อมูลความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชี

จากการศึกษาสรุปว่า ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.30, S.D. = 0.48) โดยประเด็นย่อยที่กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจสูงสุด คือ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ทางการบัญชีและเข้าใจเป็นอย่างดี เพื่อพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น ($\overline{X}$ = 4.62, S.D. = 0.56) ถือว่าอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ศึกษา เรียนรู้และปฏิบัติตามหลักพื้นฐานจรรยาบรรณวิชาชีพนักบัญชีในเรื่องของความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ และการรักษาความลับของหน่วยงานเป็นอย่างดี ($\overline{X}$ = 4.60, S.D. = 0.57) ถือว่าอยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุด คือ ให้ความสำคัญ และสนใจเรียนรู้ภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์กับงานบัญชี ($\overline{X}$ = 3.62, S.D. = 0.90) ถือว่าอยู่ในระดับมาก

5.1.3 สรุปข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชี

จากการศึกษาสรุปว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชีภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.35, S.D. = 0.49) โดยปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.40, S.D. = 0.53) ประเด็นย่อยที่เป็นแรงจูงใจสูงสุดคือ บริหารจัดการงานที่ได้รับมอบหมาย และจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย ($\overline{X}$ = 4.59, S.D. = 0.55) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ มีโอกาสได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง เพราะท่านมีความมุ่งมั่น ทุ่มเท และพัฒนาตนเองเพื่อทำให้งานที่ปฏิบัติประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อยู่เสมอ ($\overline{X}$ = 4.23, S.D. = 0.75) อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.31, S.D. = 0.57) ประเด็นย่อยที่เป็นแรงจูงใจสูงสุดคือ ได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน เช่น มีระบบฐานข้อมูลที่ดี ความรวดเร็วของ Internet ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีบรรยากาศการทำงานที่ดี สถานที่ทำงานดี ($\overline{X}$ = 4.39, S.D. = 0.69) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ตำแหน่ง หน้าที่ในการปฏิบัติงานและสภาพทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน และท่านรู้สึกพอใจในสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ท่านได้รับนอกเหนือจากค่าจ้าง ($\overline{X}$ = 4.16, S.D. = 0.74) อยู่ในระดับมาก

5.1.4 สรุปข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี

จากการศึกษาสรุปว่า กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.42, S.D. = 0.59) และในประเด็นย่อยที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีความผูกพันต่อองค์กรสูงสุด คือ ตั้งใจ ทุ่มเท และใช้ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพ ในการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงตามกำหนดเวลา แม้ว่าท่านจะกลับบ้านดึกกว่าแผนกอื่นเสมอ ($\overline{X}$ = 4.56, S.D. = 0.59) ถือว่าอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์กร และท่านจะชี้แจงและแก้ไข หากได้ยินคนอื่นกล่าวถึงองค์กรของท่านในทางเสื่อมเสีย ($\overline{X}$ = 4.53, S.D. = 0.59) ถือว่าอยู่ในระดับมากที่สุด และต่ำสุด คือ ทำงานที่องค์กรแห่งนี้โดยไม่คิดจะลาออก แม้ว่าจะมีโอกาสทำงานกับองค์กรอื่น ที่มีระดับตำแหน่ง เงินเดือน หรือสวัสดิการที่ดีกว่า ($\overline{X}$ = 4.24, S.D. = 0.86) ถือว่าอยู่ในระดับมาก

5.1.5 สรุปข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชี

จากการศึกษาสรุปว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.46, S.D. = 0.44) และในแต่ละด้านก็อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านที่มีประสิทธิภาพ

สูงสุด คือ ด้านค่าใช้จ่าย ($\overline{X}$ = 4.50, S.D. = 0.53) รองลงมาคือ ด้านเวลา ($\overline{X}$ = 4.48, S.D. = 0.51) และน้อยที่สุด คือ ด้านปริมาณงาน ($\overline{X}$ = 4.39, S.D. = 0.52)

5.1.6 สรุปผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis)

จากการศึกษาสรุปว่า ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน (Knowledge) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) และความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวม (Efficiency) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value < 0.01) โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางถึงระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่าง 0.563 – 0.766

ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน (Knowledge) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) และความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ (Quality) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value < 0.01) โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่าง 0.443 – 0.628

ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน (Knowledge) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) และความผูกพันกับองค์กร (Commitment) กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน (Quantity) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value < 0.01) โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางถึงระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่าง 0.476 – 0.702

ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน (knowledge) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (motive) และความผูกพันต่อองค์กร (commitment) กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา (Time) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value < 0.01) โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางถึงระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่าง 0.502 – 0.677

ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน (Knowledge) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) และความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย (Cost) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value < 0.01) โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางถึงระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่าง 0.525 – 0.648

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (motive) กับความผูกพันต่อองค์กร (commitment) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value<0.01) โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.713

5.1.7 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) สรุปได้ดังนี้

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) และความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี พบว่า ปัจจัยความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) และความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวม (Efficiency) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P_{(ANOVA)}$ = 0.000 < 0.01) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ r = 0.808 และ ค่า r^2 = 0.653 หมายความว่าสมการถดถอยสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวม (Efficiency) ได้ 65.3% โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (P< 0.01) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า ตัวแปรที่มีนัยสำคัญ ทั้ง 2 ตัวมีค่าเป็นบวก หมายความว่าปัจจัยความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (motive) มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวม (Efficiency) หรือถ้าตัวแปรใดมีค่าเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวม (Efficiency) เพิ่มขึ้น และถ้าตัวแปรใดมีค่าลดลง จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวม (Efficiency) ลดลงเช่นกัน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 ความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) แรงจูงใจ (Motive) และความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ พบว่า ปัจจัยความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) และความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ (Quality) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P_{(ANOVA)}$ = 0.000 < 0.01) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ r = 0.697 และ ค่า r^2 = 0.486 หมายความว่าสมการถดถอยสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ(Quality) ได้ 48.6% โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (P< 0.01) เมื่อพิจารณาค่า

สัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า ตัวแปรที่มีนัยสำคัญ ทั้ง 2 ตัวมีค่าเป็นบวก หมายความว่า ปัจจัยความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ(Quality) หรือถ้าตัวแปรใดมีค่าเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ(Quality) เพิ่มขึ้น และถ้าตัวแปรใดมีค่าลดลง จะทำให้ประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ(Quality) ลดลงเช่นกัน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2 ความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) แรงจูงใจ (Motive) และความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน (Quantity) พบว่า ปัจจัยความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) และความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน (Quantity) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P_{(ANOVA)}$ = 0.000 < 0.01) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ r = 0.727 และ ค่า r^2 = 0.529 หมายความว่าสมการถดถอยสามารถอธิบายประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงานปริมาณงาน (Quantity) ได้ 52.9% โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (P< 0.01) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า ตัวแปรที่มีนัยสำคัญ ทั้ง 2 ตัวมีค่าเป็นบวก หมายความว่า ปัจจัยความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน (Quantity) หรือถ้าตัวแปรใดมีค่าเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน (Quantity) เพิ่มขึ้น และถ้าตัวแปรใดมีค่าลดลง จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน (Quantity) ลดลงเช่นกัน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.3 ความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) แรงจูงใจ (Motive) และความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา (Time) พบว่า ปัจจัยความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) และความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา (Time) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P_{(ANOVA)}$ = 0.000 < 0.01) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ r = 0.717 และ ค่า r^2 = 0.514 หมายความว่าสมการถดถอยสามารถอธิบายประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงานด้านเวลา (Time) ได้ 51.4% โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) และแรงจูงใจในการ

ปฏิบัติงาน (Motive) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (P< 0.01) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า ที่มีนัยสำคัญ ทั้ง 2 ตัวมีค่าเป็นบวก หมายความว่า ปัจจัยความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา (Time) หรือถ้าตัวแปรใดมีค่าเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา (Time) เพิ่มขึ้น และถ้าตัวแปรใดมีค่าลดลง จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา (Time) ลดลงเช่นกัน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.4 ความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) แรงจูงใจ (Motive) และความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย (Cost) พบว่า ปัจจัยความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) และความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย (Cost) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P_{(ANOVA)}$ = 0.000 < 0.01) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ r = 0.677 และ ค่า r^2 = 0.458 หมายความว่าสมการถดถอยสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย (Cost) ได้ 45.8% โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (P< 0.01) ส่วนความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (P< 0.05) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า ที่มีนัยสำคัญ ทั้ง 3 ตัวมีค่าเป็นบวก หมายความว่า ปัจจัยความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) และความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย (Cost) หรือถ้าตัวแปรใดมีค่าเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย (Cost) เพิ่มขึ้น และถ้าตัวแปรใดมีค่าลดลง จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย (Cost) ลดลงเช่นกัน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี (Commitment) พบว่า สมการถดถอยที่ได้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (P(ANOVA) = 0.000 < 0.01) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ r = 0.713 และ ค่า r^2 = 0.509 หมายความว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์การของนักบัญชี (Commitment) ได้ 50.9% เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า มีค่าเป็นบวก หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) มีอิทธิพล

ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของนักบัญชี (Commitment) หรือถ้าแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) มีค่าเพิ่มขึ้น จะทำให้ความผูกพันต่อองค์การของนักบัญชี (Commitment) เพิ่มขึ้น และถ้าแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motive) มีค่าลดลง จะทำให้ความผูกพันต่อองค์การของนักบัญชี (Commitment) ลดลงเช่นกัน

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาความรู้ความเข้าใจ แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผลงานวิจัยได้ดังนี้

จากผลการศึกษาสรุปว่า ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้งภาพรวม ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นจริงตามสมมติฐานการศึกษา สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิตติมา ขำดำ (2562) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความรู้ความสามารถของนักบัญชีและความเข้าใจในมาตรฐานการจัดทำบัญชีภาครัฐที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานบัญชีของสำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า ความรู้ความสามารถของนักบัญชี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพงานบัญชี เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความรู้ ด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านจรรยาบรรณและด้านประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพงานบัญชี และสอดคล้องกับ นวพร ขู้เปี้ยเต้ง และคณะ (2564) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความรู้ความสามารถ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีจังหวัดภาคใต้ พบว่า ความรู้ความสามารถด้านการทำบัญชี ด้านภาษีอากร และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดทำบัญชี ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากผลการศึกษาสรุปว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้งภาพรวม ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นจริงตามสมมติฐานการศึกษา สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปัญญาพร ฐิติพงศ์ และประสบชัย พสุนนท์ (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับสูง ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหาร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

จากผลการศึกษาสรุปว่า ความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นจริงตามสมมติฐานการศึกษา สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ลดาพร เอกพานิช และคณะ (2563) ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านค่าใช้จาย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการศึกษาสรุปว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี ซึ่งเป็นจริงตามสมมติฐานการศึกษา สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุนิสา ศรีอุทัย (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมกระบวนการทำงานและแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานใน บริษัท คาลบี้ธนาวัธน์ จำกัด พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยกระบวนการทำงาน ปัจจัยแรงจูงใจ มีผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท คาลบี้ธนาวัธน์ จำกัด และสอดคล้องกับ ฐิตาภัทร์ ทุทุมมา (2563) ที่ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่าย บิวตี้แอนด์เซลล์ พบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกกันต่อองค์กร ด้านความเชื่อและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

5.3 ข้อจำกัดของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เก็บข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ แต่เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในประเทศไทย และส่งผลกระทบไปทั่วประเทศอย่างกว้างขวาง ทำให้สำนักงานบริการรับทำบัญชีต้องปรับเปลี่ยนการทำงานเป็นแบบ Work from Home มากขึ้น ดังนั้น จึงส่งผลทำให้ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาล่าช้าพอสมควร

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่ค้นพบนำมาเป็นข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งนี้และข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

ขอเสนอแนะทั่วไป

1. ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้งภาพรวม ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย จากผลการศึกษาจะเห็นว่าความรู้ความเข้าใจ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด ดังนั้น สถานประกอบการ หรือองค์กรต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องพัฒนาความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมออยู่ตลอดเวลา เพื่อให้การเรียนรู้นั้นมั่นคงและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดและส่งผลให้เป็นนักวิชาชีพบัญชีที่มีประสิทธิภาพ

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้งภาพรวมด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย จากผลการศึกษาจะพบว่า แรงจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกระตุ้นให้นักบัญชีปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ มีความมุ่งมั่นที่จะทำผลงานออกมาดีที่สุด ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น สถานประกอบการ หรือองค์กรต่าง ๆ ที่มีนักบัญชีทำงานอยู่จึงควรหันมาให้ความสำคัญ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร เพราะถึงแม้นักบัญชีจะมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานในระดับสูงมากแล้ว แต่หากว่านักบัญชีที่ปฏิบัติงานไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแล้วก็ยากที่จะปฏิบัติงานออกมาให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดได้

3. ผลการศึกษายังพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างแรงจูงใจให้พนักงานภายในองค์กรให้เกิดความรักความผูกพัน ความภาคภูมิใจ และความรู้สึกมีส่วนร่วมในความเป็นเจ้าขององค์กรของพนักงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์และความปรารถนาที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพราะเมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น พนักงานพร้อมที่จะสนับสนุนองค์กรให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับตัวพนักงานในแต่ละบุคคล พนักงานแต่ละคนอาจจะมีความผูกพันในบางวัน หรือไม่รู้สึกผูกพันในวันถัดไปก็เป็นไปได้ ดังนั้น องค์กรควรมีการจัดทำแบบสำรวจความผูกพันของพนักงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เช่น มีการจัดทำแบบสำรวจอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้

ทราบถึงผลการสำรวจความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กรและนำผลการสำรวจที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาตัวแปรอื่นที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี เช่น ด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรม และความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นต้น เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ครอบคลุม และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานวิจัย

2. ในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ดังนั้น เพื่อให้เห็นมุมมองของกลุ่มตัวอย่างอื่นในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง ผู้สอบบัญชี

บรรณานุกรม

กมลภู สันทะจักร์ และ กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธิ์. (2562). *ปัจจัยของนักบัญชียุคดิจิทัลที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการในประเทศไทย*. วารสารหาดใหญ่วิชาการมหาวิทยาลัยหาดใหญ่, ปีที่ 17 ฉบับที่ 1, มกราคม - มิถุนายน 2562.

กรกนก มาตรคำมี. (2562). *ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด จังหวัดกรุงเทพฯ*. การค้นคว้าอิสระ คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2564). *พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543*. เข้าถึงได้จาก https://www.dbd.go.th ค้นเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2564

กนิษฐชาติ มะเดื่อ. (2561). *ทฤษฎีการเรียนรู้*. ค้นเมื่อ 23 มกราคม 2563, เข้าถึงได้จาก http://www.l3nr.org

กฤษดา เชียรวัฒนสุข และคณะ. (2561). *แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ เบทาโกรสเปเชียลตี้ฟู้ดส์ จำกัด*. วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2561.

ขวัญชัย ชมศิริ และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธิ์. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต, คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.

จิตติมา ขำดำ และคณะ. (2562). *ความรู้ความสามารถของนักบัญชีและความเข้าใจในมาตรฐานการจัดทำบัญชีภาครัฐที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานบัญชีของสำนักงานอัยการสูงสุด*. วารสารนักบริหาร สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, ปีที่ 39 ฉบับที่ 2, กรกฎาคม - ธันวาคม 2562.

จันทร์นภา จิตรชัยวรพันธ์ และ ภาวิณี เพชรสว่าง. (2559). *แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานปฏิบัติการระดับ 4-7 ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่*. บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพมหานคร.

เจริญจิตร เศวตวาณิชกุล. (2560), *รูปแบบการสร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อโรงงานประกอบรถยนต์ในประเทศไทย*.วิทยานิพนธ์ คณะบริหารธุรกิจ,มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, กรุงเทพมหานคร.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ฐิตาภัทร์ ทุทุมมา. (2563). *แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่าย บิวตี้แอนด์เซลล์ (Beauty & Sales) กรณีศึกษา บริษัทเซ็นทรัล เทรดดิ้ง จำกัด*. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร.

ฐิติรัตน์ มีมาก, รติกร บุญสวาท และชุติมา ขลิบทอง. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณและทักษะทางวิชาชีพกับประสิทธิภาพของนักบัญชีในสำนักงานบัญชี จังหวัดนครราชสีมา*. การค้นคว้าอิสระสาขาการบัญชี, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.

ทวิช อุศมา. (2560). *ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ทวีฟาร์ม จำกัด อำเภอละงู จังหวัดสตูล*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ,มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, จังหวัดสงขลา.

ธวัชชัย วรพงศธร. (2561). *ประชากร ตัวอย่าง และขนาดตัวอย่างสำหรับงานวิจัย*. ค้นเมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2564. เข้าถึงได้จาก http://www.advisor.anamai.moph.go.th

นันทนา จงดี. (2560). *แรงจูงใจตามทฤษฎี ERG และความผูกพันองค์กรของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัทผลิตรถเด็กเล่นแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิชาเอกการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

นพคุณ พลับจุ้ย. (2559). *แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบัญชีในบริษัทสอบบัญชี*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยแม้ใจ้, เชียงราย.

นารีรัตน์ ศรีหล้า. (2562). *ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมของผู้ทำบัญชีในจังหวัดศรีสะเกษ*. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ, ปีที่ 13 ฉบับที่ 1, มกราคม – เมษายน 2562.

นิภาพรรณ ดุลนีย์ และปรียาณัฐ เอี๊ยบศิริเมธี. (2562). *ความรู้ความสามารถที่คาดหวังกับสมรรถนะทางการบัญชีที่คาดหวังสำหรับนักบัญชีขององค์กรภาครัฐในจังหวัดนครราชสีมา*. วารสารคณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยนครราชสีมา, ปีที่ 25 ฉบับที่ 1, มกราคม-มิถุนายน 2562.

บรรณานุกรม (ต่อ)

นวพร ขู้เปี้ยเต้ง, (2564). *ความรู้ ความสามารถ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีจังหวัดภาคใต้.* วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต, ปีที่ 6 ฉบับที่ 4 (เมษายน 2564).

บุญช่วง ศรีธรราษฎร์. (2561). *ผลกระทบของความชำนาญในวิชาชีพบัญชีที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีบริษัทกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์.* วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, ปีที่ 13 ฉบับที่ 2, กรกฎาคม – ธันวาคม 2561.

บุญศรี พรหมมาพันธุ์. (2561). *เทคนิคการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการใช้สหสัมพันธ์และการถดถอยในการวิจัย.* วารสารศึกษาศาสตร์ มสธ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ปีที่ 11 ฉบับที่ 1, มกราคม - มิถุนายน 2561.

บุศราคัม รักท้วม. (2562). *ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลบางปะกอก 9 อินเตอร์เนชั่นแนล.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพมหานคร.

ปกรณ์ พิมลสกุล. (2559). *การศึกษาแรงจูงใจการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนเมืองพัทยา 11 (มัธยมสาธิตพัทยา) สังกัดสำนักงานการศึกษาเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี.* วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา, จังหวัดชลบุรี.

ปนัดดา ธรรมปัญญา. (2560). *อิทธิพลของแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีของบริษัทจำกัด ในเขตจังหวัดเชียงใหม่.* วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยแม้โจ้, เชียงราย.

ประเสริฐ ปอนถิ่น และคณะ. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของวิทยาเขต สังกัดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.* วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. ปีที่ 11 ฉบับที่ 3 กันยายน - ธันวาคม 2559.

ปาริชาติ หงส์เกียรติขจร และคณะ. (2561), *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติงาน.* วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ปีที่ 39 ฉบับที่ 1, มกราคม - มีนาคม 2562.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ปุณณวิช แก้วล้อม (2560). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานสถานีโทรทัศน์แห่งหนึ่ง*, การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.

ปัญญาพร ฐิติพงศ์ และประสพชัย พสุนนท์. (2559). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด*. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยศิลปากร, ปีที่ 9 ฉบับที่ 3 กันยายน – ธันวาคม 2559.

ผกาวดี นิลสุวรรณ และคณะ. (2563). *คุณสมบัติของนักบัญชีที่พึงประสงค์ที่ส่งผลต่อคุณภาพของการจัดทำงบการเงินของสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี*. หลักสูตรบัญชีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, อุดรธานี. ค้นเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2564, เข้าถึงได้จาก https://ms.udru.ac.th

พจน์ พจนพาณิชย์กุล. (2561). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล*. เข้าถึงได้จาก https://sites.google.com, ค้นเมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2564.

พรเพชร บุตรดี. (2563). *อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม*. วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. สกลนคร.

พิมพ์ ฉัตรเงิน และ กุสุมา ดำพิทักษ์. (2563). *ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะวิชาชีพและแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชี รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง*. วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล, ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2563.

พีรญา ชื่นวงศ์. (2560). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย*. วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ คณะเศรษฐศาสตร์ ศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ปีที่ 4 ฉบบที่ 2, กรกฎาคม-ธันวาคม 2560.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ภัตราพร ชนะการณ์. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลบางกล่ำ อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, หาดใหญ่.

ภัทราพร จิตสร้างบุญ. (2561). *ความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานรายงานทางการเงินไทยของนิสิตหลักสูตรบัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ. ปีที่ 9 ฉบับที่ 2. กรกฎาคม - ธันวาคม 2561.

ภัสภูมิ สุขสงวน. (2562). *ศักยภาพและประสิทธิภาพของนักบัญชีที่มีผลต่อคุณภาพงบการเงินของบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากรที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. การค้นคว้าอิสระ บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี, มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.

มัณฑรา ธรรมบุศย์. (2561). *จิตวิทยาสำหรับครู* (ออนไลน์)เข้าถึงข้อมูลเมื่อวันที่ 27 มค.2563 จาก https://sites.google.com

รัตติยา วงศ์ศรีลา. (2561). *ผลกระทบของสมรรถนะการสอบบัญชีที่มีต่อคุณภาพงบการเงินของสำนักงานเทศบาลภาคเหนือตอนบนในประเทศไทย*. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 11(2). 204-216.

รัญปภัค บุญเที่ยง. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษา: บุคลากรสำนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย*. วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต, กรุงเทพมหานคร.

ลักษณ์มนล์ สุวรรณแสน. (2562). *ทักษะทางวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชี การประปานครหลวง*. การค้นคว้าอิสระคณะบริหารธุรกิจ เอกการบัญชี, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

ลดาพร เอกพานิช และคณะ .(2563). *พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร*. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. ปีที่ 14 ฉบบที่ 1, มกราคม - มิถุนายน 2563.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ศิลาพร กันทา และชมภูนุช หุ่นนาค. (2562). *คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา*.วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ปีที่ 9 ฉบับที่ 1, มกราคม-เมษายน 2562.

สุนิสา ศรีอุทัย. (2561). *การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อม กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลบี้ธนาวัธน์ จำกัด*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.

สำนักทดสอบทางการศึกษา สพฐ. (2560). *การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ*. ค้นเมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2564. เข้าถึงได้จาก https://slideplayer.in.th

สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมน์. (2561). *พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543*. ค้นเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2564, เข้าถึงได้จาก https://www.tfac.or.th

สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมน์. (2561). *พระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ.2547*. ค้นเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2564, เข้าถึงได้จาก https://www.tfac.or.th

สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2558). *มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี (IES)*. ค้นเมื่อ 19 มกราคม 2563. เข้าถึงได้จาก http://www.tfac.or.th

สมชาย ศุภธาดา. (2563). *วารสารสภาวิชาชีพบัญชี*, ปีที่ 2 ฉบับที่ 6 (เมษายน 2563), ค้นเมื่อวันที่ 220 กรกฎาคม 2564. เข้าถึงได้จาก https://so02.tci-thaijo.org

อุมาพร บุญทอง. (2559). *การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยกระบวนการความรู้ความเข้าใจและปัจจัยกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อความพร้อมของนักบัญชีไทยเพื่อการรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.

อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, จังหวัดสงขลา.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Aaker, D.A. Kumar, V.& Day, G.S. (2001). *Marketing Research*. New York John Welly and Sons.

Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Testing*. New York : Harper & Row.

Fatwa Tentama, Dessy Pranungsari (2016). *The Roles of Teachers' Work Motivation and Teachers' Jobsatisfaction in the Organizational Commitment in Extraordinary Schools*, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta, Indonesia.

Fitri Handayani, Erlina, Endang Sulistiya Rini. (2020). *Factors that affect the quality of the government' s financial statements in medan*. Journal of Public Budgeting, Accounting and Finance, Vol.3(1), 139-152.

Hicca Maria G P Aruan, Erlina, Erwin Abubakar. (2020). *Factors that affecting the quality of the simalunging district government's financial statements with thegovernment internal control system as moderating variables*. Journal of Public Budgeting, Accounting and Finance, Vol.2(4), 1-13.

Zaenal, M.E.,Priyono, Rahayu, P. S.,and Teddy, Chandra. (2015). *Effect of Leadership Style, Motivation, and Giving Incentive on the Performance of Employees-PT*. Kurnia Wifaya Various Industries. Internation Education Studies, 8.(10). 108192.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความรู้ความเข้าใจ แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี

คำชี้แจง

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความรู้ความเข้าใจ แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ ปีการศึกษา 2563

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม และได้โปรดให้ข้อเท็จจริงในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากท่านนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ดังนั้น เพื่อให้การศึกษาวิจัยนี้มีความถูกต้อง เที่ยงตรง และเป็นประโยชน์อย่างแท้จริง จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านได้โปรดให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงในการตอบแบบสอบถามชุดนี้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนทุกตอน ซึ่งคำตอบของท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ และจะไม่มีการใช้ข้อมูลใด ๆ ที่เปิดเผยเกี่ยวกับตัวท่านในการรายงานข้อมูล รวมทั้งไม่มีการร่วมใช้ข้อมูลดังกล่าวกับบุคคลภายนอกอื่นใด โดยไม่ได้รับอนุญาตจากท่าน

นอกจากนี้ <u>แบบสอบถามที่ท่านได้กรอกทุกฉบับถือเป็นการร่วมบริจาคเงินทำบุญกุศลอีกด้วย โดยแบบสอบถามทุกฉบับ จะสมทบทุนบริจาคเงินทำบุญ 5 บาทต่อฉบับ เข้าไปที่มูลนิธิช่วยเหลือสังคมตามที่ท่านประสงค์</u> จึงขอความกรุณาทุกท่านโปรดเสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงให้ครบถ้วนต่อไป

อนึ่ง หากท่านมีข้อสงสัยประการใดเกี่ยวกับแบบสอบถามโปรดติดต่อผู้วิจัย และหากท่านมีความประสงค์ที่จะขอรับรายงานสรุปเกี่ยวกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้โปรดแจ้งความประสงค์และโปรดระบุ E-mail Address ของท่านตามที่ระบุไว้ด่านล่างหรือแนบนามบัตรของท่านมาพร้อมกับแบบสอบถามชุดนี้

ท่านต้องการรายงานสรุปผลการวิจัยหรือไม่

( ) ต้องการ ระบุ E-mail……. ( ) ไม่ต้องการ

ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ทุกข้อ ทุกตอน อย่างถูกต้องครบถ้วน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ และขออนุโมทนาในผลบุญที่ท่านได้มีส่วนร่วมในครั้งนี้ มา ณ โอกาสนี้

(นางสาวธัญนพนนท์ ภูมิลำใยธัญ)
นักศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

โทรศัพท์มือถือ : 08-3917-5598

E-mail : thannopnon@gmail.com

ความประสงค์ของท่านในการสมทบทุนร่วมบริจาคไปยังมูลนิธิ

<u>คำอธิบาย</u> โปรดระบุชื่อมูลนิธิ ที่ท่านประสงค์จะบริจาคเงิน โดยคลิกด้านหน้าข้อที่ท่านต้องการเพียงข้อเดียว **<u>โดยแบบสอบถามที่ท่านกรอกอย่างบริบูรณ์จะสมทบทุนบริจาค 5 บาท ต่อฉบับ แก่มูลนิธิที่ท่านเลือก</u>**

☐ มูลนิธิรามาธิบดี (บริจาคเพื่อผู้ป่วยยากไร้)

☐ มูลนิธิสมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช วัดบวรนิเวศฯ

☐ ศิริราชมูลนิธิสู้ภัยCovid-19 (สมทบทุนช่วยเหลือบุคลากรทางการแพทย์ฯ)

☐ มูลนิธิโรงพยาบาลเด็ก

☐ มูลนิธิ Soi Dog (ช่วยดูแลสุนัขและแมวจรจัดให้มีอาหารและที่พักอาศัย)

<u>ตอนที่ 1</u>: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 25 – 35 ปี

☐ 36 – 45 ปี ☐ มากกว่า 45 ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 10,001 - 20,000 บาท

☐ 20,001 - 30,000 บาท ☐ 30,001 - 40,000 บาท

☐ 40,001 - 50,000 บาท ☐ 50,001 ขึ้นไป

5. ประสบการณ์ด้านการทำบัญชี

☐ น้อยกว่า 5 ปี ☐ 5 – 15 ปี

☐ มากกว่า 15 – 25 ปี ☐ มากกว่า 25 ปี

6. ประเภทของงานบัญชีที่รับผิดชอบ (ตอบได้มากกว่า 1)

   ☐ วิเคราะห์รายการบัญชี และจัดทำงบการเงิน

   ☐ งานด้านบัญชีบริหาร การวางแผนและการจัดทำงบประมาณ

   ☐ บัญชีภาษีอากร จัดทำการคำนวณภาษี ยื่นแบบภาษี

   ☐ งานตรวจสอบภายใน

   ☐ งานสอบบัญชี

   ☐ งานด้านระบบสารสนเทศทางบัญชี

   ☐ อื่น ๆ ระบุ.....

7. ลักษณะสถานประกอบการที่ปฏิบัติงาน

   ☐ สำนักงานบัญชี (โปรดระบุ).....

   ☐ บริษัท เอกชน/ห้างหุ้นส่วน (โปรดระบุ).....

   ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

8. ท่านเคยเปลี่ยนงาน

   ☐ ไม่เคยเปลี่ยนที่ทำงานเลย ☐ เปลี่ยน 1 – 2 ครั้ง ☐ เปลี่ยนมากกว่า 2 ครั้ง

ตอนที่ 2 : ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชี

ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน					
1.ท่านให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ทางการบัญชีและเข้าใจเป็นอย่างดี เพื่อพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น					
2. ท่านศึกษาเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา					
3.ท่านให้ความสำคัญ และสนใจเรียนรู้ภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์กับงานบัญชี					
4.ท่านให้ความสำคัญกับการฝึกอบรม พัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มศักยภาพตนเองในการทำงาน					
5.ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
6.ท่านมีความรู้ ความชำนาญในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีเป็นอย่างดี					
7.ท่านให้ความสำคัญกับการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ และนำมาประยุกต์ใช้ในงานอยู่ตลอดเวลา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน					
8.ท่านศึกษากฎหมาย หรือกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรืองานที่ท่านปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร					
9.ท่านศึกษา เรียนรู้ และปฏิบัติตามหลักพื้นฐานจรรยาบรรณวิชาชีพนักบัญชีในเรื่องของความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ และการรักษาความลับของหน่วยงานเป็นอย่างดี					

<u>ตอนที่ 3</u> : แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชี

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ปัจจัยจูงใจ					
10.ท่านบริหารจัดการงานที่ได้รับมอบหมาย และจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย					
11.ท่านรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้งานที่ปฏิบัติประสบความสำเร็จ					
12.ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และท่านมักจะได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเมื่อท่านทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้					
13.งานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับตำแหน่งและหน้าที่ของท่านแล้ว และไม่ว่าท่านจะได้รับมอบหมายงานใด ๆ ท่านก็สามารถรับผิดชอบงานนั้นได้เป็นอย่างดีโดยผู้บังคับบัญชาไม่ต้องเข้ามาควบคุม					
14.ท่านมีโอกาสได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง เพราะท่านมีความมุ่งมั่น ทุ่มเท และพัฒนาตนเองเพื่อทำให้งานที่ปฏิบัติประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อยู่เสมอ					
15.ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเท่าเทียมกันในการเลื่อนตำแหน่ง โดยไม่มีการลำเอียงในการประเมินผลงาน					
ปัจจัยค้ำจุน					
16.ท่านพอใจในนโยบายและแนวทางการบริหารงาน รวมถึงมีความมั่นใจ ศรัทธา และไว้วางใจในการบริหารงานขององค์กร					
17.ท่านเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา อย่างสม่ำเสมอ					
18.ท่านรู้สึกมั่นใจในความมั่นคงขององค์กร และท่านคิดว่าองค์กรสามารถทำให้ท่านมีงานทำได้จนกระทั่งท่านเกษียณอายุ					

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
19.เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานและสภาพทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน และท่านรู้สึกพอใจในสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ท่านได้รับนอกเหนือจากค่าจ้าง					
20.ท่านได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน เช่น มีระบบฐานข้อมูลที่ดี ความรวดเร็วของ Internet ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีบรรยากาศการทำงานที่ดี สถานที่ทำงานดี					
21.การเดินทางมาทำงานของท่านมีความสะดวก ทำให้ท่านมาทำงานตรงเวลาและไม่เกิดความเบื่อหน่ายในการมาทำงาน					

<u>ตอนที่ 4</u> : ความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ความผูกพันต่อองค์กร					
22.ท่านภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์กร และท่านจะชี้แจงและแก้ไข หากได้ยินคนอื่นกล่าวถึงองค์กรของท่านในทางเสื่อมเสีย					
23.ท่านตั้งใจ ทุ่มเท และใช้ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพ ในการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงตามกำหนดเวลา แม้ว่าท่านจะกลับบ้านดึกกว่าแผนกอื่นเสมอ					
24.ท่านทำงานที่องค์กรแห่งนี้โดยไม่คิดจะลาออก แม้ว่าจะมีโอกาสทำงานกับองค์กรอื่น ที่มีระดับตำแหน่ง เงินเดือน หรือสวัสดิการที่ดีกว่า					
25.ท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ที่องค์กรแห่งนี้ จะทำให้ท่านมีความสุขในการทำงาน และท่านรักที่จะอยู่ที่องค์กรนี้ตลอดไป					

<u>ตอนที่ 5</u> : ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชี

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชี	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านคุณภาพ					
26.ผลงานของท่านที่ปฏิบัติมีความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามมาตรฐานการบัญชีที่กำหนดไว้					
27.ท่านจะตรวจสอบงบการเงินทุกครั้ง ก่อนนำส่งหน่วยงานและผู้ใช้งบการเงิน เพื่อให้แสดงถึงข้อมูลที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
28.หลังปิดงบการเงินประจำปี ท่านมีการติดตามงานอย่างใกล้ชิดว่ายังมีปัญหาเกิดขึ้นอย่างไรอีกหรือไม่ เพื่อความถูกต้อง สมบูรณ์ของงบการเงิน					
ด้านปริมาณงาน					
29.เมื่อท่านได้รับมอบหมายงานที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น ท่านก็สามารถบริหารงานได้สำเร็จลุล่วงตามปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น					
30.ท่านมีการวางแผน และบริหารจัดการปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมาทุกครั้ง เพื่อให้งานสำเร็จตามที่องค์กรกำหนดไว้					
31.ท่านปฏิบัติงานได้ตามปริมาณงานที่องค์กรกำหนดไว้					
ด้านเวลา					
32.ท่านให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเวลา มีการจัดระดับความสำคัญและเวลาที่ต้องส่งงาน เพื่อให้งานเสร็จทันตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
33.ท่านใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ หรือเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อลดระยะเวลาในการทำงาน และทำให้การทำงานรวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
34.ท่านสามารถจัดทำงบการเงินได้ถูกต้อง รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ผู้บริหารนำข้อมูลไปใช้เพื่อประกอบการวางแผนการควบคุมและการตัดสินใจ					

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชี	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านค่าใช้จ่าย					
35.ท่านจัดทำงบการเงินโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่า เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร					
36.ท่านมีการนำส่งงานที่ได้รับมอบหมายเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (File) แทนการนำส่งข้อมูลทางกระดาษ เพื่อลดทรัพยากร เช่น กระดาษ หมึกพิมพ์ และค่าไฟฟ้า					
37.ท่านนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาใช้ใหม่ เพื่อลดค่าใช้จ่ายและเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า					

<u>ตอนที่ 6</u> : ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามค่ะ
และจะได้บริจาคเงินทำบุญตามความประสงค์ของท่านต่อไป

ภาคผนวก ข
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

คำร้องขอหนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม
หรือขออนุญาตแจกแบบสอบถาม เพื่อประกอบการทำ Is/Thesis
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ปท.09

วันที่ 13 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบแบบสอบถาม
เรียน หัวหน้าโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ด้วยข้าพเจ้า ~~นาย/นาง~~/นางสาว ธัญนพนนท์ ภูมิลำใยธัญ รหัสประจำตัว 076170304703-2
นักศึกษาระดับปริญญาโท กลุ่ม ✓ สมทบ ภาคค่ำ ○ สมทบ วันอาทิตย์
กลุ่มวิชา การบัญชี โทรศัพท์เคลื่อนที่ 083 - 9175598
มีความประสงค์ขอหนังสือ เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม เพื่อประกอบการจัดทำผลงานการศึกษาหัวข้อ
○ วิทยานิพนธ์ ✓ การค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้ผ่านการนำเสนอชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาและหัวข้อเรื่องการค้นคว้าอิสระ/วิทยานิพนธ์ และผ่านการอนุมัติหัวข้อจากคณะกรรมการสอบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2563 โดยคณะกรรมการในการสอบหัวข้อและเค้าโครง (3 บท) ได้แก่

1) ผศ.ดร.ฐิตวรรณ์ สินธวัญสักดิ์ ประธานกรรมการ 2) ผศ.ดร.ศิริรัตน์ ช่วงแสงสุข กรรมการ
3) ผศ.ดร.สุวิทย์ ไวยทิพย์ กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ)

ทั้งนี้ มีความประสงค์ขอให้โครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ ทำหนังสือถึง

1. ชื่อ- นามสกุล ผศ.ดร.อมรศิริ ติสสร ตำแหน่ง อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบัญชี
2. ชื่อ- นามสกุล ผศ.ดร.พัทธียา เหินอลาง ตำแหน่ง อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบัญชี
3. ชื่อ- นามสกุล ดร.ศรีสุดา อินหมาศ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบัญชี
4. ชื่อ- นามสกุล ..... ตำแหน่ง .....
5. ชื่อ- นามสกุล ..... ตำแหน่ง .....

โดยมีหัวข้อเรื่องดังนี้

ชื่อเรื่อง ภาษาไทย ความรู้ความเข้าใจ แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี.....

ชื่อเรื่อง ภาษาอังกฤษ Cognition Motivation and Commitment to the Organization that Affect the Performance of an Accountant.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

ลงชื่อ ธัญนพนนท์ ภูมิลำใยธัญ ผู้ยื่นคำร้อง
(น.ส.ธัญนพนนท์ ภูมิลำใยธัญ)

1. ความเห็นหัวหน้าโครงการฯ	2. เจ้าหน้าที่ดำเนินการจัดทำเอกสาร	3. นักศึกษารับหนังสือคืน
.....	.....	.....
ลงชื่อ	ลงชื่อ	ลงชื่อ .....
...../...../.....	...../...../.....	...../...../.....

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานโครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โทร. ๐ ๒๖๖๕ ๓๕๕๕ ต่อ ๒๓๙๑

ที่ สปท./ ๒๖๙ /๒๕๖๓ **วันที่** ๗ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรศิริ ดิสสร

ด้วยนางสาวธัญนพนนท์ ภูมิลำใยธัญ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๐๗๖๑๗๐๓๐๔๗๐๓-๒ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ กลุ่มวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำการค้นคว้าอิสระโดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ ไวยทิพย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้รับอนุมัติให้จัดทำการค้นคว้าอิสระในหัวข้อเรื่อง "ความรู้ความเข้าใจ แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี"

ในการนี้นักศึกษาประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ได้แนบแบบสอบถามมาพร้อมหนังสือฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

(นางสาวรัตนาวลี ไม้สัก)
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานโครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โทร. ๐ ๒๖๖๕ ๓๕๕๕ ต่อ ๒๓๙๑

ที่ สปท./ ๒๖๙ /๒๕๖๓ **วันที่** ๗ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัทรียา เห็นกลาง

ด้วยนางสาวธัญนพนนท์ ภูมิลำใยธัญ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๐๗๖๑๗๐๓๐๔๗๐๓-๒ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ กลุ่มวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำการค้นคว้าอิสระโดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ ไวยทิพย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้รับอนุมัติให้จัดทำการค้นคว้าอิสระในหัวข้อเรื่อง "ความรู้ความเข้าใจ แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี"

ในการนี้นักศึกษาประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ได้แนบแบบสอบถามมาพร้อมหนังสือฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

(นางสาวรัตนาวลี ไม้สัก)
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานโครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โทร. ๐ ๒๖๖๕ ๓๕๕๕ ต่อ ๒๓๙๓

ที่ สปท./ ๒๖๙ /๒๕๖๓ **วันที่** ๗ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน อาจารย์ ดร.ศรีสุดา อินทมาศ

ด้วยนางสาวธัญนพนนท์ ภูมิลำใยธัญ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๐๓๖๑๓๐๓๐๔๓๐๓-๒ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ กลุ่มวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำการค้นคว้าอิสระโดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ ไวยทิพย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้รับอนุมัติให้จัดทำการค้นคว้าอิสระในหัวข้อเรื่อง "ความรู้ความเข้าใจ แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี"

ในการนี้นักศึกษาประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ได้แนบแบบสอบถามมาพร้อมหนังสือฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

(นางสาวรัตนาวลี ไม้สัก)
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

ภาคผนวก ค
สรุปผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของผู้เชี่ยวชาญ

สรุปผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของผู้เชี่ยวชาญ

การหาค่าความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC)

เรื่อง ความรู้ความเข้าใจ แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี

รายการพิจารณา	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน						
1.ท่านให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ทางการบัญชีและเข้าใจเป็นอย่างดี เพื่อพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2. ท่านศึกษาเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.ท่านให้ความสำคัญ และสนใจเรียนรู้ภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์กับงานบัญชี	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.ท่านให้ความสำคัญกับการฝึกอบรม พัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มศักยภาพตนเองในการทำงาน	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
5.ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
6.ท่านมีความรู้ ความชำนาญในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีเป็นอย่างดี	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
7.ท่านให้ความสำคัญกับการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ และนำมาประยุกต์ใช้ในงานอยู่ตลอดเวลา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
8.ท่านศึกษากฎหมาย หรือกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรืองานที่ท่านปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
9.ท่านศึกษา เรียนรู้ และปฏิบัติตามหลักพื้นฐานจรรยาบรรณวิชาชีพนักบัญชีในเรื่องของความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ และการรักษาความลับของหน่วยงานเป็นอย่างดี	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

รายการพิจารณา	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ		ค่า	

	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		ดัชนี IOC	
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน						
ปัจจัยจูงใจ						
10.ท่านบริหารจัดการงานที่ได้รับมอบหมาย และจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
11.ท่านรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้งานที่ปฏิบัติประสบความสำเร็จ	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
12.ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และท่านมักจะได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเมื่อท่านทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
13.งานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับตำแหน่งและหน้าที่ของท่านแล้ว และไม่ว่าท่านจะได้รับมอบหมายงานใด ๆ ท่านก็สามารถรับผิดชอบงานนั้นได้เป็นอย่างดีโดยผู้บังคับบัญชาไม่ต้องเขามาควบคุม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
14.ท่านได้เข้ารับการศึกษา ฝึกอบรม หรือพัฒนาความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับวิชาชีพบัญชีเพื่อเพิ่มศักยภาพของตนเองให้สูงขึ้น	0	-1	0	-1	-0.33	ปรับปรุง
15.ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเท่าเทียมกันในการเลื่อนตำแหน่งโดยไม่มีการลำเอียงในการประเมินผลงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ปัจจัยค้ำจุน						
16.ท่านพอใจในนโยบายและแนวทางการบริหารงาน รวมถึงมีความมั่นใจ ศรัทธา และไว้วางใจในการบริหารงานขององค์กร	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
17.ท่านเต็มใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
18.ท่านรู้สึกมั่นใจในความมั่นคงขององค์กร และท่านคิดว่าองค์กรสามารถทำให้ท่านมีงานทำได้จนกระทั่งท่านเกษียณอายุ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
19.เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานและสภาพทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน และท่านรู้สึกพอใจในสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ท่านได้รับนอกเหนือจากค่าจ้าง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
20.ท่านได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน เช่น มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน มีบรรยากาศการทำงานที่ดี สถานที่ทำงานดี	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
21.การเดินทางมาทำงานของท่านมีความสะดวก ทำให้ท่านมาทำงานตรงเวลา	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้

รายการพิจารณา	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
ความผูกพันต่อองค์กร						
22.ท่านภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์กร และท่านจะชี้แจงและแก้ไข หากได้ยินคนอื่นกล่าวถึงองค์กรของท่านในทางเสื่อมเสีย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
23.ท่านตั้งใจ ทุ่มเท และใช้ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพ ในการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงตามกำหนดเวลา แม้ว่าท่านจะกลับบ้านดึกกว่าแผนอื่นเสมอ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
24.ท่านทำงานที่องค์กรแห่งนี้โดยไม่คิดจะลาออก แม้ว่าจะมีโอกาสทำงานกับองค์กรอื่น ที่มีระดับตำแหน่ง, เงินเดือน หรือสวัสดิการที่ดีกว่า	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
25.ท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ที่องค์กรแห่งนี้ จะทำให้ท่านมีความสุขในการทำงาน และท่านรักที่จะอยู่ที่องค์กรนี้ตลอดไป	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

รายการพิจารณา	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชี						
ด้านคุณภาพ						
26.ผลงานของท่านที่ปฏิบัติมีความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามมาตรฐานการบัญชีที่กำหนดไว้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
27.ท่านจะตรวจสอบงบการเงินทุกครั้ง ก่อนนำส่งหน่วยงานและผู้ใช้งบการเงิน เพื่อให้แสดงถึงข้อมูลที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
28.หลังปิดงบการเงินประจำปี ท่านมีการติดตามงานอย่างใกล้ชิดว่ายังมีปัญหาเกิดขึ้นอย่างไรอีกหรือไม่ เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ ของงบการเงิน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านปริมาณงาน						
29.เมื่อท่านได้รับมอบหมายงานที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น ท่านก็สามารถบริหารงานได้สำเร็จลุล่วงตามปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
30.ท่านมีการวางแผน และบริหารจัดการปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมาทุกครั้ง เพื่อให้งานสำเร็จตามที่องค์กรกำหนดไว้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
31.ท่านปฏิบัติงานได้ตามปริมาณงานที่องค์กรกำหนดไว้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

รายการพิจารณา	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
ด้านเวลา						
32.ท่านให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเวลา มีการจัดระดับความสำคัญและเวลาที่ต้องส่งงาน เพื่อให้งานเสร็จทันตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
33.ท่านใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ หรือเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อลดระยะเวลาในการทำงาน และทำให้การทำงานรวดเร็วมากยิ่งขึ้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
34.ท่านสามารถจัดทำงบการเงินได้ถูกต้อง รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ผู้บริหารนำข้อมูลไปใช้เพื่อประกอบการวางแผนการควบคุมและการตัดสินใจ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านค่าใช้จ่าย						
35.ท่านจัดทำงบการเงินโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่า เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
36.ท่านส่งงานเป็น File แทนการ Print เพื่อประหยัดกระดาษ แล้วยังลดการใช้ หมึก และ ไฟฟ้า	1	1	-1	1	0.33	ปรับปรุง
37.ท่านนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาใช้ใหม่ เพื่อลดค่าใช้จ่ายและเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัย

ที่ อว ๐๖๕๒.๐๕/ ๑๕๙๐

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
๘๐ ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน กรรมการผู้จัดการบริษัท/ห้างหุ้นส่วนจำกัด/ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล/ผู้จัดการฝ่ายบัญชี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วยนางสาวธัญพนนท์ ภูมิสำโรธัญ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๐๙๖๓๑๐๓๐๔๓๐๓-๒ นักศึกษาระดับบริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ กลุ่มวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำการค้นคว้าอิสระโดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ ไชยทิพย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้รับอนุมัติให้จัดทำการค้นคว้าอิสระในหัวข้อเรื่อง "ความรู้ความเข้าใจ แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี"

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษาที่มาติดต่อซึ่งเป็นการเข้าแจกแบบสอบถาม เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าวฯ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัตนาลี ไม้สัก)
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
โทร. ๐๒-๖๖๕-๓๕๕๕ ต่อ ๒๓๓๐

ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ - สกุล	นางสาวธัญนพนนท์ ภูมิลำใยธัญ
วัน เดือน ปีเกิด	25 กรกฎาคม 2520
สถานที่เกิด	พิษณุโลก
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต เอกการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปี พ.ศ.2550
ประสบการณ์ทำงาน	พนักงานการบัญชี 6 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล การรถไฟแห่งประเทศไทย พ.ศ.2539 – 2563
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	พนักงานบริหารงานทั่วไป 6 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล การรถไฟแห่งประเทศไทย
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	616/44 ถนนริมทางรถไฟสายแปดริ้ว ซอยจารุรัตน์ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400