

ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงานคณะกรรมการ
กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
(สำนักงาน กสทช.)



ตรา문ี กองทอง

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปีการศึกษา 2560
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี



**COMPETENCIES OF ACCOUNTANTS IN OFFICE OF THE NATIONAL
BROADCASTING AND TELECOMMUNICATIONS
COMMISSION (NBTC)**

DARUNEE KONGTONG

AN INDEPENDENT STUDY IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION FACULTY OF
MANAGEMENT SCIENCE
UBON RATCHATHANI UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2017
COPYRIGHT OF UBON RATCHATHANI UNIVERSITY



ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ^๑
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารศาสตร์

เรื่อง ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงานคณะกรรมการ
กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

ผู้วิจัย นางสาวดารุณี กองทอง

คณะกรรมการสอบ

ดร.ธรรมวิมล สุขเสริม

ประธานกรรมการ

ดร.พรพิพัฒน์ แก้วกล้า

กรรมการ

ดร.ธรรมินทร์ เครือโสม

กรรมการ

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
.....
(ดร.พรพิพัฒน์ แก้วกล้า)

.....
.....
(รองศาสตราจารย์มั่นทนา สามารถ)
คณะดีดีคณะบริหารศาสตร์

.....
.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.อริยาภรณ์ พงษ์รัตน์)
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปีการศึกษา 2560

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) เล่มนี้ ประสบความสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยได้รับความกรุณาและเวลาอันมีค่าอย่างอาจารย์ ที่ปรึกษา ดร.พรพิพัฒน์ แก้วกล้า ที่ได้สละเวลาอันมีค่าอย่างอาจารย์ให้คำปรึกษา ตรวจสอบ แก้ไข ข้อบกพร่อง และเป็นแรงผลักดันให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่นในการศึกษาและแสวงหาความรู้ ที่ก่อให้เกิด ประโยชน์แก่งานวิจัยให้ประสบความสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยคร่ำคราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคำแนะนำจากคณะกรรมการสอบค้นคว้าอิสระ คือ ดร.ธรรมวิมล สุขเสริม และ ดร.รวมินทร์ เครือโสม ที่ให้ความกรุณาและเวลาอันมีค่ามาให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของงานวิจัย ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ให้ข้อคิดและข้อเสนอแนะ เพื่อ นำมาปรับปรุงแก้ไขให้วิจัยฉบับนี้มีความเรียบร้อยและเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณครอบครัว ตลอดจนผู้มีพระคุณที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่คอยให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ช่วยเหลือ และเคยสนับสนุนงานวิจัยนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยมีความซาบซึ้งใน ความกรุณา และกำลังใจอันดียิ่งจากทุกท่าน หากมีข้อผิดพลาดประการใดผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี่



дарุณี กองทอง
ผู้วิจัย

บทคัดย่อ

เรื่อง	ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)
ผู้จัด	ดารุณี กองทอง
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.พรพิพัฒน์ แก้วกล้า
คำสำคัญ	ความสามารถในการปฏิบัติงาน, องค์กรอิสระ, เจ้าหน้าที่บัญชี

งานวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) (2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) และ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจและความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ครอบแนวคิดที่นำมาศึกษาได้ พัฒนามาจากงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ซึ่งแบ่งความสามารถในการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ด้าน คือ (1) ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค (2) ด้านทักษะทางวิชาชีพ และ (3) ด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ โดยงานวิจัยได้ศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี จำนวน 62 คน ซึ่งข้อมูลได้รวบรวมมาจากฐานข้อมูลบุคลากรของสำนักงาน กสทช. และปฏิบัติงานอยู่ ณ ปี 2560 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สตดิวิเคราะห์ความแตกต่าง และสถิติสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ เป็นด้านที่เจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงาน กสทช. มีความสามารถมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านทักษะทางวิชาชีพ และด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค อย่างไรก็ตาม ความสามารถในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่า อายุ ระดับการศึกษา และค่านิยมในการฝึกอบรม ที่แตกต่างกันมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี โดยภาพรวม แต่ตำแหน่งงานและประสบการณ์ที่แตกต่างกันนั้นไม่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี นอกจากนี้ ยังพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการจูงใจในการปฏิบัติงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี

ABSTRACT

TITLE : COMPETENCIES OF ACCOUNTANTS IN OFFICE OF THE NATIONAL
BROADCASTING AND TELECOMMUNICATIONS COMMISSION (NBTC)
AUTHOR : DARUNEE KONGTONG
DEGREE : MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
ADVISOR : PORNPIPAT KAEOKLA, Ph.D.
KEYWORDS : COMPETENCY , AN INDEPENDENT ORGANIZATION, ACCOUNTANT

This research aims to study (1) competencies of accountants in Office of the National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC), (2) personal factors affecting the accountants' competencies working at NBTC, and (3) the relationship between motivation and their competencies. The conceptual framework used in this research was developed from previous related research studies on competencies of accountants. The competencies are divided into three areas: technical knowledge, professional skills, and professional values, ethics and attitudes. The competencies of 62 accountants working at NBTC in 2017 were investigated. The data were collected from NBTC's human resource database. The collected data were analyzed by frequencies, percentages, means, standard deviations, a t-test, and Pearson's correlation.

The results show that the highest-ranked competency for accountants is professional values, ethics and attitudes, followed professional skills and technical knowledge, respectively. However, their overall competencies are at high level. It was found that different ages, education levels and a frequency in attending staff training significantly affected their competency level. On the other hand, differences of job positions and experiences did not affect competency levels. The research also found a positive relationship between accountant's motivation and their competencies.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญสารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 สมมติฐาน	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
1.8 แผนการดำเนินงาน	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับความสามารถทางการบัญชี	8
2.2 แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์	14
2.3 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการจูงใจ	16
2.4 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงาน กสทช.	24
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากร	34
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	35
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน	40
4.2 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อกำลังความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี	52
4.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจและความสามารถ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี	72
บทที่ 5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	74
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	77
5.3 ข้อจำกัด	79
5.4 ข้อเสนอแนะ	80
เอกสารอ้างอิง	82
ภาคผนวก	
ก ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	88
ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย	95
ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถาม เพื่อทำการค้นคว้าอิสระ	97
ประวัติผู้วิจัย	101

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 ข้อมูลงบการเงินย้อนหลัง 3 ปี	2
2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
2.2 ผลการสรุปตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
3.1 จำนวนเจ้าหน้าที่บัญชีของสำนักงาน กสทช.	34
3.2 ค่าความสอดคล้องเครื่องมือวิจัย (IOC)	36
3.3 ค่าสมประสิทธิ์เฉลี่ยของครอนบาก	37
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	41
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	41
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	42
4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน	42
4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	42
4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	43
4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการฝึกอบรม เกี่ยวกับการบัญชีโดยเฉลี่ยต่อปี	43
4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนชั่วโมงในการฝึกอบรม เกี่ยวกับการบัญชีโดยเฉลี่ยต่อปี	44
4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหัวข้อฝึกอบรมทางบัญชี	44
4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	45
4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับ	45
4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน	46
4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านคุณลักษณะของงาน	46
4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจุ่งใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจกรรมโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)	48
4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค	49
4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสามารถในการปฏิบัติงานด้านทักษะวิชาชีพ	50
4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสามารถในการปฏิบัติงานด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ	51
4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจกรรมโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)	51
4.20 ค่าสถิติการทดสอบระดับความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมของเจ้าหน้าที่บัญชี ที่มีอายุแตกต่างกัน	52
4.21 ค่าสถิติการทดสอบระดับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค ที่มีอายุแตกต่างกัน	53
4.22 ค่าสถิติการทดสอบระดับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านทักษะทางวิชาชีพ ที่มีอายุแตกต่างกัน	54
4.23 ค่าสถิติการทดสอบระดับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ ที่มีอายุแตกต่างกัน	55
4.24 ค่าสถิติการทดสอบระดับความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมของเจ้าหน้าที่บัญชี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน	56
4.25 ค่าสถิติการทดสอบระดับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน	57
4.26 ค่าสถิติการทดสอบระดับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านทักษะทางวิชาชีพ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน	58
4.27 ค่าสถิติการทดสอบระดับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน	59

(၉၇) နင်မောင်ပိုင်း

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	5
2.1 กระบวนการจูงใจ	19
2.2 ลำดับขั้นของความต้องการของมาสโตร์	23
2.3 โครงสร้างของเจ้าหน้าที่บัญชีสำนักงาน กสทช.ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค	25

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระ ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรุคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจกรรมวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 อันเป็นกฎหมายที่ตราขึ้นให้เป็นไปตามมาตรา 47 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 สำนักงาน กสทช. มีการบันทึกบัญชีด้วยระบบโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีชื่อเรียกว่า ระบบฟอร์มูล่า (Formula) การบันทึกบัญชีของสำนักงาน กสทช. ได้จัดทำตามหลักสากลตามมาตรฐานของ สภาผู้สอบบัญชี และต้องจัดให้มีการตรวจสอบภายในเกี่ยวกับการเงินบัญชี และการพัสดุของ สำนักงาน กสทช. ตามระเบียบที่ กสทช. กำหนด และถือปฏิบัติตามมาตรา 69 แห่งพระราชบัญญัติ องค์กรจัดสรุคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. 2553 เรื่อง ให้สำนักงาน กสทช. จัดทำการเงินและส่งผู้สอบบัญชี ภายในหกสิบวันนับแต่วันสืบไปบัญชี ในทุกรอบปีให้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) เป็นผู้สอบบัญชีและประเมินผลการใช้จ่ายเงินของสำนักงาน กสทช. โดยให้วิเคราะห์ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลของการใช้จ่ายเงิน พร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินดังกล่าวให้เป็นไปตาม วัตถุประสงค์

ปัจจุบันเจ้าหน้าที่บัญชีเป็นผู้มีความสำคัญต่อองค์กร เพราะเจ้าหน้าที่บัญชีมีหน้าที่ให้ข้อมูลทาง การเงิน เช่น รายงานการดำเนินงานและการเงินต่าง ๆ ที่จะต้องผลการดำเนินงานและฐานะการเงินที่ แท้จริงขององค์กร (กรณิการ์ จันทร์โพธิ์, 2549) โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักงาน กสทช. ซึ่งเป็นองค์กร ของรัฐที่เป็นอิสระ รายได้ของสำนักงาน กสทช. ที่เกิดขึ้นต้องมีการนำเงินส่งให้รัฐ กล่าวคือ รายได้ของ สำนักงาน กสทช. เมื่อได้หักรายจ่ายสำหรับการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพของสำนักงาน กสทช. ค่าภาระต่างๆ ที่จำเป็น เงินที่จัดสรรเพื่อสมทบทุนตามมาตรา 52 และกองทุนพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติกำหนดว่าหากมีเงินคงเหลือให้นำส่งเป็นรายได้ แผ่นดิน จากข้อมูลล่าสุด สำนักงาน กสทช. นำเงินส่งเป็นรายได้แผ่นดิน มูลค่ากว่า 4,900 ล้านบาท (สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2558)

จากข้อมูลของสำนักงาน กสทช. ที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยขอแสดงข้อมูลของงบการเงินที่สำคัญเกี่ยวกับ รายงานงบการเงิน สำนักงาน กสทช. ย้อนหลัง 3 ปี (ปี 2556 - 2558) รายละเอียดดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 ข้อมูลงบการเงินย้อนหลัง 3 ปี

รายละเอียดงบการเงิน	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558*
สินทรัพย์	21,036,595,145.97	44,612,103,943.03	69,548,214,439.40
หนี้สิน	4,311,084,557.44	16,177,960,136.68	31,283,909,035.37
ส่วนของทุน	16,725,510,588.53	28,434,143,806.35	38,264,305,404.03
รายได้จากการดำเนินงาน	11,658,496,682.35	30,301,909,572.16	98,773,799,502.76
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน	3,311,813,453.02	15,880,258,857.36	84,009,776,968.74
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	13,409,089,043.82	14,421,650,714.80	14,764,022,534.02
รายได้แผ่นดินนำส่งคลัง	3,484,617,719.89	2,735,988,692.10	4,933,860,936.34

ที่มา: รายงานผลการปฏิบัติงาน กสทช. (2558)

หมายเหตุ: *งบการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 ยังไม่ได้รับการรับรองจากสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน

จากตารางที่ 1.1 ข้อมูล ณ 31 ธันวาคม 2558 พบว่า สินทรัพย์ปี 2558 มีมูลค่ากว่า 69,000 ล้านบาทซึ่ง เพิ่มขึ้นจากปี 2556 หลายเท่าตัว หนี้สิน มีมูลค่ากว่า 31,000 ล้านบาท โดยมีมูลค่าเพิ่มขึ้น จากปี 2556 หลายเท่า เช่นกัน ส่วนของทุนมีมูลค่าเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีมูลค่ากว่า 38,000 ล้านบาท ในขณะที่รายได้จากการดำเนินงานปี 2558 มีมูลค่ากว่า 98,000 ล้านบาท เมื่อเทียบจากปี 2556 ซึ่งมีเพียงแค่มูลค่ากว่า 11,000 ล้านบาท สาเหตุมาจากการในปี 2557 – 2558 ที่มีรายได้สูงขึ้นจากปี 2556 หลายเท่านั้น เนื่องจากมีรายได้เพิ่มขึ้นที่นอกเหนือจากรายได้ตามมาตรฐาน 65 นั่นคือ เป็นรายได้จากการประมูลคลื่นความถี่ IMT ย่าน 2.1 GHz ย่าน 900 MHz ย่าน 1800 MHz และรายได้จากการประมูลคลื่นความถี่เพื่อให้บริการโทรศัพท์ในระบบดิจิตอลประเทกการบริการทางธุรกิจจากรายได้ที่เกิดขึ้นซึ่งส่งผลให้มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในปี 2558 มีมูลค่ากว่า 84,000 ล้านบาท เพิ่มสูงขึ้นตามเช่นกัน และกำไร (ขาดทุน) สุทธิ มีมูลค่ากว่า 14,000 ล้านบาท จากที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมด ส่งผลให้มีเงินที่เป็นรายได้แผ่นดินนำส่งคลังในปี 2558 ซึ่งมีมูลค่ากว่า 4,900 ล้านบาท และมีมูลค่าเพิ่มขึ้นหรือลดลง ตามสัดส่วนรายได้และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ตั้งแต่ปี 2556 - 2558

ดังนั้น สำนักงาน กสทช. จึงจำเป็นที่ต้องมีเจ้าหน้าที่บัญชีที่มีความสามารถในการจัดทำบัญชีเป็นสำคัญ เพราะงานทางด้านบัญชีเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับตัวเลขและเอกสารสำคัญขององค์กรมากมาย ปริมาณงานที่ทำมีจำนวนมาก จึงต้องอาศัยความละเอียด ระมัดระวังรอบคอบ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตามที่ผ่านมาสำนักงาน กสทช. ต้องทำการปรับปรุงและแก้ไขงบการเงินใหม่ ตามที่ สตง. ได้หักหัวงบรวมทั้งต้องคำนวนรายได้หลังหักรายจ่ายใหม่อีกรอบ เพื่อที่จะได้นำเงินส่งรัฐเป็นรายได้แผ่นดินได้ถูกต้องและครบถ้วนต่อไป ทั้งนี้สำหรับ ที่ทำให้เกิดประเด็นจากที่ทาง สตง. หักหัวงบนั้น เกิดจากเจ้าหน้าที่บัญชี yang ขาดความรู้ และประสบการณ์ เกี่ยวกับการบัญชี และความคุ้นเคยในระบบบัญชีที่ได้รับการปรับปรุง ซึ่งเป็นเหตุให้ปรากฏในลักษณะ

ของการลองผิดลองถูก จึงทำให้บันทึกบัญชีได้ไม่ถูกต้อง และครบถ้วน (สุมาลี สุวรรณพิบูลย์, 2553; อ้างอิงจาก ศิริพร ศรีวิชัย, 2555)

ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีมีความสำคัญต่อองค์กร เพราะความสำเร็จขององค์กรส่วนหนึ่งได้มาจากความสามารถของนักวิชาชีพบัญชี (ภาวี สุขมนี และฉัตรรัชดา วีโรจน์รัตน์, 2554) ดังนั้น เจ้าหน้าที่บัญชีจึงจำเป็นต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมากสำหรับงานบัญชี ซึ่งความรู้ความสามารถของนักบัญชี หมายถึง ความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ได้แก่ ความรู้ความสามารถในเชิงเทคนิค ทักษะทางวิชาชีพ ค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ (ชัยนรินทร์ วีระสถาณิชัย, 2548) คุณสมบัติของนักบัญชี มืออาชีพตามข้อกำหนดของมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี (International Education Standards for Professional Accountants: IES) นั้น นักบัญชีมืออาชีพต้องมีทักษะทางวิชาชีพ (Professional Skills) 4 ประเภท ได้แก่ ทักษะทางปัญญา ทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร ทักษะการจัดการตนเอง และทักษะการจัดการองค์กร (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2556) นอกจากนี้ IES ยังเป็นมาตรฐานสากลที่สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ได้ใช้ในการกำหนดให้หลักสูตรบัญชีที่เปิดสอน โดยต้องมีจัดรายวิชาในการสอน เพื่อเป็นการพัฒนาทักษะให้ครบถ้วน เพื่อผลิตนักบัญชีให้สามารถสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรได้ กล่าวคือ 1) ต้องเป็นผู้ผด้ัดนผลการดำเนินงานขององค์กรให้สูงขึ้น นักบัญชีเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญในการวางแผนธุรกิจ การพัฒนาระบบสารสนเทศทางการบริหารมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบวนการทำงานขององค์กร การบริหารความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและธนาคาร รวมถึงนักลงทุน ตลอดจนกระตุ้นให้เกิดการลงทุนหรือการทำกิจกรรมที่จะทำให้องค์กร ประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต 2) ต้องเป็นผู้รอบรู้ในศาสตร์ต่างๆ นอกจากนักบัญชีจะต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านบัญชีและการเงินแล้ว นักบัญชีต้องเป็นส่วนหนึ่งของทีมบริหารองค์กร (คณะกรรมการวิชาชีพบัญชีด้านการทำบัญชี, 2556) ดังนั้น คณะกรรมการวิชาชีพบัญชีด้านการทำบัญชี จึงได้ระบุหน้าที่ความจำเป็นในการพัฒนาความรู้ความสามารถของนักบัญชี

จากการบทหวานวรรณกรรมที่ผ่านมา พบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีมีความสำคัญต่อการทำงาน เพราะการทำงานได้ก็ตาม ถ้าจะให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะต้องประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ประการ คือ ความสามารถ หรือทักษะในการทำงานของบุคคลและการจูงใจเพื่อโน้มน้าวบุคคลให้ใช้ความสามารถหรือทักษะในการทำงาน (Vroom, 1970) ซึ่งความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีที่นักวิจัยได้ศึกษาเน้น ส่วนใหญ่มีอยู่ 6 ด้าน (กรณิการ์ จันทร์โพธิ์, 2549) ประกอบด้วย ด้านเจตคติ ทักษะพฤติกรรม ความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกล ทักษะในสาขาวิชาที่ทำ ทักษะการเรียนรู้อย่างชำนาญล้ำด้วยความรู้ทางด้านเทคนิค ซึ่งจากการศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีจากงานวิจัยของ พงศ์ศิริภพ ทองดีริวสุรเกตุ (2554); ภาวี สุขมนี และฉัตรรัชดา วีโรจน์รัตน์ (2551); สุชญา รังสกฤติกุล (2551) ได้อธิบายความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีไว้เพียง 3 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค 2) ด้านทักษะวิชาชีพ และ 3) ด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีที่ผู้วิจัยได้ศึกษามาแล้วนั้นที่อยู่ในระดับมากคือ ด้านทักษะวิชาชีพ และความรู้ความสามารถระดับต่ำสุด คือ เจตคติ (ภาวี สุขมนี และฉัตรรัชดา วีโรจน์รัตน์, 2551)

ดังนั้น ความสามารถของนักบัญชี จึงเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนงานด้านบัญชีให้มีคุณภาพ ซึ่งจากการที่สำนักงาน กสทช. ได้เกิดปัญหาทางการบัญชีขององค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษา ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงาน กสทช. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงาน กสทช. ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงาน กสทช. ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาจะนำไปเสนอต่อ ผู้บริหารให้ทราบถึงระดับความสามารถของเจ้าหน้าที่บัญชี และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถดังกล่าว เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถทางการบัญชีในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงานคณะกรรมการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ในสำนักงานคณะกรรมการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

1.2.3 เพื่อศึกษาความสามารถสัมพันธ์ระหว่างการรุ่งใจและความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงานคณะกรรมการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

1.3 สมมติฐาน

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ และความถี่ในการฝึกอบรม ที่แตกต่างกันมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงาน กสทช

1.3.2 การรุ่งใจมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงาน กสทช.

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย คือ สำนักงาน กสทช. ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคจำนวน 4 ภาค 17 สาขา ที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ ปี 2560

1.4.2 ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 1 มีนาคม 2560 – 31 ธันวาคม 2560

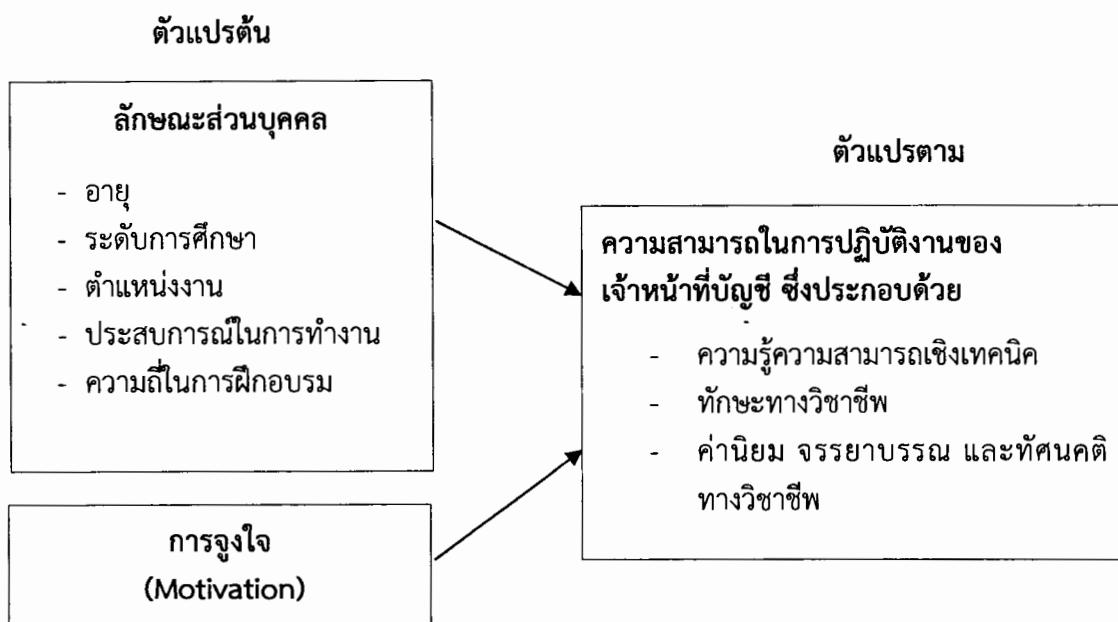
1.4.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และการรุ่งใจ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี

1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอดีต ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวความคิดมา จากตัวแปรตาม คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี และตัวแปรต้น คือ ลักษณะ ส่วนบุคคล และการจูงใจ ได้ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดเพื่อศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในการ วิจัยนี้สร้างขึ้นจากการวิจัย แนวคิด และทฤษฎีในอดีตที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ลักษณะส่วนบุคคล มาจากการวิจัยของ กนกมนี หอมแก้ว, สุนิชา ภู่สังค์ และวรร Wong, Sri Sirirung (ม.ป.ป.); กรณิการ์ จันทร์โพธิ์ (2549); ปภาวดี สุขุมณี และฉัตรรัชดา วีโรจน์รัตน์ (2551); สุชญา รังสกฤษติกุล (2551); อรวรรณ ภาสุระอารีย์ (2553); พงศ์ศิรภพ ทองดีริสุรเกตุ (2554); จาเรณี อภิวัฒน์ไพศาล (2555); ศิริพร ศรีวิชัย (2555); วันวิสาข์ เดชภูมิ (2556); Trivellas, et al. (2015)

การจูงใจ มาจากการวิจัยของ กนกมนี หอมแก้ว, สุนิชา ภู่สังค์ และวรร Wong, Sri Sirirung (ม.ป.ป.); จาเรณี อภิวัฒน์ไพศาล (2555) เป็นการวัดระดับความต้องการจูงใจ ที่ส่งผลต่อความสามารถในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ในขั้นตอนการเก็บข้อมูล และการนำข้อมูลไปใช้

ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ความรู้ความสามารถ เชิงเทคนิค ทักษะทางวิชาชีพบัญชี ค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ ซึ่งด้านความรู้ ความสามารถเชิงเทคนิค มาจากการวิจัยของ กรณิการ์ จันทร์โพธิ์ (2549); สุชญา รังสกฤษติกุล (2551); พงศ์ศิรภพ ทองดีริสุรเกตุ (2554); Trivellas, et al. (2015) ทักษะทางวิชาชีพ มาจากการวิจัย ของ กรณิการ์ จันทร์โพธิ์ (2549); สุชญา รังสกฤษติกุล (2551); อรวรรณ ภาสุระอารีย์ (2553); พงศ์ศิรภพ ทองดีริสุรเกตุ (2554); วันวิสาข์ เดชภูมิ (2556); Trivellas, et al. (2015) ค่านิยม จรรยาบรรณ และ

ทัศนคติทางวิชาชีพ มาจากการวิจัยของ กรรมการ จันทร์โพธิ์ (2549); พศศิริกพ ทองดีริสุรเกตุ (2554) ซึ่งแต่ละด้านมีความสอดคล้องกับทักษะและความสามารถที่เจ้าหน้าที่พึงมีตามกรอบมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี (International Education Standards for Professional Accountants: IES) ที่สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์กำหนด

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 สามารถนำผลงานวิจัยนี้ไปเป็นแนวทางให้สำนักทรัพยากรบุคคลใช้วางแผนด้านการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงาน กสทช.

1.6.2 ผลงานวิจัยนี้ ผู้บริหารส่วนงานบัญชีสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการประเมินความรู้ ความสามารถทางการบัญชีของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงาน กสทช.

1.6.3 ผลงานวิจัยนี้ ผู้บริหารส่วนงานบัญชีสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดทิศทาง ดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน และคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงาน กสทช.

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 เจ้าหน้าที่บัญชีของสำนักงาน กสทช. หมายถึง ผู้รับผิดชอบในการทำบัญชีไม่ว่าจะเป็นพนักงาน หรือลูกจ้าง หรือพนักงานจ้างเหมาริการของสำนักงาน กสทช. ปฏิบัติงานบัญชี (Accountants) ทำงาน เกี่ยวกับการเก็บรวบรวม บันทึก จำแนก และทำสรุปข้อมูลรายรายการรายรับ และรายจ่าย จัดทำเป็นรายงานตามระบบขั้นตอน และตามมาตรฐานของการทำบัญชีในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป

1.7.2 สำนักงาน กสทช. หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

1.7.3 ความสามารถทางการบัญชี หมายถึง การที่คนหรือบุคคลมีความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค ทักษะวิชาชีพ และคุณค่าแห่งวิชาชีพ จรรยาบรรณและทัศนคติ และประสบการณ์ในการจัดทำบัญชี สามารถเข้าใจ ศึกษาหาความรู้ในสาขาวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อตอบสนองต่อ วิชาการใหม่ ๆ ทางด้านรายงานทางบัญชี และเทคโนโลยีสารสนเทศได้เป็นอย่างดี สามารถแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีที่กำหนดไว้ในฐานะที่เป็น เจ้าหน้าที่บัญชีขององค์กร

1.7.4 การจูงใจ หมายถึง สิ่งที่มนุษย์ต้องการเพื่อเป็นการสร้างกำลังใจในการทำงานและเป็นสิ่งกระตุ้น ให้การทำงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้ส่วนใหญ่จะมุ่งถึง ผลตอบแทนที่ได้รับ และส่งผลต่อ ความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น เพราะมีแรงกระตุ้นจากสิ่งที่ได้ตอบแทน

1.8 แผนการดำเนินงาน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลสาธารณะต่าง ๆ ที่มีการเผยแพร่ทั่วไปทั้งทางด้านเว็บไซต์ หนังสือ และวารสารต่าง ๆ เพื่อให้ทราบถึงแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงาน กสทช. ประกอบด้วย

- 2.1 แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความสามารถทางการบัญชี
- 2.2 แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์
- 2.3 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการจูงใจ
- 2.4 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงาน กสทช.
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับความสามารถทางการบัญชี

นักวิชาชีพบัญชี หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ในการเก็บรวบรวม บันทึก จำแนก และทำสรุปข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจในรูปตัวเลขและอภิมาเป็นตัวเงิน ขั้นตอนสุดท้ายของการบัญชีคือการให้ข้อมูลทางการเงิน ครอบคลุมถึงงานด้านการทำบัญชี ด้านการบัญชีภาคีอากร ด้านการบัญชีบริหาร ด้านการวางแผนบัญชี ด้านการศึกษาและเทคโนโลยีทางการบัญชี (สาขาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2556) จึงจำเป็นต้องมีสาขาวิชาชีพเข้ามาทำกำกับดูแลเพื่อยกระดับวิชาชีพให้เป็นมาตรฐานสากล ดังนั้น นักบัญชีจึงมีความสำคัญและต้องพัฒนาตนเอง เพื่อให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานในวิชาชีพบัญชี ได้อย่างสมบูรณ์ และเกิดประสิทธิภาพ

2.1.1 ความหมายความสามารถทางการบัญชี

บุสกร ภู่ระหงษ์ (2549) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้ความสามารถทางการบัญชี คือ บุคคลที่มีความรู้ มีทักษะ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ในด้านการบัญชีพิเศษ โดยเป็นการตอบโจทย์ ต่อวิชาการใหม่ ๆ ในด้านรายงานและการข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ที่นักหนึ่งจากความรู้ ความสามารถทางการบัญชี ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ในวิชาชีพ ทักษะทางวิชาชีพ คุณค่าแห่งวิชาชีพ เจตคติในวิชาชีพ เป็นต้น

กรณิการ จันทร์โพธิ์ (2549) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้ความสามารถทางการบัญชี คือ การมีความสามารถในการเรียนรู้ มีทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน สามารถนำหลักการ แนวคิด มาประยุกต์ใช้ในงานสาขาวิชาชีพที่ทำ เพื่อให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่บัญชี ขององค์กร รวมถึงลักษณะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เจตคติ ทักษะพฤติกรรม ความคิดที่เป็นระบบและ กว้างไกล ทักษะในสาขาที่ทำ ทักษะการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด ความรู้ทางด้านเทคนิค เป็นต้น

ภาณี สุขุมณี และฉัตรรัชดา วีโรจน์รัตน์ (2551) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้ความสามารถทางการบัญชี คือ ความรู้ความสามารถของนักบัญชีที่มีต่อสาขาวิชาชีพโดยตรง ซึ่งมีประสบการณ์ใน

การทำงานเป็นพิเศษ และสามารถเข้าใจในความรู้ของวิชาการใหม่ ๆ ที่เกี่ยวกับรายงานและเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่นอกเหนือจากความรู้ความสามารถทางการบัญชี ซึ่งประกอบด้วย ทักษะทางวิชาชีพ คุณค่าแห่งวิชาชีพ จรรยาบรรณ เจตคติ และความรู้ในวิชาชีพที่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ในฐานะที่เป็นนักวิชาชีพบัญชี

สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ (2557) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้ความสามารถทางการบัญชี หมายถึง การใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ ประสบการณ์ ความชำนาญในการประกอบวิชาชีพบัญชีด้วยความเอาใจใส่อย่างเต็มความสามารถ มีความเพียรพยายาม และความระมัดระวังรอบคอบ เพื่อที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และมั่นใจได้ว่า ปฏิบัติงานในทางวิชาชีพที่อยู่บนพื้นฐานของกฎหมาย มาตรฐานในการปฏิบัติงาน และวิชาการที่เกี่ยวข้อง และการประยุกต์ของความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค ทักษะทางวิชาชีพ และค่านิยม จริยธรรม และทัศนคติทางวิชาชีพ

จากที่กล่าวถึงความรู้ความสามารถทางการบัญชีข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความสามารถทางการบัญชีได้ว่า การที่คนหรือบุคคลมีความรู้ ความสามารถเชิงเทคนิค ทักษะทางวิชาชีพ และค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ และประสบการณ์ในการจัดทำบัญชี สามารถเข้าใจ ศึกษาหาความรู้ในสาขาวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อตอบสนองต่อวิชาการใหม่ ๆ ทางด้านรายงานทางบัญชี และเทคโนโลยีสารสนเทศได้เป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีที่กำหนดไว้ในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่บัญชีขององค์กร

2.1.2 การวัดความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี

การวัดความสามารถนี้มีหลายด้าน จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ กรรมการ จันทร์โพธิ์ (2549) อธิบายความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีไว้ 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจตคติ ทักษะพฤติกรรม ความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกล ทักษะในสาขาวิชาที่ทำ ทักษะการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด ความรู้ทางด้านเทคนิค แต่เปรียบเทียบความหมายจากการศึกษางานวิจัยส่วนใหญ่ เช่น พงศ์ศิริภาพ ทองตีริสุรุเกตุ (2554); ปราวี สุขมนี, และฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์ (2551); สุชญา รังสกฤติกุล (2551) ได้อธิบายความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีไว้เพียง 3 ด้าน เท่านั้น เพราะครอบคลุมด้านอื่น ๆ ของงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นได้เช่นกัน ประกอบด้วย ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค ด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ รายละเอียดดังนี้

2.1.2.1 ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค (Technical knowledge) หมายถึง การกำหนดแนวทางในการพัฒนาและการศึกษาเกี่ยวกับวิชาการด้านความรู้ ความสามารถซึ่งเป็นความรู้หลักในการประกอบวิชาชีพบัญชี เพื่อให้เจ้าหน้าที่บัญชีมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพเพิ่มมากขึ้น และสามารถปฏิบัติงานได้ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และความรู้ความสามารถทางวิชาการสามารถแบ่งออก เป็น 3 กลุ่ม (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2557) ได้แก่

1) ความรู้ทางด้านการเงิน การบัญชี และความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้ทางด้านการเงินและบัญชี ถือเป็นความรู้หลักที่จำเป็นต่อการประกอบวิชาชีพบัญชี โดยมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศได้กำหนดกรอบความรู้ทางการเงินและบัญชีจะต้องประกอบด้วยความรู้ในเรื่องใดบ้าง และต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อม สังคมและเศรษฐกิจอยู่เสมอ โดยในกรอบตามมาตรฐาน

การศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี (International Education Standards: IES) นั้นมีเนื้อหาของความรู้ (สาขาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2557) ดังต่อไปนี้

- 1.1) การบัญชีการเงินและการรายงานทางการเงิน
- 1.2) การบัญชีบริหาร
- 1.3) การเงินและการบริหารการเงิน
- 1.4) การภาษีอากร
- 1.5) การสอบบัญชีและการให้ความเชื่อมั่น
- 1.6) การกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน
- 1.7) กฎหมายและข้อบังคับทางธุรกิจ

ดังนั้น ความรู้ทางด้านการเงิน การบัญชี และความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และที่จำเป็นต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางด้านบัญชีของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี จึงประกอบด้วย การบัญชีการเงินและการรายงานทางการเงิน การบัญชีบริหาร การเงินและการบริหารการเงิน การภาษีอากร การสอบบัญชีและการให้ความเชื่อมั่น การกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน กฎหมายและข้อบังคับทางธุรกิจ

2) ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรมีความรู้เรื่องการจัดการฐานข้อมูลทางบัญชีที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบฐานข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การประมวลผล และการจัดทำรายงานทางการเงินต่าง ๆ ปัจจุบันได้มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดทำและประมวลผลข้อมูลทางการบัญชี คือ การนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้งานด้วยวิธีการจัดเก็บข้อมูล การบันทึกบัญชี การจัดทำรายงานทางการเงิน การประมวลผลลั่นปี และรายงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้ความสามารถในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (พงศ์ศิริภพ ทองตีริสูรเกตุ, 2554) มีหัวข้อที่ครอบคลุมดังต่อไปนี้

- 2.1) ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.2) ความรู้เกี่ยวกับการควบคุมระบบสารสนเทศ
- 2.3) สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในฐานผู้ใช้ระบบ
- 2.4) สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในฐานผู้ควบคุมระบบ
- 2.5) สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในฐานผู้ประเมิน ผู้จัดการ หรือผู้ออกแบบระบบสารสนเทศ

สำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีจึงมักมีส่วนร่วมในฐานะผู้ใช้งานหรือผู้ใช้ระบบ ผู้ตรวจสอบหรือผู้ควบคุมระบบ ผู้จัดการ ผู้ประเมิน หรือผู้ออกแบบระบบสารสนเทศ ดังนั้น ความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีตามกรอบมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศ คือ การศึกษาวิธีใช้ระบบและเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมกับปัญหาที่เกิดขึ้นทางการบัญชีและสภาพแวดล้อมขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่จริง ความรู้ความเข้าใจในระบบงานขององค์กรและระบบบัญชี การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับงานที่ปฏิบัติอยู่

3) ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและองค์กร ความรู้ด้านธุรกิจและความรู้ด้านองค์กร จะช่วยให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีสามารถเข้าใจสภาพแวดล้อมที่ตนเองปฏิบัติงาน

อยู่ ซึ่งรวมถึงแรงผลักดันหลักด้านเศรษฐกิจ ด้านกฎหมาย ด้านการเมือง ด้านสังคม ด้านเทคนิค ด้านการต่างประเทศ และด้านวัฒนธรรม นั้นมีเนื้อหาของความรู้ (สาขาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2557) ดังต่อไปนี้

- 3.1) สภาพแวดล้อมทางธุรกิจและองค์กร
- 3.2) เศรษฐศาสตร์
- 3.3) กลยุทธ์ธุรกิจและการจัดการ

ดังนั้น การที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีเข้าใจสภาพแวดล้อมทางธุรกิจขององค์กรที่ตัวเองปฏิบัติงานอยู่ จะทำให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีสามารถตรวจสอบข้อมูลและรายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงได้ และยังสามารถให้คำแนะนำในการตัดสินใจทางการเงิน รวมถึงการตัดสินใจในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่อาจจะมีผลกระทบต่องค์กรได้

2.1.2.2 ด้านทักษะวิชาชีพ (Professional skills) คือ การเรียนรู้ด้านทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีจำเป็นต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีมีความสามารถในการปฏิบัติงาน มืออยู่ 4 ด้าน ได้แก่ ทักษะทางปัญญา ทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร ทักษะการจัดการองค์กร และทักษะการจัดการตนเอง ผู้ประกอบวิชาชีพควรนำมาใช้ร่วมกับความรู้ความสามารถทางเทคนิคเพื่อที่จะแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอย่างมืออาชีพภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ตามกรอบความรู้ความสามารถด้านทักษะวิชาชีพ สามารถแบ่งทักษะวิชาชีพออกเป็น 4 ด้าน (สาขาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2557) ดังนี้

1) ทักษะทางปัญญา คือ ทักษะด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะการนำไปประยุกต์ใช้ ทักษะทางการวิเคราะห์ และสามารถแก้ไขปัญหาได้ ด้วยวิธีการตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่ผ่านการวิจัย การคิดวิเคราะห์และสามารถนำมาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสมตามสภาพแวดล้อมที่ปฏิบัติงานอยู่ และยังสามารถคิดวิเคราะห์เชิงวิพากษ์วิจารณ์อย่างละเอียดรอบคอบ สมเหตุสมผล ด้วยการบูรณาการ แก้ไขปัญหาในสถานการณ์ที่ไม่เคยพบมาก่อน รวมทั้งเสนอแนะวิธีแก้ไขปัญหาได้อย่างสมเหตุสมผล

2) ทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร จะเป็นทักษะที่ช่วยให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีได้ทำงานร่วมกับผู้อื่น การทำงานเป็นทีมภายในองค์กรได้เป็นอย่างดี สามารถรับและส่งข้อมูลได้ ด้วยการมีดุลยพินิจ การตัดสินใจอย่างมีเหตุมีผล สามารถแก้ไขความขัดแย้งในการทำงานเป็นหมู่คณะ โดยมีการสนทนารือปรึกษาหารือกับคนในกลุ่มที่มีความหลากหลายในความรู้ความสามารถทั้งทางด้านภาษา และวัฒนธรรม ตลอดจนสามารถนำเสนอ อภิปรายรายงานผล และป้องกันหรือการสื่อสารทางว่าจ้าง ลายลักษณ์อักษรได้อย่างชัดเจนและกระชับ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้การปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงไปตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้

3) ทักษะการจัดการองค์กร คือ การที่บุคคลที่ปฏิบัติงานสามารถตรวจสอบงานตนเองและงานของผู้อื่นได้ว่าถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ และปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตามที่กำหนดไว้ รวมถึงการนำทักษะในการบริหารคน ทักษะการกระจายงาน ทักษะความเป็นผู้นำมาประยุกต์ใช้กับองค์กร เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้งานได้รับความสำเร็จตามที่องค์กรวางแผนไว้ ตลอดจนการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม เพื่อให้งานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

4) ทักษะการจัดการตนเอง ทักษะด้านนี้เป็นตัวช่วยในเรื่องของการจัดการตนเอง ด้วยการพัฒนาความรู้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการศึกษาหาความรู้อย่างต่อเนื่อง การเรียนรู้ที่จะบริหารเวลา จัดลำดับความสำคัญของงาน และทรัพยากรที่มีอยู่ให้เหมาะสมกับวิชาชีพที่ปฏิบัติ รวมถึงการเปิดใจให้กว้างเพื่อรับโอกาสใหม่ ๆ ที่จะเข้ามาในชีวิต

2.1.2.3 ด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ (Professional values, ethics and attitudes) เป็นสิ่งที่จำเป็นอีกอย่างสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นกรอบในการทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่แตกต่างกันของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพกำหนดโดยสาขาวิชาชีพบัญชี (สาขาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2554) มีดังนี้ ค่านิยมทางวิชาชีพ จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพ จะต้องมีความเข้าใจในการคิดวิเคราะห์อย่างถ่องแท้ และความรอบคอบในการตัดสินใจทางด้านวิชาชีพบัญชีเมื่อเจอกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปขององค์กร ดังนั้น การปฏิบัติตนอย่างมีจรรยาบรรณทางวิชาชีพสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อสังคมและวิชาชีพ และเพื่อที่ผู้ประกอบวิชาชีพสามารถปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณของแต่ละประเทศให้สอดคล้องกับจรรยาบรรณของสหพันธ์นักวิชาชีพบัญชีของนานาชาติ

ค่านิยมแห่งวิชาชีพ คือ ค่านิยมที่บุคคลในสาขาวิชาชีพนั้น ๆ จะต้องยึดถือปฏิบัติต่องานอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย มีคุณธรรม ซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบต่อสังคม และมีความเชื่อมั่นที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้งานด้านวิชาชีพเจริญก้าวหน้า สังคมให้ความศรัทธาและเลื่อมใสในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ ต้องมีการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ค่านิยมประเภทนี้ประกอบด้วยอุดมการณ์ทางวิชาชีพ วินัยทางวิชาชีพ มารยาททางวิชาชีพและประพฤติตามพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี (สา稻ช บัวศรี, 2526; อ้างอิงจาก สุภากรณ์ ยอดมิ่ง, 2557)

ค่านิยมแห่งวิชาชีพ คือ การปฏิบัติงานของตนอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม ซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อประโยชน์ของสังคมอย่างเป็นอิสระ และมั่นศึกษาหาความรู้และพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง (สันสนกฤต วิจิตรเลขการ, 2549; อ้างอิงจาก สุภากรณ์ ยอดมิ่ง, 2557)

ค่านิยมแห่งวิชาชีพ คือ การประพฤติปฏิบัติตนอย่างมีจริยธรรม เพื่อประโยชน์ของสังคมและวิชาชีพ ซึ่งมีคุณสมบัติต่าง ๆ ซึ่งรวมกันเป็นคุณค่าและทัศนคติที่นักบัญชีควรมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรม เที่ยงธรรม มีความเป็นอิสระตามมาตรฐานวิชาชีพที่ควรมี รวมถึงการมีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานของมารยาทแห่งวิชาชีพ เพื่อคำนึงถึงประโยชน์ของสังคมและมีความรับผิดชอบทางสังคม พร้อมทั้งมุ่งมั่นที่จะศึกษาเรียนรู้ตลอดชีวิต (ปกรณ์ เพ็ญภาคกุล, 2548)

สำหรับงานวิจัยนี้ ค่านิยมแห่งวิชาชีพ หมายถึง ค่านิยมของบุคคลที่ยึดถือในการปฏิบัติงานที่ตนเองทำอยู่ให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีคุณธรรม จริยธรรม ซื่อสัตย์สุจริต และมีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงการศึกษาหาความรู้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อทำให้วิชาชีพมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงเป็นที่น่าเชื่อถือยอมรับต่อคนในสังคม โดยยึดหลักของอุดมคติทางวิชาชีพ มีจรรยาบรรณ มารยาททางวิชาชีพ และปฏิบัติตามพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี

จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ หมายถึง ผู้ที่จะสามารถประกอบวิชาชีพบัญชีจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้ คือ มีความโปร่งใส มีความเป็นอิสระ มีความเที่ยงธรรม และมีความซื่อสัตย์สุจริต มี

ความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบและการรักษาความลับของผู้ใช้บริการ มีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วนหรือบุคคลหรือนิติบุคคลที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้ ดังนั้น จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี จะมีความสอดคล้องกับจรรยาบรรณวิชาชีพทั่วไป เพราะจรรยาบรรณวิชาชีพ คือ อุดมการณ์ และหลักปฏิบัติแห่งพระราชนูญติวิชาชีพบัญชี ซึ่งถือว่ามีความสำคัญ และต้องมาก่อนประโยชน์ส่วนตัว (นงลักษณ์ จิตต์ปัญญาภัส, เพ็ญประภาวนุตร, และวีໄລ เอเลิมรุ่งโรจน์, 2551)

ทัศนคติ หมายถึง สภาวะความพร้อมของบุคคล ที่แสดงพฤติกรรมจากการกระทำของความรู้สึกของตน เป็นอำนาจหรือแรงขับภายในจิตใจมนุษย์ที่พร้อมจะกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง และการแสดงพฤติกรรมการกระทำการใดก็ตามในทางสนับสนุนหรือต่อต้านบุคคลหรือสถาบันหรือเหตุการณ์ (Kendler, 1963; อ้างอิงจาก พงศ์ศิริภาพ ทองดีริสูรเกตุ, 2554)

ค่านิยมและทัศนคติสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ควรครอบคลุมถึงประโยชน์สาธารณะและความรับผิดชอบต่อสังคม การพัฒนาอย่างต่อเนื่องและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ความเชื่อถือได้ ความรับผิดชอบ ความตรงต่อเวลา ความมีมารยาทและความเคารพนับถือ กฎหมายและกฎเกณฑ์ข้อบังคับ (สาขาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2554)

ค่านิยมทางวิชาชีพ จรรยาบรรณและทัศนคติ สามารถส่งผลต่อสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมและความเป็นชาติ ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะของจรรยาบรรณ ความแตกต่างของจรรยาบรรณตามแนวทางที่เน้นกฎหมายที่รายละเอียด และแนวทางที่เน้นแม่บทพร้อมทั้งข้อดีและข้อเสียของทั้งสองแนวทาง การปฏิบัติตามหลักพื้นฐานของจรรยาบรรณในเรื่องความซื่อสัตย์ การเน้นเหตุผล ความมุ่งมั่นที่มีต่อขีดความสามารถทางวิชาชีพ และความใส่ใจและการรักษาความลับ ความประพฤติเยี่ยมผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีและการทำความมาตรฐานวิชาการเชิงปฏิบัติ หลักความเป็นอิสระ ความระมัดระวังสังสัยเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี การกำหนดให้ด้วยความรับผิดชอบ และความคาดหวังจากสังคม จรรยาบรรณและวิชาชีพ เช่น ความรับผิดชอบต่อสังคม จรรยาบรรณและกฎหมาย ซึ่งรวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างกฎหมาย กฎเกณฑ์ข้อบังคับ และประโยชน์สาธารณะ ผลลัพธ์จากพฤติกรรมที่ไม่มีจรรยาบรรณที่มีต่อบุคคล วิชาชีพ และสังคม จรรยาบรรณที่สัมพันธ์กับธุรกิจและบรรษัทภิบาล จรรยาบรรณและผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีแต่ละบุคคล เช่น การนำข้อมูลของบริษัทอื่นไปเปิดเผย ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ทางสองแพร่งด้านจรรยาบรรณ และการแก้ปัญหา (สาขาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2554)

จากที่กล่าวข้างต้น จะเห็นว่าค่านิยมทางวิชาชีพ จรรยาบรรณและทัศนคติ ดังกล่าว มีความสอดคล้องกับจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ซึ่งได้กำหนดไว้ในพระราชนูญติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 รวมถึงจรรยาบรรณที่กำหนดในข้อบังคับสาขาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ (ฉบับที่ 19) เรื่อง จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553

จากการศึกษาความสามารถที่กล่าวมาข้างต้น สถาบันนักวิชาชีพบัญชีระหว่างประเทศ (International Federation of Accountants: IFAC) เป็นสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีของโลก ก่อตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการใช้เป็นแนวทางการพัฒนาคุณสมบัติด้านความรู้ ความสามารถ ของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในประเทศไทย โดยสาขาวิชาชีพบัญชีเน้นเรื่องการพัฒนาและเสริมสร้างวิชาชีพบัญชีทั่วโลกด้วยมาตรฐานที่สอดคล้องกัน เพื่อให้บริการทางวิชาชีพมีคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่อง

เพื่อเป็นการตอบสนองต่อประโยชน์สาธารณะ (สาขาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2554) IFAC ได้มีความสำคัญในการกำหนดกรอบที่จะนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความรู้ ความสามารถของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีด้วยการนำมาตรฐานการศึกษาฯระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี (International Education Standards: IES) มีทั้งหมด 8 ฉบับ แต่ที่สอดคล้องกับความสามารถของเจ้าหน้าที่บัญชีที่ผู้วิจัยได้ศึกษามาเพียง 3 ฉบับ ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค ทักษะทางวิชาชีพ ค่านิยม จรรยาบรรณ และทุนคติทางวิชาชีพ ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค (พงศ์ศิริภาพ ทองดีริสูรเกตุ, 2554)

จากการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดของความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีที่นักวิจัยส่วนใหญ่ใช้วัดความสามารถนั้น ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค ทักษะทางวิชาชีพ ค่านิยม จรรยาบรรณ และทุนคติทางวิชาชีพ ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 4 งานวิจัย คือ กรณิการ์ จันทร์โพธิ์ (2549); สุชญา รังสกฤษติกุล (2551); พงศ์ศิริภาพ ทองดีริสูรเกตุ (2554); Trivellas, et al. (2015) ส่วนด้านทักษะทางวิชาชีพ มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 6 งานวิจัย คือ กรณิการ์ จันทร์โพธิ์ (2549); สุชญา รังสกฤษติกุล (2551); อรวรรณ ภาสุระอารีย์ (2553); พงศ์ศิริภาพ ทองดีริสูรเกตุ (2554); วันวิสาข์ เดชภูมิ (2556); Trivellas, et al. (2015) และค่านิยม จรรยาบรรณ และทุนคติทางวิชาชีพ มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2 งานวิจัย คือ พงศ์ศิริภาพ ทองดีริสูรเกตุ (2554); กรณิการ์ จันทร์โพธิ์ (2549) ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่แล้วเป็นการวัดด้านทักษะวิชาชีพเป็นด้านที่เจ้าหน้าที่บัญชีมีความสามารถและต้องการที่จะพัฒนามากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค และด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทุนคติทางวิชาชีพ

2.2 แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวหรือเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งในแต่ละด้านจะมีความแตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง เพศ อายุ การศึกษา และความสามารถ ดังนั้น ลักษณะส่วนบุคคลสามารถอธิบายได้ดังนี้ (นิติพล ภูตะโชค, 2559) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล ถือได้ว่า ส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานขององค์กรด้วย (อรวรรณ ภาสุระอารีย์, 2553)

(1) เพศ คือ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป เช่น เพศชาย ชอบทำงานประเภทท้าทาย เสี่ยงสูง เช่น ช่างยนต์ ช่างไฟฟ้า ฯลฯ ส่วนเพศหญิงจะมีความอดทนและชอบทำงานที่ต้องใช้ฝีมือ งานที่ต้องการความละเอียดอ่อน งานด้านการบัญชีการเงิน ฯลฯ และบางครั้งจะมีเพศชายและเพศหญิงจำนวนหนึ่งที่มีความชอบ ความพอดีที่คล้าย ๆ กัน

(2) อายุ คือ คนที่มีอายุน้อยส่วนใหญ่จะอารมณ์ร้อน ความอดทนในการทำงานค่อนข้างต่ำ มีความคิดเป็นเสรีนิยม ยืดอุดมการณ์ของตนเองจะส่วนใหญ่ ฉะนั้น ส่วนมากแล้วจะไม่ชอบงานที่ต้องใช้ประสบการณ์มาก มีความซับซ้อนมากในการทำงาน งานที่ต้องใช้ประสบการณ์มากจึงไม่เหมาะสมสำหรับวัยรุ่นหรือผู้ที่เพิ่งจบการศึกษาใหม่ ๆ คนที่มีอายุมากหรือผู้ที่มีประสบการณ์จึงเหมาะสมกว่า

(3) การศึกษา คือ คนที่มีการศึกษาสูงส่วนใหญ่มักจะได้ทำงานดี ไม่ต้องใช้แรงงานมาก สามารถนำความรู้ที่มีอยู่มาใช้ประโยชน์กับองค์กรได้ เพราะคนจำนวนมากจะมีความรู้ ความเข้าใจในการ

วิเคราะห์ข้อมูล หรือประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ได้เสมอ อาจกล่าวได้ว่าเป็นจำพวก ใช้สมองทำงานมากกว่าใช้แรงงาน ในทางกลับกัน คนที่มีการศึกษาต่างกัน จะใช้แรงงานมากกว่าการใช้สมอง

(4) ความสามารถ ความถนัด คือ คนส่วนใหญ่ชอบทำงานตามความสามารถที่ตนเอามืออยู่ หรือ ความสามารถเฉพาะด้านใดด้านหนึ่ง เพราะจะทำให้สามารถทำได้ดี มีประสิทธิภาพ ไม่เกิดความเบื่อ หน่ายง่าย เพราะเป็นสิ่งที่ขาดนัดอยู่แล้ว รวมถึงการหมั่นฝึกฝนเข้ารับการอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะทำให้ตนมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่ที่ตนถนัด

(5) ประสบการณ์การในการทำงาน คือ การทำงานที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับบัญชีในระหว่างเวลาที่ทำงานอยู่ และความซัดเจนที่เกิดจากการกระทำหรือได้พับเห็นมา และประสบการณ์เป็นสิ่งที่มีคุณค่าในการเรียนรู้ทุก ๆ ด้าน ประสบการณ์มีอยู่ 2 ลักษณะ ดังนี้ (1) ประสบการณ์ตรง เป็นประสบการณ์ที่เราได้ประสบหรือสัมผัสด้วยตัวเองได้พับเอง กระทำเอง ได้ยินได้ฟังเอง (2) ประสบการณ์ทางอ้อม เป็นประสบการณ์ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือรับรู้มาอีกด้วยหนึ่ง

(6) ความถี่ในการฝึกอบรม คือ การพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพหรือการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องในด้านต่าง ๆ ตามประเภททางวิชาชีพ (สาขาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2557) การพัฒนาเจ้าหน้าที่บัญชีด้วยการจัดโครงการฝึกอบรมนั้น จะส่งผลและอื้ออำนวยประโยชน์ให้กับองค์กร หรือหน่วยงานได้เพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถและทัศนคติที่มีต่องานของบุคลากร ผู้รับผิดชอบจัดการฝึกอบรมเป็นสำคัญ หากจะให้สามารถปฏิบัติงานด้านการบริหารงานฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรม และหลักการบริหารงานฝึกอบรมแต่ละขั้นตอนแล้ว ผู้รับผิดชอบงานฝึกอบรมควรจะต้องมีความรู้ พื้นฐานทางการบัญชี และวิชาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

วชิรวัชร งามละม่อม (2558) ได้ศึกษาเรื่ององค์กรต่าง ๆ จะประกอบไปด้วย บุคลากรในระดับต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกัน มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ เพศ สтан Gün พะ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ลักษณะพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคคล รายละเอียดดังนี้

(1) อายุกับการปฏิบัติงาน (Age and Job Performance) ผลงานของบุคคลจะลดน้อยลง ในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสูง และสามารถปฏิบัติหน้าที่การงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่า คนที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงานหรือย้ายงานแต่จะปฏิบัติงานที่เดิม ทั้งนี้เพราะโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการปฏิบัติงานนานจะมีผลปฏิบัติให้ได้รับค่าตอบแทนมากขึ้น ตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ ก็จะได้เพิ่มขึ้นด้วย รวมทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

(2) เพศกับการปฏิบัติงาน (Gender and Job Performance) เรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถ ในการเรียนรู้ระหว่างเพศชาย และเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามในการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้อยตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุกความคิดก้าวไก และมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มีความแตกต่างใน เรื่องผลงาน และในเรื่องความพึงพอใจในงาน

(3) สถานภาพการสมรสกับการปฏิบัติงาน (Marital Status and Job Performance) พนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสมำเสมอในการปฏิบัติงานด้วย

(4) ความอาวุโสในการปฏิบัติงานกับการปฏิบัติงาน (Tenure and Job Performance) ผู้อาวุโสในการปฏิบัติงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคล ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยมาทั้งสิ้น 10 งานวิจัย คือ กนกมนี หอมแก้ว, สุนixa ภู่ส่งค์ และวรร่อง ศรีศิริรุ่ง (ม.ป.ป.); กรณิการ์ จันทร์โพธิ์ (2549); ภาวี สุขมนี และฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์ (2551); สุชญา รังสกฤษติกุล (2551); อรวรรณ ภาสุระอรีย์ (2553); พงศ์ศิริภพ ทองดีริสุรุเกตุ (2554); จาธุณี อภิวัฒน์ไพศาล (2555); ศิริพร ศรีวิชัย (2555); วันวิสาข์ เดชภูมิ (2556); Trivellas, et al. (2015) พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ได้นำลักษณะประชากรศาสตร์ เข้าศึกษาถัดความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี เพื่อเปรียบเทียบว่าหากมีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันแล้ว จะมีความสามารถในการปฏิบัติงานเหมือนกันหรือแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ข้อสรุปว่า ลักษณะประชากรศาสตร์สามารถนำมาใช้วัดความสามารถในการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน

2.3 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการจูงใจ

2.3.1 ความหมายของการจูงใจ

Koontz (1998) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ หมายถึง “การผลักดันหรือขับเคลื่อนให้เกิดการกระทำการต่าง ๆ ซึ่งการกระทำดังกล่าวจะส่งผลต่อความพึงพอใจ ความต้องการ หรือ เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้”

Decenzo (2002) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ หมายถึง “กำลังใจในการกระทำการสิ่งบางอย่างของแต่ละบุคคลโดยมีเงื่อนไข ซึ่งการกระทำดังกล่าวสามารถตอบสนองความพึงพอใจและ ความต้องการของแต่ละบุคคล”

Schermerhorn (2003) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ คือ “พลังที่มีอยู่ในใจของแต่ละบุคคล ซึ่งพลังนี้จะมีผลต่อการทำงานแต่ละบุคคลให้บรรลุผลสำเร็จ”

ธนาวรรณ ตั้งสินทรัพย์ศรี (2550) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ (Motivation) หมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการกำหนดทิศทาง และการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง หรือเป็นสภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุนให้แสดงพฤติกรรมเพื่อไปสู่ จุดหมายปลายทางตามที่ตั้งต้องการ การจูงใจจึงเป็นการที่ได้รับการกระตุนให้แสดงพฤติกรรมใน การกระทำการต่าง ๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจเต็มใจ ความพยายามหรือพลังภายในตนเอง รวมทั้ง การเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้ บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด

นิติพล ภูตะโชค (2559) ได้ให้ความหมาย การจูงใจ (Motivation) คือ พลังสำคัญที่จะทำให้พนักงานทำงานให้กับองค์กรจนประสบความสำเร็จองค์กรมีความจำเป็นต้องสร้างความเชื่อมั่นและ

ความมั่นคงในการทำงานให้แก่พนักงานมีความยืดหยุ่น มีการจูงใจเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานให้ได้เพิ่มมากขึ้น

สรุปได้ว่า การจูงใจ คือ สิ่งที่มนุษย์ต้องการเพื่อเป็นการสร้างกำลังใจในการทำงานและเป็นสิ่งกระตุ้นให้การทำงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้ส่วนใหญ่จะมุ่งถึง ผลตอบแทนที่ได้รับ และส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น เพราะมีแรงกระตุ้นจากสิ่งที่ได้ตอบแทน

2.3.2 ประเภทของการจูงใจ

การจูงใจสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การจูงใจภายในอก และการจูงใจภายนอก (ราณี อพิชัยกุล, 2543; อังถินใน วชิระ พรมวงศ์, 2553)

1. การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง ผลตอบแทนหรือรางวัลที่ได้รับแล้ว มีผลต่อความรู้สึกภัยในจิตใจ เมื่อสามารถทำงานได้สำเร็จลุล่วงได้ผลดีตามที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้ เช่น การได้รับคำยกย่องให้เป็นพนักงานดีเด่นที่มีโอกาสแสดงความสามารถในการทำงาน และประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น การจูงใจภายในนี้ ในแต่ละบุคคลจะไม่เหมือนกัน

2. การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง ผลตอบแทนหรือรางวัลที่องค์กร ได้มอบให้ ที่สามารถมองเห็นด้วยตาเปล่า เช่น เงินเดือน โบนัส ค่าจ้าง สภาพแวดล้อมภายในองค์กร เป็นต้น ผลตอบแทนหรือรางวัลที่กล่าวมาคร่าว ๆ นี้มักจะได้รับตามระดับในองค์กร แต่ละที่จะไม่เหมือนกัน

2.3.3 องค์ประกอบของแรงจูงใจ

สุพานี ศฤทธิ์วนิช (2552) แรงจูงใจในองค์กร จะมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 3 ส่วน คือ

(1) ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งจะหมายถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Difference) ในเรื่องต่างๆ เช่น บุคลิกภาพ ความเชื่อค่านิยม ทัศนคติความสามารถในการรับรู้และความคาดหวัง ต่าง ๆ ตลอดจนความแตกต่างในเรื่องเพศ อายุรุ่ดับการศึกษา และอาชีพ จะมีผลต่อแรงจูงใจของ แต่ละคนให้แตกต่างกันออกไป

(2) ปัจจัยในเรื่องงาน เช่น อาชีพงานที่แตกต่างกัน หรือคุณลักษณะ และธรรมชาติของงาน ที่แตกต่างกันในด้านความท้าทาย ความน่าสนใจ ความรู้สึกที่จะได้ประสบความสำเร็จจากการเหล่านี้ จะทำให้งานนั้นมีผลต่อการจูงใจต่างกัน

(3) ปัจจัยต่าง ๆ ขององค์การ เช่น โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ บรรทัดฐาน นโยบาย และระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ จะมีผลต่อบรรยากาศ และโอกาสของพนักงานจึงทำให้พนักงานมี แรงจูงใจ ในการทำงานแตกต่างกันออกไป

2.3.4 กระบวนการจูงใจ

กระบวนการจูงใจ Decenzo (2002) สามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

2.3.4.1 ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง (Unsatisfied Need) หมายถึง ความต้องการของมนุษย์นั้นมีหลากหลายความต้องการ บางอย่างอาจจะได้รับการตอบสนอง บางอย่าง อาจจะไม่ได้รับการตอบสนองตามที่มนุษย์ต้องการ ซึ่งเกิดขึ้นเป็นอย่างมาก ทำให้บางคนขาดในสิ่งที่ต้องการอยู่และไม่เท่าเทียมกับคนอื่น เป็นเหตุทำให้มนุษย์ต้องดิ้นรนเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการ ของตนลงตามที่ยังขาดอยู่

2.3.4.2 ความตึงเครียด (Tension) หมายถึง เป็นสิ่งที่เกิดจากความต้องการของมนุษย์ที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดอาการตึงเครียดขึ้น ความตึงเครียดจะหายไปได้นั้น ก็ต่อเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วเท่านั้น

2.3.4.3 แรงขับ แรงผลักดัน หรือแรงจูงใจ (Drivers or Motives) หมายถึง ถ้าความต้องการของมนุษย์ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดจะยังคงอยู่ และถ้ามีสิ่งมากระตุ้นให้สามารถไปสู่ความต้องการได้ สิ่งนั้นก็จะเป็นแรงผลักดัน ขับเคลื่อนให้ไปถึงเป้าหมายที่วางไว้

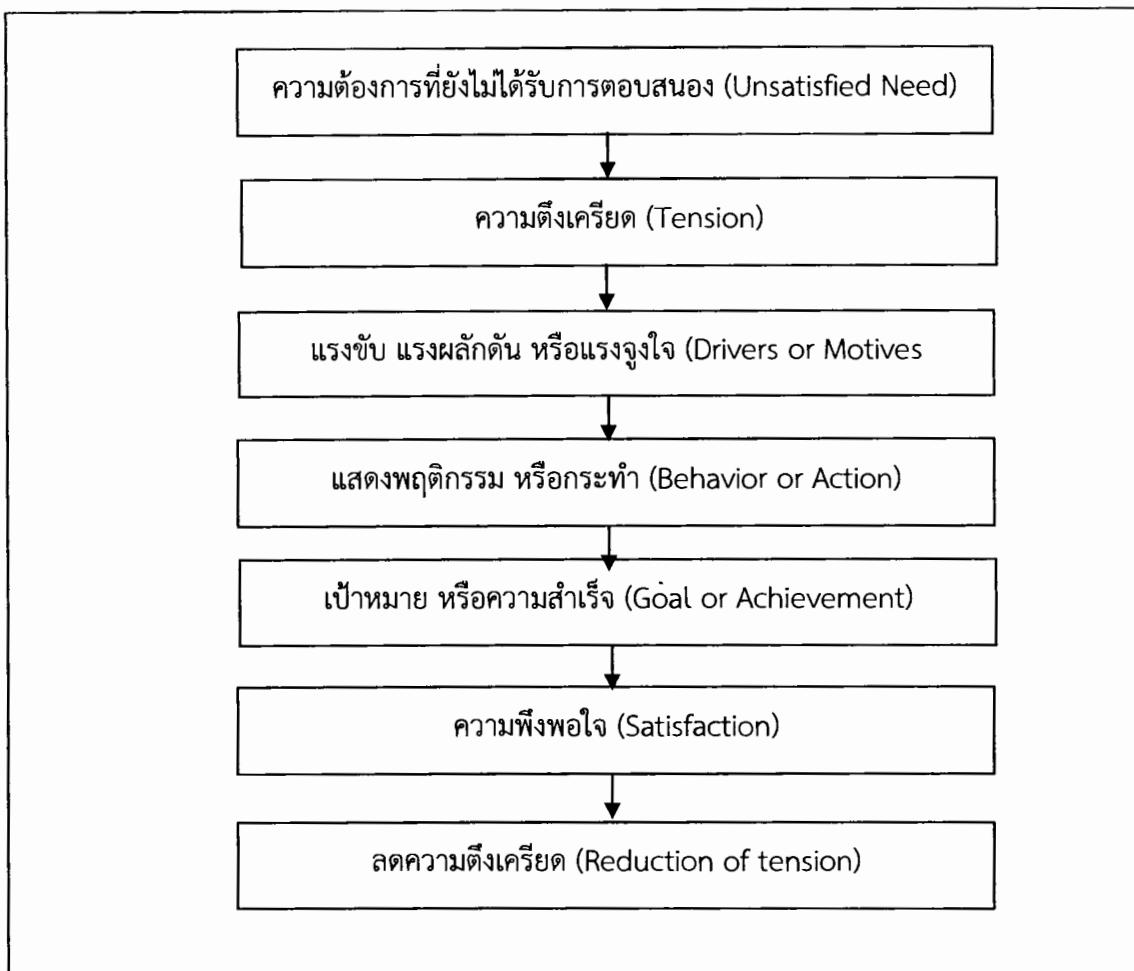
2.3.4.4 แสดงพฤติกรรม หรือการทำ (Behavior or Action) หมายถึง สิ่งที่มนุษย์แสดงออกมาเพื่อให้ได้ในสิ่งที่ต้องการ เช่น การทำงานหนักมากขึ้น ขยันมากขึ้น เชือฟังผู้บังคับบัญชา เป็นต้น การกระทำดังกล่าวจะนำไปสู่ความสำเร็จตามที่ต้องการ เช่น ผลตอบแทน การได้รับการยกย่อง ตำแหน่งหน้าที่การงาน การขึ้นเงินเดือน และโบนัส เป็นต้น

2.3.4.5 เป้าหมาย หรือความสำเร็จ (Goal or Achievement) หมายถึง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองแล้ว จะบรรลุเป้าหมายและมุ่งไปสู่ความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ เช่น การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ได้รับการยกย่องให้เป็นพนักงานดีเด่น หรือได้โอกาสเป็นตัวแทนไปดูงานต่างประเทศ เป็นต้น

2.3.4.6 ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง เป็นความรู้สึกของมนุษย์ที่เมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ต้องการแล้วนั้น จะทำให้มีความสุขในการทำงาน ให้ความร่วมมือในการทำงาน และทุ่มเท เสียสละ จริงภักดีต่อองค์กร มีกำลังใจในการทำงาน และไม่สร้างปัญหาความขัดแย้งให้กับองค์กร

2.3.4.7 การลดความตึงเครียด (Reduction of tension) หมายถึง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองจากสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องการได้สำเร็จบรรลุเรียบร้อยแล้ว ความตึงเครียดต่าง ๆ จะลดลง ความกดดันต่าง ๆ ที่มีอยู่จะหายไป

ดังนั้น การจูงใจจึงเกิดจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อได้รับการตอบสนองที่เพียงพอ หรือความความต้องการแล้ว จึงถือว่าตนเองบรรลุเป้าหมายตามที่คาดหวังไว้ รายละเอียดดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 กระบวนการจูงใจ

ที่มา: นิติพล ภูตะโขติ (2559)

สรุปได้ดังนี้ กระบวนการจูงใจมีจุดเริ่มต้นมาจากความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง จึงทำให้เกิดความตึงเครียด ซึ่งส่งผลต่อการเกิดแรงขับหรือแรงผลักดันในบุคคล แรงขับหรือแรงผลักดันดังกล่าวจะกระตุ้นให้เกิดการกระทำเพื่อแสวงหาสิ่งที่ตอบสนองความต้องการ เมื่อความต้องการบรรลุตามเป้าหมายก็จะเกิดความพึงพอใจ และในที่สุดก็สามารถลดความตึงเครียดลงได้

2.3.5 ทฤษฎีเนื้อหาของจูงใจ (Content Theory of Motivation)

ทฤษฎีเนื้อหาของจูงใจ ทฤษฎีอธิบายถึงความต้องการหรือความปรารถนาภายในของบุคคลซึ่งกระตุ้นให้เกิดการกระทำหรือเป็นพฤติกรรมความต้องการของพนักงาน และส่งผลให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติงาน (McShane and Glinow, 2003; อ้างอิงจาก วราภรณ์ คำเพชรดี, 2552) ทฤษฎีเนื้อหาของจูงใจที่เป็นที่รู้จักและยอมรับมี 2 ทฤษฎี คือ 1) ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factors Theory) ของเฟเดอริก เฮิร์ชเบิร์ก (Frederick Herzberg) 2) ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's need hierarchy) ดังนี้

2.3.5.1 ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factors Theory) ของเฟเดอริก เฮิร์ชเบิร์ก (Frederick Herzberg) (Herzberg, 1959; อ้างอิงจาก วราภรณ์ คำเพชรดี, 2552) ได้ศึกษาว่าคนต้องการอะไรจากการทำงาน

ปัจจัยใดที่ทำให้บุคคลชอบทำงานหรือไม่ชอบทำงาน และได้ค้นพบว่าปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลชอบทำงาน หรือไม่ชอบทำงานนั้นเป็นสิ่งแตกต่างกันอย่างลึกซึ้งและส่งผลต่อการกระทำในการทำงานของแต่ละบุคคล สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ปัจจัยแรก เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจในงานที่ตนทำมักจะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรที่ทำอยู่ ปัจจัยนี้เรียกว่า “ปัจจัยค้าจูน” (Hygiene Factors) ปัจจัยที่สอง เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลชอบงานนั้นหรือพึงพอใจในงานที่ทำ และมักจะเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงาน ปัจจัยนี้เรียกว่า “ปัจจัยจูงใจ” (Motivator Factors) รายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ปัจจัยค้าจูน (Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่ให้แรงจูงใจในการทำงาน ไม่ใช่ปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยตรง และช่วยลดความรู้สึกที่ไม่พอใจหรือไม่ชอบงานที่ตนเองทำอยู่ ประกอบด้วย

1.1) นโยบายและการบริหารงานของบริษัท (Company Policy and Administration) หมายถึง การจำแนกบทบาท อำนาจหน้าที่ และกำหนดนโยบายให้ชัดเจน เพื่อให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

1.2) การบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถ ความยุติธรรม ความเต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน ในการสั่งการงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

1.3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Superior) หมายถึง การติดต่อสื่อสารทั้งทางการและทางใจ ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ในลักษณะผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความเคารพต่อผู้บังคับบัญชา หรือลูกน้องให้ความเคารพต่อ

1.4) เงื่อนไขในการทำงาน (Work conditions) หมายถึง ข้อตกลงที่ทำกันไว้ และต้องปฏิบัติตาม หรือเงื่อนไขอื่น ๆ ที่บริษัทได้ออกกฎหมายไว้ล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงาน

1.5) เงินเดือน (Salary) หมายถึง ความพอใจในเงินเดือนที่ได้รับหรือความไม่พอใจกับเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น

1.6) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานในองค์กร

1.7) ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง เหตุการณ์บางอย่างที่เกิดขึ้นกับงานอาจส่งผลต่อชีวิตส่วนตัวของตนเอง เช่น การออกจากงานและเปลี่ยนงานใหม่ทำให้ต้องเดินทางไกลขึ้น

1.8) สถานภาพ (Status) หมายถึง คุณลักษณะของบุคคล เช่น โสด สมรส หย่า ม่าย และอื่น ๆ

1.9) ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของคนที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานและความมั่นคงขององค์กร

2) ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงาน ที่สร้างความพึงพอใจให้กับคนที่รักงานและชอบงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ ส่งผลให้คนในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

2.1) ความสำเร็จ (Achievement) หมายถึง ความสามารถของคนที่สามารถทำงานได้แล้วเสร็จและประสบความสำเร็จในงานที่ทำได้เป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาและป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น รวมถึงการกระทำอย่างอื่นที่แสดงให้เห็นถึงผลงานของบุคคลนั้น

2.2) การได้รับการยอมรับ (Recognition) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อในร่วมงาน หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้จะเป็นในรูปแบบการได้รับการยกย่องชมเชย การให้กำลังใจหรือการแสดงออกที่สามารถทำให้คนอื่นยอมรับในความสามารถของตนได้

2.3) ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกดีหรือไม่ดี ต่อลักษณะของงานว่าเป็นงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ให้ด้องลงมือปฏิบัติ หรือเป็นงานที่มีลักษณะที่ต้องแต่แรกเริ่มจนจบเพียงคนเดียวโดยลำพัง

2.4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และสามารถรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

2.5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง หรือสถานะของคนในองค์กรในระดับที่สูงขึ้น การได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กรและได้มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมหรือศึกษาหากความรู้เพิ่มเติม

2.6) การเจริญเติบโต (Growth) หมายถึง ความมั่นคงในบริษัท และบริษัทสามารถทำให้ตนเองเป็นที่รู้จักในการธุรกิจ และส่งผลให้บุคคลเกิดความมั่นคงในหน้าที่การทำงาน

Herzberg (1959) มีความเห็นว่าความสำคัญของการจูงใจอยู่ที่การได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ แม้ว่าองค์กรจะจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีหรือให้เงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการที่ดีเพียงใดก็ตาม ก็ยังไม่สามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจในความสามารถในอาชีพของตนเองที่ทำอยู่หรือไม่เคยเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการพัฒนาความรู้หรือมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตนเองแล้ว ความพยายาม ความขยันในการทำงานก็ลดน้อยลง เพราะองค์กรมีเห็นความสำคัญ ซึ่งนับได้ว่าบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญขององค์กร องค์กรต้องใช้ประโยชน์จากบุคลากรให้ได้เต็มที่

จากทฤษฎีของ Herzberg ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายบรรลุวัตถุประสงค์ ควรให้ความสำคัญกับหัวสองปัจจัยนี้ คือ ปัจจัยค้าจุนและปัจจัยจูงใจ ซึ่งมีความสำคัญที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานทั้งหมด ความต้องการปัจจัยแต่ละอย่างจะมากจะน้อยขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคลที่พึงต้องการ เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยองค์กรควรจะต้องมีปัจจัยทั้งสองอย่างดังกล่าวเพื่อเป็นพื้นฐานเป็นแรงกระตุ้น แรงผลักดันให้พนักงานในองค์กรได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งการจูงใจยังเป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถเพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนขององค์กรให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายอีกด้วย (กนกมนี หอมแก้ว, สุนิชา ภู่ส่งค์ และวงศ์รอง ศรีศิริรุ่ง, ม.ป.ป.)

2.3.5.2 ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's need hierarchy) (รัตติการณ์ จงวิศาล, 2550; อ้างอิงจาก วรารณ์ คำเพชรดี, 2552) มีสาระสำคัญ คือ ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ทุกคนเหมือนกันหมวดถึงแม้ว่าจะอยู่ในวิถีชีวิตและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน แต่ความต้องการเหล่านั้นยังคงเหมือนกัน มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง

แล้ว ก็จะมีความต้องการอย่างอื่นเข้ามาแทนที่เสมอซึ่งกระบวนการนี้ไม่มีสิ้นสุด และเริ่มตั้งแต่เกิดจนตาย ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วนั้น จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของการกระทำอีกต่อไป และความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นความสำคัญ นั่นคือ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงจะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2550); อ้างอิงจาก วรารณ์ คำเพชรดี (2552) กล่าวว่า มาสโลว์ (Maslow's need hierarchy) อธิบายความต้องการของบุคคลสามารถเรียงเป็นลำดับขั้นได้จากต่ำไปสูง ดังนี้

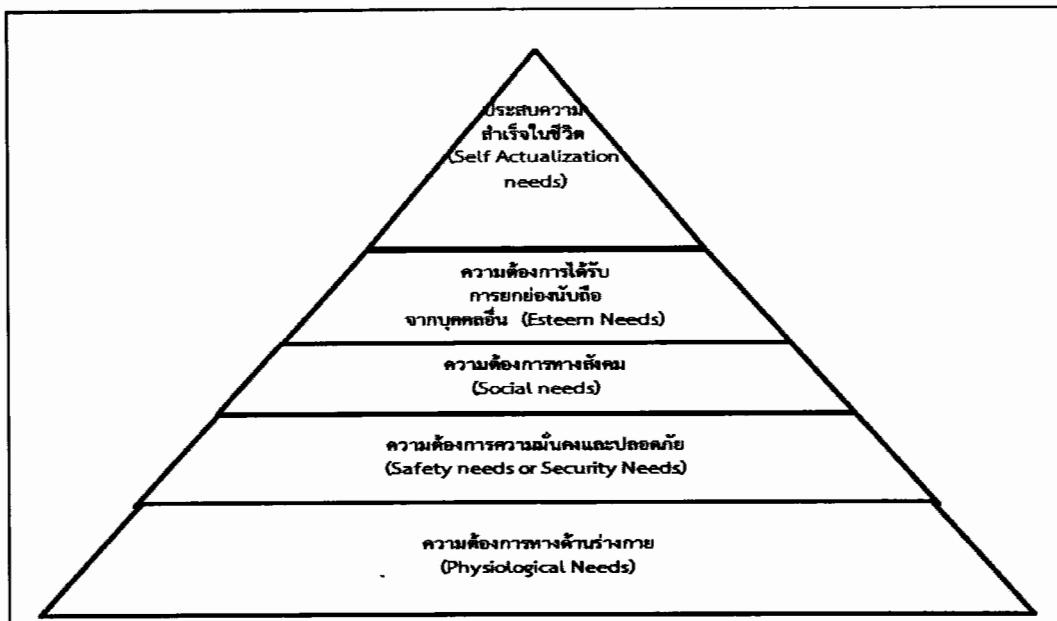
(1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการตอบสนองความต้องการทางร่างกาย เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม น้ำ อากาศ ความต้องการทางเพศ ยาหรือยา ROC ที่อยู่อาศัย การพักผ่อน ฯลฯ ความต้องการด้านร่างกายส่วนใหญ่ เป็นเรื่องเกี่ยวกับความต้องการด้านปัจจัยสี่ เพราะเป็นสิ่งที่จำเป็นและคนส่วนใหญ่ต้องการในการดำรงชีวิตเป็นอย่างมาก

(2) ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Safety needs or Security Needs) เป็นความต้องการลำดับที่สองเกิดขึ้น เมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ซึ่งเป็นความต้องการความมั่นคงและปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินที่มีอยู่

(3) ความต้องการทางสังคม (Social needs) เป็นความต้องการลำดับที่ 3 เกิดขึ้นเมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและด้านความมั่นคงและปลอดภัยแล้ว ไม่ว่าจะเป็นความต้องการความรัก การได้มีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ การได้รับความรักความเข้าใจจากคนอื่น การมีเพื่อนและอยู่ร่วมกันในสังคมเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของคนในสังคม

(4) ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากบุคคลอื่น (Esteem Needs) เป็นความต้องการลำดับที่ 4 เกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนอง จนเริ่มเห็นว่าตนเองมีคุณค่า เป็นคนเด่นในสังคม ต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการที่จะประสบความสำเร็จมีชื่อเสียง และได้รับเกียรติจากสังคมเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม

(5) ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization needs) เป็นความต้องการลำดับที่ 5 หรือขั้นสุดท้าย ซึ่งเป็นขั้นสูงสุดของมาสโลว์ (Maslow's need hierarchy) เกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำกว่า นั่นคือ ลำดับที่ 1 - 4 ได้รับการตอบสนองแล้ว เป็นความต้องการขั้นสูงสุดที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิตของแต่ละคนที่ได้คาดหวังหรือมีเป้าหมายไว้ ซึ่งเป้าหมายความสำเร็จของแต่ละคนนั้นแตกต่างกัน เช่น การอยากเป็นผู้บริหารในบริษัทที่มีชื่อเสียง อยากเป็นคนเก่งที่มีชื่อเสียง และมาสโลว์ยังเชื่อว่ามนุษย์มีเป้าหมายในชีวิตเพื่อบรรลุถึงความสำเร็จในระดับนี้กันทุกคนเพื่อให้ตัวเองสมบูรณ์แบบที่สุด รายละเอียดดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์
ที่มา: นิติพล ภูตะโชคิ (2559)

การจุงใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ จากทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow, A., 1943) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็นลำดับขั้น (Maslow's hierarchy of Need) ในลักษณะ Pyramid of Requirements โดยจัดลำดับความต้องการของมนุษย์ในระดับล่างสุด ถึงสูงสุด ดังนี้ ความต้องการที่ต้องการการตอบสนองทันที ความปลอดภัย ความรักและการครอบครอง การได้รับความยอมรับนับถือ และความมีตัวตน ตามลำดับ ต่อมาทฤษฎีดังกล่าวได้รับการปรับปรุงและวิจารณ์อย่างกว้างขวาง เช่น Kenrick, D. T. et al. (2010) ได้ทำการปรับปรุง Pyramid of requirements ของ Maslow ใหม่ให้หันสมัยกับพฤติกรรมมนุษย์และความต้องการที่เปลี่ยนไปโดยได้จัดเรียงความต้องการของมนุษย์จากล่างสุดจนถึงบนสุดไว้ดังนี้ ความต้องการที่ต้องการการตอบสนองทันที ความต้องการปกป้องตนเอง ความเกี่ยวข้อง การได้รับความยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ การทำงานผ่าพันธุ์ และการดูแลผู้อื่น

ในขณะที่ สมหมาย เปียโนม (2551) ได้กล่าวเสริมว่า ถ้าบุคคลได้มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหมายไว้ แรงจุงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจจะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องาน และการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แรงจุงใจที่จะมีความรู้สึกพอใจจะต่ำไปด้วย

จากทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการของมนุษย์เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจุงใจให้มนุษย์ทำงาน เมื่อมนุษย์ยังมีความต้องการทางกายอยู่มนุษย์ก็จะมีความพยายามมุ่งมั่นทำงาน คิดถึงความปลอดภัยของตนเอง เมื่อตนเองปลอดภัยแล้ว จะเกิดความผูกพันที่อยาจะเข้าไปในสังคม อย่างให้กลุ่มคนในสังคมยอมรับตนเองว่าเป็นส่วนหนึ่งในนั้น หลังจากนั้นความต้องการด้านความประสน ความสำเร็จ สมหวังในชีวิตจึงมีความรุนแรงขึ้น มนุษย์จึงต้องพยายามที่จะแสดงความสามารถของตนเองออกมาเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่วางแผนไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความต้องการจึงเป็น

ตัวกระตุ้นหรือแรงผลักดันให้มนุษย์เกิดความเต็มใจที่จะใช้ความสามารถที่มีอยู่ในการทำงานเพื่อที่จะประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ เพราะมนุษย์แต่ละคนจะมีความต้องการ略有 ๆ อย่างอยู่ในตัวแต่ในขณะหนึ่งจะมีความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเด่นที่สุดเกิดขึ้น และความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปทางสูง ฉะนั้น ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการลำดับขั้นต่าง ๆ ได้ (วรรณ อารณ์, 2557)

จากการวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับการจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและความสามารถในการปฏิบัติงาน 2 งานวิจัย คือ กนกมนี หอมแก้ว, สุนิชา ภู่ส่งค์ และวงศ์ร่อง ศรีศิริรุ่ง (ม.ป.ป.); จาrunี อภิวัฒน์ไพบูล (2555) ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ปัจจัยภาพลักษณ์องค์กร ผลการศึกษาพบว่า การได้ทำงานในบริษัทที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับและมีความมั่งคงความสำเร็จของงานเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชี (จาrunี อภิวัฒน์ไพบูล, 2555) และตัวแปรที่ใช้ได้แก่ ความรับผิดชอบ ระเบียบวินัย และการได้รับความยอมรับนับถือ ผลการศึกษาพบว่า ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ และความมั่งคงในงาน ส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน เพราะมีผลกับความเต็มใจที่จะพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพขึ้น (กนกมนี หอมแก้ว, สุนิชา ภู่ส่งค์ และวงศ์ร่อง ศรีศิริรุ่ง, ม.ป.ป.) เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factors Theory) ของเฟรเดอริก เฮิร์ชเบิร์ก (Frederick Herzberg) และทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's need hierarchy) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความประสมศ์ที่จะใช้ปัจจัยทฤษฎี 2 ปัจจัย ของเฟรเดอริก เฮิร์ชเบิร์ก (Frederick Herzberg) 2) และทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's need hierarchy) มาเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี

2.4 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงาน กสทช.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) เป็นองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระ ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 อันเป็นกฎหมายที่ตราขึ้นให้เป็นไปตามมาตรา 47 ของ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ที่บัญญัติว่า “คลื่นความถี่ที่ใช้ในการส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และโทรคมนาคมเป็นทรัพยากรสื่อสารของชาติเพื่อประโยชน์สาธารณะ ให้มีองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระองค์กรหนึ่งทำหน้าที่จัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ”

กสทช. มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยมีสำนักงาน กสทช. เป็นหน่วยงานธุรการ ซึ่งได้รับโอนบรรดาภิการทรัพย์สิน สิทธิ หน้าที่ หนี้ พนักงานและลูกจ้างและเงินงบประมาณมาจากสำนักงาน กทช. ตั้งแต่วันที่ 20 ธันวาคม 2553 เป็นต้นมา และในระหว่างที่การแต่งตั้ง กสทช. ยังไม่แล้วเสร็จ กฎหมายกำหนดให้คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กทช. ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะ กสทช. ไปพางก่อนตามบทเฉพาะกาล

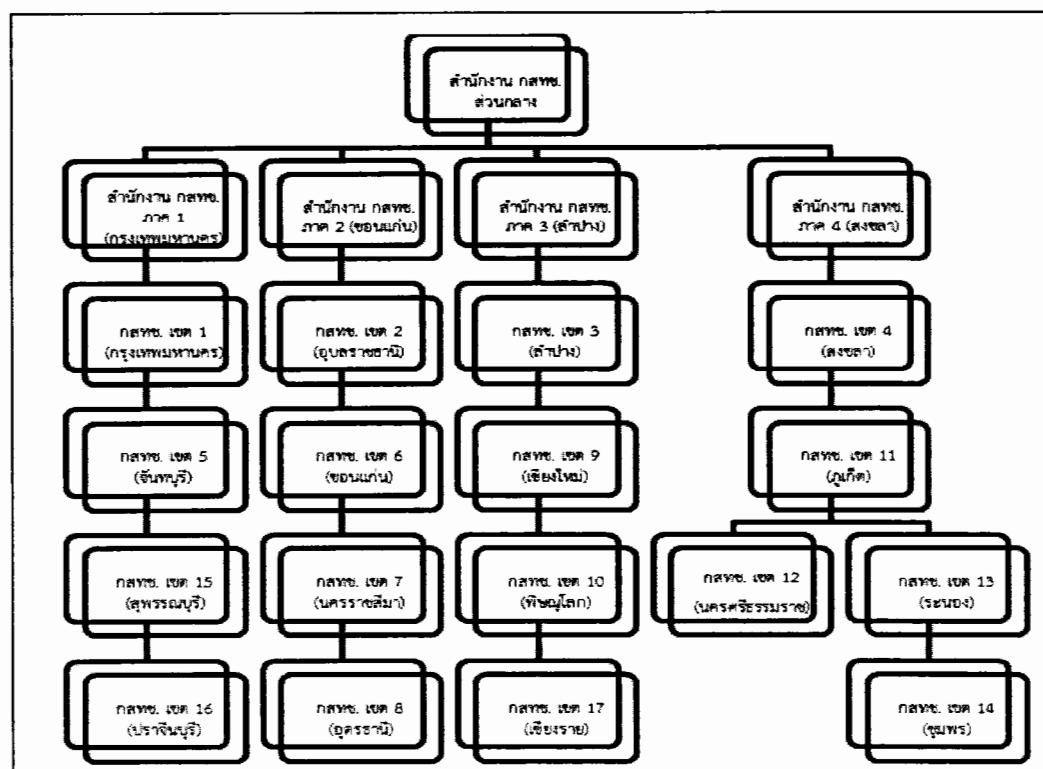
อย่างไรก็ตามเมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2554 ประเทศไทยได้มีคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กสทช. จำนวน 11 ท่าน อันประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญจากสาขาต่างๆ ที่ผ่านการสรรหาและคัดเลือกมาอย่างเข้มข้น ก่อนที่ทุกมิตรจะมีมติเลือก ภายในกรอบเวลาที่กฎหมายกำหนด จนได้รับพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งให้เข้ามาดำรง ตำแหน่ง กสทช. เพื่อมีอำนาจในการกำกับดูแลกิจการสื่อสารของประเทศอย่างเต็มรูปแบบได้ในที่สุด

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ปัจจุบันนี้คือลื้นความถี่และการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทย ได้เข้าสู่ระบบการกำกับดูแลโดย กสทช. อันจะนำมาซึ่ง ประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและก่อให้เกิดการแข่งขันโดยเสรีและอย่างเป็นธรรม

วิสัยทัศน์ “ สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรซึ่งนำในระดับอาเซียนในการกำกับดูแลและพัฒนา กิจการสื่อสาร เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ”

พันธกิจ “ สำนักงาน กสทช. ทำหน้าที่สนับสนุน กสทช. ในการจัดสรรงบคลื่นความถี่ การอนุญาต และการกำกับการประกอบกิจการการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการวิทยุคมนาคมและกิจการ โทรคมนาคม อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นที่ยอมรับในระดับอาเซียน ”

สำนักงาน กสทช. มีอัตรากำลัง รวมทั้งสิ้นจำนวน 1,581 คน (สมุดหน้าเหลืองสำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2560) และสำนักงาน กสทช. ส่วนกลาง ได้เพิ่มการให้บริการกับประชาชนโดยแบ่งสาขาไปยังต่างจังหวัด ซึ่งเรียกว่า สำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย สำนักงาน กสทช. ภาค 1 – 4 และสำนักงาน กสทช. เขต 1 – 17 โดยสามารถ แบ่งโครงสร้างของเจ้าหน้าที่บัญชีส่วนกลางและส่วนภูมิภาคได้ตามรายละเอียดตามภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างของเจ้าหน้าที่บัญชีสำนักงาน กสทช. ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค
ที่มา: สมุดหน้าเหลืองสำนักงาน กสทช. (2560)

การบันทึกบัญชีของสำนักงาน กสทช. ให้จัดทำตามหลักสากลตามมาตรฐานของสถาบันสอบบัญชี และต้องจัดให้มีการตรวจสอบภายในเกี่ยวกับการเงินบัญชี และการพัสดุของสำนักงาน กสทช. ตามระเบียบที่ กสทช. กำหนด และถือปฏิบัติตามมาตรา 69 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. 2553 เรื่องให้สำนักงาน กสทช. จัดทำงบดุล งบการเงิน และบัญชี ทำการส่งผู้สอบบัญชีภายในหกสิบวันนับแต่วันสืบปีบัญชี ในทุกรอบปีให้สำนักงานการตรวจสอบเงินแผ่นดิน (สตง.) เป็นผู้สอบบัญชี และประเมินผลการใช้จ่ายเงินและทรัพย์สินของสำนักงาน กสทช. โดยให้วิเคราะห์ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้จ่ายเงินพร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นว่าการใช้จ่ายเงินดังกล่าวเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และได้ผลตามเป้าหมายเพียงใดด้วยแล้วทั้งนี้ที่กรายงานผลเสนอต่อ กสทช. คณะกรรมการและรัฐสภา

นโยบายการบัญชีที่สำคัญที่ใช้ในการจัดทำงบการเงินของสำนักงาน กสทช. จัดทำขึ้นตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไปตามมาตรฐานการบัญชีที่ออกภายใต้พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 และพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 โดยบันทึกตามเกณฑ์คงค้างและใช้เกณฑ์ราคาทุนเดิมในการวัดมูลค่าขององค์ประกอบของงบการเงิน ยกเว้นที่กล่าวไว้เป็นการเฉพาะในนโยบายการบัญชีข้ออื่น (สำนักงาน กสทช., 2558)

รายได้ของสำนักงาน กสทช. เมื่อได้หกรายจ่ายสำหรับการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพของสำนักงาน กสทช. ค่าภาระต่าง ๆ ที่จำเป็น เงินที่จัดสรรเพื่อสมทบทุนตามมาตรา 52 และกองทุนพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติเหลือเท่าใดให้นำส่งเป็นรายได้แผ่นดิน ในกรณีรายได้ของสำนักงาน กสทช. มีจำนวนไม่พอสำหรับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพของสำนักงาน กสทช. รวมทั้งภาระต่าง ๆ ที่จำเป็นและไม่สามารถหาเงินจากแหล่งอื่นได้รัฐพึงจัดสรรงบประมาณแผ่นดินให้แก่สำนักงาน กสทช. เท่าจำนวนที่

รายได้ของสำนักงาน กสทช. สามารถแบ่งได้ 4 ประเภท ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. 2553 (สำนักงานคณะกรรมการกิจกรรมกระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์ และกิจกรรมโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2558) ดังนี้

(1) รายได้ตามมาตรา 65 ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต แห่ง พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. 2553 รายละเอียดดังต่อไปนี้

(1.1) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่และค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจกรรม

(1.2) รายได้หรือผลประโยชน์อันได้มาจากการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. และสำนักงาน กสทช.

(1.3) รายได้จากการรับซื้อสินของสำนักงาน กสทช.

(1.4) เงินและทรัพย์สินที่มีผู้บริจาคให้แก่ สำนักงาน กสทช. ตามระเบียบที่ กสทช. กำหนดเพื่อไว้ใช้ในการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช.

(1.5) เงินอุดหนุนที่นำไปปรับปรุงจัดสรรงบให้

รายได้ของสำนักงาน กสทช. ตาม (1) และ (2) เมื่อได้หกรายจ่ายสำหรับการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพของสำนักงาน กสทช. ค่าภาระต่าง ๆ ที่จำเป็น เงินที่จัดสรรเพื่อสมทบทุนตามมาตรา 52 และกองทุนพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติเหลือเท่าใดให้นำส่งเป็นรายได้แผ่นดิน

(2) รายได้ที่ได้จากการประมูลคลื่นความถี่ IMT ย่าน 900 MHz ย่าน 1800 MHz และย่าน 2.1 GHz หลังหักค่าใช้จ่ายในการจดประมูลแล้ว นำส่งเป็นรายได้แผ่นดินพร้อมดอกเบี้ย

(3) รายได้ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบดิจิตอล ประเภทบริการทางธุรกิจระดับชาติ ทั้งนี้ เงินค่าธรรมเนียมฯ ในส่วนของราคากลางต่อจะนำไปใช้เพื่อสนับสนุนให้ประชาชนได้รับบริการด้านกิจกรรมโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างทั่วถึง และมาตรา 53 (2) แห่ง พ.ร.บ.องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. 2553 ตามประกาศคณะกรรมการสงวนสิทธิ์ ฉบับที่ 80/2557 ก่อนวันที่ประกาศดังกล่าวหากยังมิได้นำส่งเข้ากองทุนวิจัยและพัฒนากิจกรรมกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจกรรมโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ ให้นำส่งเป็นรายได้แผ่นดินหลังหักค่าใช้จ่ายแล้ว ภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ

(4) รายได้จากการประมูลเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นเลขหมายสวย โดยรายได้จากการประมูลหลังหักค่าใช้จ่าย กสทช. จะนำส่งเป็นรายได้ของแผ่นดิน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากแหล่งข้อมูลสาธารณะที่มีการเผยแพร่ทั่วไปทางเว็บไซต์ หนังสือต่าง ๆ และวารสาร เพื่อให้ทราบถึงแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้นำมาประยุกต์ในการทำวิจัยครั้งนี้ด้วย ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปี	ชื่อ-สกุล	ชื่อวิจัย	ข้อค้นพบ
2015	Trivellas, et al.	ผลกระทบของการแบ่งปันความรู้ทางวัฒนธรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจ ความรู้ ความสามารถของงานบัญชี	เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ และการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน และความรู้ความสามารถมีผลต่อความพึงพอใจในงาน
2549	กรณิการ์ จันทร์โพธิ์	ความรู้ความสามารถทางการบัญชีของนักบัญชีในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม	ความรู้ความสามารถโดยรวมและรายด้าน ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านเจตคติ ด้านทักษะทางพฤติกรรม และด้านความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกล ตามลำดับ นักบัญชีที่มีอายุ สтанภาพ ระดับการศึกษา และการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความรู้ความสามารถนั้นไม่แตกต่างกัน แต่นักบัญชีที่มีประสบการณ์แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถต่างกัน คือ ประสบการณ์ 11-15 ปี มีความรู้ความสามารถทางด้านความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกล และด้านความรู้ทางเทคนิค มากกว่าประสบการณ์ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ปี	ชื่อ-สกุล	ชื่อวิจัย	ข้อค้นพบ
2551	ภาวี สุขณี และนัตรรัชดา วีโรจน์รัตน์	ความรู้ความสามารถ ของนักบัญชีที่มีต่อ ประสิทธิผล การทำงาน ของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกาฬสินธุ์	นักบัญชีธุรกิจ SMEs ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีธุรกิจ ประภากการเกษตร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความรู้ ความสามารถของนักบัญชีอยู่ในระดับมาก คือ ด้านทักษะ ทางวิชาชีพ ด้านความรู้วิชาชีพ ด้านจรรยาบรรณ ด้าน คุณค่าทางวิชาชีพ และด้านเจตคติ แสดงความคิดเห็น เมื่อกัน จะแตกต่างกันตรงที่จำนวนพนักงานระยะเวลา ในการเนินงานต่างกัน
2551	สุชญา รังสฤษฎิกุล	สมรรถนะของผู้ปฏิบัติ งานในฝ่ายบัญชีตาม ทัศนะของหัวหน้างาน บัญชีและผู้ปฏิบัติงาน บัญชีของสถานประกอบ กิจ	ความคิดเห็นของหัวหน้าและผู้ปฏิบัติงานบัญชีเกี่ยวกับ สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบัญชี 3 ด้านนั้น คือ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงาน และทักษะในการ ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านความรู้ทางวิชาการ ที่ มีความเห็นต่างกัน โดยเฉพาะหัวหน้าอยู่ในระดับมาก
2553	อรวรรณ ภาสุราอุรีย์	ความต้องการพัฒนา ทักษะทางวิชาชีพของ พนักงานบัญชีในมหา- วิทยาลัยเชียงใหม่	พนักงานบัญชีในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษาแตกต่างกัน แต่ไม่เคยรับการฝึกอบรมเลย มีความ ต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพใน ด้านทักษะทางปัญญา ทักษะทางวิชาการ เชิงปฏิบัติการ และหน้าที่ ทักษะทาง คุณสมบัติเฉพาะบุคคล ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการสื่อสาร และทักษะการบริหารองค์กร และการ จัดการทางธุรกิจ ต้องการพัฒนาวิชาชีพอยู่ในระดับมาก เมื่อกัน
2554	พงศ์ศิรภพ ทองดิริวสุร เกตุ	สมรรถนะของนักวิชาชีพ บัญชี บุรุษมองของผู้ บริหารงานสายบัญชีใน เขตการนิคมอุตสาห- กรรมแห่งประเทศไทย	สมรรถนะของนักวิชาชีพบัญชีที่ตามความเห็นของ ผู้บริหาร งานด้านบัญชีฯ มี 11 ประเภท แต่ผู้บริหารให้ความสำคัญ เพียง 5 ประเภท ที่ส่งผลต่อสมรรถนะของนักวิชาชีพบัญชี คือ ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะทางปัญญา ทักษะทางองค์กรและการจัดการ ความรู้เกี่ยวกับองค์กร และธุรกิจ และความรู้ด้านการบัญชีและการเงิน
2555	จารุณี อะภิวัฒน์ไพศาล	ปัจจัยที่ใช้ในการ พยายกรณ์ประสิทธิผล การปฏิบัติงานของ พนักงานบัญชีกลุ่มธุรกิจ บริการในประเทศไทย	ตัวแปรที่พยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีองค์กร พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่องค์กรทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิผล ด้านลักษณะเฉพาะตัวของนักบัญชี พบว่า การคิดเป็นระบบมีผลกับนักบัญชีมากที่สุด ด้านการ จัดการองค์กร พบว่า การที่มีโครงสร้างการบริหารงาน ชัดเจนมีผลกับนักบัญชี และด้านภาพลักษณ์องค์กร พบว่า ที่พนักงานได้ทำงานในองค์กรที่เป็นชั้นนำของประเทศ เป็น บริษัทที่มีชื่อเสียงและมีความมั่นคง เป็นการจูงใจอย่างหนึ่ง ที่ทำให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน

ตารางที่ 2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ปี	ชื่อ-สกุล	ชื่อวิจัย	ข้อค้นพบ
2555	ศิริพร ศรีวิชัย	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบัญชีของพนักงานฯ คือ ด้านประสบการณ์ ด้านความรู้ ส่วนด้านการฝึกอบรม ด้านความผูกพันต่องค์กร ด้านทักษะและความชำนาญ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบัญชีของพนักงานฯ	
2556	วันวิสาข์ เดชภูมิ	ทักษะทางวิชาชีพบัญชีของผู้ทำบัญชีที่ธุรกิjin เขตจังหวัด ขอนแก่น ต้องการ	ธุรกิjin จังหวัดขอนแก่น มีความต้องการทักษะทางวิชาชีพ ของผู้ทำบัญชีเรียงจากมากไปน้อย คือ ทักษะทางการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร ทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการทุกๆ ด้าน ทักษะทางวิชาการ เชิงปฏิบัติและหน้าที่การงาน ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล และทักษะทางปัญญา ตามลำดับ
ม.ป.ป.	กนกณี ห้อมแก้ว, สุนิษา ภู่ส่งค์ และ วรร Wong, Sri Sirirung	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชีไทย สิ่งที่สำคัญที่สำคัญที่สุดเรียงจากมากไปน้อย คือ คิดหริเริ่ม สร้างสรรค์ ความรับผิดชอบ ระเบียบวินัย และการได้รับความยอมรับนักถือ	อิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชีไทย สิ่งที่สำคัญที่สำคัญที่สุดเรียงจากมากไปน้อย คือ คิดหริเริ่ม สร้างสรรค์ ความรับผิดชอบ ระเบียบวินัย และการได้รับความยอมรับนักถือ

จากการวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ที่เป็นตัวแปรด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ และความถี่ในการฝึกอบรม มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวน 10 งานวิจัย คือ กนกณี ห้อมแก้ว, สุนิษา ภู่ส่งค์ และ วรร Wong, Sri Sirirung (ม.ป.ป.); กรณิการ์ จันทร์โพธิ (2549); ภาวี สุขุมณี และฉัตรรัชดา วีโรจน์รัตน์ (2551); สุชญา รังสกฤษติกุล (2551); อรวรรณ ภาสุระอารีย์ (2553); พงศ์ศิริภาพ ทองดีริสุรเกตุ (2554); จาธุนี อภิวัฒน์ไพศาล (2555); ศิริพร ศรีวิชัย (2555); วันวิสาข์ เดชภูมิ (2556); Trivellas, et al. (2015) การบริหารภายในองค์กร มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวน 3 งานวิจัย คือ กนกณี ห้อมแก้ว, สุนิษา ภู่ส่งค์ และ วรร Wong, Sri Sirirung (ม.ป.ป.); จาธุนี อภิวัฒน์ไพศาล (2555); ศิริพร ศรีวิชัย (2555) การจูงใจ มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวน 2 งานวิจัย คือ กนกณี ห้อมแก้ว, สุนิษา ภู่ส่งค์ และ วรร Wong, Sri Sirirung (ม.ป.ป.); จาธุนี อภิวัฒน์ไพศาล (2555) ความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวน 2 งานวิจัย คือ ภาวี สุขุมณี และ ฉัตรรัชดา วีโรจน์รัตน์ (2551); ศิริพร ศรีวิชัย (2555) ทักษะทางวิชาชีพ มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวน 2 งานวิจัย คือ ภาวี สุขุมณี และ ฉัตรรัชดา วีโรจน์รัตน์ (2551); ศิริพร ศรีวิชัย (2555) ค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำนวน 1 งานวิจัย คือ ภาวี สุขุมณี และ ฉัตรรัชดา วีโรจน์รัตน์ (2551) ประเภทธุรกิจ มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวน 2 งานวิจัย คือ วันวิสาข์ เดชภูมิ (2556); Trivellas, et al. (2015)

ซึ่งจากการสังเคราะห์ตัวแปรต้นของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งหมด 10 งานวิจัยนั้น ผู้วิจัยจะนำเอาตัวแปรต้นมาใช้ในงานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยของความสามารถในการปฏิบัติงานในครั้งนี้ ได้แก่ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ความถี่ในการฝึกอบรม และการจูงใจ

งานวิจัยที่เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ที่เป็นตัวแปรตาม ประกอบด้วย ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค ทักษะทางวิชาชีพ ค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติ ทางวิชาชีพ ประสิทธิผลการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวน 4 งานวิจัย คือ กรณิการ์ จันทร์โพธิ์ (2549); สุชญา รังสกฤติกุล (2551); พงศ์ศิรภพ ทองดีริสุรเกตุ (2554); Trivellas, et al. (2015) ทักษะทางวิชาชีพ มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวน 6 งานวิจัย คือ กรณิการ์ จันทร์โพธิ์ (2549); สุชญา รังสกฤติกุล (2551); อรุณรัตน์ ภาสระอารีย์ (2553); พงศ์ศิรภพ ทองดีริสุรเกตุ (2554); วันวิสาข์ เดชภูมิ (2556); Trivellas, et al. (2015) ค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพ มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวน 2 งานวิจัย คือ กรณิการ์ จันทร์โพธิ์ (2549); พงศ์ศิรภพ ทองดีริสุรเกตุ (2554) ส่วนด้านประสิทธิผลการทำงาน มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวน 2 งานวิจัย คือ ปภาวดี สุขุมณี และฉัตรรัชดา วีโรจน์รัตน์ (2551); จาธุณี อภิวัฒน์ไพศาล (2555) ด้านประสิทธิภาพ มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวน 2 งานวิจัย คือ กานกมนี หอมแก้ว, สุนิษา ภู่สังค์ และวงศ์รอง ศรีศิริรุ่ง (ม.บ.ป.); ศิริพร ศรีวิชัย (2555) ซึ่งจากการสังเคราะห์ตัวแปรตามของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 10 งานวิจัย มีผู้ศึกษางานวิจัยสำหรับตัวแปรตามเกี่ยวกับทักษะทางวิชาชีพสูงสุด รองลงมา ตามลำดับคือ ความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค ค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพ ประสิทธิผล และประสิทธิภาพ แต่สำหรับงานวิจัยเรื่อง ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการศึกษาความสามารถของเจ้าหน้าที่บัญชีโดยตรง ผู้วิจัยจะนำเอาตัวแปรตามมาใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ 1) ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค 2) ทักษะทางวิชาชีพ 3) ค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ เนื่องจากเป็นตัวแปรที่สอดคล้องกับสภาพวิชาชีพบัญชีที่ได้กำหนดไว้เพื่อเป็นมาตรฐานสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี หรือเจ้าหน้าที่บัญชีในองค์กร โดยสามารถสรุปตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 ผลการสรุปตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้วิจัย/ปี	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรต้น						ตัวแปรตาม			
		ตัวแปรส่วนบุคคล	การบริหารภายในองค์กร	การเงิน	ความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค	พัฒนาการวิชาชีพ	ค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ	ผลกระทบ	ความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค	ค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ	ประสิทธิผลการทำงาน
Trivellas, al. (2015)	ผลกระทบของการแบ่งปันความรู้ทางวัฒนธรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจความรู้ความสามารถของงานบัญชี	/						/	/		
กรณิการ์ ขันทร์โพธิ์ (2549)	ความรู้ ความสามารถทางการบัญชีของนักบัญชีในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม	/						/	/	/	
ภาวี สุมนี และฉัตรรัชดา วีรجنรัตน์ (2551)	ความรู้ ความสามารถของนักบัญชีที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกาฬสินธุ์	/			/ / /						/
สุชญา รังสกฤษติกุล (2551)	สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบัญชีตามทักษะของหัวหน้างานบัญชีและผู้ปฏิบัติงานบัญชีของสถานประกอบการ	/						/ /			

ตารางที่ 2.2 ผลการสรุปตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย/ปี	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรต้น						ตัวแปรตาม			
		ตัวแปรส่วนบุคคล	การบริหารภายในองค์กร	การเงิน	ความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค	หักษะทางวิชาชีพ	ค่านิยม จรรยาบรรณ และ ทัศนคติทางวิชาชีพ	ประ掏ฤทธิ์	ความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค	หักษะทางวิชาชีพ	ค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ
อรุณรณ ภาสุระอารีย์ (2553)	ความต้องการ พัฒนาทักษะทาง วิชาชีพของ พนักงานบัญชีใน มหาวิทยาลัยเชียง ใหม่	/							/	/	/
พงศ์ศิรภพ ทองดีรัฐสุรเกตุ (2554)	สมรรถนะของนัก วิชาชีพบัญชี มุ่งมองของผู้ บริหารงานสาย บัญชีในเขตการ นิคมอุตสาหกรรม แห่งประเทศไทย	/							/	/	/
จาธุณี อภิวัฒน์ ไพบูล (2555)	ปัจจัยที่ใช้ในการ พยากรณ์ ประสิทธิผลการ ปฏิบัติงานของ พนักงานบัญชี กลุ่มธุรกิจบริการ ในประเทศไทย	/	/	/							/
ศิริพร ศรีวิชัย (2555)	ประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน บัญชีของ พนักงานส่วน ตำบลลงค่าการ บริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัด พะเยา	/	/		/	/					/

ตารางที่ 2.2 ผลการสรุปตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้จัด/ปี	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรต้น					ตัวแปรตาม		ประสิทธิผลการทำงาน
		ตัวแปรระดับบุคคล	การบริหารภายในองค์กร	การรู้ใจ	ความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค	ทักษะทางวิชาชีพ	ประเมิน	ค่านิยม จรรยาบรรณ และ พัฒนาศักยภาพ	
วันวิสาข เดชภูมิ (2556)	ทักษะทางวิชาชีพ บัญชีของผู้ทำบัญชีธุรกิจในเขตจังหวัด ขอนแก่นต้องการ	/					/	/	
กนกณี ห้อมแก้ว, สุนิษา ภู่ส่งค์ และ วร Wong ศรีศรีรุ่ง (ม.ป.ป.)	ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน บัญชีของนักบัญชีไทย	/	/	/					/

บทที่ 3 ระเบียบวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงานคณะกรรมการการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) สำหรับงานวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิจัยต่าง ๆ ดังนี้

- 3.1 ประชากร
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากร

3.1.1 ประชากร (Population)

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงาน กสทช. จำนวนทั้งหมด 62 คน โดยการเก็บข้อมูลกับประชากรทั้งหมด (ระบบสมุดหน้าเหลือง, 2560) ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนเจ้าหน้าที่บัญชีของสำนักงาน กสทช.

สำนักงาน กสทช.	จำนวน/คน
สำนักการคลัง	15
สำนักงานกองทุนวิจัยและพัฒนา	5
กสทช.ภาค 1 (นนทบุรี)	2
กสทช.ภาค 2 (ขอนแก่น)	2
กสทช.ภาค 3 (ลำปาง)	2
กสทช.ภาค 4 (สงขลา)	2
กสทช.เขต 1 (นนทบุรี)	2
กสทช.เขต 2 (อุบลราชธานี)	2
กสทช.เขต 3 (ลำปาง)	2
กสทช.เขต 4 (สงขลา)	2
กสทช.เขต 5 (จันทบุรี)	2
กสทช.เขต 6 (ขอนแก่น)	2
กสทช.เขต 7 (นครราชสีมา)	2

ตารางที่ 3.1 จำนวนเจ้าหน้าที่บัญชีของสำนักงาน กสทช. (ต่อ)

สำนักงาน กสทช.	จำนวน/คน
กสทช.เขต 8 (อุดรธานี)	2
กสทช.เขต 9 (เชียงใหม่)	2
กสทช.เขต 10 (พิษณุโลก)	2
กสทช.เขต 11 (ภูเก็ต)	2
กสทช.เขต 12 (นครศรีธรรมราช)	2
กสทช.เขต 13 (รัตนອง)	2
กสทช.เขต 14 (ชุมพร)	2
กสทช.เขต 15 (สุพรรณบุรี)	2
กสทช.เขต 16 (เชียงราย)	2
กสทช.เขต 17 (ปราจีนบุรี)	2
รวมทั้งสิ้น	62

ที่มา: สำนักงาน กสทช. ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค (28 กุมภาพันธ์ 2560)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1.1 ศึกษาค้นคว้าจากตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ความสามารถและการประเมินระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงาน กสทช. ซึ่งเป็นการสะท้อนถึงการมีความสามารถ ทักษะ ของแต่ละบุคคลในสถานการณ์จริง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.2.1.2 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.2.1.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปตรวจความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อตรวจสอบความถูกต้องด้านโครงสร้างเนื้อหาภาษา และความเข้าใจในคำน้ำ ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try out) ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1) การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยการตรวจความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้อง ด้านโครงสร้างเนื้อหาภาษาที่ใช้โดยผู้เชี่ยวชาญจะประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ คือ 1 = เหมาะสม 0 = ไม่แน่ใจ -1 = ไม่เหมาะสม และนำผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruency: IOC) (ธนาịnh พิลป์เจรู, 2553) โดยใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 IOC &= \frac{\sum R}{n} \\
 \text{โดยที่ } \sum R &= \text{ผลรวมของคะแนนผลการตัดสินใจในข้อคำถามนั้นจาก} \\
 &\quad \text{ผู้เชี่ยวชาญ} \\
 N &= \text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}
 \end{aligned}$$

ตารางที่ 3.2 ค่าความสอดคล้องเครื่องมือวิจัย (IOC)

ตัวแปร	ค่าความสอดคล้องเครื่องมือวิจัย (IOC)
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	0.67 - 1
ด้านการได้รับการยอมรับ	1
ด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน	1
ด้านคุณลักษณะของงาน	0.67 - 1
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ	1
ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค	1
ด้านทักษะวิชาชีพ	1
ด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ	1

จากตารางที่ 3.2 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องเครื่องมือวิจัย (IOC) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 กล่าวคือ ถ้าค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ถือว่าใช้ได้ แต่ถ้าค่า IOC น้อยกว่า 0.50 ควรปรับปรุงข้อคำถามใหม่ ทั้งนี้ข้อคำถามที่มีปัญหาทุกข้อต้องได้รับการปรับปรุงตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะไว้ภายใต้การพิจารณาของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try out) กับเจ้าหน้าที่บัญชีที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรอิสระอื่น ที่มีลักษณะการปฏิบัติงานด้านการบัญชีใกล้เคียงกับสำนักงาน กสทช. จำนวน 30 ชุด

2) การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) เพื่อวัดความสอดคล้องกันของตัวแปรซึ่งผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขทดลองใช้ (Try out) กับเจ้าหน้าที่บัญชีที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรอิสระอื่น ที่ลักษณะการปฏิบัติงานด้านการบัญชีใกล้เคียงกับสำนักงาน กสทช. จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพรายข้อ (Item Total Correlation) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ในแต่ละส่วน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาก (Cronbach's Alpha) ซึ่งจะมีค่าระหว่าง 0 – 1 ตามที่ (Nunnally, 1978) ได้เสนอแนะไว้ว่าค่า Alpha > 0.70 เป็นค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้

ตารางที่ 3.3 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาก

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาก	
	30 คน	62 คน
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	0.894	0.872
ด้านการได้รับการยอมรับ	0.868	0.902
ด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน	0.730	0.833
ด้านคุณลักษณะของงาน	0.872	0.739
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ	0.879	0.861
ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค	0.903	0.934
ด้านทักษะวิชาชีพ	0.871	0.869
ด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ	0.949	0.923
รวม	0.948	0.962

จากการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบากของความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีกลุ่ม พบว่า ในกลุ่ม try out 30 ชุด ได้คุณภาพในภาพรวม และการหาค่าความเชื่อมั่นมีระดับความสอดคล้องกันดีมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.948 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นในระดับดีมาก ได้แก่ ด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ (0.949) ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค (0.903) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (0.894) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ (0.879) ด้านคุณลักษณะของงาน (0.872) ด้านทักษะวิชาชีพ (0.871) ด้านการได้รับการยอมรับ (0.868) และด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน (0.730) และในกลุ่มประชากรทั้งหมด 62 ชุด ได้คุณภาพในภาพรวม และการหาค่าความเชื่อมั่นมีระดับความสอดคล้องกันดีมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.962 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค (0.934) ด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ (0.923) ด้านการได้รับการยอมรับ (0.902) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (0.872) ด้านทักษะวิชาชีพ (0.869) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ (0.861) ด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน (0.833) และด้านคุณลักษณะของงาน (0.739)

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการรวบรวมข้อมูลของการศึกษาในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ผู้วิจัยปรับปรุงคำถามมาจากการวิจัยที่เกี่ยวข้องภายใต้กรอบแนวความคิด (Conceptual framework) ที่กำหนดไว้เพื่อให้มีความสอดคล้องกันกับวัตถุประสงค์ และสมมติฐานของการวิจัย การสร้างแบบสอบถาม มีจำนวน 3 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่บัญชี แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) โดยเนื้หครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ ในการทำงาน และความถี่ในการฝึกอบรม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจูงใจ ผู้วิจัยปรับปรุงข้อคำถามมาจากการวิจัยของ ศิริวัฒน์ เกิดวิจารณ์ (2550) แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดค่าคะแนนของ การวัดระดับ 5 ระดับ แบบ Likert Scale

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อ คำถามมาจากการวิจัยของ บรรณิการ์ จันทร์โพธิ์ (2549); จารุณี อภิวัฒน์ไพศาล (2555) แบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดค่าคะแนนของการวัดระดับ 5 ระดับ แบบ Likert Scale

ผู้วิจัยศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือและสร้างแบบสอบถามโดยใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มาตรวัด 5 ระดับ แบบ Likert Scale (ธนาธิร์ ศิลป์เจรู, 2553) โดยแต่ละระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความสามารถ	ระดับคะแนน
ความสามารถมากที่สุด	5
ความสามารถมาก	4
ความสามารถปานกลาง	3
ความสามารถน้อย	2
ความสามารถน้อยที่สุด	1

การกำหนดค่าอันตรภาคชั้น สำหรับแพรผลข้อมูล โดยคำนวณค่าอันตรภาคชั้นเพื่อกำหนดช่วงชั้น ด้วยการใช้สูตรคำนวณและอธิบายสำหรับแต่ละช่วงชั้น (สมชาย วรกิจເກະມສຸດ, 2553) ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{เมื่อแทนค่าสูตร} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

โดยความกว้างของอันตรภาคชั้นของค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 0.80 รายละเอียดดังนี้

ระดับของความสามารถ	ระดับคะแนน
อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยระดับมากที่สุด	4.21 – 5.00
อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยระดับมาก	3.41 – 4.20
อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยระดับปานกลาง	2.61 – 3.40
อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยระดับน้อย	1.81 – 2.60
อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยระดับน้อยที่สุด	1.00 – 1.80

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บแบบสอบถามโดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังเจ้าหน้าที่บัญชีที่ทำงานอยู่ในสำนักงาน กสทช. ส่วนกลาง (กรุงเทพฯ) และ 4 ภาค 17 สาขา ในช่วงเดือน สิงหาคม – กันยายน 2560 จำนวน 250 ฉบับ นับตั้งแต่การเก็บรวบรวมแบบสอบถามแล้วส่งกลับมายังผู้วิจัยเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

หลังจากได้รับการตอบกลับ ผู้วิจัยจะตรวจสอบความครบถ้วนและสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากการตอบคำถามของประชากรทั้งหมด จำนวน 62 คน ก่อนนำไปวิเคราะห์ผล โดยผู้วิจัยดูความสอดคล้อง และความเป็นไปได้ของคำตอบจากแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์ผลต่อ

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS เวอร์ชัน 23.0 ซึ่งมีการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ประสบการณ์ในการทำงาน ความถี่ในการฝึกอบรม การจุงใจ และระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.4.2 การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Analysis)

3.4.2.1 สถิติวิเคราะห์ความแตกต่าง (t-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการจุงใจที่ส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี โดยใช้วิธีการ Independent-samples t-test Analysis ในการทดสอบสมมติฐาน เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง

3.4.2.2 สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) เป็นการการค่าความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปรที่มีมาตราการวัดระดับอันตรภาคหรืออัตราส่วน โดยมีเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (กัลยา วนิชย์บัญชา, 2553)

ขนาดความสัมพันธ์ 0.91 – 1.00 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

ขนาดความสัมพันธ์ 0.71 – 0.90 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ระดับสูง

ขนาดความสัมพันธ์ 0.51 – 0.70 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ขนาดความสัมพันธ์ 0.31 – 0.50 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

ขนาดความสัมพันธ์ 0.01 – 0.30 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย ลักษณะประชากรศาสตร์ ประสบการณ์ในการทำงาน ความถี่ในการฝึกอบรม การจูงใจ และความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 1) ด้าน ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 2) ด้านการได้รับการยอมรับ 3) ด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน 4) ด้านคุณลักษณะของงาน 5) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ 6) ด้านความรู้ความสามารถ เชิงเทคนิค 7) ด้านทักษะวิชาชีพ 8) ด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ โดยมีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมืออยู่ในช่วง $0.739 - 0.934$ ใน การเก็บข้อมูล ได้ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังเจ้าหน้าที่บัญชีที่ทำงานอยู่ในสำนักงาน กสทช. ส่วนกลาง (กรุงเทพฯ) และ 4 ภาค 17 สาขา สัดส่วนที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยเทคนิค Independent-Samples t-test และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) โดยแสดงผล การวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยวิเคราะห์ตามลำดับของแบบสอบถาม ดังนี้

4.1.1 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

4.1.2 การจูงใจในการปฏิบัติงาน

4.1.3 ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี

4.2 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่บัญชี

4.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจและความสามารถในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่บัญชี

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยวิเคราะห์ตามลำดับของแบบสอบถาม ดังนี้

4.1.1 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

การวิจัยครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมดของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงานคณะกรรมการประจำจ่ายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) จำนวน 62 คน หรือต่อใบอนุรียกว่า เจ้าหน้าที่บัญชี โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

ลักษณะประชากรศาสตร์เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ความถี่ในการฝึกอบรม จำนวนชั่วโมงเข้าร่วมอบรม และหัวข้อการฝึกอบรมทางการบัญชี ทั้งนี้ ผู้วิจัยไม่ได้นำลักษณะประชากรศาสตร์เกี่ยวกับ เพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนชั่วโมงเข้าร่วมอบรม และหัวข้อการฝึกอบรมทางการบัญชี มาศึกษา เนื่องจากประชากรมีจำนวนน้อย และไม่สามารถทำการกระจายข้อมูลได้มากนัก ใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ในการอธิบาย ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ที่ใช้ในการศึกษา แสดงตารางที่ 4.1 – 4.9

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	8	12.9
หญิง	54	87.1
รวม	62	100.0

จากการที่ 4.1 เป็นผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่บัญชี พบร้าประชากรทั้งหมดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 87.1 และเพศชาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกินกว่า 40 ปี	42	67.7
มากกว่า 40 ปี	20	32.3
รวม	62	100.0

จากการที่ 4.2 เป็นผลการวิเคราะห์ช่วงอายุของเจ้าหน้าที่บัญชี พบร้า เจ้าหน้าที่บัญชี ส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 40 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 67.7 และอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกินปริญญาตรี	34	54.8
สูงกว่าปริญญาตรี	28	45.2
รวม	62	100.0

จากตารางที่ 4.3 เป็นผลการวิเคราะห์ระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่บัญชี พบว่า เจ้าหน้าที่บัญชีมีระดับการศึกษาไม่เกินปริญญาตรี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน

ตำแหน่งงานปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกินพนักงานปฏิบัติการระดับกลาง (ก.2)	39	62.9
สูงกว่าพนักงานปฏิบัติการระดับกลาง (ก.2)	23	37.1
รวม	62	100.0

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. มีการแบ่งประเภทของพนักงานระดับปฏิบัติการ ออกเป็น 3 ระดับ คือ

- 1) พนักงานปฏิบัติการระดับต้น (ก.3)
- 2) พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง (ก.2) และ 3)
- พนักงานปฏิบัติการระดับสูง (ก.1)

จากตารางที่ 4.4 เป็นผลการวิเคราะห์ตำแหน่งของเจ้าหน้าที่บัญชี พบว่า เจ้าหน้าที่บัญชี ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานไม่เกินพนักงานปฏิบัติการระดับกลาง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 62.9 และตำแหน่งงานสูงกว่าพนักงานปฏิบัติการระดับกลาง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20,000 บาท	7	11.3
20,001 – 30,000 บาท	23	37.1
30,001 – 40,000 บาท	13	21.0
40,001 – 50,000 บาท	5	8.1
50,001 – 60,000 บาท	1	1.6
60,001 – 70,000 บาท	4	6.5
มากกว่า 70,000 บาท	9	14.5
รวม	62	100.0

จากการที่ 4.5 เป็นผลการวิเคราะห์รายได้ของเจ้าหน้าที่บัญชี พบว่า มีเจ้าหน้าที่บัญชี กว่าหนึ่งในสาม จะมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยช่วง 30,001 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.0 โดยเจ้าหน้าที่บัญชีที่มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 70,000 บาท มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 ขณะที่มีเจ้าหน้าที่บัญชีจำนวน 7 คน ที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.3

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10 ปี	29	46.8
มากกว่า 10 ปี	33	53.2
รวม	62	100.0

จากการที่ 4.6 เป็นผลการวิเคราะห์ประสบการณ์ในการทำงานของเจ้าหน้าที่บัญชี พบว่า เจ้าหน้าที่บัญชีส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 และมีประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 10 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการฝึกอบรม เกี่ยวกับการบัญชีโดยเฉลี่ยต่อปี

ความถี่ในการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยต่อปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 2 ครั้ง	45	72.6
มากกว่า 2 ครั้ง	17	27.4
รวม	62	100.0

จากการที่ 4.7 เป็นผลการวิเคราะห์ความถี่ในการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยต่อปีของเจ้าหน้าที่บัญชี พบว่า เจ้าหน้าที่บัญชีส่วนใหญ่มีความถี่ในการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยไม่เกิน 2 ครั้งต่อปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 72.6 และมีความถี่ในการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยมากกว่า 2 ครั้ง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนชั่วโมงในการฝึกอบรมเกี่ยวกับการบัญชีโดยเฉลี่ยต่อปี

จำนวนชั่วโมงในการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยต่อปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 8 ชั่วโมง	27	43.5
9 – 16 ชั่วโมง	16	25.8
17 – 24 ชั่วโมง	13	21.0
25 – 32 ชั่วโมง	5	8.1
33 – 40 ชั่วโมง	1	1.6
รวม	62	100.0

จากตารางที่ 4.8 เป็นผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับจำนวนชั่วโมงในการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยต่อปี ของเจ้าหน้าที่บัญชี พบร่วม 8 ชั่วโมง ในการฝึกอบรมเกี่ยวกับการบัญชีโดยเฉลี่ยต่อปี ไม่เกิน 9 – 16 ชั่วโมง ร้อยละ 43.5 รองลงมา คือ 17 – 24 ชั่วโมง ร้อยละ 25.8 นอกจากนี้ยังพบว่ามีเจ้าหน้าที่บัญชี เพียงเล็กน้อย ที่มีชั่วโมงเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง คือ 25 – 40 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 9.7

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหัวข้อฝึกอบรมทางบัญชี

หัวข้อฝึกอบรมทางบัญชี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การบัญชีบริหาร	10	16.1
มาตรฐานการบัญชีและมาตรฐานการรายงานทางการเงิน	29	46.8
ภาษีอากร	36	58.1
โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี	35	56.5
การควบคุมภายใน	9	14.5
การทำบัญชีและจัดทำงบการเงิน	20	32.3
อื่น ๆ	1	1.6

จากตารางที่ 4.9 เป็นผลการวิเคราะห์หัวข้อฝึกอบรมทางบัญชีของเจ้าหน้าที่บัญชี พบร่วม 8 ชั่วโมง ได้รับการฝึกอบรมทางบัญชีในหัวข้อภาษีอากร ร้อยละ 58.1 รองลงมา คือ โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ร้อยละ 56.5 มาตรฐานการบัญชีและมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ร้อยละ 46.8 โดยมีเจ้าหน้าที่บัญชีจำนวน 1 คน ที่ได้อบรมเรื่องอื่น คือ หัวข้อการบริหารความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 1.6

4.1.2 การจูงใจในการปฏิบัติงาน

ระดับแสดงความคิดเห็นของกลุ่มประชากรต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายข้อมูลในแต่ละกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาแสดงตารางที่ 4.10 – 4.15

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับ
1. ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.19	0.77	มาก
2. งานประสบความสำเร็จโดยมีตนเองเป็นส่วนหนึ่งของงาน	3.97	0.85	มาก
3. สามารถดำเนินงานได้ตามแผนงานที่กำหนดไว้	4.03	0.57	มาก
รวม	4.06	0.66	มาก

จากตารางที่ 4.10 เป็นผลการวิเคราะห์การจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 4.19$) รองลงมา ได้แก่ สามารถดำเนินงานได้ตามแผนงานที่กำหนดไว้ ($\mu = 4.03$) และงานประสบความสำเร็จโดยมีตนเองเป็นส่วนหนึ่งของงาน ($\mu = 3.97$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับ

การได้รับการยอมรับ	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับ
1. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับผลงานที่ปฏิบัติอยู่เสมอ	3.77	0.71	มาก
2. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นอยู่เสมอ	3.68	0.85	มาก
3. เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นอยู่เสมอ	3.74	0.65	มาก
รวม	3.73	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.11 เป็นผลการวิเคราะห์การจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับของเจ้าหน้าที่บัญชี ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การที่ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับผลงานที่ปฏิบัติอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

($\mu = 3.77$) รองลงมา ได้แก่ เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นอยู่เสมอ ($\mu = 3.74$) และผู้บังคับบัญชา
รับฟังความคิดเห็นอยู่เสมอ ($\mu = 3.68$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความ รับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน

ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ
1. ทำงานได้อย่างเต็มที่เพื่อให้ผลงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์	4.32	0.72	มากที่สุด
2. หากงานยังไม่เสร็จสามารถกลับหลังเวลาเลิกงานได้แม้ว่าจะไม่ได้รับค่าตอบแทนนอกเวลา	4.34	0.72	มากที่สุด
3. ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจให้รับผิดชอบงานสำคัญ	3.97	0.72	มาก
รวม	4.21	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 เป็นผลการวิเคราะห์การจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การที่ทำงานยังไม่เสร็จแล้วสามารถกลับหลังเวลาเลิกงานได้แม้ว่าจะไม่ได้รับค่าตอบแทนนอกเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 4.34$) รองลงมา ได้แก่ ทำงานได้อย่างเต็มที่เพื่อให้ผลงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ($\mu = 4.32$) และผู้บังคับบัญชาไว้วางใจให้รับผิดชอบงานสำคัญ ($\mu = 3.97$)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน คุณลักษณะของงาน

คุณลักษณะของงาน	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ
1. งานที่รับผิดชอบอยู่ต่องตามวัตถุประสงค์ที่นำมา	3.85	1.23	มาก
2. งานที่รับผิดชอบอยู่ในขณะนี้ต่องตามความถนัด	3.77	0.97	มาก
3. หน่วยงานได้กำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานไว้อย่าง เป็นระบบและชัดเจน	3.81	0.87	มาก
4. งานที่ทำต้องใช้ความรับผิดชอบสูงจึงต้องมีการคิด วิเคราะห์อย่างละเอียด และรอบคอบ	4.26	0.72	มาก ที่สุด
รวม	3.92	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.13 เป็นผลการวิเคราะห์การจูงใจในการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะของงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณา

เป็นรายข้อ พบว่า งานที่ทำต้องใช้ความรับผิดชอบสูงจึงต้องมีการคิดวิเคราะห์อย่างละเอียด และรอบคอบมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 4.26$) รองลงมา ได้แก่ งานที่รับผิดชอบอยู่ตรงตามวัตถุประสงค์การศึกษาที่นำมา ($\mu = 3.85$) หน่วยงานได้กำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานไว้อย่างเป็นระบบและชัดเจน ($\mu = 3.81$) และงานที่รับผิดชอบอยู่ในขณะนี้ตรงตามความถนัด ($\mu = 3.77$)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ

ความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับ
1. หน่วยงานสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าร่วมการศึกษาดูงานหรือเพิ่มพูนความรู้อยู่สม่ำเสมอ	4.13	0.86	มาก
2. การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นอย่างเป็นธรรมและตรงตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้	3.61	0.88	มาก
3. ตั้งใจที่จะทำงานที่หน่วยงานจนเกษียณอายุราชการ	4.21	0.75	มากที่สุด
4. ตำแหน่งหน้าที่การทำงานที่ปฏิบัติอยู่มีความมั่นคง	4.19	0.72	มาก
5. สามารถก้าวไปสู่ความสำเร็จในหน้าที่การทำงาน/อาชีพ/ชีวิต ได้โดยไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนหน่วยงาน	4.13	0.84	มาก
รวม	4.05	0.65	มาก

จากการที่ 4.14 เป็นผลการวิเคราะห์การจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพของจ้าหน้าที่บัญชี ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การตั้งใจที่จะทำงานที่หน่วยงานจนเกษียณอายุราชการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 4.21$) รองลงมา ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่การทำงานที่ปฏิบัติอยู่มีความมั่นคง ($\mu = 4.19$) หน่วยงานสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าร่วมการศึกษาดูงานหรือเพิ่มพูนความรู้อยู่สม่ำเสมอ และสามารถก้าวไปสู่ความสำเร็จในหน้าที่การทำงาน/อาชีพ/ชีวิต ได้โดยไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนหน่วยงาน ($\mu = 4.13$) และโอกาสในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นอย่างเป็นธรรมและตรงตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ($\mu = 3.61$)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับ
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.06	0.66	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับ	3.73	0.68	มาก
ด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน	4.21	0.63	มากที่สุด
ด้านคุณลักษณะของงาน	3.92	0.72	มาก
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ	4.05	0.65	มาก
รวม	4.00	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.15 เป็นผลการวิเคราะห์การจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ระดับความคิดเห็นของประชากรทั้งหมดโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร่วมว่า การจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 4.21$) รองลงมา ได้แก่ การจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($\mu = 4.06$) การจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ($\mu = 4.05$) การจูงใจในการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะของงาน ($\mu = 3.92$) และการจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับ ($\mu = 3.73$)

4.1.3 ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี

ระดับแสดงความคิดเห็นของกลุ่มประชากรต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายข้อมูลในแต่ละกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา แสดงตารางที่ 4.16 – 4.19

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค

ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับ
1. มีความรู้ทางด้านวิชาการ ด้านการเงิน การบัญชี และความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบัญชีเป็นอย่างดี	3.56	0.86	มาก
2. สามารถเข้าใจการใช้งานระบบการบันทึกบัญชีโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีได้เป็นอย่างดี	3.58	0.98	มาก
3. มีการจัดเก็บระบบฐานข้อมูลขององค์กรได้เป็นอย่างดี	3.66	0.92	มาก
4. สามารถใช้งานระบบซอฟแวร์ประยุกต์ช่วยในการปฏิบัติงาน	3.95	0.73	มาก
5. มีความรู้และความเข้าใจในการวิเคราะห์รายได้ ค่าใช้จ่าย เป็นต้น ที่เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อบันทึกบัญชีได้เป็นอย่างดี	3.65	0.91	มาก
6. สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์และจัดรูปแบบนำเสนอได้อย่างน่าเชื่อถือและเข้าใจง่าย	3.56	0.90	มาก
รวม	3.66	0.77	มาก

จากตารางที่ 4.16 เป็นผลการวิเคราะห์ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิคของเจ้าหน้าที่บัญชี ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ สามารถใช้งานระบบซอฟแวร์ประยุกต์ช่วยในการปฏิบัติงาน (เช่น Word, Excel, PowerPoint) ได้เป็นอย่างดี ($\mu = 3.95$) รองลงมา ได้แก่ มีการจัดเก็บระบบฐานข้อมูลขององค์กรได้เป็นอย่างดี (เช่น ข้อมูลเจ้าหนี้ ลูกหนี้ เป็นต้น) ($\mu = 3.66$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีความรู้ทางด้านวิชาการ ด้านการเงิน การบัญชี และความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบัญชีเป็นอย่างดี และสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์และจัดรูปแบบนำเสนอได้อย่างน่าเชื่อถือและเข้าใจง่าย ($\mu = 3.56$)

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสามารถในการปฏิบัติงานด้านทักษะวิชาชีพ

ด้านทักษะทางวิชาชีพ	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับ
1. มีความเข้าใจในนโยบายการบัญชีที่สำคัญในการจัดทำงบการเงินขององค์กร	3.60	0.74	มาก
2. มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพพื้นฐาน เช่น การบัญชี การเงิน และการภาษีอากร เป็นต้น	3.71	0.82	มาก
3. สามารถบันทึกบัญชีจัดทำรายงานหรือข้อมูลอื่น ๆ ได้ทันตามกำหนดเวลาขององค์กร	3.98	1.00	มาก
4. เข้าใจเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวกับการจัดทำรายงานทางการเงินขององค์กร	3.76	0.84	มาก
5. สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	4.03	0.63	มาก
รวม	3.82	0.66	มาก

จากตารางที่ 4.17 เป็นผลการวิเคราะห์ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านทักษะทางวิชาชีพ ของเจ้าหน้าที่บัญชี ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ($\mu = 4.03$) รองลงมา ได้แก่ สามารถบันทึกบัญชีจัดทำรายงานหรือข้อมูลอื่น ๆ ได้ทันตามกำหนดเวลาขององค์กร ($\mu = 3.98$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีความเข้าใจในนโยบายการบัญชีที่สำคัญในการจัดทำงบการเงินขององค์กร ($\mu = 3.60$)

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสามารถในการปฏิบัติงานด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ

ด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับ
1. สามารถปฏิบัติงานด้านบัญชีได้ตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับขององค์กรได้เป็นอย่างดี	4.13	0.71	มาก
2. มีหลักคุณธรรมและความเที่ยงตรงในการปฏิบัติงานบัญชีอยู่เสมอ	4.37	0.61	มากที่สุด
3. รักษาความลับขององค์กรได้เป็นอย่างดี	4.47	0.54	มากที่สุด
4. มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองไม่ละทิ้งงานโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร	4.55	0.59	มากที่สุด
5. สนใจที่จะเรียนรู้และตั้งใจที่จะศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพตลอดเวลา	4.31	0.67	มากที่สุด
6. ผลประโยชน์ขององค์กรมีความสำคัญมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตนเสมอ	4.39	0.58	มากที่สุด
7. มีความระมัดระวังและรอบคอบในการปฏิบัติงานด้านการบัญชีอยู่เสมอ	4.31	0.74	มากที่สุด
รวม	4.36	0.53	มากที่สุด

จากการที่ 4.18 เป็นผลการวิเคราะห์ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพของเจ้าหน้าที่บัญชี ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองไม่ละทิ้งงานโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ($\mu = 4.55$) รองลงมา ได้แก่ การรักษาความลับขององค์กรได้เป็นอย่างดี ($\mu = 4.47$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ สามารถปฏิบัติงานด้านบัญชีได้ตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับขององค์กรได้เป็นอย่างดี ($\mu = 4.13$)

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับ
ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค	3.66	0.77	มาก
ด้านทักษะทางวิชาชีพ	3.82	0.66	มาก
ด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ	4.36	0.53	มากที่สุด
รวม	3.98	0.58	มาก

จากการที่ 4.19 เป็นผลการวิเคราะห์ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร่วมด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ ($\mu = 4.36$) รองลงมาคือ ด้านทักษะทางวิชาชีพ ($\mu = 3.82$) และด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ ($\mu = 3.66$)

4.2 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี

สมมติฐานที่ 1 เป็นการทดสอบว่าปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงาน กสทช. หรือไม่ โดยลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วยตัวแปรอย่างได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และความถี่ในการฝึกอบรม โดยใช้การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Analysis) ด้วยสถิติวิเคราะห์ความแตกต่าง (t-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างโดยการใช้วิธีการ Independent-Samples t-test ในการทดสอบสมมติฐานและการอธิบายข้อมูลในแต่ละกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา ดังแสดงในตารางที่ 4.20 – 4.40

สมมติฐานที่ 1.1 เป็นการทดสอบว่าเจ้าหน้าที่บัญชีที่มีอายุแตกต่างกัน คือ อายุไม่เกิน 40 ปี กับอายุมากกว่า 40 ปี มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ดังสมมติฐานต่อไปนี้

H_0 : เจ้าหน้าที่บัญชีที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน (ด้านความรู้ ความสามารถเชิงเทคนิค ด้านทักษะวิชาชีพ และด้านค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพ) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เจ้าหน้าที่บัญชีที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน (ด้านความรู้ ความสามารถเชิงเทคนิค ด้านทักษะวิชาชีพ และด้านค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพ) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 ค่าสถิติการทดสอบระดับความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมของเจ้าหน้าที่บัญชีที่มีอายุแตกต่างกัน

ความสามารถในการปฏิบัติงาน	อายุ ≤ 40 (n1=42)		อายุ > 40 (n2=20)		t-test	p-value
	(μ)	SD	(μ)	SD		
1.ความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค	3.60	0.80	3.78	0.72	-0.859	0.394
2.ทักษะทางวิชาชีพ	3.71	0.66	4.04	0.60	-1.884	0.064
3.ค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ	4.23	0.53	4.63	0.42	-2.945	0.005**
รวม	3.88	0.58	4.18	0.54	-1.977	0.053

** $p \leq 0.01$

จากการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.20 พบว่า เจ้าหน้าที่บัญชีที่มีอายุแตกต่างกัน คือ อายุไม่เกิน 40 ปี กับอายุมากกว่า 40 ปี มีความสามารถในการปฏิบัติโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบร้า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 เจ้าหน้าที่บัญชีที่มีอายุมากจะมีค่าเฉลี่ยระดับความสามารถด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทศนคติทางวิชาชีพ สูงกว่าเจ้าหน้าที่มีอายุน้อยกว่า (t -test = -2.945 และ p -value = 0.005)

ตารางที่ 4.21 ค่าสถิติการทดสอบระดับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค ที่มีอายุแตกต่างกัน

ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค	อายุ ≤ 40 (n1=42)		อายุ > 40 (n2=20)		t -test	p -value
	(μ)	SD	(μ)	SD		
1. มีความรู้ทางด้านวิชาการ ด้านการเงิน การบัญชี และความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบัญชีเป็นอย่างดี	3.48	0.94	3.75	0.64	-1.174	0.245
2. สามารถเข้าใจการใช้งานระบบการบันทึกบัญชี โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีได้เป็นอย่างดี	3.52	1.04	3.70	0.87	-0.656	0.514
3. มีการจัดเก็บระบบฐานข้อมูลขององค์กรได้เป็นอย่างดี	3.60	0.96	3.80	0.83	-0.815	0.418
4. สามารถใช้งานระบบซอฟแวร์ประยุกต์ช่วยในการปฏิบัติงาน	3.98	0.78	3.90	0.64	0.379	0.706
5. มีความรู้และความเข้าใจในการวิเคราะห์รายได้และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อบันทึกบัญชีได้เป็นอย่างดี	3.57	0.91	3.80	0.89	-0.926	0.358
6. สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์และจัดรูปแบบนำเสนอได้อย่างน่าเชื่อถือและเข้าใจง่าย	3.48	0.92	3.75	0.85	-1.124	0.265
รวม	3.60	0.80	3.78	0.72	-0.859	0.394

จากการที่ 4.21 เป็นผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิคระหว่างอายุที่แตกต่างกันจำนวนสองกลุ่ม ซึ่งจากการวิเคราะห์โดยรวม พบร้า ค่าเฉลี่ยทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน โดยแสดงค่า t อยู่ระหว่าง -1.174 ถึง 0.379 และค่า p -value อยู่ระหว่าง 0.245 – 0.706 ซึ่งมี

ค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธ H_1 และยอมรับ H_0 ดังนั้น อายุที่แตกต่างกันมีความรู้ความสามารถเชิงเทคนิคไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 ค่าสถิติการทดสอบระดับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านทักษะทางวิชาชีพ ที่มีอายุแตกต่างกัน

ด้านทักษะทางวิชาชีพ	อายุ ≤ 40 (n1=42)		อายุ > 40 (n2=20)		t-test	p-value
	(μ)	SD	(μ)	SD		
1. มีความเข้าใจในนโยบายการบัญชีที่สำคัญในการจัดทำงบการเงินขององค์กร	3.45	0.74	3.90	0.64	-2.322	0.024*
2. มีความเขี่ยวชาญในวิชาชีพพื้นฐาน เช่น การบัญชี การเงิน และการภาษีอากร เป็นต้น	3.60	0.86	3.95	0.69	-1.618	0.111
3. สามารถบันทึกบัญชีจัดทำรายงานหรือข้อมูลอื่น ๆ ได้ทันตามกำหนดเวลาขององค์กร	3.88	1.11	4.20	0.70	-1.178	0.243
4. เข้าใจเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวกับการจัดทำรายงานทางการเงินขององค์กร	3.64	0.91	4.00	0.65	-1.578	0.120
5. สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกันเพื่อร่วมงานได้เป็นอย่างดี	3.98	0.56	4.15	0.75	-0.925	0.362
รวม	3.71	0.66	4.04	0.60	-1.884	0.064

* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.22 เป็นผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในด้านทักษะทางวิชาชีพระหว่างอายุที่แตกต่างกัน จำนวนสองกลุ่ม ซึ่งจากการวิเคราะห์โดยภาพรวม พบว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ทักษะทางวิชาชีพ ด้านความเข้าใจในนโยบายการบัญชีที่สำคัญในการจัดทำงบการเงินขององค์กร แสดงค่า t เท่ากับ -2.322 และค่า p-value เท่ากับ 0.024 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 ดังนั้น อายุที่แตกต่างกันมีความเข้าใจในนโยบายการบัญชีที่สำคัญในการจัดทำงบการเงินขององค์กรแตกต่างกัน ส่วนทักษะทางวิชาชีพด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.23 ค่าสถิติการทดสอบระดับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ ที่มีอิทธิพลต่างกัน

ด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และ ทัศนคติทางวิชาชีพ	อายุ ≤ 40 (n1=42)		อายุ > 40 (n2=20)		t-test	p-value
	(μ)	SD	(μ)	SD		
1. สามารถปฏิบัติงานด้านบัญชีได้ตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับขององค์กรได้เป็นอย่างดี	4.00	0.70	4.40	0.68	-2.125	0.038*
2. มีหลักคุณธรรมและความเที่ยงตรงในการปฏิบัติงานบัญชีอยู่เสมอ	4.26	0.63	4.60	0.50	-2.108	0.039*
3. รักษาความลับขององค์กรได้เป็นอย่างดี	4.38	0.54	4.65	0.49	-1.891	0.063
4. มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนอย่างมีระทึกโดยไม่มีเหตุผล อันสมควร	4.45	0.63	4.75	0.44	-2.137	0.037*
5. สนใจที่จะเรียนรู้และตั้งใจที่จะศึกษาทำความรู้ในวิชาชีพตลอดเวลา	4.12	0.67	4.70	0.47	-3.484	0.001**
6. ผลประโยชน์ขององค์กรมีความสำคัญมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตนเสมอ	4.29	0.60	4.60	0.50	-2.036	0.046*
7. มีความระมัดระวังและรอบคอบในการปฏิบัติงานด้านการบัญชีอยู่เสมอ	4.12	0.77	4.70	0.47	-3.097	0.003**
รวม	4.23	0.53	4.63	0.42	-2.945	0.005**

**p ≤ 0.01, *p ≤ 0.05

จากตารางที่ 4.23 เป็นผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพระหว่างอายุที่แตกต่างกันจำนวนสองกลุ่ม ซึ่งจากการวิเคราะห์โดยภาพรวม พบร่วม พบว่า ส่วนใหญ่ค่าเฉลี่ยทั้งสองกลุ่มแตกต่างกัน โดยแสดงค่า t อยู่ระหว่าง -3.484 ถึง -2.108 และค่า p-value อยู่ระหว่าง 0.001 – 0.046 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 ดังนั้น อายุที่แตกต่างกันมีค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพแตกต่างกัน ยกเว้น หัวข้อการรักษาความลับขององค์กรได้ไม่พบร่วม แต่ค่าต่างอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานที่ 1.2 เป็นการทดสอบว่าเจ้าหน้าที่บัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน คือ ระดับการศึกษาไม่เกินปริญญาตรี กับระดับการศึกษามากกว่าปริญญาตรี มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ดังสมมติฐานต่อไปนี้

H_0 : เจ้าหน้าที่บัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน (ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค ด้านทักษะวิชาชีพ และด้านค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพ) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เจ้าหน้าที่บัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน (ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค ด้านทักษะวิชาชีพ และด้านค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพ) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 ค่าสถิติการทดสอบระดับความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมของเจ้าหน้าที่บัญชี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ความสามารถในการปฏิบัติงาน	\leq ปริญญาตรี (n1=34)		> ปริญญาตรี (n2=28)		t-test	p-value
	(μ)	SD	(μ)	SD		
1.ความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค	3.43	0.81	3.95	0.62	-2.789	0.007**
2.ทักษะทางวิชาชีพ	3.68	0.67	3.99	0.62	-1.876	0.066
3.ค่านิยม จรรยาบรรณ และ ทัศนคติทางวิชาชีพ	4.21	0.51	4.55	0.49	-2.651	0.010**
รวม	3.80	0.58	4.19	0.52	-2.768	0.007**

**p ≤ 0.01

จากการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.24 พบว่า เจ้าหน้าที่บัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน คือ ระดับการศึกษาไม่เกินปริญญาตรี กับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จะมีความสามารถในการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยเจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จะมีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวม ความสามารถด้านความรู้ ความสามารถเชิงเทคนิค และ ความสามารถด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ สูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาไม่เกินปริญญาตรี (t-test อยู่ระหว่าง -2.651 ถึง -2.789 และ p-value อยู่ระหว่าง 0.010 - 0.007) แต่ความสามารถด้านทักษะทางวิชาชีพไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.25 ค่าสถิติการทดสอบระดับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค	≤ ปริญญาตรี (n1=34)		> ปริญญาตรี (n2=28)		t-test	p-value
	(μ)	SD	(μ)	SD		
1. มีความรู้ทางด้านวิชาการ ด้านการเงิน การบัญชี และความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบัญชีเป็นอย่างดี	3.21	0.88	4.00	0.61	-4.185	0.000**
2. สามารถเข้าใจการใช้งานระบบการบันทึกบัญชีโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีได้เป็นอย่างดี	3.38	0.92	3.82	1.02	-1.779	0.080
3. มีการจัดเก็บระบบฐานข้อมูลขององค์กรได้เป็นอย่างดี	3.44	0.96	3.93	0.81	-2.130	0.037*
4. สามารถใช้งานระบบซอฟแวร์ประยุกต์ช่วยในการปฏิบัติงาน	3.82	0.80	4.11	0.63	-1.531	0.131
5. มีความรู้และความเข้าใจในการวิเคราะห์รายได้และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อบันทึกบัญชีได้เป็นอย่างดี	3.41	0.96	3.93	0.77	-2.311	0.024*
6. สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์และจัดรูปแบบนำเสนอได้อย่างน่าเชื่อถือและเข้าใจง่าย	3.29	0.97	3.89	0.69	-2.748	0.008**
รวม	3.43	0.81	3.95	0.62	-2.789	0.007**

**p < 0.01, *p < 0.05

จากตารางที่ 4.25 เป็นผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิคระหว่างระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจำนวนสองกลุ่ม ซึ่งจากการวิเคราะห์โดยรวม พบว่า ส่วนใหญ่ค่าเฉลี่ยทั้งสองกลุ่มแตกต่างกัน โดยแสดงค่า t อยู่ระหว่าง -4.185 ถึง -2.130 และค่า p-value อยู่ระหว่าง 0.000 – 0.037 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 กล่าวคือ เจ้าหน้าที่บัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความสามารถเชิงเทคนิคในด้านต่อไปนี้แตกต่างกันได้แก่ มีความรู้ทางด้านวิชาการ ด้านการเงิน การบัญชี และความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบัญชี มีการจัดเก็บระบบฐานข้อมูลขององค์กรได้ มีความรู้และความเข้าใจในการวิเคราะห์รายได้และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อบันทึกบัญชีได้ ความสามารถในการนำข้อมูลมาวิเคราะห์และจัดรูปแบบนำเสนอได้อย่างน่าเชื่อถือและเข้าใจง่าย ส่วนทักษะความสามารถด้านความเข้าใจการใช้งานระบบการบันทึก

บัญชีโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี และความสามารถใช้งานระบบซอฟแวร์ประยุกต์ช่วยในการปฏิบัติงาน ไม่พบรความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.26 ค่าสถิติการทดสอบระดับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านทักษะทางวิชาชีพ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ด้านทักษะทางวิชาชีพ	≤ ปริญญาตรี (n1=34)		> ปริญญาตรี (n2=28)		t-test	p-value
	(μ)	SD	(μ)	SD		
1. มีความเข้าใจในนโยบายการบัญชีที่สำคัญในการจัดทำงบการเงินขององค์กร	3.38	0.70	3.86	0.71	-2.655	0.010**
2. มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพพื้นฐาน เช่น การบัญชี การเงิน และการภาษีอากร เป็นต้น	3.50	0.79	3.96	0.79	-2.302	0.025*
3. สามารถบันทึกบัญชี จัดทำรายงานหรือข้อมูลอื่น ๆ ได้ทันตามกำหนดเวลาขององค์กร	3.94	1.01	4.04	1.00	-0.368	0.714
4. เข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวกับการจัดทำรายงานทางการเงินขององค์กร	3.62	0.92	3.93	0.72	-1.458	0.150
5. สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	3.94	0.65	4.14	0.59	-1.268	0.210
รวม	3.68	0.67	3.99	0.62	-1.876	0.066

** $p \leq 0.01$, * $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.26 เป็นผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในด้านทักษะทางวิชาชีพระหว่างระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจำนวนสองกลุ่ม ซึ่งจากการวิเคราะห์โดยภาพรวม พบว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยทักษะทางวิชาชีพแตกต่างกัน 2 ด้าน คือ มีความเข้าใจในนโยบายการบัญชีที่สำคัญในการจัดทำงบการเงินขององค์กร แสดงค่า t เท่ากับ -2.655 และค่า p-value เท่ากับ 0.010 และมีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพพื้นฐาน แสดงค่า t เท่ากับ -2.302 และค่า p-value เท่ากับ 0.025 จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 ส่วนทักษะวิชาชีพด้านอื่น ไม่พบรความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.27 ค่าสถิติการทดสอบระดับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และ ทัศนคติทางวิชาชีพ	\leq ปริมาณตรี (n1=34)		> ปริมาณตรี (n2=28)		t-test	p-value
	(μ)	SD	(μ)	SD		
1. สามารถปฏิบัติงานด้านบัญชีได้ตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับขององค์กรได้เป็นอย่างดี	3.97	0.67	4.32	0.72	-1.975	0.053
2. มีหลักคุณธรรมและความเที่ยงตรงในการปฏิบัติงานบัญชีอยู่เสมอ	4.29	0.58	4.46	0.64	-1.101	0.275
3. รักษาความลับขององค์กรได้เป็นอย่างดี	4.38	0.55	4.57	0.50	-1.397	0.168
4. มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองไม่ละทิ้งงานโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร	4.38	0.65	4.75	0.44	-2.636	0.011*
5. สนใจที่จะเรียนรู้และตั้งใจที่จะศึกษาทำความรู้ในวิชาชีพตลอดเวลา	4.15	0.61	4.50	0.69	-2.131	0.037*
6. ผลประโยชน์ขององค์กรมีความสำคัญมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตนเสมอ	4.18	0.58	4.64	0.49	-3.397	0.001**
7. มีความรับผิดชอบและรอบคอบในการปฏิบัติงานด้านการบัญชีอยู่เสมอ	4.09	0.75	4.57	0.63	-2.696	0.009**
รวม	4.21	0.51	4.55	0.49	-2.651	0.010**

** $p \leq 0.01$, * $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.27 เป็นผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพระหว่างระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจำนวนสองกลุ่ม ซึ่งจากการวิเคราะห์โดยการรวมพบว่า ส่วนใหญ่ค่าเฉลี่ยทั้งสองกลุ่มแตกต่างกัน โดยแสดงค่า t อยู่ระหว่าง -3.397 ถึง -2.131 และค่า p -value อยู่ระหว่าง 0.001 – 0.037 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 กล่าวคือ เจ้าหน้าที่บัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพในภาพรวมแตกต่างกัน นอกจากนี้ ยังมีข้ออ่อนไหว เช่น ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง ไม่ละทิ้งงานโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร มีความสนใจที่จะเรียนรู้และตั้งใจที่จะ

ศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพตลอดเวลา การมองเห็นผลประโยชน์ขององค์กรมีความสำคัญมากกว่า ผลประโยชน์ส่วนตน และมีความระมัดระวังและรอบคอบในการปฏิบัติงานด้านการบัญชีอยู่เสมอ ส่วน ด้านสามารถปฏิบัติงานด้านบัญชีได้ตามกฎหมาย ระบุข้อบังคับขององค์กรได้ มีหลักคุณธรรมและ ความเที่ยงตรงในการปฏิบัติงานบัญชีอยู่เสมอ และรักษาความลับขององค์กรได้ ไม่พบร่องรอยแต่ต่าง อย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานที่ 1.3 เป็นการทดสอบว่าเจ้าหน้าที่บัญชีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน คือ ตำแหน่งงานไม่เกินพนักงานปฏิบัติการระดับกลาง (ก.2) กับตำแหน่งงานสูงกว่าพนักงานปฏิบัติการ ระดับกลาง (ก.2) มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ดังสมมติฐานต่อไปนี้

H_0 : เจ้าหน้าที่บัญชีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน (ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค ด้านทักษะวิชาชีพ และด้านค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติ ทางวิชาชีพ) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เจ้าหน้าที่บัญชีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน (ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค ด้านทักษะวิชาชีพ และด้านค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติ ทางวิชาชีพ) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 ค่าสถิติการทดสอบระดับความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมของเจ้าหน้าที่บัญชี ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน

ความสามารถในการปฏิบัติงาน	ตำแหน่ง ≤ ก.2 (n1=39)		ตำแหน่ง > ก.2 (n2=23)		t-test	p-value
	(μ)	SD	(μ)	SD		
1.ความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค	3.66	0.77	3.66	0.79	0.015	0.988
2.ทักษะทางวิชาชีพ	3.78	0.68	3.87	0.63	-0.487	0.628
3.ค่านิยม จรรยาบรรณ และ ทัศนคติทางวิชาชีพ	4.30	0.54	4.47	0.50	-1.226	0.225
รวม	3.94	0.58	4.03	0.59	-0.573	0.569

จากการวิเคราะห์ที่ดังตารางที่ 4.28 พบร่วมกันว่า เจ้าหน้าที่บัญชีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน จะมีความสามารถในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.29 ค่าสถิติการทดสอบระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ความสามารถ เชิงเทคนิค ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน

ด้านความรู้ความสามารถเชิง เทคนิค	ตำแหน่ง ≤ ก.2 (n1=39)		ตำแหน่ง > ก.2 (n2=23)		t-test	p-value
	(μ)	SD	(μ)	SD		
1. มีความรู้ทางด้านวิชาการ ด้าน การเงิน การบัญชี และความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบัญชีเป็นอย่างดี	3.46	0.94	3.74	0.69	-1.231	0.223
2. สามารถเข้าใจการใช้งานระบบ การบันทึกบัญชีโดยใช้โปรแกรม สำเร็จรูปทางการบัญชีได้เป็นอย่างดี	3.62	1.04	3.52	0.90	0.359	0.721
3. มีการจัดเก็บระบบฐานข้อมูล ขององค์กรได้เป็นอย่างดี	3.64	0.93	3.70	0.93	-0.224	0.824
4. สามารถใช้งานระบบขอร์ฟเวอร์ ประยุกต์ช่วยในการปฏิบัติงาน	4.08	0.74	3.74	0.69	1.782	0.080
5. มีความรู้และความเข้าใจในการ วิเคราะห์รายได้และค่าใช้จ่ายที่ เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อบันทึกบัญชี ได้เป็นอย่างดี	3.64	0.90	3.65	0.94	-0.046	0.963
6. สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และจัดรูปแบบนำเสนอได้อย่าง น่าเชื่อถือและเข้าใจง่าย	3.54	0.82	3.61	1.03	-0.295	0.769
รวม	3.66	0.77	3.66	0.79	0.015	0.988

จากตารางที่ 4.29 เป็นผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับ ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิคระหว่าง ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจำนวนสองกลุ่ม ซึ่งจากการวิเคราะห์โดยรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยทั้งสองกลุ่ม ไม่แตกต่างกัน โดยแสดงค่า t อยู่ระหว่าง -1.231 ถึง 1.782 และค่า p-value อยู่ระหว่าง 0.080 – 0.963 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 ดังนั้น ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมี ความรู้ความสามารถเชิงเทคนิคไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 ค่าสถิติการทดสอบระดับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านทักษะทางวิชาชีพ ที่มี
ตำแหน่งงานแตกต่างกัน

ด้านทักษะทางวิชาชีพ	ตำแหน่ง ≤ ก.2 (n1=39)		ตำแหน่ง > ก.2 (n2=23)		t-test	p-value
	(μ)	SD	(μ)	SD		
1. มีความเข้าใจในนโยบายการบัญชีที่สำคัญในการจัดทำงบการเงินขององค์กร	3.49	0.72	3.78	0.74	-1.547	0.127
2. มีความเขียวชาญในวิชาชีพพื้นฐาน เช่น การบัญชี การเงิน และการภาษีอากร เป็นต้น	3.64	0.84	3.83	0.78	-0.859	0.394
3. สามารถบันทึกบัญชีจัดทำรายงานหรือข้อมูลอื่น ๆ ได้ทันตามกำหนดเวลาขององค์กร	3.95	1.17	4.04	0.64	-0.413	0.681
4. เข้าใจเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวกับการจัดทำรายงานทางการเงินขององค์กร	3.74	0.91	3.78	0.74	-0.175	0.862
5. สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	4.10	0.60	3.91	0.67	1.154	0.253
รวม	3.78	0.68	3.87	0.63	-0.487	0.628

จากตารางที่ 4.30 เป็นผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในด้านทักษะทางวิชาชีพระหว่างตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจำนวนสองกลุ่ม ซึ่งจากการวิเคราะห์โดยภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยทั้งสองกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน โดยแสดงค่า t อยู่ระหว่าง -1.547 ถึง 1.154 และค่า p-value อยู่ระหว่าง 0.127 – 0.862 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธ H_1 และยอมรับ H_0 ดังนั้น ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีทักษะทางวิชาชีพไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 ค่าสถิติการทดสอบระดับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน

ด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และ ทัศนคติทางวิชาชีพ	ตำแหน่ง ≤ ก.2 (n1=39)		ตำแหน่ง > ก.2 (n2=23)		t-test	p-value
	(μ)	SD	(μ)	SD		
1. สามารถปฏิบัติงานด้านบัญชีได้ตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับขององค์กรได้เป็นอย่างดี	4.13	0.70	4.13	0.76	-0.012	0.991
2. มีหลักคุณธรรมและความเที่ยงตรงในการปฏิบัติงานบัญชีอยู่เสมอ	4.33	0.62	4.43	0.59	-0.633	0.529
3. รักษาความลับขององค์กรได้เป็นอย่างดี	4.41	0.55	4.57	0.51	-1.104	0.274
4. มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองไม่ละทิ้งงานโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร	4.49	0.64	4.65	0.49	-1.140	0.259
5. สนใจที่จะเรียนรู้และตั้งใจที่จะศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพตลอดเวลา	4.23	0.67	4.43	0.66	-1.166	0.248
6. ผลประโยชน์ขององค์กรมีความสำคัญมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตนเสมอ	4.31	0.57	4.52	0.59	-1.409	0.164
7. มีความระมัดระวังและรอบคอบในการปฏิบัติงานด้านการบัญชีอยู่เสมอ	4.18	0.82	4.52	0.51	-1.797	0.077
รวม	4.30	0.54	4.47	0.50	-1.226	0.225

จากตารางที่ 4.31 เป็นผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพระหว่างตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจำนวนสองกลุ่ม ซึ่งจากการวิเคราะห์โดยภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน โดยแสดงค่า t อยู่ระหว่าง -1.797 ถึง -0.012 และค่า p-value อยู่ระหว่าง 0.077 – 0.991 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธ H_1 และยอมรับ H_0 ดังนั้นตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 เป็นการทดสอบว่าเจ้าหน้าที่บัญชีที่มีประสบการณ์แตกต่างกัน คือ ประสบการณ์ไม่เกิน 10 ปี กับประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ดังสมมติฐานต่อไปนี้

H_0 : เจ้าหน้าที่บัญชีที่มีประสบการณ์แตกต่างกันมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน (ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค ด้านทักษะวิชาชีพ และด้านค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพ) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เจ้าหน้าที่บัญชีที่มีประสบการณ์แตกต่างกันมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน (ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค ด้านทักษะวิชาชีพ และด้านค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพ) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 ค่าสถิติการทดสอบระดับความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมของเจ้าหน้าที่บัญชีที่มีประสบการณ์แตกต่างกัน

ความสามารถในการปฏิบัติงาน	ประสบการณ์ ≤ 10 (n1=29)		ประสบการณ์ > 10 (n1=33)		t-test	p-value
	(μ)	SD	(μ)	SD		
1.ความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค	3.61	0.88	3.70	0.67	-0.441	0.661
2.ทักษะทางวิชาชีพ	3.77	0.72	3.85	0.61	-0.486	0.628
3.ค่านิยม จรรยาบรรณ และ ทัศนคติทางวิชาชีพ	4.29	0.57	4.42	0.49	-0.964	0.339
รวม	3.92	0.64	4.02	0.53	-0.684	0.496

จากการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.32 พบว่า เจ้าหน้าที่บัญชีที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีความสามารถในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.33 ค่าสถิติการทดสอบระดับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค ที่มีประสบการณ์แตกต่างกัน

ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค	ประสบการณ์ ≤10 (n1=29)		ประสบการณ์ >10 (n1=33)		t-test	p-value
	(μ)	SD	(μ)	SD		
1. มีความรู้ทางด้านวิชาการด้านการเงิน การบัญชี และความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบัญชีเป็นอย่างดี	3.41	1.09	3.70	0.59	-1.253	0.217
2. สามารถเข้าใจการใช้งานระบบการบันทึกบัญชีโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีได้เป็นอย่างดี	3.59	1.15	3.58	0.83	0.041	0.967
3. มีการจัดเก็บระบบฐานข้อมูลขององค์กรได้เป็นอย่างดี	3.52	1.02	3.79	0.82	-1.156	0.252
4. สามารถใช้งานระบบซอฟแวร์ประยุกต์ช่วยในการปฏิบัติงาน	4.03	0.78	3.88	0.70	0.831	0.409
5. มีความรู้และความเข้าใจในการวิเคราะห์รายได้และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อบันทึกบัญชีได้เป็นอย่างดี	3.62	1.02	3.67	0.82	-0.198	0.844
6. สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์และจัดรูปแบบนำเสนอได้อย่างน่าเชื่อถือและเข้าใจง่าย	3.52	0.95	3.61	0.86	-0.386	0.701
รวม	3.61	0.88	3.70	0.67	-0.441	0.661

จากตารางที่ 4.33 เป็นผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิคระหว่างประสบการณ์ที่แตกต่างกันจำนวนสองกลุ่ม ซึ่งจากการวิเคราะห์โดยรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยทั้งสองกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน โดยแสดงค่า t อยู่ระหว่าง -1.253 ถึง 0.831 และค่า p-value อยู่ระหว่าง 0.217 – 0.967 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธ H_1 และยอมรับ H_0 ดังนั้น ประสบการณ์ที่แตกต่างกันมีความรู้ความสามารถเชิงเทคนิคไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34 ค่าสถิติการทดสอบดับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านทักษะทางวิชาชีพ ที่มีประสบการณ์แตกต่างกัน

ด้านทักษะทางวิชาชีพ	ประสบการณ์ ≤10 (n1=29)		ประสบการณ์ >10 (n1=33)		t-test	p-value
	(μ)	SD	(μ)	SD		
1. มีความเข้าใจในนโยบายการบัญชีที่สำคัญในการจัดทำงบการเงินขององค์กร	3.48	0.74	3.70	0.73	-1.149	0.255
2. มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพพื้นฐาน เช่น การบัญชี การเงิน และการภาษีอากร เป็นต้น	3.62	0.86	3.79	0.78	-0.801	0.426
3. สามารถบันทึกบัญชี จัดทำรายงานหรือข้อมูลอื่น ๆ ได้ทันตามกำหนดเวลาขององค์กร	3.86	1.25	4.09	0.72	-0.869	0.390
4. เข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายหรือข้อบังคับที่เกี่ยวกับการจัดทำรายงานทางการเงินขององค์กร	3.69	1.00	3.82	0.68	-0.596	0.554
5. สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	4.21	0.62	3.88	0.60	2.116	0.039*
รวม	3.77	0.72	3.85	0.61	-0.486	0.628

* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.34 เป็นผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในด้านทักษะทางวิชาชีพระหว่างประสบการณ์ที่แตกต่างกันจำนวนสองกลุ่ม ซึ่งจากการวิเคราะห์พบว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีทักษะวิชาชีพด้านสามารถสื่อสารและทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้ แสดงค่า t เท่ากับ 2.116 และ p-value เท่ากับ 0.039 จึงยอมรับ H_1 และปฏิเสธ H_0 ดังนั้น ประสบการณ์ที่แตกต่างกันมีความสามารถสื่อสารและทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้แตกต่างกัน สำหรับทักษะวิชาชีพด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.35 ค่าสถิติการทดสอบระดับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ ที่มีประสบการณ์แตกต่างกัน

ด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และ ทัศนคติทางวิชาชีพ	ประสบการณ์ ≤10 (n1=29)		ประสบการณ์ >10 (n1=33)		t-test	p-value
	(μ)	SD	(μ)	SD		
1. สามารถปฏิบัติงานด้านบัญชีได้ตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับขององค์กรได้เป็นอย่างดี	4.07	0.70	4.18	0.73	-0.619	0.538
2. มีหลักคุณธรรมและความเที่ยงตรงในการปฏิบัติงานบัญชีอยู่เสมอ	4.34	0.61	4.39	0.61	-0.316	0.753
3. รักษาความลับขององค์กรได้เป็นอย่างดี	4.34	0.55	4.58	0.50	-1.724	0.090
4. มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองไม่ละทิ้งงานโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร	4.45	0.69	4.64	0.49	-1.228	0.225
5. สนใจที่จะเรียนรู้และตั้งใจที่จะศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพตลอดเวลา	4.24	0.69	4.36	0.65	-0.717	0.476
6. ผลประโยชน์ขององค์กรมีความสำคัญมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตนเสมอ	4.34	0.61	4.42	0.56	-0.532	0.596
7. มีความระมัดระวังและรอบคอบในการปฏิบัติงานด้านการบัญชีอยู่เสมอ	4.24	0.87	4.36	0.60	-0.648	0.519
รวม	4.29	0.57	4.42	0.49	-0.964	0.339

จากตารางที่ 4.35 เป็นผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพระหว่างประสบการณ์ที่แตกต่างกันจำนวนสองกลุ่ม ซึ่งจากผลการวิเคราะห์โดยภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยทั้งสองกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน โดยแสดงค่า t อยู่ระหว่าง -1.724 ถึง -0.316 และค่า p-value อยู่ระหว่าง 0.090 – 0.753 ซึ่งมีค่ามากกว่านัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธ H_1 และยอมรับ H_0 ดังนั้น ประสบการณ์ที่แตกต่างกันมีค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 เป็นการทดสอบว่าเจ้าหน้าที่บัญชีที่มีความถี่ในการฝึกอบรมแตกต่างกัน คือ ความถี่ในการฝึกอบรมไม่เกิน 2 ครั้งต่อปี กับความถี่ในการฝึกอบรมมากกว่า 2 ครั้งต่อปี มีผลต่อ ความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ดังสมมติฐานต่อไปนี้

H_0 : เจ้าหน้าที่บัญชีที่มีความถี่ในการฝึกอบรมแตกต่างกันมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน (ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค ด้านทักษะวิชาชีพ และด้านค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพ) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เจ้าหน้าที่บัญชีที่มีความถี่ในการฝึกอบรมแตกต่างกันมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน (ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค ด้านทักษะวิชาชีพ และด้านค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพ) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.36 ค่าสถิติการทดสอบระดับความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมของเจ้าหน้าที่บัญชี ที่มีความถี่ในการฝึกอบรมแตกต่างกัน

ความสามารถในการปฏิบัติงาน	ฝึกอบรม ≤ 2 ครั้ง/ปี (n1=45)		ฝึกอบรม > 2 ครั้ง/ปี (n2=17)		t-test	p-value
	(μ)	SD	(μ)	SD		
1.ความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค	3.54	0.82	3.98	0.50	-2.558	0.014*
2.ทักษะทางวิชาชีพ	3.71	0.70	4.09	0.45	-2.097	0.040*
3.ค่านิยม จรรยาบรรณ และ ทัศนคติทางวิชาชีพ	4.30	0.56	4.51	0.40	-1.419	0.161
รวม	3.88	0.62	4.22	0.40	-2.070	0.043*

* $p \leq 0.05$

จากการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.36 พบว่า เจ้าหน้าที่บัญชีที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปีแตกต่างกัน จะมีความสามารถในการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยเจ้าหน้าที่ที่มีการฝึกอบรมมากกว่า 2 ครั้งต่อปี จะมีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวม ความสามารถด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค และความสามารถด้านทักษะทางวิชาชีพสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีการฝึกอบรมไม่เกิน 2 ครั้งต่อปี (t-test อยู่ระหว่าง -2.097 ถึง -2.558 และ p-value อยู่ระหว่าง 0.014 - 0.040) แต่ความสามารถด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.37 ค่าสถิติการทดสอบระดับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค ที่มีความถี่ในการฝึกอบรมแตกต่างกัน

ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค	ฝึกอบรม ≤ 2 ครั้ง/ปี (n1=45)		ฝึกอบรม > 2 ครั้ง/ปี (n2=17)		t-test	p-value
	(μ)	SD	(μ)	SD		
1. มีความรู้ทางด้านวิชาการ ด้านการเงิน การบัญชี และความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบัญชีเป็นอย่างดี	3.44	0.89	3.88	0.70	-1.820	0.074
2. สามารถเข้าใจการใช้งานระบบ การบันทึกบัญชีโดยใช้โปรแกรม สำเร็จรูปทางการบัญชีได้เป็นอย่างดี	3.42	1.03	4.00	0.71	-2.506	0.016*
3. มีการจัดเก็บระบบฐานข้อมูล ขององค์กรได้เป็นอย่างดี	3.53	0.99	4.00	0.61	-2.228	0.031*
4. สามารถใช้งานระบบซอฟแวร์ ประยุกต์ช่วยในการปฏิบัติงาน	3.93	0.81	4.00	0.50	-0.317	0.753
5. มีความรู้และความเข้าใจในการ วิเคราะห์รายได้และค่าใช้จ่ายที่ เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อบันทึกบัญชี ได้เป็นอย่างดี	3.49	0.94	4.06	0.66	-2.677	0.011*
6. สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และจัดรูปแบบนำเสนอได้อย่าง น่าเชื่อถือและเข้าใจง่าย	3.42	0.97	3.94	0.56	-2.632	0.011*
รวม	3.54	0.82	3.98	0.50	-2.558	0.014*

* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.37 เป็นผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิคระหว่างความถี่ในการฝึกอบรมที่แตกต่างกันจำนวนสองกลุ่ม ซึ่งจากการวิเคราะห์โดยรวม พบว่า ส่วนใหญ่ ค่าเฉลี่ยทั้งสองกลุ่มแตกต่างกัน โดยแสดงค่า t อยู่ระหว่าง -2.677 ถึง -2.228 และค่า p-value อยู่ระหว่าง 0.011 – 0.031 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 กล่าวคือ เจ้าหน้าที่บัญชีที่มีความถี่ในการฝึกอบรมแตกต่างกัน จะมีความรู้ความสามารถเชิงเทคนิคในด้านต่อไปนี้แตกต่างกัน ได้แก่ ความเข้าใจการใช้งานระบบการบันทึกบัญชีโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ทางการบัญชีได้ มีการจัดเก็บระบบฐานข้อมูลขององค์กรได้ มีความรู้และความเข้าใจในการวิเคราะห์รายได้และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อบันทึกบัญชีได้ และความสามารถในการนำข้อมูลมา

วิเคราะห์และจัดรูปแบบนำเสนอได้อย่างน่าเชื่อถือและเข้าใจง่าย ส่วนด้านการมีความรู้ทางด้านวิชาการ ด้านการเงิน การบัญชี และความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบัญชี และสามารถใช้งานระบบซอฟแวร์ประยุกต์ช่วยในการปฏิบัติงาน ไม่พบรความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.38 ค่าสถิติการทดสอบระดับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านทักษะทางวิชาชีพ ที่มีความถี่ในการฝึกอบรมแตกต่างกัน

ด้านทักษะทางวิชาชีพ	ฝึกอบรม ≤ 2 ครั้ง/ปี (n1=45)		ฝึกอบรม > 2 ครั้ง/ปี (n2=17)		t-test	p-value
	(μ)	SD	(μ)	SD		
1. มีความเข้าใจในนโยบายการบัญชีที่สำคัญในการจัดทำงบการเงินขององค์กร	3.42	0.72	4.06	0.56	-3.690	0.001**
2. มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพพื้นฐาน เช่น การบัญชี การเงิน และการภาษีอากร เป็นต้น	3.58	0.87	4.06	0.56	-2.578	0.013*
3. สามารถบันทึกบัญชีจัดทำรายงานหรือข้อมูลอื่น ๆ ได้ทันตามกำหนดเวลาขององค์กร	3.87	1.10	4.29	0.59	-1.518	0.134
4. เข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวกับการจัดทำรายงานทางการเงินขององค์กร	3.67	0.91	4.00	0.61	-1.662	0.104
5. สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	4.02	0.66	4.06	0.56	-0.204	0.839
รวม	3.71	0.70	4.09	0.45	-2.097	0.040*

** $p \leq 0.01$, * $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.38 เป็นผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในด้านทักษะทางวิชาชีพระหว่างความถี่ในการฝึกอบรมที่แตกต่างกันจำนวนสองกลุ่ม ซึ่งจากการวิเคราะห์โดยภาพรวม พบร่วม ส่วนใหญ่ค่าเฉลี่ยทั้งสองกลุ่มแตกต่างกัน โดยแสดงค่า t อยู่ระหว่าง -3.690 ถึง -2.578 และค่า p-value อยู่ระหว่าง 0.001 – 0.013 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 กล่าวคือ เจ้าหน้าที่บัญชีที่มีความถี่ในการฝึกอบรมแตกต่างกัน จะมีค่า尼ยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพในด้านต่อไปนี้แตกต่างกัน ได้แก่ มีความเข้าใจในนโยบายการบัญชีที่สำคัญในการจัดทำงบการเงินขององค์กร และมี

ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพพื้นฐาน สำหรับค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.39 ค่าสถิติการทดสอบระดับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ ที่มีความถี่ในการฝึกอบรมแตกต่างกัน

ด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และ ทัศนคติทางวิชาชีพ	ฝึกอบรม ≤ 2 ครั้ง/ปี (n1=45)		ฝึกอบรม > 2 ครั้ง/ปี (n2=17)		t-test	p-value
	(μ)	SD	(μ)	SD		
1. สามารถปฏิบัติงานด้านบัญชี ได้ตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ ขององค์กรได้เป็นอย่างดี	4.04	0.77	4.35	0.49	-1.538	0.129
2. มีหลักคุณธรรมและความ เที่ยงตรงในการปฏิบัติงานบัญชีอยู่ เสมอ	4.33	0.64	4.47	0.51	-0.792	0.431
3. รักษาความลับขององค์กรได้ เป็นอย่างดี	4.49	0.55	4.41	0.51	0.504	0.616
4. มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของ ตนเองไม่ละทิ้งงานโดยไม่มีเหตุผล อันสมควร	4.49	0.63	4.71	0.47	-1.474	0.149
5. สนใจที่จะเรียนรู้และตั้งใจที่จะ ศึกษาทำความรู้ในวิชาชีพ ตลอดเวลา	4.24	0.68	4.47	0.62	-1.194	0.237
6. ผลประโยชน์ขององค์กรมี ความสำคัญมากกว่าผลประโยชน์ ส่วนตนเสมอ	4.31	0.60	4.59	0.51	-1.696	0.095
7. มีความระมัดระวังและ รอบคอบในการปฏิบัติงานด้าน การบัญชีอยู่เสมอ	4.20	0.79	4.59	0.51	-1.888	0.064
รวม	4.30	0.56	4.51	0.40	-1.419	0.161

จากตารางที่ 4.39 เป็นผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับ
ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทาง
วิชาชีพระหว่างความถี่ในการฝึกอบรมที่แตกต่างกันจำนวนสองกลุ่ม ซึ่งจากการวิเคราะห์โดย
ภาพรวม พบร่วม พบว่า ค่าเฉลี่ยทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน โดยแสดงค่า t อยู่ระหว่าง -1.888 ถึง 0.504 และ

ค่า p-value อยู่ระหว่าง 0.064 – 0.616 ซึ่งมีค่ามากกว่านัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธ H_1 และยอมรับ H_0 ดังนั้น ความต่อในการฝึกอบรมที่แตกต่างกันมีค่า尼ยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพไม่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ และความถี่ในการฝึกอบรมที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีแตกต่างกัน แต่ยังพบว่าตำแหน่งที่แตกต่างกันนั้น ไม่ส่งผลให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีแตกต่างกัน

4.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจและความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี

สมมติฐานข้อที่ 2 เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจกับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีสำนักงาน กสทช. โดยได้ใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับในสมมติฐาน หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.40

H_0 : การจูงใจไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงาน กสทช.

H_1 : การจูงใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงาน กสทช.

ตารางที่ 4.40 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการจูงใจและความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงาน กสทช.

ตัวแปร	ความรู้ความสามารถ เชิงเทคนิค	ทักษะทาง วิชาชีพ	ค่า尼ยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ
ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	0.740**	0.703**	0.682**
การได้รับการยอมรับ	0.624**	0.607**	0.560**
ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน	0.744**	0.758**	0.794**
คุณลักษณะของงาน	0.712**	0.717**	0.587**
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ	0.115	0.178	0.383**

** $p \leq 0.01$

จากตารางที่ 4.40 เป็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างตัวแปรการจูงใจ และตัวแปรความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี โดยเป็นการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์โดยแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันโดยภาพรวม ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรด้านการจูงใจและตัวแปรความสามารถในการปฏิบัติงานนั้นมีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับ

นัยสำคัญ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ – สูง และแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) อยู่ระหว่าง 0.383 – 0.794 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อวิเคราะห์ตัวแปรการจุงใจ และตัวแปรความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี เป็นรายด้าน พบว่า

1) การจุงใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง – สูง และแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) อยู่ระหว่าง 0.682 – 0.740 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

2) การจุงใจด้านการได้รับการยอมรับมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) อยู่ระหว่าง 0.560 – 0.627 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

3) การจุงใจด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง และแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) อยู่ระหว่าง 0.744 – 0.794 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

4) การจุงใจด้านคุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง – สูง และแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) อยู่ระหว่าง 0.587 – 0.717 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

5) การจุงใจด้านคุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน เพียง 1 ด้าน คือ ด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ และแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r=0.383$) ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

สรุปผลการวิเคราะห์โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน กับ ด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ ($r=0.794$) และตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพกับ ด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ ($r=0.383$) อย่างไรก็ตาม ยังพบว่ามีตัวแปรอยู่ 2 คู่ ที่ไม่พบความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ คือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ กับ ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค ($r=0.115$) และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ กับ ด้านทักษะทางวิชาชีพ ($r=0.178$)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงานคณะกรรมการการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยได้เก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงานคณะกรรมการการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ เดือนสิงหาคม 2560 จำนวน 62 คน หรือ ขอกล่าวสั้น ๆ ว่าเจ้าหน้าที่บัญชี

5.1 สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลเบื้องต้นของเจ้าหน้าที่บัญชีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วง 31 – 40 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันเป็นพนักงานปฏิบัติการระดับกลาง (ก.2) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ประสบการณ์ในการทำงานส่วนใหญ่ 11 – 15 ปี ซึ่งส่วนใหญ่มีความถี่ในการฝึกอบรมเกี่ยวกับการบัญชีเฉลี่ยต่อปี 1 – 2 ครั้งต่อปี โดยมีจำนวนขั้วโมงในการฝึกอบรมเกี่ยวกับการบัญชีเฉลี่ยต่อปี น้อยกว่า 8 ชั่วโมง และหัวข้อฝึกอบรมทางบัญชีมากที่สุดคือ ภาษีอากร ซึ่งต่อไปสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงานคณะกรรมการการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทักษะทางวิชาชีพ เป็นด้านที่เจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงาน กสทช. มีความสามารถมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านทักษะทางวิชาชีพ และด้านความรู้ ความสามารถเชิงเทคนิค

จากการวิเคราะห์ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านความรู้ ความสามารถเชิงเทคนิคในด้านต่าง ๆ นั้น พบว่า ความสามารถในการใช้งานระบบซอฟแวร์ประยุกต์ช่วยในการปฏิบัติงานเป็นด้านที่เจ้าหน้าที่มีความสามารถมากที่สุด รองลงมา คือ มีการจัดเก็บระบบฐานข้อมูลขององค์กรได้ และด้านที่เจ้าหน้าที่บัญชีมีความสามารถน้อยที่สุด คือ มีความรู้ทางด้านวิชาการ ด้านการเงิน การบัญชี และความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบัญชี และความสามารถในการนำข้อมูลมาวิเคราะห์และจัดรูปแบบนำเสนอได้อย่างน่าเชื่อถือและเข้าใจง่าย

จากการวิเคราะห์ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านทักษะทางวิชาชีพ ในด้านต่าง ๆ นั้น พบว่า ความสามารถในการสื่อสารและทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้ของเจ้าหน้าที่บัญชีมีมากที่สุด รองลงมา คือ สามารถบันทึกบัญชีจัดทำรายงานหรือข้อมูลอื่น ๆ ได้ทันตามกำหนดเวลา ขององค์กร และด้านที่เจ้าหน้าที่บัญชีมีความสามารถน้อยที่สุด คือ มีความเข้าใจในนโยบายการบัญชีที่สำคัญในการจัดทำการเงินขององค์กร

จากการวิเคราะห์ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพในด้านต่าง ๆ นั้น พบว่า การมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง ไม่ใช่ทั้งงานโดยไม่มีเหตุผลอันสมควรเป็นด้านที่เจ้าหน้าที่บัญชีมีความสามารถมากที่สุด รองลงมา คือ การรักษาความลับขององค์กรได้ และด้านที่เจ้าหน้าที่บัญชีมีความสามารถน้อยที่สุด คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านบัญชีได้ตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับขององค์กร

ดังนั้น จากผลการวิเคราะห์ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี สรุปได้ว่า ด้านที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค ได้แก่ การมีความรู้ทางด้านวิชาการ ด้านการเงิน การบัญชี และความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบัญชี และความสามารถในการนำข้อมูลมาวิเคราะห์และจัดรูปแบบนำเสนอได้อย่างน่าเชื่อถือและเข้าใจง่าย ด้านทักษะทางวิชาชีพ ได้แก่ การมีความเข้าใจในนโยบายการบัญชีที่สำคัญในการจัดทำงบการเงินขององค์กร และด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ ได้แก่ ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านบัญชีได้ตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับขององค์กร

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงานคณะกรรมการประจำเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

ผลการศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี โดยมีปัจจัยส่วนบุคคลจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ ในการทำงาน และความถี่ในการฝึกอบรม ซึ่งผลจากการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปได้ดังนี้

อายุที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน กล่าวคือ เจ้าหน้าที่บัญชีที่มีอายุมากกว่า 40 ปี จะมีค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพมากกว่า เจ้าหน้าที่บัญชีที่มีอายุไม่เกิน 40 ปี ได้แก่ สามารถปฏิบัติงานด้านบัญชีได้ตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับขององค์กรได้ มีหลักคุณธรรมและความเที่ยงตรงในการปฏิบัติงานบัญชีอยู่เสมอ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองไม่ใช่ทั้งงานโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร มีความสนใจที่จะเรียนรู้และทึ่งใจที่จะศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพตลอดเวลา การมองเห็นผลประโยชน์ขององค์กรมีความสำคัญมากกว่า ผลประโยชน์ส่วนตน และมีความระมัดระวังและรอบคอบในการปฏิบัติงานด้านการบัญชี นอกจากนี้ ยังมีเจ้าหน้าที่บัญชีที่มีอายุมากกว่า 40 ปี จะมีทักษะทางวิชาชีพมากกว่าเจ้าหน้าที่บัญชีที่มีอายุไม่เกิน 40 ปี คือ การมีความเข้าใจในนโยบายการบัญชีที่สำคัญในการจัดทำงบการเงินขององค์กร

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน กล่าวคือ เจ้าหน้าที่บัญชีที่มีระดับการศึกษาที่มากกว่าปริญญาตรี จะมีความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค มากกว่าเจ้าหน้าที่บัญชีที่มีระดับการศึกษาที่ไม่เกินปริญญาตรี ได้แก่ การมีความรู้ทางด้านวิชาการ ด้านการเงิน การบัญชี และความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบัญชี มีการจัดเก็บระบบฐานข้อมูลขององค์กรได้ มีความรู้และความเข้าใจในการวิเคราะห์รายได้และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อบันทึกบัญชีได้ และมีความสามารถในการนำข้อมูลมาวิเคราะห์และจัดรูปแบบนำเสนอได้อย่างน่าเชื่อถือ และเข้าใจง่าย นอกจากนี้ ยังมีด้านทักษะทางวิชาชีพของเจ้าหน้าที่บัญชีที่มีระดับการศึกษาที่มากกว่า ปริญญาตรีจะมีทักษะทางวิชาชีพมากกว่าเจ้าหน้าที่บัญชีที่มีระดับการศึกษาที่ไม่เกินปริญญาตรี ได้แก่ การมีความเข้าใจในนโยบายการบัญชีที่สำคัญในการจัดทำงบการเงินขององค์กร และมีความเชี่ยวชาญใน

วิชาชีพพื้นฐาน รวมถึงด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพของเจ้าหน้าที่บัญชีที่มีระดับการศึกษาที่มากกว่าปริญญาตรีจะมีค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพมากกว่าเจ้าหน้าที่บัญชีที่มีระดับการศึกษาที่ไม่เกินปริญญาตรี ได้แก่ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองไม่ละเท็งงาน โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร มีความสนใจที่จะเรียนรู้และตั้งใจที่จะศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพตลอดเวลา การมองเห็นผลประโยชน์ขององค์กรมีความสำคัญมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตน และมีความระมัดระวัง และรอบคอบในการปฏิบัติงานด้านการบัญชี

ตำแหน่งที่แตกต่างกันไม่ส่งผลให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน นั่นหมายถึง ไม่ว่าจะตำแหน่งไม่เกินพนักงานปฏิบัติการระดับกลาง (ก.2) หรือตำแหน่งสูงกว่าพนักงานปฏิบัติการระดับกลาง (ก.2) ก็มีความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีไม่แตกต่างกัน

ประสบการณ์ที่แตกต่างกันโดยภาพรวมแล้วไม่ส่งผลให้มีความสามารถในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาหัวข้ออย่าง พบร้า ประสบการณ์ที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านทักษะทางวิชาชีพแตกต่างกัน กล่าวคือ เจ้าหน้าที่บัญชีที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 10 ปี จะมีทักษะทางวิชาชีพมากกว่าประสบการณ์มากกว่า 10 ปี ในด้านความสามารถในการสื่อสารและทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้

ความถี่ในการฝึกอบรมที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน กล่าวคือ เจ้าหน้าที่บัญชีที่มีความถี่ในการฝึกอบรมที่มากกว่า 1-2 ครั้งต่อปี จะมีความรู้ความสามารถ เชิงเทคนิคมากกว่าเจ้าหน้าที่บัญชีที่มีความถี่ในการฝึกอบรมที่ไม่เกิน 1-2 ครั้งต่อปี ได้แก่ ความสามารถด้านความเข้าใจการใช้งานระบบการบันทึกบัญชีโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี มีการจัดเก็บระบบฐานข้อมูลขององค์กรได้ มีความรู้และความเข้าใจในการวิเคราะห์รายได้ และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อบันทึกบัญชีได้ และการมีความสามารถในการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และจัดรูปแบบนำเสนอได้อย่างน่าเชื่อถือและเข้าใจง่าย นอกจากนี้ ยังมีเจ้าหน้าที่บัญชีที่มีความถี่ในการฝึกอบรมที่มากกว่า 1-2 ครั้งต่อปี จะมีทักษะทางวิชาชีพมากกว่าเจ้าหน้าที่บัญชีที่มีความถี่ในการฝึกอบรมที่ไม่เกิน 1-2 ครั้งต่อปี ได้แก่ การมีความเข้าใจในนโยบายการบัญชีที่สำคัญในการจัดทำ การเงินขององค์กร และมีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพพื้นฐาน

จากการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีโดยรวมนั้น พบร้า อายุ ระดับการศึกษา ความถี่ในการฝึกอบรมที่แตกต่างกันส่งผลในภาพรวมต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี แต่ตำแหน่งและประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจุงใจและความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงานคณะกรรมการประจำจังหวัดเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจุงใจและความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

จากการศึกษาโดยภาพรวมระหว่างการจุงใจและความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง และแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.794$) ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์แบ่งเป็นด้าน ๆ โดยตัวแปรการจุงใจ ประกอบด้วยตัวแปรต่อไปนี้ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ด้านคุณลักษณะของงาน และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ และตัวแปรความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีนั้นมีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ – สูง ซึ่งค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานกับด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทศนคติทางวิชาชีพ ด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานกับด้านทักษะทางวิชาชีพ และด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานกับด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค ซึ่งในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และตัวแปรที่มีค่าความสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพกับด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทศนคติทางวิชาชีพ อย่างไรก็ตาม ยังพบว่ามีตัวแปรอยู่จำนวน 2 คู่ ที่ไม่พบความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ คือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพกับด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพกับด้านทักษะทางวิชาชีพ

5.2 อกิจกรรมการวิจัย

ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงาน กสทช. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่เด่นที่สุดคือ ด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทศนคติทางวิชาชีพ เป็นด้านที่เจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงาน กสทช. มีความสามารถมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านทักษะทางวิชาชีพ และด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค เพราะเจ้าหน้าที่บัญชีต้องมีความสามารถปฏิบัติงานด้านบัญชีได้ตามกฎ ระเบียบ นโยบายและข้อบังคับขององค์กร มองเห็นผลประโยชน์ขององค์กรสำคัญมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตน มีคุณธรรมและความเที่ยงตรงในการปฏิบัติงาน อีกทั้งต้องมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองไม่ละทิ้งงานโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หมั่นสนใจที่จะเรียนรู้และตั้งใจที่จะศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพและความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบัญชีตลอดเวลา มีความระมัดระวังและรอบคอบในการจัดเก็บระบบฐานข้อมูลขององค์กร สามารถวิเคราะห์รายได้และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อบันทึกบัญชีได้ และจัดรูปแบบนำเสนอได้อย่างน่าเชื่อถือและเข้าใจ ตลอดจนการนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้ เพื่อบันทึกบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรณิการ์ จันทร์โพธิ์ (2549) ที่พบว่า นักบัญชีมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความรู้ความสามารถโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านเจตคติ เช่น มีความต้องการความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การทำงานไปพร้อม ๆ กับความเจริญก้าวหน้าขององค์กร ด้านทักษะทางพฤติกรรม เช่น มีการจัดลำดับการทำงานเพื่อให้งานเสร็จตามกำหนดเวลา และด้านความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกล เช่น มีการวางแผนการทำงานและปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ให้เรียบร้อยและตรงตามกำหนดเวลา เนื่องจากสภาพการแข่งขันในปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมอย่างรวดเร็ว จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้เกิดปรากฏการณ์โลกไร้พรมแดน เศรษฐกิจเสรี ธุรกิจข้ามชาติ และการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ส่งผลต่อวิชาชีพบัญชี ทำให้นักบัญชีต้องมีความรู้ ความสามารถทางการบัญชีมากยิ่งขึ้น

และเป็นสิ่งที่แสดงถึงคุณภาพของนักบัญชี รวมถึงคุณค่าแห่งวิชาชีพ และซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาควิชานิสัมณ์ และนัตรรัชดา วีโรจน์รัตน์ (2551) ที่พบร่วมนักบัญชีธุรกิจ SMEs มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับ การมีความรู้ความสามารถโดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก เนื่องจากธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันค่อนข้างสูง ผู้ประกอบการมีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานอยู่ตลอดเวลา รวมถึง การจัดทำบัญชีในปัจจุบันมีการปรับปรุงมาตรฐานการบัญชี ตลอดจนมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์ และโปรแกรมต่าง ๆ เข้ามาช่วยในการจัดทำบัญชี นักบัญชีจึงต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ ที่เปลี่ยนแปลงไปโดยต้องแสวงหาและพัฒนาความรู้อยู่ตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็น ความรู้ในวิชาชีพ ทักษะทางวิชาชีพ จรรยาบรรณ เจตคติ กฎหมายและความรู้ด้านอื่น ๆ เพราะความรู้เหล่านี้จะเพิ่มคุณค่าให้กับนักบัญชี จนทำให้เกิดทักษะ เกิดความชำนาญ ในวิชาชีพและสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้ข้อมูลทางบัญชี

จากการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีใน สำนักงาน กสทช. พบร่วม อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ และ ความดีในการฝึกอบรมที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี แตกต่างกัน แต่ยังพบว่าตำแหน่งที่แตกต่างกันนั้นไม่ส่งผลให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Trivell (2015) ที่พบร่วม การที่มีเพศ อายุ ระดับ การศึกษา ประสบการณ์ และการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน และ ยังส่งผลให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานมีผลต่อความพึงพอใจในงานด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรวรรณ ภัสสรารักษ์ (2553) ที่พบร่วม พนักงานบัญชีในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน แต่ไม่เครียรับการฝึกอบรมเลย มีความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพในด้านทักษะทางปัญญา ทักษะทางวิชาการ เชิงปฏิบัติการและหน้าที่ ทักษะทางคุณสมบัติ เช่นบุคคล ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร และทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการทางธุรกิจ ต้องการพัฒนาวิชาชีพอยู่ในระดับมากเหมือนกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรณิการ์ จันทร์โพธิ์ (2549) เนื่องจากแบ่งกลุ่มประชากรแตกต่างกัน ยกเว้น ประสบการณ์ในการทำงาน ที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรณิการ์ จันทร์โพธิ์ (2549) ที่พบร่วม นักบัญชีที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านบัญชีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถทางการบัญชีโดยรวม ด้านความคิดเห็นที่เป็นระบบและกว้างไกล และด้านความรู้ทางด้านเทคนิคแตกต่างกัน เนื่องจากนักบัญชีที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี เป็นช่วงที่เริ่มทำงานใหม่ ศักยภาพในการทำงานยังอยู่ในระดับต่ำ ส่วนนักบัญชีที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี ก็ถือว่าเป็นช่วงที่ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลาหนึ่ง ไม่มาก หรือไม่น้อยจนเกินไป ส่งผลให้นักบัญชีมีความสามารถต่อรับภาระในการทำงานและพัฒนาศักยภาพของตนเอง

เมื่อได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจและความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงาน กสทช. ได้พบร่วม เจ้าหน้าที่บัญชีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีความสัมพันธ์กัน โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง – มาก ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่า ระดับความคิดเห็นด้านที่มากที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานกับด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ และตัวแปรที่มีค่าความสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพกับ

ด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทศนคติทางวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกมนี ห้อมแก้ว และคณะ (ม.ป.ป.) ที่พบร่วม ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านปัจจัยจุ่งใจในการปฏิบัติงานและการบริหารภายในองค์กรมือทิพย์ผลต่อตัวแปรประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานบัญชีของนักบัญชีไทย ตัวแปรด้านปัจจัยจุ่งใจในการปฏิบัติงานและการบริหารภายในองค์กรบางตัวสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของบัญชีของนักบัญชีไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ เป็นความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบและมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดความเป็นอิสระในการทำงาน การมีระเบียบวินัย และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จาธุณี อภิวัฒน์ไพศาล (2555) ที่พบร่วม การที่องค์กรมือภาพลักษณะที่ดีจะส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชี ในเชิงบวก ดังนั้น การที่พนักงานบัญชีได้ปฏิบัติงานในองค์กรชั้นนำของประเทศ ซึ่งเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับและมีความมั่นคง รวมถึงการให้สวัสดิการที่เหมาะสมจะเป็นการจุ่งใจทำให้พนักงานบัญชีปฏิบัติงานได้เกิดประสิทธิผลต่องค์กร

ดังนั้น ผลการวิจัยนี้อาจจะไม่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตเป็นบางเรื่อง แต่โดยภาพรวมแล้วพบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับตัวแปรที่นำมาศึกษาเป็นส่วนใหญ่ แม้ว่าอาจมีงานวิจัยในอดีตที่มีการศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีไม่มากนัก และไม่พบว่ามีผลงานวิจัยใดที่ได้นำปัจจัยการจุ่งใจมาศึกษาความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีโดยตรง ซึ่งงานวิจัยที่นำมาประกอบการอภิปรายส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ กับความสามารถของนักบัญชีหรือประสิทธิภาพและประสิทธิผลของนักบัญชีเท่านั้น อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลของกลุ่มประชากรดังกล่าวของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงาน กสทช. จำนวน 62 คน ที่ได้นำมาศึกษานี้ ทำให้สรุปได้ว่า การจุ่งใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงาน กสทช.

ข้อเสนอเชิงนโยบาย จากผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และความถี่ในการฝึกอบรม โดยภาพรวมนั้น พบร่วม อายุ ระดับการศึกษา ความถี่ในการฝึกอบรม ที่แตกต่างกันส่งผลในภาพรวมต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี นั่นหมายถึง เจ้าหน้าที่บัญชีที่มี อายุมากกว่า 40 ปี ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และความถี่ในการฝึกอบรมมากกว่า 2 ครั้งต่อปี เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านบัญชีได้เป็นอย่างดี และสามารถสอนงานพนักงานที่เข้ามาใหม่ได้ดีกว่าเจ้าหน้าที่บัญชีที่มีอายุไม่เกิน 40 ปี ระดับการศึกษาไม่เกินปริญญาตรี และความถี่ในการฝึกอบรมไม่เกิน 2 ครั้งต่อปี และควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่บัญชีมีการฝึกอบรมมากขึ้น โดยเฉพาะมาตรฐานการบัญชีที่มีการปรับปรุงใหม่ เพื่อให้มีความรู้และเข้าใจนโยบายบัญชีที่กระทบกับองค์กร ตลอดจนควรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในการวิเคราะห์และจัดทำรายงานทางการเงินที่ถูกต้องเหมาะสม

5.3 ข้อจำกัด

ผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ เป็นเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงาน กสทช. ซึ่งเป็นองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระเพียงแห่งเดียว องค์กรเดียว และมีเจ้าหน้าที่บัญชีทั้งส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร)

และส่วนภูมิภาค รวมทั้งสิ้นเพียง 62 คน ซึ่งถือว่าค่อนข้างน้อย ทำให้การแบ่งกลุ่มเพื่อเปรียบเทียบ หรือวิเคราะห์ตามสมดัจฐานทำได้อย่างจำกัด เพราะขนาดต่อกลุ่มจะมีจำนวนน้อย

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.4.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การวิจัยเรื่อง ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงานคณะกรรมการ กิจกรรมประจำเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจกรรมโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ผู้วิจัยมี ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

5.4.1.1 จากผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่บัญชีมีจุดอ่อนในด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค ได้แก่ การมีความรู้ทางด้านวิชาการ ด้านการเงิน การบัญชี และความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบัญชี และความสามารถในการนำข้อมูลมาวิเคราะห์และ จัดรูปแบบนำเสนอได้อย่างน่าเชื่อถือและเข้าใจง่าย ด้านทักษะทางวิชาชีพ ได้แก่ การมีความเข้าใจในนโยบายการบัญชีที่สำคัญในการจัดทำงบการเงินขององค์กร และด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และ ทัศนคติทางวิชาชีพ ได้แก่ ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านบัญชีได้ตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ ขององค์กร ซึ่งในแต่ละด้านนั้นเป็นจุดอ่อนของเจ้าหน้าที่บัญชี ซึ่งผู้บริหารของสำนักงาน กสทช. หรือ ฝ่ายสำนักทรัพยากรบุคคลต้องนำไปพิจารณาและวิเคราะห์ผล เพื่อเพิ่มเติมความรู้ความสามารถ และ จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับองค์ความรู้ของวิชาชีพบัญชีและวิชาการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการ ฝึกอบรมด้านนโยบาย กฎ ระเบียบขององค์กรเพิ่มเติมต่อไป

5.4.1.2 จากผลการวิจัย พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และความถี่ในการฝึกอบรม ที่แตกต่าง กัน มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บริหารของสำนักงาน กสทช. หรือ ฝ่ายสำนักทรัพยากรบุคคล นำผลการวิจัยไปใช้วางแผนด้านการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงาน กสทช. เพื่อเป็นแนวทางในการประเมินความรู้ความสามารถทางการบัญชีและกำหนดทิศทางดำเนินงานตาม มาตรฐานการปฏิบัติงาน และคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงาน กสทช.

5.4.1.3 จากผลการวิจัย พบว่า การจูงใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่บัญชีในระดับต่ำ – สูง ซึ่งผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจให้พนักงานบัญชีเกิดความรู้สึกพึงพอใจ เช่น การกำหนดเงินเดือน สวัสดิการที่มีความเหมาะสม รวมถึงการทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งเป็นองค์กรขั้นนำของประเทศไทย มีชื่อเสียง หรือเป็นองค์กรที่ทำให้ พนักงานบัญชีรู้สึกได้ว่ามีความมั่นคง เพราะเป็นสิ่งที่สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับ เจ้าหน้าที่ทุกคน ดังนั้น การสร้างการจูงใจจึงเป็นภาระหน้าที่สำคัญของผู้บริหารหรือส่วนงานที่ เกี่ยวข้องที่จะต้องสร้างสรรค์และจัดให้มีขึ้นในองค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อเป็นปัจจัยสำคัญในการ บริหารงานขององค์กร เพราะการจูงใจจะช่วยบำบัดความต้องการของบุคคลในองค์กรได้

5.4.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยเรื่อง ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงานคณะกรรมการ กิจกรรมประจำเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจกรรมโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ผู้วิจัยมี ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

5.4.2.1 งานวิจัยในครั้งต่อไป ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้ศึกษาความสามารถหรือสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้างของสำนักงาน กสทช. ทั้งหมด

5.4.2.2 งานวิจัยในครั้งต่อไป ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้ศึกษาปัจจัยอื่นที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีหรือพนักงานทั้งหมด เช่น นวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นในยุคดิจิทอล เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้พัฒนาความสามารถทางการบัญชีมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.4.2.3 งานวิจัยในครั้งต่อไป ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้ประเมินความสามารถของเจ้าหน้าที่บัญชีในองค์กร จากมุมมองของผู้บริหารหรือหัวหน้างาน เพื่อให้ได้ข้อมูลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

เอกสารอ้างอิง

- กนกมนี หอมแก้ว, สุนิชา ภู่สังค์ และวงศ์รอง ศรีศิริรุ่ง. (ม.ป.ป.). “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบัญชีของนักบัญชีไทย”, http://research.bkkthon.ac.th/abstac/ab_14102558133156.pdf. 1 พฤษภาคม, 2560.
- กรณิการ จันทร์โพธิ์. ความรู้ความสามารถทางการบัญชีของนักบัญชีในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม. การค้นคว้าอิสระปริญญาบัญชีมหบันพิต: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.
- กัลยา วนิชย์บัญชา. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร, 2553.
- คณะกรรมการวิชาชีพบัญชีด้านการทำบัญชี. (2556). “บทบาทสำคัญของนักบัญชีที่มีต่องค์กร”, http://www.fap.or.th/images/column_1390536375/matter%20for%20company.pdf. 19 เมษายน, 2560.
- จาธุนี อภิวัฒน์ไพศาล. “ปัจจัยที่ใช้ในการพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีกลุ่มธุรกิจบริการในประเทศไทย”, วารสารวิชาชีพบัญชี. 8(21): 59-77; เมษายน, 2555.
- ชัยนรินทร์ วีระสถาวนิชย์ และคณะ. International Education Standards (IES).
- กรุงเทพมหานคร: สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย, 2548.
- ราชนิทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพมหานคร: วี.อินเตอร์พรีนท์, 2553.
- ธนาวรรณ ตั้งสินทรัพย์ศรี. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: อนันต์การพิมพ์, 2550.
- ธัชกร วงศ์ทอง. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักบัญชีของหน่วยงานราชการในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระปริญญาบัญชีมหบันพิต: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2555.
- นงลักษณ์ จิตต์ปัญญาภาส, เพ็ญประภา วนุตร และวีໄລ เฉลิมรุ่งโรจน์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ทำบัญชีในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีไทย ศึกษากรณีธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาบัญชีมหบันพิต: มหาวิทยาลัยเรศวร, 2551.
- นิติพล ภูตะโชค. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2559.
- บุสกร ภู่ระหว่าง. ผลกระทบความรู้ความสามารถทางการบัญชีและเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินการคลังระบบ GFMIS. การค้นคว้าอิสระปริญญาบัญชีมหบันพิต: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.
- ปภาวี สุขมนี และฉัตรรัชดา วีรجنรัตน์. รายงานการวิจัยความรู้ความสามารถของนักบัญชีที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกาฬสินธุ์. การสินธุ์: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิทยาเขตกาฬสินธุ์, 2554.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- ปกรณ์ เพ็ญภาคกุล. "International Education Standards for Professional Accountants (IES) กับการจัดการศึกษาวิชาชีพบัญชี", สารวิชาชีพบัญชี. 1(1): 81-86; เมษายน, 2548.
- พงศ์ศิรภพ ทองดีริสูรเกตุ. สมรรถนะของนักวิชาชีพบัญชี: มุ่งมองของผู้บริหารงานสายบัญชีในเขตการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 2554.
- วรรณ์ คำเพชรดี. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ อุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี, 2552.
- วรรณฯ อาจารย์. แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการรัฐสภาระดับปฏิบัติงาน สำนักงานเลขานุการสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเกริก, 2557.
- วชิระ พรมวงศ์. ปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปริญติ จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2553.
- วชิรวัชร งานละม่อน. (2558). "แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์", http://learningofpublic.blogspot.com/2015/09/blog-post_11.html. 24 เมษายน, 2560.
- วันวิสาข์ เดชภูมิ. ทักษะทางวิชาชีพบัญชีของผู้ทำบัญชีที่ธุรกิจในเขตจังหวัดขอนแก่นต้องการ. การค้นคว้าอิสระปริญญาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2556.
- ศิริพร ศรีวิชัย. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบัญชีของพนักงานส่วนตำบลองค์กรบริหารส่วน ตำบลในเขตจังหวัดพะเยา. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2555.
- ศิริพร เกิดวิจาร. แรงจูงใจและความต้องการพัฒนาตนของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีส่วนราชการ เขตตุจักร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัย ราชภัฏจันทรเกษม, 2550.
- สมชาย วรกิจเกشمสกุล. ระเบียบวิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุดรธานี: อักษรศิลป์การพิมพ์, 2553.
- สมหมาย เปี้ยณอน. รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจาก มหาวิทยาลัยราชภัณฑ์ปฐม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัณฑ์ปฐม, 2551.
- สุชญา รังสกฤษติกุล. การศึกษาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบัญชีตามทัศนะของ หัวหน้างาน บัญชีและผู้ปฏิบัติงานบัญชีของสถานประกอบการ. รายงานการวิจัยคณะกรรมการธุรกิจ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, 2551.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

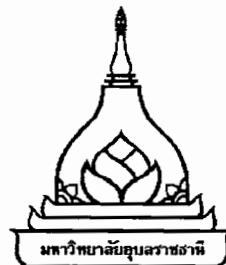
- สุพานี สฤณ์วานิช. พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่:แนวคิดและทฤษฎี. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552.
- สุภากรณ์ ยอดยิ่ง. ผลกระทบของสมรรถนะทางวิชาชีพบัญชีที่มีผลต่อคุณภาพข้อมูลทางบัญชี: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.). วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 2557.
- สภาพัฒนาการศึกษาในประเทศไทย ประจำปี 2554. “มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี”, ค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ.
http://fap.or.th/a33.readyplanet.net/images/column_1359010350/4.pdf. 4 มีนาคม, 2560.
- _____ (2556). “จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553”, นักวิชาชีพบัญชี.
http://www.fap.or.th/images/column_1359010374/full%20%2819%29.pdf. 4 มีนาคม, 2560.
- _____ (2557). “มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี”,
<http://www.fap.or.th/>. 4 มีนาคม, 2560.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. รายงานผลการปฏิบัติงาน กสทช. ประจำปี 2558. รายงานต่อคณะกรรมการบริหารและรัฐสภา, 2559.
- _____ (2560). “ระบบสมุดหน้าเหลือง”, http://yellowpages.nbtc.go.th/nbtc_yp/. 28 กุมภาพันธ์, 2560.
- อรวรรณ กาสุระอารีย์. ความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพบ่องพนักงานบัญชีในวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระปริญญาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2553.
- Decenzo, D.A., and Robbins, S.P. *Personnel Human Resource Management*. 3rd ed. New Delhi: Prentice Hall of India Private, 2002.
- Herzberg, F. *The Motivation to Work*. New York: John Wiley & Sons, 1959.
- Koontz, H. and Weihrich, H. *Essentials of management*. 8th ed. New Delhi: Tata McGraw-Hill, 1998.
- Kenrick, D. T., Griskevicius, V., Neuberg, S. L., and Schaller, M. “Renovating the pyramid of needs: contemporary extensions built upon ancient foundations”, *Perspectives on Psychological Science*. 5: 292-314, 2010.
- Maslow, A. H. *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row, 1970.
- Nunnally, J. C. *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill, 1978.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- Trivellas, P. Akrivouli, Z. Tsifora, E. and Tsoutsas, P. "The impact of knowledge sharing culture on job satisfaction in accounting firms", **ScienceDirect Journal**. 19: 238-247, 2015.
- Schermerhorn, J. R., Hunt, J.G., and Osborn, R. N. **Organizational Behavior**. 8th ed. USA: John Wiley & sons, 2003.
- Vroom, V. H. **Work and Motivation**. New York: John Willey & son, 1970.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถาม

เรื่อง ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

คำชี้แจง การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่อง “ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)” เพื่อประกอบการศึกษาการค้นคว้าอิสระในระดับปริญญาโท ของผู้วิจัยในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จังหวัด อุบลราชธานี

ข้าพเจ้าครร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ตอบแบบสอบถาม ได้โปรดให้ข้อเท็จจริงในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ โดยรายละเอียดของแบบสอบถามประกอบด้วยส่วนคำถาม 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ทั้งนี้คำตอบของท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ และจะไม่มีการใช้ข้อมูลใด ๆ ที่เปิดเผย เกี่ยวกับตัวท่านในการรายงานข้อมูล รวมทั้งจะไม่มีการร่วมใช้ข้อมูลดังกล่าวกับบุคคลภายนอกอื่นได้ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากท่าน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยในครั้งนี้ หากท่านมี ข้อสงสัยประการใดเกี่ยวกับแบบสอบถามโปรดติดต่อผู้วิจัย โทรศัพท์ 086-3797432 หรือ E-mail: ann_kongtong@hotmail.com

นางสาวดารุณี กองทอง
นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1.1 เพศ

ชาย หญิง

1.2 อายุ

ไม่เกิน 40 ปี มากกว่า 40 ปี

1.3 ระดับการศึกษาในปัจจุบัน

ไม่เกินปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 ตำแหน่งปัจจุบันของท่าน

ไม่เกินพนักงานปฏิบัติการระดับกลาง
 สูงกว่าพนักงานปฏิบัติการระดับกลาง

1.5 รายได้ต่อเดือน

ไม่เกิน 20,000 บาท 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท
 40,001-50,000 บาท 50,001-60,000 บาท 60,001-70,000 บาท
 มากกว่า 70,000 บาท

1.6 ประสบการณ์ในการทำงาน

ไม่เกิน 10 ปี มากกว่า 10 ปี

1.7 ความถี่ในการฝึกอบรมเกี่ยวกับการบัญชีโดยเฉลี่ยต่อปี

ไม่เกิน 2 ครั้ง มากกว่า 2 ครั้ง

1.8 จำนวนชั่วโมงในการฝึกอบรมเกี่ยวกับการบัญชีโดยเฉลี่ยต่อปีชั่วโมง

1.9 หัวข้อฝึกอบรมทางบัญชีที่ท่านเคยฝึกอบรม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- การบัญชีบริหาร มาตรฐานการบัญชีและมาตรฐานการรายงานทางการเงิน
 ภาษีอากร โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี
 การควบคุมภายใน การทำบัญชีและจัดทำงบการเงิน
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

1.10 ในช่วง 1 ปี ที่ผ่านมาท่านเคยอบรมความรู้ด้านอื่น ๆ (เช่น การตลาด การจัดการ เป็นต้น)
นอกเหนือจากความรู้ที่เกี่ยวข้องกับทางบัญชีใช่หรือไม่

ใช่ ไม่ใช่

1.11 ท่านติดตามข่าวสารและความรู้ใหม่ ๆ ในวิชาชีพทางการบัญชีอย่างสม่ำเสมอใช่หรือไม่

ใช่ ไม่ใช่

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ในคำตอบที่ท่านมีความคิดเห็นตรงตามความเป็นจริง
มากที่สุด โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

การจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย ภายในเวลาที่กำหนดได้					
2. ท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้งานที่ปฏิบัติอยู่ ประสบความสำเร็จ					
3. ท่านสามารถดำเนินงานได้ตามแผนงานที่ กำหนดได้					
ด้านการได้รับการยอมรับ					
4. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
5. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่านอยู่ เสมอ					
6. เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของท่านอยู่ เสมอ					

การจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน					
7. ท่านใช้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำให้การทำงานในแต่ละครั้งบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้					
8. ท่านยินดีที่จะกลับหลังเวลาเลิกงาน หากงานยังไม่เสร็จแม้ว่าจะไม่ได้รับค่าตอบแทนนอกเวลา					
9. ท่านได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่สำคัญจากผู้บังคับบัญชา					
ด้านคุณลักษณะของงาน					
10. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ในขณะนี้ ตรงตามวุฒิการศึกษาที่ท่านจบมา					
11. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ในขณะนี้ตรงตามความถนัดของท่าน					
12. หน่วยงานของท่านได้กำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานไว้อย่างเป็นระบบและชัดเจน					
13. งานของท่านต้องใช้ความรับผิดชอบสูง จึงต้องมีการคิดวิเคราะห์อย่างละเอียด และรอบคอบ					
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ					
14. หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสในการศึกษาดูงานหรือเพิ่มพูนความรู้อยู่เสมอ					
15. ท่านมีโอกาสได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นอย่างเป็นธรรม และตรงตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้					
16. ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานที่หน่วยงานของท่านจนเกษียณอายุราชการ					
17. ท่านคิดว่าตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่มีความมั่นคง					
18. ท่านคิดว่าท่านสามารถก้าวไปสู่ความสำเร็จในหน้าที่การงาน/อาชีพ/ชีวิต ได้โดยไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนหน่วยงาน					

ส่วนที่ 3 ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ในคำตอบที่ท่านมีความคิดเห็นตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

ความสามารถในการปฏิบัติงาน	ระดับความสามารถ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค					
1. ท่านมีความรู้ทางด้านวิชาการ ด้านการเงิน การบัญชี และความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบัญชีเป็นอย่างดี					
2. ท่านมีความเข้าใจและสามารถใช้งานระบบการบันทึกบัญชี โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ทำการบัญชีได้เป็นอย่างดี					
3. ท่านมีการใช้ระบบฐานข้อมูลในการเก็บรวบรวมข้อมูลขององค์กรได้เป็นอย่างดี เช่น ข้อมูลเจ้าหนี้ ลูกหนี้ เป็นต้น					
4. ท่านมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถใช้งานระบบซอฟแวร์ประยุกต์ซ่วยในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน เช่น Word, Excel, PowerPoint ได้เป็นอย่างดี					
5. ท่านมีความรู้และความเข้าใจในการวิเคราะห์รายละเอียดของกิจกรรมที่เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อบันทึกบัญชีได้เป็นอย่างดี เช่น ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น เป็นต้น					
6. ท่านสามารถนำข้อมูลที่มีอยู่มาวิเคราะห์ และจัดรูปแบบที่นำเสนอได้อย่างน่าเชื่อถือ และเข้าใจง่าย					
ด้านทักษะทางวิชาชีพ					
7. ท่านมีความเข้าใจในนโยบายการบัญชีที่สำคัญที่ใช้ในการจัดทำงบการเงินขององค์กร					
8. ท่านมีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพพื้นฐานที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เช่น การบัญชี การเงิน และการภาษีอากร เป็นต้น					

ความสามารถในการปฏิบัติงาน	ระดับความสามารถ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
9. ท่านสามารถบันทึกบัญชี จัดทำรายงาน หรือข้อมูลอื่น ๆ ได้ทันตามกำหนดเวลาขององค์กร					
10. ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวกับการจัดทำรายงาน ทางการเงินขององค์กร					
11. ท่านสามารถสื่อสารและทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
<u>ด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ</u>					
12. ท่านสามารถปฏิบัติงานด้านบัญชีได้ตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับขององค์กรได้เป็นอย่างดี					
13. ท่านจะคำนึงถึงหลักคุณธรรมและความเที่ยงตรงในการปฏิบัติงานบัญชีอยู่เสมอ					
14. ท่านรักษาความลับขององค์กรได้เป็นอย่างดี					
15. ท่านมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง ไม่ละทิ้งงานโดยไม่เหตุผลอันสมควร					
16. ท่านมีความสนใจที่จะเรียนรู้ และตั้งใจที่จะศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพตลอดเวลา					
17. ท่านจะคิดถึงผลประโยชน์ขององค์กรมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตนก่อนเสมอ					
18. ท่านมีความระมัดระวัง และรอบคอบในการปฏิบัติงานด้านการบัญชีเสมอ					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
รายงานผลเชิงวิชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เขียนข้ามตรัจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

ชื่อ – สกุล

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

- | | |
|---|--|
| 1. ดร.ธรรมวิมล สุขเสริม | อาจารย์ประจำคณะบริหารศาสตร์
สาขาวกรตaldo มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศิริรัตน์ เจนศิริศักดิ์ | อาจารย์ประจำคณะบริหารศาสตร์
สาขาวกรบัญชี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี |
| 3. นายจิตต์ศักดิ์ ผาสุกจิตธรรม | ผู้อำนวยการส่วนงานบัญชี (สำนักการคลัง)
สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง
กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ |

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามเพื่อทำการค้นคว้าอิสระ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โทร. ๐๔๔-๒

ที่ กช ๐๔๔๒.๑๗/ ๑๙๔๘ วันที่ ๙๖ กรกฎาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ข้อความอนุเคราะห์ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามเพื่อการท่าการศักดิ์วิชาชีพระดับ
นางสาวค่ารุณี กองทอง

ผู้เชิญ นายธรรโนมส์ สุขเลิ่ม

ด้วย นางสาวค่ารุณี กองทอง นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะ
บริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ขอหนี้สูญในระหว่างการท่าการศักดิ์วิชาชีพระดับ เรื่อง “ความสามารถในการ
ประเมินค่าตัวของสำนักงานที่บัญชีในสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ
โทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) (ACCOUNTANTS COMPETENCY IN OFFICE OF THE NATIONAL
BROADCASTING AND TELECOMMUNICATIONS COMMISSION (NBTC))” โดยมี นางพรพิพัฒน์ แก้วก้าว
อาจารย์ประจำคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

เนื่องด้วยนักศึกษาอยู่ในระหว่างการพัฒนาแบบสอบถามสำหรับเป็นเครื่องมือในการ
ท่าการศักดิ์วิชาชีพระดับ ซึ่งอาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาเห็นควรให้มีผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ
แบบสอบถามเพื่อให้แบบสอบถามมีความดัง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) สำหรับนำไปใช้เป็น
เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลของนักศึกษาอย่างมีคุณภาพต่อไป ซึ่งจากประวัติและผลงานของท่านยังเป็นที่
ยอมรับอย่างกว้างขวางนั้น ทำให้ประจักษ์ได้ว่า ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ใน การให้ข้อเสนอแนะ
เกี่ยวกับแบบสอบถามสำหรับการท่าการศักดิ์วิชาชีพระดับของนักศึกษาได้เป็นอย่างดีเยี่ยม ดังนั้น จึงขอความ
อนุเคราะห์จากท่านในการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามสำหรับการท่าการศักดิ์
วิชาชีพระดับ นางสาวค่ารุณี กองทอง โดยมีเอกสารสำหรับการให้ข้อเสนอแนะประกอบดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้
ทั้งนี้ หากท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติมโปรดติดต่อ นางสาวค่ารุณี กองทอง นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔-๒๖๐๗๘๗๘๗๘๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมาก ณ โอกาส

(นายอุทัย อันพันท์)
 รองคณบดีฝ่ายวิชาการและพัฒนานักศึกษา
 รัฐกรราชการแผนคณบดีคณบดีบริหารศาสตร์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โทร. ๑๘๖๒

ที่ ๑๐๙๘๘๔.๗๙/๑๖๕๙ วันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้ชี้แจงแบบเกี่ยวกับแบบสอบถามเพื่อการทำการค้นคว้าอิสระของ
นางสาวศารุณี กองทอง

เดิน ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิริเวชน์ เจนศิริวงศ์

ด้วย นางสาวศารุณี กองทอง นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะ
บริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ขณะนี้อยู่ในระหว่างการทำการค้นคว้าอิสระ เวื่อง “ความสามารถในการ
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในสำนักงานคณะกรรมการกระจายเสียง กระจายโทรทัศน์ และกิจการ
โทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) (ACCOUNTANTS COMPETENCY IN OFFICE OF THE NATIONAL
BROADCASTING AND TELECOMMUNICATIONS COMMISSION (NBTC))” โดยมี นางพรพิพัฒน์ แก้วกล้า
อาจารย์ประจำคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

เนื่องด้วยนักศึกษาอยู่ในระหว่างการพัฒนาแบบสอบถามตามสำหรับเป็นเครื่องมือในการ
ทำการค้นคว้าอิสระ ซึ่งอาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาเห็นควรให้มีผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาให้ชี้แจงแบบสอบถามเกี่ยวกับ
แบบสอบถามเพื่อให้แบบสอบถามมีความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) สำหรับนำไปใช้เป็น
เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลของนักศึกษาอย่างมีคุณภาพต่อไป ซึ่งจากประวัติและผลงานของท่านอธิบดีเป็นที่
ยอมรับอย่างกว้างขวางนั้น ทำให้ประจักษ์ได้ว่า ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ใน การให้ชี้แจงแบบ
สอบถามเพื่อให้แบบสอบถามมีความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) ดังนั้น จึงขอความ
อนุเคราะห์จากท่านในการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้ชี้แจงแบบสอบถามเกี่ยวกับแบบสอบถามสำหรับการทำการค้นคว้า
อิสระของ นางสาวศารุณี กองทอง โดยมีเอกสารสำหรับการให้ชี้แจงแบบสอบถามประกอบด้วยเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้
ทั้งนี้ หากท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติมโปรดติดต่อ นางสาวศารุณี กองทอง นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘-๒๗๗๘๔๗๔๗๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาส

(นายอุปัม อันพิมพ์)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการและพัฒนานักศึกษา
วิชาการและการแผนกนบดีคณะบริหารศาสตร์



ที่ กก ๑๔๖๘๒๖๗/๙๗๕

คณะกรรมการศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ค่าตอบแทนครึ่งวัน สำหรับวิชาชีวะ
ซึ่งหัวคุณธรรมชั้น ๓๔๖๖๐

๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้ชื่อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบทดสอบเพื่อการทำการศึกษาอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผู้อำนวยการส่วนงานบัญชี
สำนักงานคณะกรรมการกิจกรรมกระจายเสียง กระจายโทรทัศน์ และกิจกรรมโทรคมนาคมแห่งชาติ

สังกัดสำนักด้าน แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวดาวรุณี กองทอง นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คอมมูนิเคชัน มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ขณะนี้อยู่ในระหว่างการทำการศึกษาอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง “ความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยบัญชีในสำนักงานคณะกรรมการกิจกรรมกระจายเสียง กระจายโทรทัศน์ และกิจกรรมโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) (ACCOUNTANTS COMPETENCY IN OFFICE OF THE NATIONAL BROADCASTING AND TELECOMMUNICATIONS COMMISSION (NBTC))” โดยมี นางพารีพัฒน์ พ่วงลักษณ์ อาจารย์ประจำคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

เมื่อเดือนมิถุนายน ๒๕๖๐ ได้ขออนุมัติให้ดำเนินการทดลองแบบสอบถามสำหรับเป็นเครื่องมือในการทำการศึกษาอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาเห็นควรให้มีผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาให้ชื่อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบทดสอบเพื่อให้แบบทดสอบมีความต้อง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) สำหรับนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินความสามารถของนักศึกษาอย่างมีมาตรฐาน ซึ่งจากประวัติและผลงานของทำงนั้นเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางทั่วโลก ท้าให้ประจักษ์ได้ว่า ผลงานเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และความสามารถในการศึกษาอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น คณะกรรมการศาสตร์จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิให้ชื่อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบทดสอบสำหรับการทำการศึกษาอิเล็กทรอนิกส์ นางสาวดาวรุณี กองทอง โดยมีเอกสารสำหรับการให้ชื่อเสนอแนะประกอบด้วยสิ่งที่첨มด้วย ทั้งนี้ หากท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติมโปรดติดต่อ นางสาวดาวรุณี กองทอง นักศึกษาสาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๑-๒๒๔๘๗๘๗๖

เชิงรับความอนุเคราะห์จากท่าน แหล่งข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายอุทัย อันพันธ์)
รองคณบดีฝ่ายวิชาการและพัฒนานักศึกษา
รักษาการแทนคณบดีคณะกรรมการพัฒนานักศึกษา

สำนักงานเลขานุการ คณะกรรมการศาสตร์
โทร ๐-๔๕๗๖-๗๖๐๘
โทรสาร ๐-๔๕๗๖-๗๖๐๙

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวดารณี กองทอง
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2552 – 2554 ปริญญาตรี (บช.บ.) คณะบัญชี สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2550 – ปัจจุบัน สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
ตำแหน่ง	พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง (ก.2)
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เขต 2 (อุบลราชธานี) 550 หมู่ 11 ตำบล亥มใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี 34000 โทรศัพท์ (045) 311470-3