



รายงานการวิจัย

เรื่อง

ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีใน
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Opinions on Accountant's Competency in
Prince of Songkla University

รัตติยา ทองแท้
กัลยา แซ่ลิ้ม

ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีพ.ศ. 2553

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะทางประชากรอันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือนและจำนวนครั้งที่เคยอบรมเกี่ยวกับการบัญชีกับระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี โดยศึกษาจากประชากร ในตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี และตำแหน่งอื่นที่ปฏิบัติงานด้านบัญชีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทั้งหมดจำนวน 124 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและสนทนากลุ่มแบบเจาะจง (focus group discussion) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาอันได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่ามัธยิมเลขคณิต

ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ปฏิบัติด้านบัญชีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุน้อยกว่า 34 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพการทำงานเป็นข้าราชการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 14,000-23,000 บาท ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านบัญชีต่ำกว่า 6 ปี และเคยอบรมเกี่ยวกับการบัญชี 1 ครั้ง 2) ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีมีสมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมรรถนะที่อยู่ในระดับมากได้แก่ ด้านทักษะทางพฤติกรรม ด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด ด้านความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกลรวมทั้งด้านความรู้ทางเทคนิคตามลำดับ ส่วนสมรรถนะด้านความรู้เฉพาะสาขา อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (μ) พบว่าคุณลักษณะทางประชากรอันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือนและจำนวนครั้งที่เคยอบรมเกี่ยวกับการบัญชีกับระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านบัญชีอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้บังคับบัญชาระดับสูงควรพิจารณาเพิ่มระดับสมรรถนะแต่ละด้านของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีที่อยู่ในระดับน้อยและปานกลาง โดยจัดให้มีการฝึกอบรมหรือจัดประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการและส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการศึกษาเพิ่มเติมในระดับปริญญาตรี เพื่อเพิ่มสมรรถนะด้านความรู้เฉพาะสาขาและด้านความรู้ทางเทคนิค อันจะส่งผลให้ระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

Abstract

This study aimed to examine competency levels performed by accounting officers at Prince of Songkla University and to determine the relations of population compositions, including genders, ages, educational levels, professional status, practical experience requirements, monthly income, and numbers of accounting-related training attendance, with the competency levels. The population was 124 officers who were accounting and finance officers and those in the accounting-related posts at Prince of Songkla University. Data were collected from questionnaires and focus on group discussion, descriptive statistics such as frequency , percentage , standard deviation and arithmetic mean were used for data analysis.

The study revealed that 1) most of the subjects were female government officers whose income was at 14,000 – 23,000 baht a month. Their education level were bachelor's degrees, accountant experiences were lower than 6 years as well as accountant training was 1 time only. 2) The subjects had a high level of the overall competency. When specifically considered, the competency categories with a high level were behavioral skills, intellectual skills, broad business perspectives, and technical knowledge respectively. The technical competency was at a moderate level. When analyzing the relations by arithmetic mean between the population compositions and the functional competency of accounting were at the high level. Therefore, it was suggested that top executive manager should improve the low and moderate and fairly moderate competency level by arranging training sessions or workshops and promoting those officers to get higher education in a bachelor's degree in order to enhance their technical competency and technical knowledge. Consequently, the competency levels performed by accounting officers at Prince of Songkla University would increase effectively.

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือจากหลายฝ่าย อาทิ สำนักวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่สนับสนุนทุนวิจัย รศ.ดร.อาคม ใจแก้ว ประธานคณะกรรมการหลักสูตรปริญญาเอก สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ ที่ปรึกษางานวิจัย ที่กรุณาให้คำปรึกษาชี้แนะและช่วยเหลือด้านการตรวจสอบความถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ งานวิจัยสำเร็จลุล่วง รวมทั้งคุณสมชาย วนธนะศิลป์ นักวิทยาศาสตร์ ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ช่วยเหลือจัดทำตารางจับคู่ ตลอดจนข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานด้านบัญชีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งเป็นประชากรที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและสนทนากลุ่มย่อย ด้วยความเต็มใจ ยิ่งกว่านั้นเจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงานที่กรุณาอนุเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น และเพื่อนร่วมงานทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือ ความสะดวก ความห่วงใย และเป็นกำลังใจงานวิจัยครั้งนี้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

รัตติยา ทองแท้

กัลยา แซ่ลิ้ม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่	
1 บทนำ	
ความสำคัญและที่มาของหัวข้อการวิจัย	1
คำถามการวิจัย	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
กรอบแนวคิดการวิจัย	5
นิยามศัพท์	6
2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ	7
แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกลักษณะ	9
แนวคิดเกี่ยวกับเจตคติ	11
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
3 ระเบียบวิธีวิจัย	
ประชากร	34
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	36
การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
การวิเคราะห์ข้อมูล	38

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	
ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุป	61
อภิปรายผล	62
ข้อเสนอแนะ	66
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก 1 แบบสอบถาม	72
2 แบบแนวคำถามสนทนากลุ่ม	80
3 แผนผังการจัดทำสนทนากลุ่ม	83

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ความสามารถเชิงสมรรถนะหลักของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามด้านและระดับต่าง ๆ	20
2 ความสามารถเชิงสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามด้านและระดับต่าง ๆ	24
3 ประชากรผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีจำแนกตามคณะ / หน่วยงานในมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์	34
4 คุณลักษณะทางประชากรของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี	39
5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี : ด้านความรู้ เฉพาะสาขา	41
6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี : ด้านความรู้ทาง เทคนิค	43
7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี : ด้านทักษะทาง พฤติกรรม	46
8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี : ด้านทักษะการ เรียนรู้อย่างชาญฉลาด	48
9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี : ด้านความคิดที่ เป็นระบบและกว้างไกล	49
10 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี โดยรวม	51
11 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี	53
12 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี	54
13 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน ด้านบัญชี	55
14 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการทำงานกับระดับสมรรถนะของ ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี	56
15 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน ด้านบัญชี	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านบัญชีกับระดับ สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี	58
17 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่อบรมเกี่ยวกับระดับสมรรถนะของ ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี	59
18 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการทำงานกับจำนวนครั้งที่เคยอบรม เกี่ยวกับการบัญชี	87

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
2 แผนผังการจัดทำสนทนากลุ่ม	85

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของหัวข้อการวิจัย

หลังจากการปฏิรูประบบราชการเมื่อเดือนตุลาคม 2545 ส่งผลให้ระบบราชการต้องปรับตัวพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านโครงสร้าง ระบบการบริหาร วิธีการปฏิบัติงาน ตลอดจนทัศนคติและค่านิยมแบบดั้งเดิม เพื่อให้ระบบราชการสามารถดำรงอยู่ได้อย่างเข้มแข็ง มั่นคง มีประสิทธิภาพและมีศักยภาพเพียงพอที่แข่งขันในประชาคมโลก แต่ความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้จำเป็นต้องพัฒนาระบบราชการอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 71/1 และมาตรา 71/9 จึงกำหนดให้มี “คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ” และ “สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)” โดยมีภารกิจสำคัญด้านการดำเนินงานให้บรรลุวิสัยทัศน์ที่ว่า “พัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศสามารถรองรับกับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยึดหลักธรรมาภิบาลและประโยชน์สุขของประชาชน”(สำนักงาน ก.พ.ร. , <http://www.opdc.go.th> สืบค้นเมื่อ 7 กุมภาพันธ์ 2552)

สำนักงาน ก.พ.ร. จะประเมินผลการดำเนินงานโครงการนำร่องต่างๆ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะถึงรูปแบบที่เหมาะสมที่สุดกับระบบราชการไทย ก่อนจะนำไปใช้ในภาพรวมกับส่วนราชการต่างๆ ทั้งนี้การเป็นหน่วยงานทดลองสิ่งใหม่ๆ เป็นหนึ่งในภารกิจสำคัญด้านการพัฒนาระบบราชการของสำนักงาน ก.พ.ร. โดยการดำเนินงานต้องประสบผลสำเร็จตามที่คาดหวังไว้แล้ว จึงจะขยายผลต่อไป เพื่อให้แน่ใจว่าได้ส่งมอบสิ่งที่ดีที่สุดให้แก่ระบบราชการไทย

สำนักงาน ก.พ.ร. มีแนวคิดเรื่องการปฏิบัติราชการในปัจจุบันว่า ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนจะต้องระดมความรู้ความสามารถ เสียสละ ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ คุณภาพ และประสิทธิผล เพื่อสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ นับได้ว่าช่วงเวลาที่ผ่านมา ระบบราชการมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากและต่อเนื่อง ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคน จึงมีความเครียดกับการทำงานต่างๆ แม้ว่าผลการปฏิบัติงานที่ปรากฏจะทำให้ได้รับผลตอบแทนในรูปของเงินรางวัลประจำปีก็ตาม สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) ได้กำหนดให้มีการพัฒนาขีดสมรรถนะ (competency) ที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในแนวทางใหม่ดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างวัฒนธรรมการทำงาน

ร่วมกับบุคคลอื่นๆ ให้ได้ผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้เป็นอย่างดี (สำนักงานก.พ.ร., <http://www.opdc.go.th>, สืบค้นเมื่อ 7 กุมภาพันธ์ 2552)

สมรรถนะเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร (สำนักงานก.พ., <http://www.ocsc.go.th>, สืบค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2552) การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้จะต้องมีองค์ประกอบทั้งความรู้ ทักษะ/ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น “สมรรถนะการบริการที่ดี” จะต้องสามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ หากขาดองค์ประกอบต่าง ๆ อันได้แก่ ความรู้ในงานหรือทักษะที่เกี่ยวข้อง เช่น อาจต้องหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์และคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็น อดทน ซอบช่วยเหลือผู้อื่นแล้ว บุคคลก็ไม่อาจจะแสดงสมรรถนะของการบริการที่ดีด้วยการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ กล่าวอีกนัยหนึ่ง สมรรถนะเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม เป็นกลุ่มพฤติกรรมที่องค์กรต้องการจากข้าราชการ เพราะเชื่อว่าหากข้าราชการมีพฤติกรรมการทำงานในแบบที่องค์กรกำหนดแล้ว จะส่งผลให้ข้าราชการผู้นั้นมีผลการปฏิบัติงานดี และองค์กรบรรลุเป้าประสงค์ที่ต้องการได้ ตัวอย่างเช่น การกำหนดสมรรถนะการบริการที่ดีก็เพราะหน้าที่หลักของข้าราชการคือ การให้บริการแก่ประชาชน ทำให้หน่วยงานของรัฐบรรลุวัตถุประสงค์ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

การนำแนวคิดเรื่องสมรรถนะมาใช้ในการบริหารงานทรัพยากรบุคคลจะส่งผลให้การคัดเลือก การพัฒนา และการบริหารผลงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กล่าวคือ ในการคัดเลือกซึ่งเดิมเน้นเพียงการวัดความถนัด และความรู้เฉพาะในงาน ซึ่งแม้จะเป็นสิ่งที่สำคัญในการทำงาน แต่ก็ยังไม่เพียงพอ ต้องเน้นส่วนอื่น ๆ ของบุคคล ซึ่งได้แก่ ค่านิยม ทักษะ บุคลิกภาพเพิ่มขึ้นด้วย เพราะสิ่งเหล่านี้ส่งผลให้พฤติกรรมในการทำงานของบุคคลเป็นไปในลักษณะที่องค์กรต้องการหรือไม่ต้องการซึ่งแต่เดิมอาจจะเน้นเพียงเรื่องความรู้ และทักษะแต่ปัจจุบันต้องให้ความสำคัญกับพฤติกรรมในการทำงานเพิ่มขึ้น ตลอดจนต้องหาแนวทางในการฝึกอบรมให้ข้าราชการมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างที่องค์กรต้องการ ส่วนการบริหารผลงานซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการจ่ายค่าตอบแทนซึ่งเดิมอาจเน้นเพียงผลงานที่บุคคลสามารถผลิตได้ แต่ถ้าเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ต้องให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการทำงานโดยมีการประเมินพฤติกรรมในการทำงาน และจ่ายค่าตอบแทนให้สัมพันธ์กับพฤติกรรมที่พึงประสงค์เพิ่มขึ้น อีกประการหนึ่งในหน่วยงานที่ผลผลิตสุดท้ายเห็นได้ไม่ชัดเจน การเพิ่มการวัดพฤติกรรม

ในการทำงาน จะทำให้สามารถวัดผลงานได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น (สำนักงานก.พ., <http://www.ocsc.go.th>, สืบค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2552)

ระบบบัญชีเป็นระบบหนึ่งในหลายๆระบบขององค์กรที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง องค์กรต้องจัดให้มีเพื่อใช้ในการควบคุมการดำเนินงานและช่วยในการบริหารจัดการ ระบบบัญชีเป็นระบบพื้นฐานที่ช่วยในการรวบรวมข้อมูลแก่องค์กรในด้านต่างๆ เพื่อใช้วางแผนในด้านการเงิน ซึ่งมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้กำหนดมาตรฐานตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงานบัญชีไว้โดยสังเขปดังนี้ (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, <http://www.personnel.psu.ac.th>, สืบค้นเมื่อ 7 กุมภาพันธ์ 2552)

1. มีความรู้ในวิชาการบัญชีอย่างเหมาะสมแก่การปฏิบัติงานในหน้าที่
2. มีความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย ว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมาย กฎ ระเบียบ และ ข้อบังคับอื่นที่ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่
3. มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานธุรการ และสารบรรณอย่างเหมาะสมแก่การปฏิบัติงานในหน้าที่
4. มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอย่างเหมาะสมแก่การปฏิบัติงานในหน้าที่
5. มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความละเอียดแม่นยำ
6. มีความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง
7. มีความสามารถในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบและวิธีการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ
8. มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเหตุการณ์ปัจจุบันในด้านการเงิน เศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งของประเทศไทย
9. มีความสามารถในการศึกษาหาข้อมูล วิเคราะห์ปัญหา และสรุปเหตุผล
10. มีความรู้ความเข้าใจในนโยบายและแผนงานต่าง ๆ ของส่วนราชการที่สังกัด
11. มีความสามารถในการจัดทำแผนงาน ควบคุมตรวจสอบ ให้คำปรึกษาแนะนำ และเสนอแนะวิธีการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ
12. มีความสามารถในการปกครองบังคับบัญชา
13. มีความสามารถในการติดต่อประสานงาน
14. มีความเข้าใจในหลักการบริหารงานบุคคล
15. มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

ในอดีตการจัดทำบัญชีจะถูกจัดทำโดยนักบัญชี รูปแบบการจัดทำบัญชีเป็นการจัดทำด้วยมือ(rule of thumb) อาศัยความเคยชิน ขั้นตอนการบันทึกบัญชีจึงมีความยุ่งยากกว่าการบันทึกโดยคอมพิวเตอร์ ข้อผิดพลาดในการบันทึกบัญชีจึงเกิดขึ้นได้ง่าย ทำให้การบันทึกการเกิดประเภท เกิดความล่าช้าในการเสนองบการเงิน เป็นต้น

ดังนั้นระบบบัญชีจึงเป็นระบบหนึ่งที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและความจำเป็นขององค์กรในการบริหารงาน ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องใช้ข้อมูลรายงานทางการเงินเพื่อประกอบการตัดสินใจ การบริหารการเงินช่วยให้การดำเนินงานรวมถึงการใช้ทรัพยากรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ให้ความมั่นใจได้ว่าการดำเนินงานจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ นักบัญชีต้องมีความเข้าใจในบทบาทของตนเองภายในหน่วยงานเพื่อให้การปฏิบัติการด้านบัญชีเป็นไปอย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ สมรรถนะจึงเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะหรือความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีจึงจำเป็นต้องมีสมรรถนะสูง เพื่อสามารถสร้างสารสนเทศทางการบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษาและการฝึกอบรมนับเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาสมรรถนะของนักบัญชีให้สูงขึ้น มีพฤติกรรมที่ได้มาตรฐานตามที่องค์กรต้องการ ยิ่งกว่านั้นปัจจัยส่วนบุคคลอื่นได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ ทำให้บุคคลมีสมรรถนะแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มาเป็นระยะเวลา 25 ปี ซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อมูลด้านบัญชีของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์โดยตรงจึงสนใจศึกษาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี เพื่อที่จะเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการกำหนดสมรรถนะหลักและตามตำแหน่งที่เหมาะสมสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ต่อไป

คำถามการวิจัย

1. ระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นอย่างไร
2. คุณลักษณะทางประชากรอื่นได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือนและจำนวนครั้งที่เคยอบรมเกี่ยวกับการบัญชี มีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะทางประชากรอันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือนและจำนวนครั้งที่เคยอบรมเกี่ยวกับการบัญชีกับระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ด้านการบริหาร

1.1 เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารเพื่อใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของนักบัญชีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

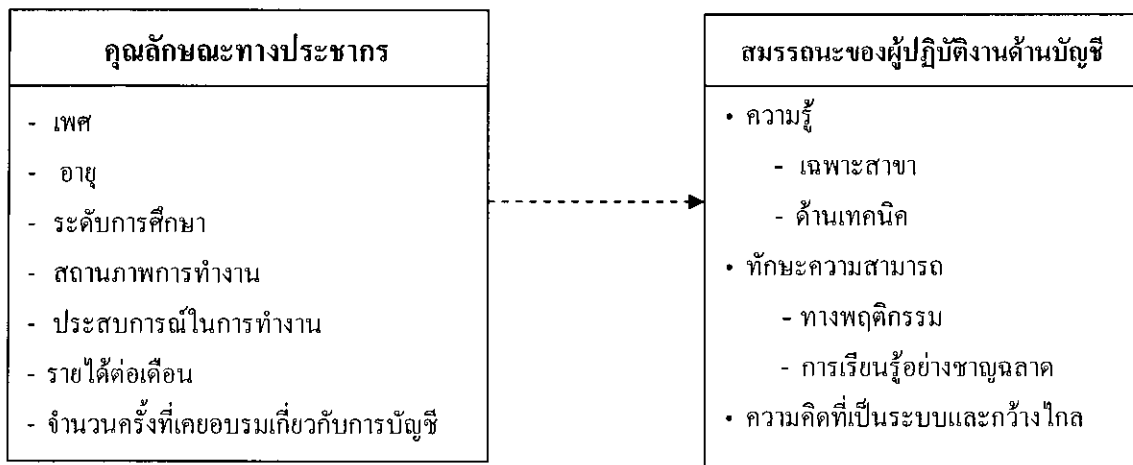
1.2 พัฒนาข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารเพื่อปรับปรุงสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2. ด้านการวิจัย เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการวิจัยเชิงลึก การกำหนดสมรรถนะหลัก และสมรรถนะตามตำแหน่งที่เหมาะสมของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ต่อไป

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถประมวลแนวคิดเพื่อสร้างกรอบในการวิจัย ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ประกอบด้วยตัวแปรตามอันได้แก่ ความรู้ ทักษะความสามารถ ทักษะเชิงพฤติกรรมกับคุณลักษณะทางประชากรที่เป็นตัวแปรอิสระอันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือนและจำนวนครั้งที่เคยอบรมเกี่ยวกับการบัญชี ว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร โดยปรากฏเป็นกรอบแนวคิดได้ดังภาพ 1

ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



นิยามศัพท์

1. **คุณลักษณะทางประชากร** หมายถึง คุณลักษณะต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือนและจำนวนครั้งที่เคยอบรมเกี่ยวกับการบัญชี ซึ่งส่งผลกระทบต่อระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2. **สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี** หมายถึง ความรู้ ทักษะหรือความสามารถในการปฏิบัติตามตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านความรู้เฉพาะสาขา ด้วยความรู้ทางเทคนิค ด้านทักษะทางพฤติกรรม ด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาดและด้านความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกล โดยแบ่งระดับการวัดสมรรถนะเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

3. **นักบัญชี** หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่บันทึกรับ – จ่ายเงิน ทำงบการเงินและรายงานทางการเงินในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจและวิธีการดำเนินการศึกษาได้อย่างถูกต้อง ซึ่งมีรายละเอียดประกอบดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

1. ความหมายและกระบวนการของการปฏิบัติงาน

วรินดา บริบาล (2549 : 11) ได้ให้ความหมายของการปฏิบัติงาน หมายถึง ปริมาณ คุณภาพ ประสิทธิภาพหรือความพยายามในการทำงานหรือผลผลิตของงานและปัจจัยด้านอื่น ๆ ของบุคคลที่ทำงานให้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายโดยสิ้นเปลืองเวลาและพลังในการทำงานน้อยที่สุด

อังคณา อัสวสกุลไกร (2548 : 23-27) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานสำหรับข้าราชการพลเรือน อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลและเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องซึ่งนำไปสู่ประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานและประชาชนผู้รับบริการนั้น ประกอบด้วย 4 กระบวนการดังต่อไปนี้

1. การวางแผนการปฏิบัติงาน การวางแผนการปฏิบัติงานให้มีความสำคัญกับการกำหนดเป้าหมายในระดับบุคคล เพื่อให้ผลผลิตและผลลัพธ์ของงานที่ได้สอดคล้องและส่งผลต่อเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กร ต้องทำการถ่ายทอดการปฏิบัติงานขององค์กรลงมาตามลำดับชั้น คือ จากระดับองค์กรลงสู่ระดับสำนัก / กองฝ่าย / ส่วน / กลุ่ม จนถึงระดับบุคคล โดยเป้าหมายงานในระดับต่าง ๆ ต้องเป็นปัจจัยหนึ่งที่น่าไปสู่เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร กระบวนการนี้มีความสำคัญในการชี้ให้ผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับเห็นอย่างชัดเจนว่าอยู่ตรงไหนในองค์กร ทำอะไร และสิ่งที่ทำนั้นมีประโยชน์ส่งผลต่อเป้าหมายขององค์กรอย่างไร

2. การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการวางแผนการพัฒนา ความรู้ ทักษะและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขั้นมี การวางแผนการพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้ชัดเจนเมื่อเริ่มรอบการประเมินและทำการพัฒนาอย่างต่อเนื่องควบคู่ไปกับการติดตามผลการปฏิบัติงานตลอดรอบการประเมินและต้องกำหนดการวัดและบันทึกความสำเร็จของกิจกรรมการพัฒนาอย่างชัดเจน

3. การติดตามผลการปฏิบัติงาน การติดตามดูแลการปฏิบัติงานเมื่อทำอย่างใกล้ชิดต่อเนื่อง เหมาะสม การสื่อสารที่มีประสิทธิผลก็จะเกิดขึ้นทั้ง 2 ทาง ทั้งจากหัวหน้าสู่ลูกน้องและ

ลูกน้องสู่หัวหน้า หัวหน้ากับลูกน้องได้มีโอกาสพูดคุยกันมากขึ้นสร้างความสัมพันธ์และบรรยากาศที่ดีในการทำงานและสร้างความเข้าใจในการทำงานร่วมกัน

4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นการประเมินเพื่อให้ทั้งผู้บังคับบัญชาทราบว่าผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร อยู่ในระดับใด เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำคัญประกอบการพิจารณาด้านต่าง ๆ และยังชี้ให้เห็นช่องว่างระหว่างเป้าหมายที่ตั้งไว้กับผลการปฏิบัติงานจริงที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญในการหาสาเหตุซึ่งอาจมาจากทั้งระดับบุคคล เช่น สมรรถนะและความรู้ในงาน หรือระดับองค์กร เช่น กระบวนการทำงานหรือเครื่องที่ช่วยสนับสนุนการทำงาน ผลการประเมินหากทำอย่างถูกต้องสามารถบ่งชี้ถึงพฤติกรรมพึงประสงค์หรือสมรรถนะที่เป็นจุดเด่นและจุดด้อยของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนได้ ทั้งนี้เพื่อนำไปกำหนดวิธีการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานและกำหนดเป้าหมายการทำงานได้อย่างเหมาะสมสำหรับการบริหารผลการปฏิบัติงานในรอบต่อไป

2. ปัจจัยเบื้องต้นที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

Porter & Lawler (อังคณา นุตยกุล, 2548 : 8) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ได้แก่

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
2. ความสามารถและทักษะของบุคคล
3. ความชัดเจนในบทบาทและยอมรับในบทบาท
4. โอกาสในการปฏิบัติงานและผู้บริหารสามารถส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคคลได้

โดยการสร้างแรงจูงใจ การมอบหมายชัดเจนและจัดสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

Steers (อังคณา นุตยกุล, 2548 : 8) ได้เสนอแบบจำลองการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรว่า ได้อิทธิพลมาจากปัจจัยบุคคลและองค์กรคือ

1. ปัจจัยบุคคล ประกอบด้วยความสามารถ บุคลิกภาพ ความสนใจ แรงจูงใจ ความชัดเจนในบทบาท ซึ่งหากบุคคลมีความคล่องตัวในบทบาทและความชัดเจนในบทบาท ก็มีอิทธิพลต่อความพยายามในการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยองค์กร ได้แก่ โครงสร้างการปฏิบัติงานบรรยากาศและรูปแบบการบริหาร

Nadler & Other (อังคณา นุตยกุล, 2548 : 9) ได้เสนอแบบจำลองพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรว่าเป็นผลมาจาก

1. ลักษณะบุคคล เช่น ความสามารถ ความต้องการ ความเชื่อ
2. ลักษณะองค์กร เช่น ระบบการให้รางวัล การควบคุม

Schermerhom & Other (อังกฤษ นุตยกุล, 2548 : 9) ได้เสนอแนะแบบจำลองของผลการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับ 3 สิ่งดังนี้ คือ

1. คุณสมบัติส่วนบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัยลักษณะเชิงชีวภาพ ความสามารถและสภาพบุคคล
2. ความพยายามในการปฏิบัติงาน ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
3. การสนับสนุนขององค์กรขึ้นอยู่กับทรัพยากร เครื่องมือ โครงสร้างและขนาดองค์กร เทคโนโลยี วัฒนธรรม การออกแบบการทำงาน กระบวนการกลุ่มและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นจึงอาจสรุปได้ว่า ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ความพยายามในการปฏิบัติงานและการสนับสนุนขององค์กรมีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกลักษณะ

1. ความหมายของบุคลิกลักษณะ

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (<http://www.royin.to.th>, สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2551) ได้ให้ความหมายว่า บุคลิกลักษณะ หมายถึง ลักษณะจำเพาะตัวของแต่ละคน

กองทัพบก (<http://www.crma.ac.th>, สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2551) ให้ความหมายในระเบียบกองทัพบกกว่าด้วยการประเมินค่าการปฏิบัติงานข้าราชการและลูกจ้างประจำว่า บุคลิกลักษณะ หมายถึง การแสดงออกของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความประพฤติส่วนตัว

สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย (<http://www.lm.moi.go.th>, สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2551) ได้อ้างถึง David McClelland ที่ได้เปรียบเทียบความหมายของสมรรถนะไว้ในหนังสือ the competency foundation โดยอธิบายบุคลิกลักษณะ (characteristic) ของคนว่า เปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

1. ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย ได้แก่

1.1 ทักษะ (skills) หมายถึง สิ่งที่บุคคลรู้และสามารถทำได้เป็นอย่างดี เช่น ทักษะการอ่าน ทักษะการฟัง ทักษะในการขับรถ เป็นต้น

1.2 ความรู้ (knowledge) หมายถึง สิ่งที่บุคคลรู้และเข้าใจในหลักการ แนวคิด เฉพาะด้าน เช่น มีความรู้ด้านบัญชี มีความรู้ด้านการตลาด การเมือง เป็นต้น

2. ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ สังเกตเห็นได้ยาก ได้แก่

2.1 บทบาททางสังคม (social role) หมายถึง สิ่งที่คุณต้องการสื่อให้คุณคนอื่นในสังคมเห็นว่าตัวเรามี

2.2 ภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง (self image) หมายถึง ภาพพจน์ที่คุณมองตัวเองว่าเป็นอย่างไร เช่น เป็นผู้นำ ผู้เชี่ยวชาญ เป็นศิลปิน เป็นต้น

2.3 อุปนิสัย (traits) หมายถึง นิสัยใจคอของคุณที่เป็นพฤติกรรมถาวร เช่น เป็นนักกีฬาที่ดี เป็นคนใจเย็น เป็นคนอ่อนน้อมถ่อมตน เป็นต้น

2.4 แรงกระตุ้น (motive) หมายถึง พลังขับเคลื่อนที่เกิดจากภายในจิตใจของคุณ ที่จะส่งผลกระทบต่อกรกระทำ เช่น เป็นคนที่มีความต้องการผลสำเร็จ การกระทำต่างๆ จึงออกมาในลักษณะของการมุ่งไปสู่ความสำเร็จตลอดเวลา

2. ประเภทของบุคลิกลักษณะ

ศูนย์เรียนรู้เพื่อครอบครัวเข้มแข็ง จังหวัดลำปาง (<http://lumpangfamily.multiply.com>, สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2551) ได้แยกประเภทบุคลิกลักษณะของมนุษย์เป็น 4 ประเภท คือ

1. สถิติปัญญา คือ ความสามารถในการที่จะศึกษาและเข้าใจได้จากประสบการณ์ต่างๆ ที่เคยผ่านมา

2. อุปนิสัย คือ แบบลักษณะของคุณซึ่งแสดงให้เห็นทางอาการกริยาหรือคุณสมบัติอันเป็นนิสัยประจำตัวของมนุษย์นั่นเอง อุปนิสัยส่วนหนึ่งได้จากการสืบสายโลหิตเพียง 5-8 เปอร์เซ็นต์เท่านั้น ส่วนที่เหลือมาจากการอบรมแก้ไขกัน

3. อารมณ์ คือ กรอบของความรู้สึกนึกคิดและความต้องการตามธรรมชาติ อารมณ์จึงเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจจากประสาททั้ง 5 คือ รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส โดยที่ประสาททั้ง 5 จะส่งอาการต่างๆ ที่รับมาไปยังอารมณ์ ต่อจากนั้นอารมณ์ก็จะส่งอาการไปบังคับ หรือควบคุมจิตใจให้ทำอะไรตามความประสงค์

4. ร่างกาย คือ ลักษณะการสร้างหรือรูปร่างที่สร้างขึ้นของมนุษย์ เช่น สูง ต่ำ ดำ ขาว เป็นต้น ร่างกายมีความสัมพันธ์กับอารมณ์มาก เพราะมีความรู้สึกได้ง่ายและย่อมถูกอารมณ์บังคับได้ง่าย

ความหมายที่ได้กล่าวมาแล้วสามารถสรุปได้ว่า บุคลิกลักษณะ หมายถึง ลักษณะการแสดงออกทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม ได้แก่ การแต่งกาย ท่าทีวาจา การ

แสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด ค่านิยม และพฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์หนึ่ง ๆ จนเกิดเป็นนิสัย

แนวคิดเกี่ยวกับเจตคติ

1. ความหมายของเจตคติ

มีผู้ศึกษาและให้ความหมายของเจตคติไว้หลายท่าน ดังนี้

อโนรัตน์ เขียวคราม (2544 : 17) ให้ความหมายว่า เจตคติ คือ ผลผสมผสานของ ความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งออกมาในรูปการประเมินค่าอันอาจเป็นไปในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใด พฤติกรรมหนึ่งขึ้น

บุทเนศ ชันมณี (2549 : 56) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ ท่าทีแสดงออกที่บุคคลมีต่อบุคคล สถาบัน วัตถุ หรือสภาพการณ์ใด ๆ ซึ่งอาจจะเป็นทางบวก หรือทางลบ หรือเป็นกลาง

อนุชิต แสงพันธ์ (2547 : 57) ให้ความหมายเจตคติว่า คือ ความโน้มเอียงของ ความคิดและอารมณ์ของแต่ละบุคคลซึ่งเกิดมาจากการเรียนรู้และประสบการณ์ อันเป็นตัวกำหนด ปฏิริยาการตอบสนองในลักษณะชอบหรือไม่ชอบ อาจแสดงออกมาเป็นคำพูดหรือพฤติกรรม อย่างใดอย่างหนึ่ง ปฏิริยาการตอบสนองอาจจะอยู่ในรูปการสนับสนุนหรือต่อต้านก็ได้ ถ้า สนับสนุนก็จะเป็นเจตคติทางบวก ถ้าต่อต้านก็จะเป็นเจตคติทางด้านลบ

อภิชัย ลิมลา (2544 : 7) ได้สรุปความหมายเจตคติ ไว้ดังนี้

1. เจตคติ หมายถึง ความสลับซับซ้อนของความรู้สึก ความอยาก ความกลัว ความเชื่อมั่นความลำเอียง หรือการมีอคติของบุคคลในการที่จะสร้างความพร้อมที่จะกระทำสิ่งใด สิ่งหนึ่ง ตามประสบการณ์ของบุคคลนั้นที่ได้รับมา

2. เจตคติ หมายถึง ความโน้มเอียงที่จะมีปฏิริยาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีหรือ ต่อต้านสภาพแวดล้อมที่จะมาถึงทางหนึ่งทางใด

3. เจตคติ หมายถึง การเตรียมตัวหรือความพร้อมในการที่จะตอบสนอง กล่าวคือ

3.1 เป็นการแสดงถึงการตอบสนองที่จะเกิดขึ้นภายในบุคคลนั้น ซึ่งจะยังไม่เกิดขึ้นทันทีทันใดและสามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมภายนอก อาจจะแสดงออกมาอย่างรู้สึกตัว

หรือไม่รู้สึกตัว ทางด้านวาจาหรือจากสิ่งเร้าภายในร่างกาย สิ่งที่แสดงออกแต่ละอย่างเป็นส่วนหนึ่งของการตอบสนองทางเจตคติและแนวโน้มเชิงอื่นภายในตัวบุคคล

3.2 การตอบสนองทั้งหมด เป็นการกระตุ้นให้แสดงออก อาจจะใช้การพูดหรือวิธีอื่น ๆ

3.3 การตอบสนองทั้งหมดเป็นผลของวิถีชีวิต แรงขับที่เกี่ยวข้องกับค่านิยมที่จะทำให้เกิดการตอบสนอง เป็นการสร้างภาพพจน์ต่าง ๆ ตามนิสัยของคน ๆ นั้น

จากความหมายข้างต้นกล่าวได้ว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในทางบวกหรือทางลบ ซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งต่าง ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง อาจส่งผลต่อการกระทำสิ่งนั้นในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นหรือลดลง

2. องค์ประกอบของเจตคติ

ยูทเนส ชันมณี (2549 : 57) กล่าวว่า เจตคติมียองค์ประกอบ 3 ด้านดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจที่บุคคลมีต่อสิ่งเร้านั้น ๆ เพื่อเป็นเหตุผลที่จะสรุปความและเป็นความเชื่อที่จะช่วยในการประเมินสิ่งเร้านั้น ๆ

2. องค์ประกอบด้านความรู้และอารมณ์ ที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งเร้า ซึ่งเป็นผลต่อเนื่องมาจากการที่บุคคลประเมินค่าสิ่งเร้านั้น แล้วพบว่าพอใจหรือไม่พอใจ ต้องการหรือไม่ต้องการ ดีหรือเลว

องค์ประกอบทั้งสองอย่างมีความสัมพันธ์กัน เจตคติบางอย่างจะประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจมาก แต่ประกอบด้วยองค์ประกอบด้านความรู้สึกและอารมณ์น้อย เช่น เจตคติที่มีต่อการทำงานที่ทำ ส่วนเจตคติที่มีต่อแฟชั่นเสื้อผ้าจะมีองค์ประกอบด้านความรู้สึกและอารมณ์สูง แต่องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจต่ำ

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม เป็นองค์ประกอบทางด้านความพร้อม หรือความโน้มน้าวที่บุคคลประพฤติปฏิบัติหรือตอบสนองต่อสิ่งเร้าในทิศทางที่จะสนับสนุนหรือคัดค้าน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเชื่อ หรือความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับจากการประเมินค่าให้สอดคล้องกับความรูสึกที่มีอยู่

เจตคติที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ต้องประกอบด้วยทั้ง 3 องค์ประกอบเสมอ แต่จะมีปริมาณมากน้อยแตกต่างกันไป โดยปกติบุคคลมักแสดงพฤติกรรมในทิศทางที่สอดคล้องกับความรูสึกที่มีอยู่ แต่ก็ไม่เสมอไปทุกกรณี ในบางครั้งเรามีเจตคติอย่างหนึ่ง แต่ก็ไม่ได้แสดงพฤติกรรมเจตคติที่มีอยู่ก็ได้

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

สมรรถนะ (competency) เป็นแนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคลากรในองค์กร (excellent performer) กับระดับทักษะ ความรู้และความสามารถ ต่อมาได้มีผู้ริเริ่มนำแนวคิดดังกล่าวไปประยุกต์ใช้กับงานบริหารบุคคลของหน่วยงานราชการในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยกำหนดปัจจัยพื้นฐานว่า ในตำแหน่งหนึ่ง ๆ นั้นจะต้องมีพื้นฐานทักษะ ความรู้และความสามารถหรือพฤติกรรมใดบ้างและอยู่ในระดับที่เท่าไร จึงจะทำให้บุคลากรผู้นั้นมีคุณลักษณะที่ดีต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและได้ผลการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (พิมพ์กานต์ ไชยสังข์, 2546 : 22)

1. ความเป็นมาของสมรรถนะ

แนวคิดนี้ถูกนำมาใช้ครั้งแรกในการวิจัยของ David C. McClelland นักจิตวิทยา มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด โดยนำ competency model ไปใช้ในงานด้านต่างประเทศของ States Department ของสหรัฐอเมริกาในช่วงต้นปี ค.ศ.1970 McClelland ได้แสดงแนวคิดไว้ในบทความชื่อ testing for competence rather intelligence ว่า “I.Q. (ประกอบด้วยความถนัดหรือความเชี่ยวชาญทางวิชาการ ความรู้และความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ) ไม่ใช่ตัวชี้วัดที่ดีของผลงานและความสำเร็จโดยรวม แต่ competency สามารถใช้ทำนายความสำเร็จในการทำงานได้ดีกว่า” ซึ่งสะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ผู้ที่ทำงานเก่งมิได้หมายถึงผู้ที่เรียนเก่ง แต่ผู้ที่ประสบผลสำเร็จในการทำงานต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการประยุกต์ใช้หลักการหรือวิชาการที่มีอยู่ในตัวเอง ก่อให้เกิดประโยชน์ในงานที่ตนทำจึงจะกล่าวได้ว่า บุคคลนั้นมี competency (สุภวรรณ เสาธานนท์, 2548 : 6)

ต่อมา Richard Boyatzis ได้นำคำว่า “competencies” มาใช้ดังปรากฏในหนังสือ “the competent manager a model of effective performance” ปี ค.ศ.1982 และในปี ค.ศ. 1996 ได้ให้นิยาม competency หรือสมรรถนะในการทำงานว่า เป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในบุคคล ซึ่งนำไปสู่หรือเป็นสาเหตุให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ และเน้นว่า “คุณลักษณะที่อยู่ภายใน” เป็นทักษะ ไม่ใช่พฤติกรรม เพราะเป็นสิ่งที่กำหนดอยู่ภายในบุคคลนั้น ทำให้เกิดคุณลักษณะที่แตกต่างอย่างสำคัญมากเนื่องจากขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เมื่อมีการกำหนดหรือมีเหตุผลจากสิ่งที่อยู่ภายใน (สุภวรรณ เสาธานนท์, 2548 : 6)

2. ความหมายของสมรรถนะ

สมรรถนะ (competency) เป็นคำศัพท์ใหม่ที่ใช้เรียกแทนคำเดิม คือ KSAOs (knowledge, skills, abilities and other characteristics) (พัชรา ถาวร, 2543 ; 9)

จากการศึกษาพบว่ามีผู้ให้ความหมาย “สมรรถนะ” ไว้ดังนี้

ภาสกร เดวิพงษ์ (2544 : 22) วัชรภรณ์ แสงคำ (2549 : 15-16) รำภาภรณ์ หอมตیب (2549 : 9) และ จงกลณี ดาววิจิตร (2549 : 16) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะที่บุคคลในองค์กรจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่ที่รับผิดชอบ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ รวมถึงพฤติกรรม บุคลิกภาพที่มองเห็นได้และค่านิยม ทักษะ ความเชื่อที่ไม่อาจเห็นได้ ที่สามารถส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

มณฑาทิพย์ สุรินทร์อาภรณ์ (2549 : 16) และ อัจฉรา สุทธิพนณีวัฒน์ (2545 : 14) กล่าวถึง สมรรถนะว่า เป็นการผสมผสานความรู้ ความเข้าใจและทักษะของบุคคลไปใช้กับ สถานการณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและบรรลุมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ตาม ภารกิจ

ธนบดี นันตา (2546 : 10) ได้กล่าวถึง สมรรถนะว่าเป็นคุณลักษณะในด้านต่าง ๆ ที่ บุคคลจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งสามารถใช้เป็น เครื่องชี้วัดมาตรฐานในการปฏิบัติงานได้

พิมพ์กานต์ ไชยสังข์ (2546 : 23) ให้ความหมายว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะภายใน ของบุคคลที่แสดงถึงความสามารถของบุคคลที่จะส่งผลให้บุคคลเกิดพฤติกรรม เพื่อที่จะทำงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพและได้ผลการปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนด

จิราภรณ์ สีบานชื่น (2549 : 17) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถในการ แสดงออกที่เป็นพฤติกรรมที่เหมาะสมและบุคลิกที่ซ่อนอยู่ภายในมองไม่เห็นแต่สามารถผลักดันให้ บุคคลนั้นสร้างผลงานได้อย่างมีคุณภาพและทรงคุณค่า

ศุภรต์ สัม แก้วคำดี (2549 : 16) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ ความสามารถในการ เชิง พฤติกรรมที่มาจากการบูรณาการความรู้ ทักษะและทัศนคติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้ องค์กรบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

จากความหมายดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึงคุณลักษณะที่บุคคลใน องค์กรจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ

ที่จำเป็น เพื่อสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการสำหรับคุณลักษณะเหล่านี้ไว้ให้ชัดเจน

3. องค์ประกอบพื้นฐานของสมรรถนะ

ธีรพจน์ คุริโสภณ (2549 : 14) กล่าวถึง สมรรถนะว่าเป็นความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคคลให้ประสบผลสำเร็จสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ประการดังนี้

1. ความรู้ คือ สิ่งที่องค์กรต้องการให้ “รู้” เช่น ความรู้ความเข้าใจในการปกครอง
2. ทักษะ คือ สิ่งที่องค์กรต้องการให้ “ทำ” เช่น ทักษะด้าน ICT ทักษะด้านเทคโนโลยีการบริหารสมัยใหม่ เป็นสิ่งที่ต้องผ่านการเรียนรู้ และฝึกฝนเป็นประจำจนเกิดเป็นความชำนาญในการใช้งาน
3. พฤติณีสัยที่พึงปรารถนา คือ สิ่งที่องค์กรต้องการให้ “เป็น” เช่น ความใฝ่รู้ ความซื่อสัตย์ ความรักในองค์กร และความมุ่งมั่นในความสำเร็จ สิ่งเหล่านี้จะอยู่ลึกลงไปในจิตใจ ต้องปลูกฝังสร้างยากกว่าความรู้ทักษะ แต่ถ้าหากมีอยู่แล้วจะเป็นพลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ

พิมพกานต์ ไชยสังข์, (2546 : 24) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะที่สำคัญของสมรรถนะว่า จะต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ประการ คือ

1. ความรู้ (knowledge) เป็นขอบเขตของข้อมูลเนื้อหาเฉพาะด้านของบุคคล เช่น ความรู้ของสัลยแพทย์ จะเกี่ยวกับเส้นประสาทของกล้ามเนื้อภายในร่างกายมนุษย์ เป็นต้น
2. ทักษะ (skill) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งทางร่างกาย ความคิดและจิตใจของบุคคลในระดับที่สามารถคิดวิเคราะห์ ใช้ความรู้ในการกำหนดเหตุผลหรือวางแผนในการจัดการและในขณะเดียวกันก็ตระหนักในความซับซ้อนของข้อมูลได้
3. แรงจูงใจ (motive) เป็นสิ่งที่บุคคลต้องการหรือคิดตรงกันในการกระทำซึ่งเป็นแรงขับ หรือเลือกพฤติกรรมที่แสดงออก หรือเป้าหมายและทำให้ลอยห่างไปจากสิ่งอื่น ๆ เช่น แรงจูงใจในความสำเร็จต่อเป้าหมายที่ทำหาย จะทำให้บุคคลเกิดความรับผิดชอบเพื่อความสำเร็จ และต้องการข้อมูลย้อนกลับจากการกระทำ
4. ลักษณะนิสัย (traits) เป็นลักษณะนิสัยทั่วไปที่จะตอบสนองต่อข้อมูล หรือสถานการณ์ที่เผชิญโดยสามารถพิจารณาได้จากความสามารถในการเรียนรู้ ความกระตือรือร้น ความร่วมมือ เป็นต้น

5. อัตมโนทัศน์ (self – concept) เป็นทัศนคติ ค่านิยมหรือความคิดฝันของบุคคล ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดปฏิกิริยาต่อแรงจูงใจและทำนายถึงพฤติกรรมของสถานการณ์

วราภรณ์ บุญเขียน (2544 : 15-16) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของสมรรถนะว่าเป็น คุณลักษณะ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานหรือที่เรียกย่อว่า KSAOs ซึ่งหมายความดังนี้

1. ความรู้ (knowledge) คือ พื้นฐานของการสร้างทักษะและความสามารถเป็นสิ่งที่ได้การจัดระเบียบไว้เป็นอย่างดี ส่วนมากมักจะเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงหรือระเบียบวิธีการ ซึ่งจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานให้เกิดผลดีตามจุดมุ่งหมาย

2. ทักษะ (skill) คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว ถูกต้อง ส่วนมากมักจะหมายถึงความสามารถในการประกอบกิจกรรมโดยใช้อวัยวะเคลื่อนไหวภายนอก

3. ความสามารถ (ability) คือ ความสามารถเชิงปัญญาที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน กล่าวคือ เป็นความสามารถในการประยุกต์ความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

4. คุณลักษณะอื่นที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน (other characteristics) เช่น อายุ ส่วนสูง น้ำหนัก บุคลิกภาพ เป็นต้น

ฉะนั้น อาจกล่าวได้ว่า การกำหนดสมรรถนะจะต้องอาศัยองค์ประกอบของสมรรถนะอันได้แก่ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะนิสัย เพื่อที่จะทำให้การวัดและประเมินสมรรถนะมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นซึ่งการใช้วิธีการวัดที่เหมาะสมมีความจำเป็นสำหรับการประเมินสมรรถนะ

4. ประเภทของสมรรถนะ

รำภาภรณ์ หอมตیب, (2549 : 9-10) ได้กล่าวถึง ประเภทของสมรรถนะว่าแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. สมรรถนะหลัก (core competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นซึ่งความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อและอุปนิสัยของคนในองค์กรโดยรวมที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้

2. สมรรถนะในงาน (job competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึง ความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อและอุปนิสัย ที่จะช่วยส่งเสริมให้คน ๆ นั้นสามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้น ๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน

3. สมรรถนะส่วนบุคคล (personal competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคน ที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทศนคติ ความเชื่อและอุปนิสัย ที่จะทำให้บุคคลคนนั้นมี ความสามารถในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้โดดเด่นกว่าคนทั่วไป

จรัมพร ประถมบุรณ์, (<http://www.frda.or.th>, สืบค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2552) ได้กล่าวถึงประเภทของสมรรถนะตามแหล่งที่มาออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. สมรรถนะส่วนบุคคล เป็นความสามารถที่มีเฉพาะส่วนบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเท่านั้น เป็นความสามารถเฉพาะตัวที่ยากต่อการเลียนแบบได้

2. สมรรถนะในงาน เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลที่ตำแหน่งหรือบทบาทนั้น ๆ ต้องการเพื่อทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนด เป็นความสามารถที่ฝึกฝนและพัฒนาได้

3. สมรรถนะองค์กร เป็นความสามารถที่เป็นลักษณะเฉพาะขององค์กรที่มีส่วนทำให้องค์กรนั้น ไปสู่ความสำเร็จ

สำนักงานกพ, (<http://www.osce.co.th>, สืบค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2552) กล่าวถึงสมรรถนะสำหรับข้าราชการพลเรือนซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน คือ

1. สมรรถนะหลักสำหรับข้าราชการพลเรือนทุกคน หมายถึง คุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนทั้งระบบ เพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกันประกอบด้วยสมรรถนะ 5 สมรรถนะ คือ

- 1.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์
- 1.2 การบริการที่ดี
- 1.3 การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
- 1.4 จริยธรรม
- 1.5 ความร่วมแรงร่วมใจ

2. สมรรถนะประจำกลุ่มงาน คือ สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงานเพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่และส่งเสริมให้ปฏิบัติการกิจในหน้าที่ให้ได้ดียิ่งขึ้น จะกำหนดให้แต่ละกลุ่มงานมีสมรรถนะประจำกลุ่ม ๆ ละ 3 สมรรถนะ ส่วนผู้บริหารระดับสูงมี 5 สมรรถนะ ซึ่งสามารถเลือกกำหนดได้เอง จากทั้งหมด 20 สมรรถนะ ได้แก่

- 2.1 การคิดวิเคราะห์
- 2.2 การมองภาพองค์รวม
- 2.3 การพัฒนาศักยภาพคน
- 2.4 การสั่งการตามอำนาจหน้าที่
- 2.5 การสืบเสาะหาข้อมูล

- 2.6 ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม
- 2.7 ความเข้าใจผู้อื่น
- 2.8 ความเข้าใจในองค์กรและระบบราชการ
- 2.9 การดำเนินการเชิงรุก
- 2.10 ความถูกต้องของงาน
- 2.11 ความมั่นใจในตนเอง
- 2.12 ความยืดหยุ่นผ่อนปรน
- 2.13 ศิลปะการสื่อสารเชิงใจ
- 2.14 สภาวะผู้นำ
- 2.15 สุนทรียภาพทางศิลปะ
- 2.16 วิสัยทัศน์
- 2.17 การวางกลยุทธ์ภาครัฐ
- 2.18 ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน
- 2.19 การควบคุมตนเอง
- 2.20 การให้อำนาจแก่ผู้อื่น

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, (<http://www.personal.psu.ac.th>, สืบค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2551) ได้กำหนดความสามารถเชิงสมรรถนะหลักของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ดังต่อไปนี้

1. จริยธรรม หมายถึง การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพ โดยมีมุ่งประโยชน์ของประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตนรวมทั้งไม่มีพฤติกรรมแสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ หรือไม่มีพฤติกรรมที่ก่อความเสียหายให้แก่ผู้อื่นโดยเจตนา ได้กำหนดระดับพฤติกรรมเป็น 5 ระดับ (ดังตาราง 1)

2. มุ่งเน้นผู้รับบริการ หมายถึง การค้นหาและวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งการให้บริการเพื่อสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว ได้กำหนดระดับพฤติกรรมเป็น 5 ระดับ (ดังตาราง 1)

3. การทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานร่วมกับผู้อื่น การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันกับผู้ร่วมงานเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย ได้กำหนดระดับพฤติกรรมเป็น 5 ระดับ (ดังตาราง 1)

4. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การนำเสนอแนวคิดวิธีการและขั้นตอนการทำงานใหม่ๆ ในการพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพอยู่

ตลอดเวลาและนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดร่วมกัน ได้กำหนดระดับพฤติกรรมเป็น 5 ระดับ (ดังตาราง 1)

5. แรงจูงใจสู่ความสำเร็จ หมายถึง มีความตั้งใจและความมุ่งมั่นภายในที่จะทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ รวมทั้งการแสวงหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อสร้างความสำเร็จในเป้าหมายที่กำหนด ได้กำหนดระดับพฤติกรรมเป็น 5 ระดับ (ดังตาราง 1)

ตาราง 1 ความสามารถเชิงสมรรถนะหลักของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จำแนกตามด้านและระดับต่าง ๆ

ด้านสมรรถนะ	ระดับสมรรถนะ				
	ระดับ 1 = ต้องแก้ไข	ระดับ 2 = ปรับปรุง	ระดับ 3 = ดี	ระดับ 4 = ดีมาก	ระดับ 5 = ดีเด่น
จริยธรรม	<ul style="list-style-type: none"> - มีพฤติกรรมไม่เหมาะสมทั้งในเรื่องส่วนตัวและส่วนรวม - มีพฤติกรรมเล็งการปฏิบัติงานตามกฎเกณฑ์สังคมอย่างเห็นได้ชัด 	<ul style="list-style-type: none"> - มีพฤติกรรมไม่เหมาะสมบ้างในบางครั้ง - มีพฤติกรรมเล็งการปฏิบัติงานตามกฎเกณฑ์ของสังคมบ้าง 	<ul style="list-style-type: none"> - มีพฤติกรรมเหมาะสมเป็นที่ยอมรับทั้งภายในองค์กร - ปฏิบัติตามกฎหมายเกณฑ์ของสังคมเป็นอย่างดี - เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว 	<ul style="list-style-type: none"> - มีพฤติกรรมเหมาะสมเป็นที่ยอมรับทั้งภายในและภายนอกองค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> - เสียสละและทุ่มเทเพื่อองค์กรและส่วนรวม
มุ่งเน้นผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ให้ความสำคัญกับการให้บริการ - ไม่สามารถตอบข้อซักถามให้ข้อมูลในงานของตนเองแก่ผู้รับบริการได้ 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ - ตอบข้อซักถามในรายละเอียดของงานแก่ผู้รับบริการได้ 	<ul style="list-style-type: none"> - วิเคราะห์และสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง - ให้ข้อมูลข่าวสารที่ 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามนอกเหนือจากความรู้ที่พึงพอใจได้ - แก้ไขปัญหาความขัดแย้งกับผู้รับบริการได้ - เพิ่มช่องทางและ 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง - มีช่องทางใหม่ ๆ ในการบริการแก่ผู้รับบริการ - กระตุ้นจิตสำนึกด้านการให้บริการแก่

ตาราง 1 ความสามารถเชิงสมรรถนะหลักของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จำแนกตามด้านและระดับต่าง ๆ (ต่อ)

ด้านสมรรถนะ	ระดับสมรรถนะ				
	ระดับ 1 = ต้องแก้ไข	ระดับ 2 = ปรับปรุง	ระดับ 3 = ดี	ระดับ 4 = ดีมาก	ระดับ 5 = ดีเด่น
			ถูกต้องและทันเวลา	รูปแบบใหม่ ๆ ในการให้ บริหาร - แข็งความคืบหน้าใน การให้ บริการ แก่ ผู้รับบริการเป็นระยะ	ผู้เกี่ยวข้อง
การทำงานเป็นทีม	- ไม่รับรู้เป้าหมายและ ผลการดำเนินงานต่าง ๆ ของผู้ร่วมงาน	- ให้ความช่วยเหลือและ สนับสนุนการทำงานของผู้ ร่วมงานอย่างเต็มที่ - ยอมรับทั้งข้อสรุปและ ผลการตัดสินใจของผู้ ร่วมงาน	- ช่วยแก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้นในการทำงาน ของผู้ร่วมงานในทีม ได้สำเร็จ - แลกเปลี่ยนข้อมูล และความคิดเห็น ใหม่ ๆ กับผู้ร่วมงาน อื่น - กระตุ้นให้ ผู้ร่วมงานสามารถ ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้	- ผลักดันและส่งเสริมให้ ทีมนำความรู้และทักษะที่ มีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ - กระตุ้นให้ทีม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และประสบการณ์ซึ่งกัน และกัน	- มีส่วนร่วมในการสร้าง แนวทางและการทำงาน เป็นทีม - กระตุ้นให้สมาชิกมี ส่วนร่วมในการกำหนด เป้าหมายและผลสำเร็จ ของกลุ่ม

ตาราง 1 ความสามารถเชิงสมรรถนะหลักของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จำแนกตามด้านและระดับต่าง ๆ (ต่อ)

ด้านสมรรถนะ	ระดับสมรรถนะ				
	ระดับ 1 = ต้องแก้ไข	ระดับ 2 = ปรับปรุง	ระดับ 3 = ดี	ระดับ 4 = ดีมาก	ระดับ 5 = ดีเด่น
ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่เคยนำเสนอแนวทางหรือวิธีการทำงานใหม่ๆ - คิดและใช้วิธีการเดิมๆ ในการแก้ปัญหา - ไม่รับรู้ติดตามข่าวสารและเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ 	<ul style="list-style-type: none"> - คิดและกล้าแสดงแนวทางใหม่ ๆ โดยไม่ได้มุ่งเน้นความสำเร็จ - รับฟังและให้การสนับสนุนความคิดหรือวิธีการใหม่ๆ ของผู้อื่น 	<ul style="list-style-type: none"> - พยายามหาแนวทางใหม่ ๆ เปรียบเทียบกับแนวทางเดิม - นำแนวคิดใหม่ในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการทำงานประจำวัน 	<ul style="list-style-type: none"> - วิเคราะห์และนำเสนอแนวทางเลือกใหม่ๆ มาใช้ในการพัฒนาระบบงาน - นำเสนอแนวทางปรับปรุงที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น 	<ul style="list-style-type: none"> - คิดหาแนวทางใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร - การกระตุ้นและการจูงใจให้ผู้อื่นนำเสนอและประยุกต์ใช้แนวคิดใหม่ๆ ในการทำงาน
แรงจูงใจสู่ความสำเร็จ	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีเป้าหมายหรือแผนการทำงาน - ขาดการกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง - ทำงานประจำวันโดยไม่สนใจรับรู้ความสำเร็จของงาน - ขอความช่วยเหลือ/ 	<ul style="list-style-type: none"> - มุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จโดยขอความช่วยเหลือบ้าง - รับรู้เป้าหมายและความสำเร็จของงาน - คิดหาวิธีการและแนวทางแก้ไขปัญหาแต่ไม่สำเร็จ 	<ul style="list-style-type: none"> - วางแผนและเป้าหมายในการทำงานประจำวัน - มุ่งมั่นในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ - พยายามหาวิธีแนวทางแก้ไขปัญหาคด้วยตนเอง 	<ul style="list-style-type: none"> - วางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า - ตั้งใจทำงานให้สำเร็จอย่างมีคุณภาพสูงกว่ามาตรฐาน - สอบถามและศึกษาเพื่อการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ - คิดหาแนวทางหรือ 	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องการความรับผิดชอบในงานที่ท้าทายมากขึ้น - สร้างบรรยากาศและกระตุ้นให้คนอื่นเกิดแรงจูงใจในการทำงานได้ผลสำเร็จ - เป็นแบบอย่างของบุคคลที่ประสบ

ตาราง 1 ความสามารถเชิงสมรรถนะหลักของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จำแนกตามด้านและระดับต่าง ๆ (ต่อ)

ด้านสมรรถนะ	ระดับสมรรถนะ				
	ระดับ 1 = ต้องแก้ไข	ระดับ 2 = ปรับปรุง	ระดับ 3 = ดี	ระดับ 4 = ดีมาก	ระดับ 5 = ดีเด่น
คำแนะนำจากหัวหน้างานหรือผู้ร่วมงานเป็นประจำ			- ทำงานให้สำเร็จตามมาตรฐานและคุณภาพที่กำหนด	กิจกรรมเพื่อการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	ความสำเร็จในการทำงาน

ที่มา : คัดแปลงจาก <http://www.personal.psu.ac.th>

นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, (<http://www.personal.psu.ac.th>, สืบค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2551) ได้กำหนดความสามารถเชิงสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ดังต่อไปนี้

1. ความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ หมายถึง การมีความรู้ความเข้าใจในระบบ หรือขั้นตอนการทำงาน รวมทั้งสามารถประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จได้ กำหนดระดับพฤติกรรมเป็น 5 ระดับ (ดังตาราง 2)

2. ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ หมายถึง การมีทักษะ ความชำนาญ เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในงานที่รับผิดชอบ ได้กำหนดระดับพฤติกรรมเป็น 5 ระดับ (ดังตาราง 2)

3. ความสามารถในการประสานงาน หมายถึง การติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็นต่าง ๆ ระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานได้อย่างถูกต้องและชัดเจนโดยวาจา ลายลักษณ์อักษร รวมทั้งแสดงออกด้วยท่าทางที่เหมาะสม ทำให้เกิดผลดีแก่ทุกฝ่ายและบรรลุเป้าหมายของงาน ได้กำหนดระดับพฤติกรรมเป็น 5 ระดับ (ดังตาราง 2)

ตาราง 2 ความสามารถเชิงสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จำแนกตามด้านและระดับต่าง ๆ

ด้านสมรรถนะ	ระดับสมรรถนะ				
	ระดับ 1 = ต้องแก้ไข	ระดับ 2 = ปรับปรุง	ระดับ 3 = ดี	ระดับ 4 = ดีมาก	ระดับ 5 = ดีเด่น
ความรู้ความเข้าใจในงานที่ได้รับผิดชอบ	- มีความรู้ความเข้าใจงานในหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายหรือมีแนวทางชัดเจน แต่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าหรืองานประจำได้	- มีความรู้และประสบการณ์สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตนเองโดยไม่จำเป็นต้องควบคุม - ใช้ความรู้แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าหรือปัญหาหน้าที่งานประจำวันได้ - มีความเข้าใจระบบหรือขั้นตอนการทำงานใหม่ ๆ	- ปฏิบัติงานที่ได้รับผิดชอบได้เป็นอย่างดี - มีทักษะ ความชำนาญอย่างเพียงพอสามารถปฏิบัติงานที่ซับซ้อน ยุ่งยากได้ - หมั่นแสวงหาความรู้ใหม่มาปรับปรุงการทำงาน	- มีความเข้าใจในงานของตนเองและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จนสามารถนำมา ประยุกต์และพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้	- ถ่ายทอด สอนแนะให้คำปรึกษาในองค์ความรู้และประสบการณ์ที่มีให้กับบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกได้ดียเยี่ยม - กระตุ้นให้ผู้อื่นสนใจใฝ่เรียนรู้ในวิชาชีพ - พัฒนาต่อ ยอดองค์ความรู้ จน มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพเป็นที่ยอมรับ
ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่ได้รับผิดชอบ	- มีความชำนาญในงานที่ได้รับผิดชอบค่อนข้างน้อย	- มีความชำนาญในงานที่ได้รับผิดชอบพอสมควร	- มีความชำนาญในงานที่ได้รับผิดชอบดี	- มีความชำนาญในงานที่ได้รับผิดชอบดีมาก	- มีความชำนาญในงานที่ได้รับผิดชอบดีเด่น

ตาราง 2 ความสามารถเชิงสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จำแนกตามด้านและระดับต่าง ๆ (ต่อ)

ด้านสมรรถนะ	ระดับสมรรถนะ				
	ระดับ 1 = ต้องแก้ไข	ระดับ 2 = ปรับปรุง	ระดับ 3 = ดี	ระดับ 4 = ดีมาก	ระดับ 5 = ดีเด่น
ความสามารถในการประสานงาน	- มีการประสานงานแต่ไม่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้	- มีการประสานงานและสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้บ้าง	- ประสานงานโดยให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นข้อเท็จจริงได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็นและเกิดผลดีกับทุกฝ่าย	- สามารถประสานงานจนเกิดผลดีกับทุกฝ่ายโดยปรับเปลี่ยนวิธีการประสานงานได้อย่างเหมาะสมกับปฏิกิริยาของบุคคล / กลุ่มต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี	- มีการประสานงานและสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหน่วยงานเสนอความคิดเห็นและแนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับบุคคล / กลุ่มและเป็นแบบอย่างที่ดี

ที่มา : คัดแปลงจาก <http://www.personal.psu.ac.th>

ดังนั้นสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ นอกจากต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถแล้วจะต้องมีสมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำกลุ่มงานรวมอยู่ด้วย

แม้ว่าจะมีผู้แบ่งประเภทของสมรรถนะไว้แตกต่างกัน แต่การนำไปปรับใช้เพื่อกำหนดและประเมินสมรรถนะในองค์การส่วนใหญ่มี 2 ประเภท ได้แก่ สมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำตำแหน่งงานดังกล่าวแล้ว

5. สมรรถนะของนักบัญชี

5.1 คุณสมบัติของนักบัญชี

รัตนา วงศ์ศรีศรีเดือน, (<http://dusit.ac.th>, สืบค้นเมื่อ 2 มกราคม 2552) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของนักบัญชีที่สามารถแข่งขันได้ ไม่ว่าจะเป็นความรู้ความสามารถในการทำงานตามสาขาวิชาชีพที่สำเร็จคือ งานด้านบัญชีรวมทั้งความสามารถในการทำงานที่นักบัญชีสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับทุกสถานการณ์ ได้แก่

1. ทักษะคติ (attitudes) นักบัญชีต้องมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน รวมทั้งทัศนคติที่จะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ เป็นธรรม ตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้ของนักบัญชี

2. ลักษณะทางพฤติกรรม (behavioral skills) เป็นบุคลิกภาพส่วนตัวที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพของนักวิชาชีพบัญชี ซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสายงานอื่น ลักษณะทางพฤติกรรมที่สำคัญ ได้แก่ ความเป็นผู้นำ การปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ การให้ข้อมูลที่เหมาะสม การเปิดใจรับฟังความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้อง

3. ความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกลในทางธุรกิจ (broad business perspective) เนื่องจากนักบัญชีเป็นบุคคลที่ทำงานอยู่กับข้อมูลของธุรกิจ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญที่จะส่งผลต่อคุณภาพการตัดสินใจของผู้บริหารในทุกระดับ ดังนั้น นักบัญชีจึงต้องเป็นผู้ที่เข้าใจแนวคิดด้านการบริหาร ตลอดจนมุมมองใหม่ในเครื่องมือทางการบริหาร เพื่อนำมาปรับใช้ในองค์กร ขณะเดียวกัน นักบัญชีต้องสามารถคาดการณ์ โอกาส และอันตรายที่จะกระทบต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจด้วย ความคิดที่เป็นระบบทางธุรกิจ เช่น การมีความคิดในเชิงกลยุทธ์ที่จะช่วยนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน รวมทั้งความรู้ในธุรกรรมใหม่ ๆ ด้วย เช่น ความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือทางการเงินที่ซับซ้อน เป็นต้น

4. ความรู้ทางด้านทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ (functional skills) นักบัญชีต้องเป็นผู้ที่มีทักษะในการปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องในสาขาอาชีพตน เช่น การวิเคราะห์ความเสี่ยงบนพื้นฐาน

ทฤษฎีและปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน การจำลองสถานการณ์การตัดสินใจเพื่อลดความเสี่ยง การวัดมูลค่า การรายงาน ตลอดจนการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับอื่น

5. ความรู้ทางด้านเทคนิคเฉพาะด้าน (technical knowledge) เช่น เทคนิคการตรวจสอบ เทคนิคการจัดวางระบบบัญชี เป็นต้น

6. ทักษะด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด (intellectual skills) ต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถระบุและแก้ไขปัญหาย่างเป็นระบบ มีการทำวิจัย การคิดอย่างมีเหตุและผลเชิงวิเคราะห์อย่างรอบคอบ สามารถเข้าใจสารสนเทศจากผู้อื่น หรือจากสิ่งพิมพ์และแหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้

ทั้งนี้ การเพิ่มระดับความรู้ ความสามารถในการทำงาน ย่อมเกิดขึ้นจากปัจจัยแวดล้อมที่กระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี ไม่ว่าจะเป็น สถานะที่ทำงาน การสอนงาน การวิเคราะห์ตนเอง ทั้งนี้กับบัญชีต้องเป็นผู้ที่มีการเรียนรู้ตลอดเวลา มีการศึกษา การทำงานจากประสบการณ์จริง การหาความรู้จากผู้ที่ปฏิบัติงานประจำ รวมทั้งการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง

5.2 สมรรถนะผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี

เสนห์ จูย์โต, (<http://www.jti.thaigov.net>, สืบค้นเมื่อ 2 ตุลาคม 2551) ได้กล่าวถึงความรู้ ทักษะ ความสามารถที่นักบัญชีควรรู้มีดังต่อไปนี้

1. ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับระบบการเงิน บัญชี และงบประมาณ ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการพื้นฐานทางการเงิน บัญชีและงบประมาณ ความเข้าใจจำเพาะ ตลอดจนขั้นตอนการปฏิบัติงาน การเงิน การบัญชีและงบประมาณ สามารถจัดทำเอกสาร ควบคุม ตรวจสอบการรายงาน ให้คำปรึกษา แนะนำ เสนอแนะวิธีแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงาน ตอบข้อหารือเบื้องต้น เกี่ยวกับการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

2. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการเงิน บัญชี และงบประมาณ ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง มติรัฐมนตรี หนังสือเวียนที่เกี่ยวข้องกับการเงิน การบัญชี และการงบประมาณทุกฉบับ สามารถแปลความหมายเข้าใจประเด็น และเจตนารมณ์ของกฎหมาย ตลอดจนให้คำปรึกษาและแนะนำได้

3. ความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน ต้องเอาใจใส่ในรายละเอียดของงานด้วยความระมัดระวัง มีวิจารณญาณ ทำงานด้วยความถูกต้อง แม่นยำ เพื่อที่จะป้องกันและลดความผิดพลาดหรือข้อบกพร่อง

4. ทักษะด้านการใช้โปรแกรมระบบการเงิน บัญชี งบประมาณ มีความสามารถในการใช้โปรแกรมระบบการเงิน บัญชี และงบประมาณในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่วเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานตลอดจนลดขั้นตอนในการทำงานลงได้

5. ทักษะในการให้คำปรึกษาแนะนำ ถ่ายทอด และสอนงาน ต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานการเงิน บัญชี และงบประมาณทุกชั้นตอนตั้งแต่ผู้ปฏิบัติ ผู้ตรวจสอบ ควบคุม และผู้บริหาร มีประสบการณ์ในวิชาชีพจนสามารถให้คำปรึกษาแนะนำ ถ่ายทอด และสอนงานแก่บุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนที่เป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา

6. ทักษะในการออกแบบ และพัฒนาระบบงานการเงิน บัญชี งบประมาณ มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานการเงิน บัญชี และงบประมาณ ตลอดจนวิเคราะห์หาจุดอ่อนจุดแข็งของระบบงานและระบบของข้อมูล เพื่อนำมาศึกษาหาแนวทาง ตลอดจนคิดริเริ่มออกแบบและพัฒนาในระบบงาน และระบบข้อมูลให้เกิดประสิทธิภาพ

7. ความรู้เกี่ยวกับหลักการและนโยบายการบัญชี มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การบันทึกรายการบัญชี และแนวทางนโยบายทางการบัญชีขององค์กร ตลอดจนโครงสร้างทางการบัญชีขององค์กร และสามารถนำมาปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8. ความรู้ในการจัดทำและสอบทานรายงานทางการเงิน มีความรู้ความสามารถในการรวบรวมข้อมูลทางการเงินบันทึกรายการบัญชี สามารถจัดกลุ่มรายการบัญชีเป็นหมวดหมู่ มีความรู้ความเข้าใจในรูปแบบของรายงานการเงิน สามารถนำข้อมูลทางการเงินการบัญชีมาจัดทำรายงานการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพตรวจสอบได้ และสามารถดู statement ของธนาคารเพื่อนำมากระทบยอดกับรายการทางบัญชีของสำนักงาน แล้วมาประกอบรายงานการเงิน

9. ทักษะในการวิเคราะห์ทางการเงิน สามารถศึกษาหาข้อมูล มีความรู้เกี่ยวกับการเงินและบัญชี วิเคราะห์ปัญหาและสรุปเหตุผล ให้คำปรึกษา แนะนำ ปรับปรุงแก้ไขชี้แจงรายละเอียดข้อเท็จจริงเกี่ยวกับงานการเงินและบัญชี เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรอย่างคุ้มค่าให้ได้ประโยชน์สูงสุด

10. ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานทางการบัญชี มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานทางการบัญชี เพื่อสามารถนำมาใช้ในการกำหนดหลักการและนโยบายทางการบัญชี ตลอดจนหาแนวทางการปฏิบัติทางการบัญชีที่เหมาะสมกับองค์กร และถูกต้องตามมาตรฐานสากล

จากแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำองค์ความรู้บางส่วนมาปรับใช้ในการสร้างแบบสอบถามดังปรากฏในภาคผนวก 1 และ 2

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร, พรหมมน บุษบงษ์, พงษ์นิษฐ์ ลักกิตโร (2545) ได้ทำการประเมินศักยภาพผู้ทำบัญชีจังหวัดสงขลา : กรณีศึกษาผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรมตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 พบว่าผู้ทำบัญชีส่วนใหญ่มีลักษณะทั่วไป คือ เป็นเพศหญิง ทำงานในกิจการประเภทอุตสาหกรรม สมรส มีอายุอยู่ในช่วง 36-45 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งไม่ใช่สาขาการบัญชีและพบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการทำงานและเพศมีความสัมพันธ์กับความสามารถทางวิชาชีพ

อังคณา นุคตกุล (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ทำบัญชีในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีไทย สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ทำบัญชีต้องเป็นผู้มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีความรู้ในวิชาชีพอย่างแท้จริง มีความรักในอาชีพ มีรายได้และผลตอบแทนเหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ และมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานให้ถูกต้องโดยรวมและรายด้านมีความเป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางโดยพบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมมีความเป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด รองลงมาคือความอิสระในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหารและด้านรายได้และสวัสดิการเป็นอันดับสุดท้าย สำหรับความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความสำเร็จในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องในภาพรวมมีความสำเร็จระดับมาก โดยพบว่าความสำเร็จอันดับแรกคือด้านจรรยาบรรณในวิชาชีพ รองลงมาคือด้านความถูกต้องของการจัดทำการเงิน ส่วนด้านการประกอบวิชาชีพมีความสำเร็จระดับปานกลางเป็นอันดับสุดท้าย ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านประสบการณ์ในการทำงานในกิจการปัจจุบัน การมีใบประกอบวิชาชีพหรือไม่มีและการทำงานอยู่ในธุรกิจต่างถิ่นนั้นมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามมาตรฐานบัญชีไม่ต่างกัน ส่วนด้านอายุ ระดับการศึกษาของผู้ทำบัญชี และด้านรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีไทยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีได้แก่ ความอิสระในการทำงาน รายได้และสวัสดิการ

รำภาภรณ์ หอมตیب (2549) ได้ทำการศึกษาสมรรถนะของผู้จัดการหน่วยบริการปฐมภูมิ จังหวัดสงขลา โดยศึกษาระดับสมรรถนะของผู้จัดการหน่วยปฐมภูมิและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะของผู้จัดการหน่วยบริการปฐมภูมิ จังหวัดสงขลา พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์การบริหารจัดการ และการอบรมไม่มีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะของผู้จัดการหน่วยบริการปฐมภูมิ จังหวัดสงขลา

วรินดา บริบาล (2549) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีของข้าราชการในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครพนม พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงอย่างเดียวต่อการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี คือ ความรู้ความสามารถในการทำงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี คือ เจตคติต่องาน และบุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ สำหรับตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมอย่างเดียวต่อการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และประสบการณ์

กรรณิการ์ จันทรโพธิ์ (2549) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความรู้ความสามารถทางบัญชีของนักบัญชีในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม พบว่า นักบัญชียังมีความรู้ความสามารถโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านเจตคติ เช่น มีความต้องการความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานไปพร้อม ๆ กับความเจริญก้าวหน้าขององค์กร ด้านทักษะทางพฤติกรรม เช่น มีการจัดลำดับการทำงานเพื่อให้งานเสร็จตามกำหนดเวลา และด้านความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกล เช่น มีการวางแผนการทำงานและปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ให้เรียบร้อยและตรงตามกำหนดเวลา นักบัญชีที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการทำบัญชี 11-15 ปี มีความรู้ความสามารถทางการบัญชีโดยรวม ด้านความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกลมากกว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการทำบัญชีมากกว่า 16 ปี และต่ำกว่า 5 ปี และนักบัญชีที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการทำบัญชี 11-15 ปี มีความรู้ความสามารถทางการบัญชีด้านเทคนิคมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการทำบัญชีมากกว่า 16 ปี ส่วนนักบัญชีที่มีอายุ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความรู้ความสามารถทางการบัญชีไม่แตกต่างกัน

จรัมพร ประถมบุรณ์, (<http://www.frda.or.th/>, สืบค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2552) ได้ศึกษาหาคุณลักษณะ และทักษะเฉพาะที่สำคัญของข้าราชการไทย พบว่าข้าราชการไทยควรมีคุณลักษณะและทักษะ 11 ประการ ได้แก่

1. ทักษะในการใช้ความคิด คิดอย่างมีวิสัยทัศน์ คิดภาพรวม ลุ่มลึกและกว้างไกล รู้จักปรับความคิดให้ยืดหยุ่นเหมาะสมกับสถานการณ์ตามสมควร คิดงานเชิงรุก ไม่ต้องรับอยู่กับที่ คิดหาทางป้องกันไม่ให้ปัญหาเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน
2. การทำงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ มุ่งผลิตผลหรือผลงานที่ตั้งเป้าไว้พร้อมทั้งผลลัพธ์ ซึ่งเป็นผลที่เกิดจากผลผลิต งานทุกอย่างจะต้องมีกำหนดเวลาสำเร็จ เพื่อให้ผู้ทำเกิดความรู้สึกรับผิดชอบที่จะต้องทำให้เสร็จตามกำหนดเวลา
3. การบริหารทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สิ่งใดที่ทำแล้วไม่คุ้มค่าให้เลิกทำหรือต้องถ่ายโอนงานออกไปหรือต้องบริหารทรัพยากรอย่างประหยัด

4. ทักษะในการสื่อสาร รู้จักนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาให้รู้จักสร้างเครือข่ายให้มีการรับรู้ไปพร้อม ๆ กัน เน้นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนหมั่นฝึกให้มีทักษะในการพูดติดต่อกันให้ได้ผล
5. ความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ ข้าราชการต้องทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกหรือรับสินบน พร้อมรับผิดชอบและยอมรับการตรวจสอบได้
6. การมุ่งเน้นให้บริการ เน้นการให้บริการแบบโปร่งใส ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งนี้จะต้องมุ่งเน้นความเสมอภาคพร้อมทั้งตระหนักว่าข้าราชการมีหน้าที่ให้บริการประชาชน
7. จริยธรรม ข้าราชการต้องมีศีลธรรม ประพฤติเหมาะสมตามกาลเทศะ วาจาสุภาพ และแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ไม่ประพฤติเสื่อมเสีย
8. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ต้องทำงานอย่างมืออาชีพ กล่าวคือ มีความรู้ ความสามารถในวิชาชีพของตนอย่างชนิดรู้จริง รู้ลึกและรู้กว้าง ไม่รู้เพียงผิวเผิน ต้องมีความสามารถในการวางแผน
9. ความสามารถในการแก้ปัญหา เมื่อมีปัญหาต้องขี้มู้ ไม่หนีปัญหา สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยปัญญาของตนเอง หัดมองให้เห็นว่าปัญหาคือโอกาสที่เราจะได้อะไร แสดงความสามารถ ไม่มองปัญหาเป็นอุปสรรค
10. การทำงานเป็นทีม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ร่วมคิดร่วมทำงานกับผู้อื่นในลักษณะทีมคณะร่วมกันรับผิดชอบงาน ไม่เอาดีแต่ผู้เดียว ไม่ประเมินความรับรู้และเผื่อแผ่ความรู้ให้เพื่อนร่วมงาน มีการให้อภัยเมื่อมีการพลาดพลั้งต่อกัน
11. ทักษะพื้นฐานทางด้านคอมพิวเตอร์ ในยุคของข้อมูลข่าวสารและกระแสโลกาภิวัตน์ ข้าราชการต้องสามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานได้ หมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ ใช้อย่างระมัดระวังและหมั่นบำรุงรักษา

จากผลงานวิจัยดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ยังไม่มีความชัดเจนเกี่ยวกับตัวแปรอิสระบางตัว ผู้วิจัยจึงได้นำตัวแปรเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่เคยอบรมเกี่ยวกับการบัญชี มาศึกษาว่าคุณลักษณะทางประชากรเหล่านี้จะมีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในระดับใด

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยมีลำดับขั้นตอนดังนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้าง ในตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี และตำแหน่งอื่นที่ปฏิบัติงานด้านบัญชีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 124 คน ดังปรากฏในตาราง 3

ตาราง 3 ประชากรผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีจำแนกตามคณะ / หน่วยงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คณะ / หน่วยงาน	จำนวนประชากร
วิทยาเขตหาดใหญ่	
สำนักงานอธิการบดี	11
คณะวิศวกรรมศาสตร์	7
คณะวิทยาศาสตร์	17
คณะแพทยศาสตร์	6
คณะวิทยาการจัดการ	4
คณะทรัพยากรธรรมชาติ	10
คณะเกษตรศาสตร์	8
คณะพยาบาลศาสตร์	4
คณะทันตแพทยศาสตร์	2
คณะอุตสาหกรรมการเกษตร	3
คณะกรรมการสิ่งแวดล้อม	1
คณะศิลปศาสตร์	4
บัณฑิตวิทยาลัย	2
ศูนย์คอมพิวเตอร์	2

ตาราง 3 ประชากรผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีจำแนกตามคณะ / หน่วยงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ต่อ)

คณะ / หน่วยงาน	จำนวนประชากร
สำนักวิจัยและพัฒนา	1
ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์	1
สถานีวิทยุ มอ.หาดใหญ่	1
สถาบันทรัพยากรชายฝั่ง	2
คณะนิติศาสตร์	1
คณะเศรษฐศาสตร์	1
คณะการแพทย์แผนไทย	1
โครงการจัดตั้งคณะเทคนิคการแพทย์	2
สถาบันนิวสชีวการแพทย์	1
ศูนย์ส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม	1
สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร	1
วิทยาเขตปัตตานี	
สำนักงานอธิการบดี	3
คณะศึกษาศาสตร์	4
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	2
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3
คณะศิลปกรรมศาสตร์	1
คณะวิทยาการสื่อสาร	1
คณะรัฐศาสตร์	1
วิทยาลัยอิสลาม	1
สำนักวิทยบริการ	1
สำนักส่งเสริมการศึกษาต่อเนื่อง	2
สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา	1

ตาราง 3 ประชากรผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีจำแนกตามคณะ / หน่วยงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ต่อ)

คณะ / หน่วยงาน	จำนวนประชากร
วิทยาเขตภูเก็ต	
สำนักงานอธิการบดี	4
วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี	
สำนักงานเขตการศึกษา	1
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	1
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ	1
เขตการศึกษาตรัง	
สำนักงานเขตการศึกษา	3
รวม	124

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ส่วนคือ

1. เชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับตัวผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือนและจำนวนครั้งที่เคยอบรมเกี่ยวกับการบัญชี

ตอนที่ 2 ระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

- | | |
|----------------------------------|--------------------------|
| 1. ความรู้เฉพาะสาขา | จำนวน 11 ข้อ (ข้อ 1-11) |
| 2. ความรู้ด้านเทคนิค | จำนวน 26 ข้อ (ข้อ 12-37) |
| 3. ทักษะทางพฤติกรรม | จำนวน 25 ข้อ (ข้อ 38-62) |
| 4. ทักษะการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด | จำนวน 7 ข้อ (ข้อ 63-69) |
| 5. ความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกล | จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 70-75) |

เกณฑ์ในการวัด ลักษณะของแบบสอบถามที่วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ใช้แบบทดสอบการ

ประเมินค่า (Rating Scale) ของ Likert (1970. http://en.wikipedia.org/wiki/Likert_scale, สืบค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2552) โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนนแบบ ตัวเลือกเดียว คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งแบ่งระดับคะแนนเป็น ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

2. เชิงคุณภาพ เป็นแนวการสนทนากลุ่มแบบเจาะจง (Focus group discussion) ที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะในประเด็นสำคัญ ๆ จากผู้ร่วมสนทนา (participant)

การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีจากเอกสารต่าง ๆ

2. นำความรู้ความเข้าใจที่ได้จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจาก ข้อ 1 มาเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามไปปรึกษากับที่ปรึกษาและทดลองใช้ (try out) กับข้าราชการสำนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้าง ในตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี และตำแหน่งอื่นที่ปฏิบัติงานด้านบัญชี ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 10 คนเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficients) พบว่า แบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.9656 เมื่อจำแนกแต่ละด้านพบว่า ด้านความรู้เฉพาะสาขา มีค่าเท่ากับ 0.9686 ด้านความรู้ทางเทคนิค มีค่าเท่ากับ 0.9425 ด้านทักษะทางพฤติกรรม มีค่าเท่ากับ 0.8251 ด้านทักษะการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด มีค่าเท่ากับ 0.4329 ด้านความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกล มีค่าเท่ากับ 0.7849

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เจริญปริมาณ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ทำการ try – out และปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง หลังจากนั้นได้ขอความอนุเคราะห์จากข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้าง ในตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี และตำแหน่งอื่นที่ปฏิบัติงานด้านบัญชี ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ตอบแบบสอบถาม แล้วเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากประชากรด้วยตนเอง ภายในระยะเวลา 30 วัน แล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา ทำการตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์พร้อมลงรหัสและบันทึกข้อมูล

2. เจริญคุณภาพ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสนทนากลุ่มแบบเจาะจง 1 กลุ่ม เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2553 ณ ห้องประชุมกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ประกอบด้วยผู้เข้าร่วมสนทนาจำนวน 9 คน จาก 6 หน่วยงาน ในตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี โดยมี 1) ผู้ดำเนินการสนทนา (Moderator) ที่มีความชำนาญในการดำเนินการสนทนากลุ่มและทราบวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้เป็นอย่างดี 2) ผู้จดบันทึก (note taker) ได้แก่ นักวิจัย ทั้ง 2 คน 3) ผู้ช่วย (helper) เป็นผู้อำนวยการความสะอาดต่าง ๆ ใช้เวลาสนทนาระหว่าง 11.00 – 13.48 นาฬิกา ประมาณ 2 ชั่วโมง 48 นาที ขณะทำการสนทนากลุ่ม ได้มีการบันทึกข้อมูลลงในเทปบันทึกเสียง โดยผู้ช่วยที่ทราบแนวทางการสนทนาล่วงหน้า บรรยายภายในกลุ่มเป็นกันเอง ไม่เคร่งเครียด แต่ละคนแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ เพราะไม่เคยได้แสดงความคิดเห็น(เปิดใจ) เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติในลักษณะเช่นนี้มาก่อน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

1. เจริญปริมาณ

1.1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนแล้วไปลงรหัสและประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามที่เป็นปลายปิด (close – ended) ดังนี้

1.2 วิเคราะห์คุณลักษณะทางประชากรหรือข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือนและจำนวนครั้งที่เคยอบรมเกี่ยวกับการบัญชี โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย

1.3 หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ทั้ง 5 ด้าน โดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ระดับช่วงคะแนน ดังนี้

ระดับช่วงคะแนน	ความหมาย
4.21-5.00	มากที่สุด
3.41-4.20	มาก
2.61-3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	น้อย
1.00-1.80	น้อยที่สุด

2. เชิงคุณภาพ

หลังจากเสร็จสิ้นการสนทนากลุ่ม ก็จะนำบันทึกเสียงจากเทป มาถอดความโดยละเอียดทั้งหมดเป็นตัวอักษรตามบทสนทนา เปรียบเทียบกับการจดบันทึกข้อมูลของผู้จดบันทึก เพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง ต่อจากนั้นก็จะสรุปข้อมูลตามประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วยการทำตารางสรุปความคิดเห็น (overview grid) ของผู้เข้าร่วมสนทนา แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เป็นภาพรวมและเขียนรายงาน ในกรณีที่การวิเคราะห์จากนักวิจัย (ผู้จดบันทึก) ไม่สอดคล้องกัน ก็จะต้องตรวจสอบข้อมูลร่วมกันอีกครั้งหนึ่ง ด้วยวิธีการเช่นนี้ จึงน่าจะเชื่อได้ว่าการวิเคราะห์ในครั้งนี้ได้ยึดถือข้อมูลที่ได้จากการสนทนาเป็นหลักอย่างแท้จริง

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษา เรื่อง สมรรถนะผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับต่อไปนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะทางประชากรของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่เคยอบรมเกี่ยวกับการบัญชี

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะทางประชากรกับระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 คุณลักษณะทางประชากรของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คุณลักษณะทางประชากรของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่เคยอบรมเกี่ยวกับการบัญชี ปรากฏอยู่ในตาราง 4

ตาราง 4 คุณลักษณะทางประชากรของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี

คุณลักษณะทางประชากร	จำนวน N = 124	ร้อยละ (100.0)
1. เพศ		
ชาย	7	5.6
หญิง	117	94.4

ตาราง 4 คุณลักษณะทางประชากรของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี(ต่อ)

คุณลักษณะทางประชากร	จำนวน N = 124	ร้อยละ (100.0)
2. อายุ		
น้อยกว่า 34ปี	45	36.3
34- 43ปี	37	29.8
มากกว่า 43 ปี	42	33.9
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	6.5
ปริญญาตรี	111	89.5
สูงกว่าปริญญาตรี	5	4.0
4. สถานภาพการทำงาน		
ข้าราชการ	73	58.9
พนักงานมหาวิทยาลัย	24	19.4
ลูกจ้างชั่วคราว	23	18.5
ลูกจ้างโครงการ	4	3.2
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 14,000 บาท	41	33.1
14,000 – 23,000 บาท	42	33.8
มากกว่า 23,000 บาท	41	33.1
6. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านบัญชี		
ต่ำกว่า 6 ปี	46	37.1
6 – 15 ปี	43	34.7
มากกว่า 15 ปี	35	28.2
7. จำนวนครั้งที่เคยอบรมเกี่ยวกับการบัญชี		
ไม่เคยอบรม	46	37.1
เคยอบรม 1 ครั้ง	56	45.2
เคยอบรมมากกว่า 1 ครั้ง	22	17.7

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 94.4 อายุน้อยกว่า 34 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 89.5 สถานภาพการทำงานเป็นข้าราชการ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 14,000 - 23,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านบัญชีต่ำกว่า 6 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 เคยอบรมเกี่ยวกับการบัญชี 1 ครั้ง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในแต่ละด้านปรากฏในตาราง 5-10 ดังต่อไปนี้

ตาราง 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี : ด้านความรู้เฉพาะสาขา

ด้านความรู้เฉพาะสาขา	μ	σ	ความหมาย
1. ท่านมีความเข้าใจในมาตรฐานการบัญชี แม่บทการบัญชี และ ทฤษฎีบัญชี เกี่ยวกับการปฏิบัติงานทั้งหมด	3.02	.846	ปานกลาง
2. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการและการปฏิบัติงานด้านบัญชีเป็นอย่างดี	3.27	.736	ปานกลาง
3. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางและนโยบายทางการบัญชีของหน่วยงาน	3.29	.844	ปานกลาง
4. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างทางการบัญชีของหน่วยงาน	3.29	.804	ปานกลาง
5. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการบันทึกรายการบัญชี	3.46	.759	มาก
6. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการจัดกลุ่มรายการบัญชีเป็นหมวดหมู่	3.44	.848	มาก
7. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการวิเคราะห์รายงานทางการเงิน	3.12	.802	ปานกลาง
8. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการทำ Bank Statement เพื่อประกอบรายงานทางการเงิน	3.23	.964	ปานกลาง
9. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ กฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง มติคณะรัฐมนตรี หนังสือเวียนที่เกี่ยวข้องกับการเงินและบัญชี และงบประมาณทุกฉบับ	2.98	.721	ปานกลาง

ตาราง 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี : ด้านความรู้เฉพาะสาขา (ต่อ)

ด้านความรู้เฉพาะสาขา	μ	σ	ความหมาย
10. ท่านมีความรู้ในการศึกษาหาข้อมูล วิเคราะห์ปัญหา และสรุปผลด้านบัญชี	2.98	.749	ปานกลาง
11. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการวิเคราะห์ความเสี่ยงในการดำเนินงานและบริหารงานในหน้าที่ได้	3.11	.757	ปานกลาง
รวม	3.20	.800	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีมีระดับสมรรถนะด้านความรู้เฉพาะสาขาในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง $\mu = 3.20$ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยรายข้อจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ค่าสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ มีความรู้ความเข้าใจในการบันทึกรายการบัญชี $\mu = 3.46$ และมีความรู้ความเข้าใจในการจัดกลุ่มรายการบัญชีเป็นหมวดหมู่ $\mu = 3.44$ และในระดับปานกลาง $\mu = 3.29$ มี 2 ข้อ คือ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางและนโยบายทางการบัญชีของหน่วยงาน และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างทางการบัญชีของหน่วยงาน ส่วนค่าที่น้อยที่สุด $\mu = 2.98$ มี 2 ข้อ คือ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ กฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง มติคณะรัฐมนตรี หนังสือเวียนที่เกี่ยวข้องกับการเงินและบัญชี และงบประมาณทุกฉบับ และมีความรู้ในการศึกษาหาข้อมูล วิเคราะห์ปัญหา และสรุปผลด้านบัญชี

จากผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับการสนทนากลุ่มของผู้เข้าร่วมสนทนาที่เห็นว่าตนเองมีความรู้ความเข้าใจในการบันทึกรายการบัญชีและการจัดกลุ่มรายการบัญชีเป็นหมวดหมู่ มากและมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง มติคณะรัฐมนตรี หนังสือเวียน ที่เกี่ยวข้องกับการเงินและบัญชีทุกฉบับน้อย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความสนใจในงานตนเองมากกว่ากฎ ระเบียบ และในหน่วยงานมีการแบ่งงานเฉพาะด้าน จึงมีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านนั้น ๆ หรือจะรู้เฉพาะที่ใช้อยู่เป็นประจำมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า

“...ถ้าถามถึงความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ โครงสร้างทางการบัญชีของหน่วยงานของ
ตนเองนั้น คิดว่าอยู่ระดับปานกลางนะ...”

(หญิง หมายเลข 4 สนทนากลุ่ม 29 ตุลาคม 2553)

“...เราเองก็ปานกลาง รู้เฉพาะบางเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเอง ไม่รู้หมดหรอก...”

(หญิง หมายเลข 6 สนทนากลุ่ม 29 ตุลาคม 2553)

“...ถ้าเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ประกาศ ที่เกี่ยวข้องกับการเงินและบัญชี ก็ไม่ค่อยรู้เรื่อง
หรอก...”

(หญิง หมายเลข 5 สทนทากลุ่ม 29 ตุลาคม 2553)

“...คิดว่าในเรื่องการวิเคราะห์ปัญหาและสรุปผลด้านบัญชี ตัวเองมีความรู้บ้าง คำสั่ง
หนังสือเวียน รู้เฉพาะที่ใช้อยู่ประจำมากกว่า...”

(หญิง หมายเลข 8 สทนทากลุ่ม 29 ตุลาคม 2553)

ตาราง 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี : ด้านความรู้ทางเทคนิค

ด้านความรู้ทางเทคนิค	μ	σ	ความหมาย
12. ท่านแสวงหาความรู้ด้วยตนเองเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	3.59	.721	มาก
13. ท่านมีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพพื้นฐานที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	3.51	.727	มาก
14. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในทักษะด้านการคำนวณได้เป็นอย่างดี	3.65	.653	มาก
15. ท่านมีความรู้ความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยในการตัดสินใจได้	3.45	.703	มาก
16. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการสืบค้นข้อมูลผ่านทาง Internet ได้เป็นอย่างดี	3.54	.703	มาก
17. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์ช่วยในการปฏิบัติงานปัจจุบัน เช่น Word , Excel	3.77	.774	มาก
18. ท่านมีการใช้ระบบฐานข้อมูลในการเก็บรวบรวมข้อมูลของหน่วยงานได้ เช่น ข้อมูลทรัพย์สิน ลูกหนี้ หนี้สิน รายได้และค่าใช้จ่าย	3.10	.944	ปานกลาง
19. ท่านมีการกำหนดปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้	3.07	.745	ปานกลาง
20. ท่านสามารถนำข้อมูลทางการเงินการบัญชีมาจัดทำรายงานทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรวจสอบได้	3.44	.799	มาก
21. ท่านสามารถหาแนวทางการปฏิบัติทางการบัญชีที่เหมาะสมกับหน่วยงาน	3.28	.750	ปานกลาง

ตาราง 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี : ด้านความรู้ทางเทคนิค(ต่อ)

ด้านความรู้ทางเทคนิค	μ	σ	ความหมาย
22. ท่านสามารถหาแนวทางการปฏิบัติทางการบัญชีที่ถูกต้องตามมาตรฐานสากล / หน่วยงาน	3.15	.813	ปานกลาง
23. ท่านสามารถรายงานผลการปฏิบัติงานได้ตรงตามหมวดรายจ่ายทุกประเภท	3.47	.737	มาก
24. ท่านสามารถแปลความหมาย เข้าใจประเด็นและเจตนารมณ์ของกฎหมาย กฎระเบียบ ประกาศ คำสั่ง มติรัฐมนตรี หนังสือเวียนที่เกี่ยวข้องกับการเงินและบัญชี และงบประมาณทุกฉบับ	2.98	.668	ปานกลาง
25. ท่านเก็บเอกสารการบันทึกบัญชี รายงานทางการเงินอย่างเรียบร้อยและเป็นระเบียบ	3.69	.614	มาก
26. ท่านตอบข้อซักถามได้ทุกประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.72	.632	มาก
27. ท่านถ่ายทอดความรู้ในงานของท่านให้ผู้อื่นเข้าใจได้เป็นอย่างดี	3.64	.629	มาก
28. ท่านมีการจัดทำรายงานและปฏิบัติตามข้อบังคับที่กำหนดไว้ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนตามกำหนดเวลา	3.52	.656	มาก
29. ท่านตรวจสอบงานของท่านก่อนส่งมอบงานให้กับผู้อื่น	3.87	.570	มาก
30. ท่านพยายามไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานแม้แต่ขั้นตอนเดียว	4.01	.644	มาก
31. ท่านใช้อุปกรณ์สำนักงานของหน่วยงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า	4.12	.606	มาก
32. ท่านมีความรอบรู้ในการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงานประจำวันของท่าน	3.77	.661	มาก
33. ท่านสามารถส่งข่าวสารข้อมูล ได้ด้วยวิธีและรูปแบบที่เหมาะสม	3.69	.642	มาก
34. รายงานทางการเงินของท่านอ่านเข้าใจง่าย	3.73	.543	มาก
35. รายงานทางการเงินของท่านตรวจสอบได้ง่าย	3.81	.505	มาก
36. ความกังวลของท่านขณะมีการตรวจสอบความถูกต้องทางบัญชี	3.05	.835	ปานกลาง

ตาราง 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี : ด้านความรู้ทางเทคนิค(ต่อ)

ด้านความรู้ทางเทคนิค	μ	σ	ความหมาย
37. ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่น่าเชื่อถือ / ขอมรับของ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.74	.554	มาก
รวม	3.55	0.686	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีมีระดับสมรรถนะด้านความรู้ทางเทคนิคอยู่ในระดับมาก $\mu = 3.55$ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยรายข้อจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ใช้อุปกรณ์สำนักงานของหน่วยงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า $\mu = 4.12$ พยายามไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานแม้แต่ขั้นตอนเดียว $\mu = 4.01$ และตรวจสอบงานก่อนส่งมอบงานให้กับผู้อื่น $\mu = 3.87$

จากผลการศึกษาข้างต้น สอดคล้องกับการสนทนากลุ่มของผู้เข้าร่วมสนทนาที่เห็นว่าตนเองมีความรู้ด้านการใช้อุปกรณ์สำนักงานอย่างประหยัด คุ้มค่าและพยายามไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานแม้แต่ขั้นตอนเดียว มีการตรวจสอบงานก่อนส่งมอบให้กับผู้อื่นอยู่ในระดับมากแต่มีความรู้ความสามารถในการแปลความหมายเข้าใจประเด็นและเจตนารมณ์ของกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง มติรัฐมนตรี หนังสือเวียน ที่เกี่ยวข้องกับการเงินและบัญชี และงบประมาณทุกฉบับน้อย ทั้งนี้เนื่องจากการตีความและทำความเข้าใจในภาษาทางกฎหมายยากมาก บางครั้งมีการแปลความหมายไม่ตรงกัน ส่วนมากจะแปลความหมายเข้าใจตัวเอง เพราะไม่มีความรู้และไม่ได้รับการอบรม ต่างคนต่างตีความ ดังคำกล่าวต่อไปนี้

“...การปฏิบัติงานที่ว่าจะไม่ให้เกิดผิดพลาดได้เลย ทำเต็มที่...”

(หญิง หมายเลข 1,3,4,6 สนทนากลุ่ม 29 ตุลาคม 2553)

“...เจตนาของกฎ ระเบียบ มติรัฐมนตรี ไม่รู้หรอกเพราะมันเป็นภาษากฎหมาย...”

(ชาย หมายเลข 2 สนทนากลุ่ม 29 ตุลาคม 2553)

“...การตีความหรือการแปลความหมาย เรามักไม่เข้าใจ ถ้ามก กั้นระหว่างเพื่อน ๆ นั้นแหละ...”

(หญิง หมายเลข 6 สนทนากลุ่ม 29 ตุลาคม 2553)

“...เออ ! ถ้าการปฏิบัติ เราต้องตรวจสอบก่อนส่งมอบทุกครั้ง กลัวคิดแล้วลำบากอีก...”

(หญิง หมายเลข 8 สนทนากลุ่ม 29 ตุลาคม 2553)

“...เออ !ถ้าเป็นเรื่องคำนวณตัวเลข word,excel งานในหน้าที่ไม่มีปัญหา ทำได้...”

(ชาย หมายเลข 9 สนนทากลุ่ม 29 ตุลาคม 2553)

ตาราง 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี : ด้านทักษะทางพฤติกรรม

ด้านทักษะทางพฤติกรรม	μ	σ	ความหมาย
38. ท่านยอมรับในความรู้ความสามารถของตนเอง และเพื่อนร่วมงาน	3.94	.473	มาก
39. ท่านมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนาองค์กรของท่านอย่างสม่ำเสมอ	3.60	.719	มาก
40. ท่านมีการบริหารจัดการตนเองเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการพัฒนางาน	3.69	.616	มาก
41. ท่านมีความต้องการความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานไปพร้อม ๆ กับความเจริญก้าวหน้าขององค์กร	4.09	.755	มาก
42. ท่านมีการปรับตัวให้เข้ากับสภาพการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา	3.97	.649	มาก
43. ท่านมีการจัดระบบการทำงานและมอบหมายงานแก่บุคลากรในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.59	.638	มาก
44. ท่านมีการจัดลำดับทรัพยากรในหน่วยงานและใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.75	.633	มาก
45. ท่านมีการจัดลำดับการทำงานเพื่อให้งานเสร็จตามกำหนดเวลาได้	3.92	.632	มาก
46. ในการปฏิบัติงาน ท่านแสดงออกถึงท่าทีที่พร้อมให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความเต็มใจ	4.06	.621	มาก
47. เป้าหมายการทำงานที่ท่านกำหนด สอดคล้องกับความเป็นจริงที่ท่านสามารถทำได้	3.81	.667	มาก
48. ในการปฏิบัติงาน ท่านสามารถตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมด้วยข้อมูลที่มีอยู่	3.85	.536	มาก
49. ท่านยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของท่าน	4.20	.584	มาก
50. ในการปฏิบัติงาน ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้อื่น	3.87	.555	มาก
51. ท่านสามารถทำงานให้เป็นแบบอย่างแก่ผู้อื่น	3.59	.625	มาก

ตาราง 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี : ด้านทักษะทางพฤติกรรม (ต่อ)

ด้านทักษะทางพฤติกรรม	μ	σ	ความหมาย
52. ท่านสอนงานให้ผู้อื่นเข้าใจง่ายและได้เนื้อหาครบถ้วน	3.60	.660	มาก
53. ท่านเข้าใจในความต้องการของผู้มาติดต่อ	3.88	.550	มาก
54. ท่านเสนอแนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อผู้มาติดต่อได้	3.85	.638	มาก
55. ท่านสามารถให้บริการผู้มาติดต่อ ที่มีความหลากหลายได้อย่างเหมาะสม	3.82	.663	มาก
56. ท่านสามารถทำอารมณ์ให้มั่นคงและสุขุมเมื่อมีเหตุการณ์กระทบกระทั่ง	3.66	.636	มาก
57. ท่านไม่เคยรับสินจ้างรางวัลเพื่อบิดเบือนผลการปฏิบัติงาน	4.73	.766	มากที่สุด
58. ท่านมีความรู้สึภาคภูมิใจที่ได้ทำหน้าที่ด้านบัญชีของหน่วยงาน	4.13	.796	มาก
59. ท่านสามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบ	3.91	.556	มาก
60. งานด้านบัญชีที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมีส่วนส่งเสริมให้ท่านได้รับความก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.30	.855	ปานกลาง
61. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เมื่อเทียบกับความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอื่น	3.27	.847	ปานกลาง
62. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความชื่นชมในผลงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.36	.702	ปานกลาง
รวม	3.82	.655	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีมีระดับสมรรถนะด้านทักษะทางพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก $\mu = 3.82$ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยรายชื่อจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ค่าสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ ไม่เคยรับสินจ้างรางวัลเพื่อบิดเบือนผลการปฏิบัติงาน $\mu = 4.73$ รองลงมาค่าอยู่ในระดับมาก คือ ยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน $\mu = 4.20$ และมีความรู้สึภาคภูมิใจที่ได้ทำหน้าที่ด้านบัญชีของหน่วยงาน $\mu = 4.13$

จากผลการศึกษาข้างต้น สอดคล้องกับการสนทนากลุ่มที่เห็นว่าตนเองมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอื่น ทั้งนี้อาจ

เนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีมักปิดกั้นโอกาสก้าวหน้าของตนเอง ผู้บริหารอาจไม่เห็นความสำคัญ ดังคำกล่าวที่ว่า

“...โอกาสก้าวหน้าของพวกเราน้อยมาก เมื่อเทียบกับงานอื่น ๆ ...”

(หญิง หมายเลข 6 สทนากลุ่ม 29 ตุลาคม 2553)

“...เห็นด้วยกับหมายเลข 6 นายคงไม่เห็นความสำคัญของพวกเรานะ(หัวเราะ)...”

(ชาย หมายเลข 9 สทนากลุ่ม 29 ตุลาคม 2553)

“...จริงแหละ เห็นด้วย(หัวเราะ)...”

(หญิง หมายเลข 3 สทนากลุ่ม 29 ตุลาคม 2553)

“...ด้านบัญชีหรือการเงิน เราก็มัวไปตามระเบียบ ไม่เคยบิดเบือนข้อเท็จจริง ผิดก็ว่าไปตามผิดยอมรับนะ...”

(หญิง หมายเลข 8 สทนากลุ่ม 29 ตุลาคม 2553)

ตาราง 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี : ด้านทักษะการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด

ด้านทักษะการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด	μ	σ	ความหมาย
63. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในสารสนเทศจากบุคคล สิ่งพิมพ์ และแหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้	3.65	.675	มาก
64. เมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัยเกิดขึ้นท่านมีการซักถาม เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	3.94	.684	มาก
65. ท่านมีความคิดอย่างมีเหตุผล และความคิดเชิงวิเคราะห์ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ เช่น การให้เหตุผล การวิเคราะห์อย่างละเอียด	3.65	.677	มาก
66. ท่านสามารถระบุปัญหาและแก้ไขปัญหาที่ไม่เป็นระบบในสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคยได้	3.39	.634	ปานกลาง
67. ท่านมีความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์ในการพัฒนางานซึ่งเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของท่าน	3.64	.691	มาก

ตาราง 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี : ด้านทักษะการเรียนรู้อย่าง
 ชาญฉลาด (ต่อ)

ด้านทักษะการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด	μ	σ	ความหมาย
68. ท่านสามารถนำข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานในอดีตมาเป็น บทเรียนในปัจจุบัน	4.15	.551	มาก
69. ท่านยึดกฎระเบียบเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเสมอ	4.25	.579	มากที่สุด
รวม	3.81	.641	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีมีระดับสมรรถนะด้านทักษะการเรียนรู้
 อย่างชาญฉลาด อยู่ในระดับมาก $\mu = 3.81$ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยรายข้อจากมากไปน้อย 3 ลำดับ
 แรก ดังนี้ ค่าสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ ยึดกฎระเบียบเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเสมอ
 $\mu = 4.25$ รองลงมาคืออยู่ในระดับมาก คือ สามารถนำข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานในอดีตมา
 เป็นบทเรียนในปัจจุบัน $\mu = 4.15$ และเมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัยเกิดขึ้นมีการซักถาม เพื่อหา
 แนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี $\mu = 3.94$

จากผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับการสนทนากลุ่ม ที่เห็นว่าตนเองมี
 ความสามารถระบุปัญหาและแก้ไขปัญหาที่ไม่เป็นระบบในสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคยได้น้อย ทั้งนี้
 อาจเนื่องจาก เมื่อมีปัญหานั้น ๆ ซึ่งเป็นเรื่องใหม่ไม่เคยประสบมาก่อนก็ไม่สามารถตัดสินใจได้
 เพราะด้านการเงิน การบัญชีต้องมีความละเอียดรอบคอบสูงและแต่ละหน่วยงานมีความยืดหยุ่นใน
 การแก้ไขปัญหาแตกต่างกัน ดังคำกล่าวที่ว่า

“...เรื่องไหนที่ไม่เป็นระบบ ไม่คุ้นเคยบางครั้งก็แก้ไขเองไม่ได้ต้องถามคนอื่น
 ส่วนใหญ่ก็ถาม ๆ กัน...”

(หญิง หมายเลข 1 สนทนากลุ่ม 29 ตุลาคม 2553)

“...อีกอย่างนะ บางหน่วยงานถ้าเห็นว่าไม่ผิดกฎ ระเบียบก็ลุ่มอะหล่วยให้บ้าง...”

(ชาย หมายเลข 2 สนทนากลุ่ม 29 ตุลาคม 2553)

“...คือบางอย่างมีการยืดหยุ่นได้บ้าง เช่นเรื่องกำหนดเวลา เราก็ยืดให้บ้าง...”

(หญิง หมายเลข 8 สนทนากลุ่ม 29 ตุลาคม 2553)

“...การเงินมันต้องระมัดระวัง บางครั้งคนเขาไม่เข้าใจ ก็ว่าเราเจ้าระเบียบ จุกจิก...”

(หญิง หมายเลข 7 สนทนากลุ่ม 29 ตุลาคม 2553)

ตาราง 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี : ด้านความคิดที่เป็นระบบ และกว้างไกล

ด้านความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกล	μ	σ	ความหมาย
70. ท่านมีการวางแผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	3.49	.681	มาก
71. ท่านมีการบริหาร / จัดการทางการเงินของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.61	.671	มาก
72. ท่านมีการกำหนดแนวทางในการดำเนินงานที่ดีที่สุดภายใต้สถานการณ์ที่แตกต่างกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้	3.65	.627	มาก
73. ท่านมีการวางแผนการทำงานและปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ให้เรียบร้อยและตรงตามกำหนดเวลาได้	3.73	.575	มาก
74. ท่านมีการบริหารทรัพยากรบุคคลและแหล่งทรัพยากรบุคคลเพื่อการตัดสินใจได้	3.49	.618	มาก
75. ท่านใช้วิจารณญาณในการพิจารณาข้อมูลต่าง ๆ อย่างละเอียดรอบคอบ ก่อนลงมือปฏิบัติงาน	3.98	.591	มาก
รวม	3.66	.627	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีมีระดับสมรรถนะด้านความคิดที่เป็นระบบ และกว้างไกล อยู่ในระดับมาก $\mu = 3.66$ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยรายข้อจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ใช้วิจารณญาณในการพิจารณาข้อมูลต่าง ๆ อย่างละเอียดรอบคอบ ก่อนลงมือปฏิบัติงาน $\mu = 3.98$ มีการวางแผนการทำงานและปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ให้เรียบร้อยและตรงตามกำหนดเวลาได้ $\mu = 3.73$ และมีการกำหนดแนวทางในการดำเนินงานที่ดีที่สุดภายใต้สถานการณ์ที่แตกต่างกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ $\mu = 3.65$ ซึ่งแต่ละข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

จากผลการศึกษา สอดคล้องกับการสนทนากลุ่มที่เห็นว่าตนเองมีการวางแผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ แต่ตรงกันข้ามกับการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อใช้ในการตัดสินใจมีน้อย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากขาดการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะผู้บริหารจะมีการเปลี่ยนแปลงความคิดในการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ของปีถัดไป เมื่อได้เสนอแนะ ผู้บริหารมักไม่เห็นด้วย ทำให้การปฏิบัติงานมีความยุ่งยาก ไม่เป็นไปตามแผนหรือเป็นระบบตามที่กำหนดไว้แม้ว่าในการทำงานจะต้องมีความยืดหยุ่นก็ตาม ดังคำกล่าวที่ว่า

“...เราทำตามแผนตามเวลาที่กำหนดไว้ แต่ผู้บริหารมักจะเปลี่ยนแปลง...”

(หญิง หมายเลข 1 สทนทากลุ่ม 29 ตุลาคม 2553)

“...เมื่อไม่ทำตามแผน การทำงานก็ลำบาก ยุ่งยาก...”

(ชาย หมายเลข 9 สทนทากลุ่ม 29 ตุลาคม 2553)

“...ที่จริงเราก็บอกแล้วว่าถ้าไม่ทำตามแผน มันมีความยุ่งยาก แต่เขาเป็นผู้บริหารเราก็ต้องยอมใช้มัย...”

(หญิง หมายเลข 5 สทนทากลุ่ม 29 ตุลาคม 2553)

“...ที่จริงแผนมันก็เปลี่ยนแปลงได้นั้นแหละ แต่มันก็ยุ่งยากเพราะมันไม่เป็นไปตามที่วางไว้ เสียเวลาด้วย...”

(หญิง หมายเลข 6 สทนทากลุ่ม 29 ตุลาคม 2553)

29 ตุลาคม 2553

ตาราง 10 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีโดยรวมและรายด้าน

สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี	μ	σ	ความหมาย
1. ด้านความรู้เฉพาะสาขา	3.20	.630	ปานกลาง
2. ด้านความรู้ทางเทคนิค	3.55	.392	มาก
3. ด้านทักษะทางพฤติกรรม	3.82	.388	มาก
4. ด้านทักษะการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด	3.81	.441	มาก
5. ด้านความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกล	3.66	.485	มาก
รวม	3.61	.467	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมาก $\mu = 3.61$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านทักษะทางพฤติกรรม $\mu = 3.82$ ด้านทักษะการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด $\mu = 3.81$ ด้านความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกล $\mu = 3.66$ ด้านความรู้ทางเทคนิค $\mu = 3.55$ ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความรู้เฉพาะสาขา $\mu = 3.20$ การที่ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมากนั้น อาจเป็นเพราะ ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีมีความมุ่งมั่นจะปฏิบัติงานให้ดี มีความ

รับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย มีความสนใจใฝ่รู้เพื่อส่งเสริมพัฒนาศักยภาพ ความรู้
ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้วยการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้ง
ทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการ
ปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะทางประชากรกับระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี

3.1 เพศ ปรากฏดังตาราง 11

ตาราง 11 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี

เพศ	N	%	ด้านความรู้เฉพาะสาขา			ด้านความรู้ทางเทคนิค			ด้านทักษะทางพฤติกรรม			ด้านทักษะการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด			ด้านความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกล			รวม		
			μ	σ	ความหมาย	μ	σ	ความหมาย	μ	σ	ความหมาย	μ	σ	ความหมาย	μ	σ	ความหมาย	μ	σ	ความหมาย
ชาย	7	5.6	3.2078	1.0855	ปานกลาง	3.5275	0.6295	มาก	3.6286	0.5887	มาก	3.7143	0.5345	มาก	3.3571	0.6194	ปานกลาง	3.5181	0.6173	มาก
หญิง	117	94.4	3.1989	0.6003	ปานกลาง	3.5536	0.3777	มาก	3.8294	0.3729	มาก	3.8132	0.4369	มาก	3.6752	0.4734	มาก	3.6275	0.3557	มาก
รวม	124	100	3.1994	0.6303	ปานกลาง	3.5521	0.3923	มาก	3.8181	0.3876	มาก	3.8076	0.4410	มาก	3.6573	0.4852	มาก	3.6213	0.3722	มาก

จากตาราง 11 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างเพศและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในภาพรวม พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีทั้งเพศชายและหญิง มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านบัญชี อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.6213$ $\sigma = 0.3722$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความรู้เฉพาะสาขาทั้งเพศชายและหญิง มีสมรรถนะด้านดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.2078$ $\sigma = 1.0855$ และ $\mu = 3.1989$ $\sigma = 0.6003$ ตามลำดับ) ในขณะที่ด้านความรู้ทางเทคนิค ด้านทักษะทางพฤติกรรมและด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด ทั้งเพศชายและหญิงมีสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านบัญชีอยู่ในระดับมาก สำหรับความคิดเห็นที่เป็นระบบกว้างไกล พบว่า เพศชายมีระดับสมรรถนะในระดับปานกลาง ($\mu = 3.3571$ และ $\sigma = 0.6194$) ในขณะที่เพศหญิงมีระดับสมรรถนะในระดับมาก ($\mu = 3.6752$ $\sigma = 0.4734$)

3.2 อายุ ปรากฏดังตาราง 12

ตาราง 12 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี

อายุ	N	%	ด้านความรู้เฉพาะสาขา			ด้านความรู้ทางเทคนิค			ด้านทักษะทางพฤติกรรม			ด้านทักษะการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด			ด้านความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกล			รวม		
			μ	σ	ความหมาย	μ	σ	ความหมาย	μ	σ	ความหมาย	μ	σ	ความหมาย	μ	σ	ความหมาย	μ	σ	ความหมาย
น้อยกว่า 34 ปี	45	36.3	3.3071	0.4819	ปานกลาง	3.5957	0.3625	มาก	3.7867	0.3691	มาก	3.7619	0.3743	มาก	3.6000	0.4401	มาก	3.6329	0.3245	มาก
34 – 43 ปี	37	29.8	3.1548	0.6413	ปานกลาง	3.5780	0.3631	มาก	3.8822	0.4014	มาก	3.9073	0.4495	มาก	3.7027	0.5403	มาก	3.6580	0.3752	มาก
มากกว่า 43 ปี	42	33.9	3.1234	0.7491	ปานกลาง	3.4826	0.4440	มาก	3.7952	0.3971	มาก	3.7687	0.4928	มาก	3.6786	0.4861	มาก	3.5765	0.4191	มาก
รวม	124	100	3.1994	0.6303	ปานกลาง	3.5521	0.3923	มาก	3.8181	0.3876	มาก	3.8076	0.4410	มาก	3.6573	0.4852	มาก	3.6213	0.3722	มาก

จากตาราง 12 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างอายุและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในภาพรวม พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในทุกกลุ่มอายุ (น้อยกว่า 34 ปี 34 – 43 ปีและมากกว่า 43 ปี) มีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านบัญชีอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.6213$ $\sigma = 0.3722$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในทุกกลุ่มอายุ มีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านบัญชีอยู่ในระดับมากเพียง 4 ด้าน ได้แก่ สมรรถนะด้านความรู้ทางเทคนิค ($\mu = 3.5521$ $\sigma = 0.6303$) ด้านทักษะทางพฤติกรรม ($\mu = 3.818$ $\sigma = 0.3876$) ด้านความคิดเห็นที่เป็นระบบและกว้างไกล ($\mu = 3.6573$ $\sigma = 0.4852$) ส่วนด้านความรู้เฉพาะสาขา พบว่า มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.1994$ $\sigma = 0.6303$)

3.3 ระดับการศึกษา ดังปรากฏตาราง 13

ตาราง 13 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี

ระดับการศึกษา	N	%	ด้านความรู้เฉพาะสาขา			ด้านความรู้ทางเทคนิค			ด้านทักษะทางพฤติกรรม			ด้านทักษะการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด			ด้านความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกล			รวม		
			μ	σ	ความหมาย	μ	σ	ความหมาย	μ	σ	ความหมาย	μ	σ	ความหมาย	μ	σ	ความหมาย	μ	σ	ความหมาย
ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	6.5	2.4432	0.5377	น้อย	3.1731	0.3347	ปานกลาง	3.7650	0.3343	มาก	3.6786	0.3125	มาก	3.5208	0.4834	มาก	3.3383	0.3100	ปานกลาง
ปริญญาตรี	111	89.5	3.2457	0.5906	ปานกลาง	3.5686	0.3698	มาก	3.8162	0.3872	มาก	3.8134	0.4430	มาก	3.6682	0.4869	มาก	3.6346	0.3586	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	5	4.0	3.3818	0.9346	ปานกลาง	3.7923	0.6382	มาก	3.9440	0.5251	มาก	3.8857	0.6094	มาก	3.6333	0.5191	มาก	3.7787	0.5997	มาก
รวม	124	100	3.1994	0.6303	ปานกลาง	3.5521	0.3923	มาก	3.8181	0.3876	มาก	3.8076	0.4410	มาก	3.6573	0.4852	มาก	3.6213	0.3722	มาก

จากตาราง 13 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในภาพรวม พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีทุกระดับการศึกษา (ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี) มีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านบัญชีอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.6213$ $\sigma = 0.3722$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านทักษะทางพฤติกรรม ด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาดและด้านความคิดเห็นที่เป็นระบบกว้างไกล อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน ($\mu = 3.8181$ $\sigma = 0.3876$, $\mu = 3.8076$ $\sigma = 0.4410$ และ $\mu = 3.6573$ $\sigma = 0.4852$ ตามลำดับ) ส่วนความรู้เฉพาะสาขาผู้ที่มีระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรีและสูงกว่า จะมีระดับสมรรถนะในระดับปานกลาง ($\mu = 3.2457$ $\sigma = 0.5906$ และ $\mu = 3.318$ $\sigma = 0.9346$ ตามลำดับ) แต่ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านบัญชีอยู่ในระดับน้อย ($\mu = 2.4432$ $\sigma = 0.5377$)

เมื่อพิจารณาด้านความรู้ทางเทคนิค พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี ทั้งที่มีระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรีและสูงกว่า จะมีระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านบัญชีอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.5686$ $\sigma = 0.3698$ และ $\mu = 0.7923$ $\sigma = 0.6382$ ตามลำดับ) แต่ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.1731$ $\sigma = 0.3347$)

3.4 สถานภาพการทำงาน ดังปรากฏตาราง 14

ตาราง 14 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการทำงานกับระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี

สถานภาพการทำงาน	N	%	ด้านความรู้เฉพาะสาขา			ด้านความรู้ทางเทคนิค			ด้านทักษะทางพฤติกรรม			ด้านทักษะการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด			ด้านความคิดเห็นที่เป็นระบบและกว้างไกล			รวม		
			μ	σ	ความหมาย	μ	σ	ความหมาย	μ	σ	ความหมาย	μ	σ	ความหมาย	μ	σ	ความหมาย	μ	σ	ความหมาย
ข้าราชการ	73	58.9	3.1507	0.7083	ปานกลาง	3.5195	0.4139	มาก	3.8499	0.3993	มาก	3.8297	0.4730	มาก	3.7055	0.4965	มาก	3.6194	0.4040	มาก
พนักงานมหาวิทยาลัย	24	19.4	3.2462	0.5523	ปานกลาง	3.5929	0.4237	มาก	3.8767	0.4402	มาก	3.8810	0.4330	มาก	3.7500	0.5451	มาก	3.6761	0.3968	มาก
ลูกจ้างชั่วคราว	23	18.5	3.2372	0.4658	ปานกลาง	3.5535	0.2761	มาก	3.6417	0.2619	มาก	3.6398	0.3277	มาก	3.4348	0.3207	มาก	3.5351	0.2292	มาก
ลูกจ้างโครงการ	4	3.2	3.5909	0.1741	มาก	3.8942	0.2578	มาก	3.9000	0.2104	มาก	3.9286	0.2974	มาก	3.5000	0.4082	มาก	3.8233	0.1909	มาก
รวม	124	100	3.1994	0.6303	ปานกลาง	3.5521	0.3923	มาก	3.8181	0.3876	มาก	3.8076	0.4410	มาก	3.6573	0.4852	มาก	3.6213	0.3722	มาก

จากตาราง 14 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการทำงานและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในภาพรวม พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี ทุกสถานภาพการทำงาน (ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างโครงการ) มีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านบัญชีอยู่ในระดับมาก ($\mu \bar{x} = 3.6213$ $\sigma = 0.3722$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ทางเทคนิค ด้านทักษะทางพฤติกรรม ด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด และด้านความคิดเห็นที่เป็นระบบและกว้างไกล ของทุกสถานภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี มีระดับสมรรถนะในการ

ปฏิบัติงานด้านบัญชี อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.5521$ $\sigma = 0.3923$, $\mu = 3.8181$ $\sigma = 0.3876$, $\mu = 3.8076$ $\sigma = 0.4410$ และ $\mu = 3.6573$ $\sigma = 0.4852$ ตามลำดับ)

ส่วนด้านความรู้เฉพาะสาขา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี ทั้งที่เป็นข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างชั่วคราว มีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านบัญชีอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.1507$ $\sigma = 0.7083$, $\mu = 3.2462$ $\sigma = 0.5523$ และ $\mu = 3.2372$ $\sigma = 0.4658$ ตามลำดับ) แต่ผู้ที่มีสถานภาพเป็นลูกจ้างโครงการ จะมีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.5909$ $\sigma = 0.1741$)

3.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปรากฏดังตาราง 15

ตาราง 15 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี

รายได้ต่อเดือน	N	%	ด้านความรู้เฉพาะสาขา			ด้านความรู้ทางเทคนิค			ด้านทักษะทางพฤติกรรม			ด้านทักษะการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด			ด้านความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกล			รวม		
			μ	σ	ความหมาย	μ	σ	ความหมาย	μ	σ	ความหมาย	μ	σ	ความหมาย	μ	σ	ความหมาย	μ	σ	ความหมาย
น้อยกว่า 14,000	42	33.9	3.1948	0.4961	ปานกลาง	3.5824	0.3655	มาก	3.7619	0.3833	มาก	3.7619	0.4073	มาก	3.5754	0.4630	มาก	3.6016	0.3306	มาก
14,000 – 23,000	41	33.1	3.3104	0.5674	ปานกลาง	3.5741	0.3643	มาก	3.8732	0.3867	มาก	3.8502	0.4403	มาก	3.6992	0.5126	มาก	3.6709	0.3634	มาก
มากกว่า 23,000	41	33.1	3.0931	0.7895	ปานกลาง	3.4991	0.4463	มาก	3.8205	0.3943	มาก	3.8118	0.4796	มาก	3.6992	0.4805	มาก	3.5919	0.4221	มาก
รวม	124	100	3.1994	0.6303	ปานกลาง	3.5521	0.3923	มาก	3.8181	0.3876	มาก	3.8076	0.4410	มาก	3.6573	0.4852	มาก	3.6213	0.3722	มาก

จากตาราง 15 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในภาพรวม พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในทุกกลุ่มรายได้ (น้อยกว่า 14,000 บาท 14,000 - 23,000 บาท และมากกว่า 23,000 บาท) มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านบัญชีอยู่ในระดับมาก

($\mu = 3.6213$ $\sigma = 0.3722$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ทางเทคนิค ด้านทักษะทางพฤติกรรม ด้านการรู้อย่างชาญฉลาด และด้านความคิดเห็นที่เป็นระบบและกว้างไกล สมรรถนะการปฏิบัติงานด้านบัญชีอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ($\mu = 3.5521$ $\sigma = 0.3923$, $\mu = 3.8181$ $\sigma = 0.3876$, $\mu = 3.8076$ $\sigma = 0.4410$, $\mu = 3.6573$ $\sigma = 0.4852$ ตามลำดับ) แต่เมื่อพิจารณาด้านความรู้เฉพาะสาขา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในทุกกลุ่ม รายได้ต่อเดือน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านบัญชี อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.1994$ $\sigma = 0.6303$)

3.6 ประสพการณ์ในการปฏิบัติงานด้านบัญชี ปรากฏดังตาราง 16

ตาราง 16 ความสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์ในการปฏิบัติงานด้านบัญชีกับระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี

ประสพการณ์	N	%	ด้านความรู้เฉพาะสาขา			ด้านความรู้ทางเทคนิค			ด้านทักษะทางพฤติกรรม			ด้านทักษะการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด			ด้านความคิดเห็นที่เป็นระบบและกว้างไกล			รวม		
			μ	σ	ความหมาย	μ	σ	ความหมาย	μ	σ	ความหมาย	μ	σ	ความหมาย	μ	σ	ความหมาย	μ	σ	ความหมาย
ต่ำกว่า 6 ปี	46	37.1	3.1897	0.5283	ปานกลาง	3.5711	0.3376	มาก	3.8043	0.3875	มาก	3.7826	0.3970	มาก	3.6377	0.4652	มาก	3.6180	0.3195	มาก
6 – 15 ปี	43	34.7	3.2241	0.6836	ปานกลาง	3.5689	0.4182	มาก	3.8605	0.3753	มาก	3.8904	0.4429	มาก	3.6589	0.4713	มาก	3.6527	0.3836	มาก
15 ปีขึ้นไป	35	28.2	3.1818	0.6997	ปานกลาง	3.5066	0.4322	มาก	3.7840	0.4088	มาก	3.7388	0.4881	มาก	3.6810	0.5384	มาก	3.5870	0.4265	มาก
รวม	124	100	3.1994	0.6303	ปานกลาง	3.5521	0.3923	มาก	3.8181	0.3876	มาก	3.8076	0.4410	มาก	3.6573	0.4852	มาก	3.6213	0.3722	มาก

จากตารางที่ 16 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์ในการปฏิบัติงานด้านบัญชีและระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในภาพรวม พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีที่มีประสพการณ์ต่ำกว่า 6 ปี 6 – 15 ปี และมากกว่า 15 ปี มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านบัญชี อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.6213$ $\sigma = 0.3722$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ด้านความรู้ทางเทคนิค ด้านทักษะทางพฤติกรรม ด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด และด้านความคิดเห็นที่เป็นระบบและกว้างไกล มีสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านบัญชีอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ($\mu = 3.5521$ $\sigma = 0.3923$, $\mu = 3.8181$ $\sigma =$

0.3876 , $\mu = 3.8076$ $\sigma = 0.4410$ และ ($\mu = 3.6573$ $\sigma = 0.4852$ ตามลำดับ) แต่เมื่อพิจารณาด้านความรู้เฉพาะสาขา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 6 ปี หรือ 6-15 ปี และมากกว่า 15 ปี มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านบัญชีอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.1994$ $\sigma = 0.6303$)

3.7 จำนวนครั้งที่เคยอบรมเกี่ยวกับการบัญชี ปรากฏดังตาราง 17

ตาราง 17 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่อบรมเกี่ยวกับบัญชีกับระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี

จำนวนครั้งที่อบรมเกี่ยวกับบัญชี	N	%	ด้านความรู้เฉพาะสาขา			ด้านความรู้ทางเทคนิค			ด้านทักษะทางพฤติกรรม			ด้านทักษะการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด			ด้านความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกล			รวม		
			μ	σ	ความหมาย	μ	σ	ความหมาย	μ	σ	ความหมาย	μ	σ	ความหมาย	μ	σ	ความหมาย	μ	σ	ความหมาย
ไม่เคยอบรม	46	37.1	2.9051	0.6773	ปานกลาง	3.3779	0.3415	ปานกลาง	3.7270	0.2650	มาก	3.7702	0.3743	มาก	3.5870	0.3861	มาก	3.4783	0.3025	มาก
เคยอบรม 1 ครั้ง	56	45.2	3.3588	0.5661	ปานกลาง	3.6559	0.4037	มาก	3.8571	0.4503	มาก	3.8240	0.4631	มาก	3.6905	0.5444	มาก	3.6979	0.4028	มาก
เคยอบรม ตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป	22	17.7	3.4091	0.4487	มาก	3.6521	0.3447	มาก	3.9091	0.4091	มาก	3.8442	0.5215	มาก	3.7197	0.5153	มาก	3.7255	0.3444	มาก
รวม	124	100	3.1994	0.6303	ปานกลาง	3.5521	0.3923	มาก	3.8181	0.3876	มาก	3.8076	0.4410	มาก	3.6573	0.4852	มาก	3.6213	0.3722	มาก

จากตาราง 17 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่อบรมเกี่ยวกับบัญชีและระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี ทั้งที่ไม่เคยอบรม เคยอบรม 1 ครั้ง และมากกว่า 1 ครั้ง มีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านบัญชีอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.6213$ $\sigma = 0.3722$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านทักษะทางพฤติกรรม ด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาดและด้านความคิดเห็นที่เป็นระบบ

และกว้างไกล มีระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านบัญชีอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ($\mu = 3.8181$ $\sigma = 0.3876$, $\mu = 3.8076$ $\sigma = 0.4410$ และ $\mu = 3.6573$ $\sigma = .4852$ ตามลำดับ)

สำหรับด้านความรู้เฉพาะสาขา ทั้งผู้ที่ไม่เคยอบรมและเคยอบรม 1 ครั้ง มีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านบัญชีอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.9051$ $\sigma = 0.6773$ และ $\mu = 3.3588$ $\sigma = 0.5661$ ตามลำดับ) แต่ผู้ที่เคยอบรมมากกว่า 1 ครั้ง จะมีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านบัญชี อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.4091$ $\sigma = 0.4487$)

ส่วนด้านความรู้ทางเทคนิคนั้น ทั้งผู้ที่เคยอบรม 1 ครั้งและมากกว่า 1 ครั้ง มีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านบัญชีอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.4091$ $\sigma = 0.4487$) แต่ผู้ที่ไม่เคยอบรมจะมีระดับสมรรถนะในระดับปานกลาง ($\mu = 3.3779$ $\sigma = 0.3415$)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง สมรรถนะผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีประเด็นสำคัญในการนำเสนอ ตามลำดับดังนี้

สรุป

1. คุณลักษณะทางประชากรของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ น้อยกว่า 34 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพการทำงานเป็นข้าราชการ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน 14,000 – 23,000 บาท ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านบัญชีต่ำกว่า 6 ปี เคยอบรม เกี่ยวกับการบัญชี 1 ครั้ง

2. ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ระดับสมรรถนะการ ปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนรายด้านที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ 1) ด้านทักษะทาง พฤติกรรม เช่น ไม่เคยรับสินจ้างรางวัลเพื่อบิดเบือนผลการปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ระดับมากที่สุด ยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำหน้าที่ด้านบัญชี ของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก เป็นต้น 2) ด้านทักษะการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด เช่น ยึด กฎระเบียบเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเสมอ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถนำข้อผิดพลาด จากการปฏิบัติในอดีตมาเป็นบทเรียนในปัจจุบันและเมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัยเกิดขึ้นมีการซักถาม เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก เป็นต้น 3) ด้านความคิดที่ เป็นระบบและกว้างไกล เช่น ใช้วิจรรณญาณในการพิจารณาข้อมูลต่าง ๆ อย่างละเอียดรอบคอบ ก่อนลงมือทำ มีการวางแผนการทำงานและปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ให้เรียบร้อยและตรงตาม กำหนดเวลาได้และมีการกำหนดแนวทางในการดำเนินงานที่ดีที่สุดภายใต้สภาวะการณ์ที่แตกต่างกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ เป็นต้น 4) ด้านความรู้ทางเทคนิค เช่น ใช้อุปกรณ์สำนักงาน ของหน่วยงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า พยายามไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานแม้แต่ ขั้นตอนเดียวและตรวจสอบงานก่อนส่งมอบงานให้กับผู้อื่น เป็นต้น ส่วนรายด้านที่อยู่ในระดับ ปานกลาง ได้แก่ ด้านความรู้เฉพาะสาขา เช่น มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางและนโยบาย ทางการบัญชีของหน่วยงาน มีความรู้ความเข้าใจในการบันทึกรายการบัญชีและมีความรู้ความ เข้าใจในการจัดกลุ่มรายการบัญชีเป็นหมวดหมู่ ซึ่งอยู่ในระดับมาก มีความรู้ความเข้าใจ

เกี่ยวกับแนวทางและนโยบายทางการบัญชีของหน่วยงานและมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างทางการบัญชีของหน่วยงาน เป็นต้น

3. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะทางประชากรอันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือนและจำนวนครั้งที่เคยอบรมเกี่ยวกับบัญชีกับระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (μ) พบว่าตัวแปรแต่ละตัวของคุณลักษณะทางประชากรมีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีอยู่ในระดับมาก

อภิปรายผล

การศึกษา เรื่อง สมรรถนะผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี มีความมุ่งมั่นจะปฏิบัติงานให้ดี มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย มีความสนใจใฝ่รู้ เพื่อส่งเสริมพัฒนาศักยภาพ ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักปรับปรุงประยุกต์ ให้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ รัตนา วงศ์ศรีมีเดือน (<http://dusit.ac.th>, 2 มกราคม 2552) ที่ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของนักบัญชีว่า ต้องมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน มีบุคลิกภาพส่วนตัวที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพ มีความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกลในทางธุรกิจ มีความรู้ทางด้านทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ มีความรู้ทางเทคนิคเฉพาะด้าน ทักษะด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด ซึ่งสอดคล้องกับธีรพจน์ ฐิริโสภณ (2549 : 14) ที่ได้กล่าวถึงองค์ประกอบพื้นฐานของสมรรถนะ ได้แก่ ความรู้ คือ สิ่งที่ต้องกระทำต้องการให้ “รู้” เช่น ความรู้ความเข้าใจในการปกครอง ทักษะคือ สิ่งที่ต้องกระทำต้องการให้ “ทำ” เช่น ทักษะด้าน ICT ทักษะด้านเทคโนโลยีการบริหารสมัยใหม่ เป็นสิ่งที่ต้องผ่านการเรียนรู้ และฝึกฝนเป็นประจำจนเกิดเป็นความชำนาญในการทำงาน พฤตินิสัยที่พึงปรารถนา คือ สิ่งที่ต้องกระทำต้องการให้ “เป็น” เช่น ความใฝ่รู้ ความซื่อสัตย์ ความรักในองค์กร และความมุ่งมั่นในความสำเร็จ นอกจากนั้นพิมพกานต์ ไชยสังข์ (2546 : 24) ยังได้กล่าวถึง คุณลักษณะของสมรรถนะว่าประกอบด้วย ความรู้ซึ่งเป็นขอบเขตของข้อมูลเนื้อหาเฉพาะด้านของบุคคล ทักษะ เป็นความสามารถ ในการปฏิบัติงานทั้งทางร่างกาย ความคิด จิตใจของบุคคลในระดับที่สามารถคิดวิเคราะห์ ให้ความรู้ในการกำหนดเหตุผลหรือวางแผนในการ

จัดการ แรงจูงใจ เช่น แรงจูงใจในความสำเร็จต่อเป้าหมายที่ท้าทาย ลักษณะนิสัย พิจารณาได้จากความสามารถในการเรียนรู้ ความกระตือรือร้น ความร่วมมือ อัธยาศัย เป็นทัศนคติ ค่านิยมและความคิดเห็นของบุคคล ทำให้เกิดปฏิกิริยาต่อแรงจูงใจและทำนายถึงพฤติกรรมของสถานการณ์ได้ และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของจรัมพร ประถมบุรณ์, (<http://www.firda.of.th>, 2 กุมภาพันธ์ 2552) ที่พบว่า คุณลักษณะและทักษะเฉพาะของข้าราชการไทย ได้แก่ ทักษะในการใช้ความคิด การทำงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ การบริหารทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ทักษะการสื่อสาร ความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ การมุ่งเน้นให้บริการ จริยธรรม ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และในการแก้ปัญหา การทำงานเป็นทีม ทักษะพื้นฐานทางด้านคอมพิวเตอร์ ยิ่งกว่านั้น ยังสอดคล้องกับการศึกษาของวรินดา บริบาล (2549) พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงอย่างเดียวต่อการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี คือ ความรู้ ความสามารถในการทำงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการศึกษาของกรรณิการ์ จันทร์โพธิ์ (2549) ที่พบว่า นักบัญชีมีความรู้ ความสามารถ ด้านเจตคติ มีความต้องการความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานไปพร้อม ๆ กับความเจริญก้าวหน้าขององค์กร ส่วนด้านทักษะทางพฤติกรรม มีการจัดลำดับการทำงานเพื่อให้งานเสร็จตามกำหนดเวลา ด้านความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกล มีการวางแผนการทำงานและปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ ให้เรียบร้อยและตรงตามกำหนดเวลา

2. ระดับการศึกษา จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ร้อยละ 6.5 สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีและร้อยละ 89.5 สำเร็จปริญญาตรี ซึ่งอาจมีผลต่อระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี เนื่องจากการศึกษาเป็นปัจจัยหลักในการพัฒนาบุคคลในการเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ บุคคลที่มีเขาวนปัญญาใกล้เคียงกัน หากโอกาสที่ได้รับการศึกษาแตกต่างกันย่อมทำให้ความสามารถ ความรู้ แตกต่างกันด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอังคณา นุตยกุล (2548) ที่พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ทำบัญชีต่างกันมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีไทยแตกต่างกัน แต่ตรงกันข้ามกับการศึกษาของกรรณิการ์ จันทร์โพธิ์ (2549) ที่พบว่า ระดับการศึกษา มีสมรรถนะในการเป็นผู้นำและที่แตกต่างกัน นักบัญชีมีความรู้และมีความสามารถทางการบัญชีไม่แตกต่างกัน

3. จำนวนครั้งที่เคยอบรม จากการศึกษาพบว่า จำนวนครั้งที่ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เคยอบรมเกี่ยวกับการบัญชีมากกว่าหนึ่งครั้ง ร้อยละ 45.2 เคยอบรมตั้งแต่ 2 ครั้งร้อยละ 17.7 และร้อยละ 37.1 ไม่เคยอบรมซึ่งอาจจะมีผลต่อระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีด้วยเนื่องจาก การฝึกอบรมเป็นกระบวนการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญและสาเหตุที่ต้องมีการฝึกอบรมก็เพราะงานบางอย่างมีขอบเขตขยายกว้างขึ้น จำเป็นต้องมีความรู้ความชำนาญเพิ่มขึ้น ลักษณะงานที่เปลี่ยนแปลงไป อาจต้องใช้บุคคลที่มีความ

ชำนาญเฉพาะด้านต้องลึกและแคบ สอดคล้องกับการศึกษาของรัตนา วงศ์รัศมีเดือน (<http://dusit.ac.th>, 2 มกราคม 2552) ที่พบว่า การเพิ่มระดับความรู้ความสามารถในการทำงาน เกิดขึ้นจากปัจจัยแวดล้อมที่กระทบต่อประสิทธิภาพ การทำงานของนักบัญชี ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ทำงาน การสอนงาน การวิเคราะห์ตนเอง ทั้งนี้เพราะนักบัญชีต้องเป็นผู้ที่มีการเรียนรู้ตลอดเวลา มีการศึกษาการทำงานจากประสบการณ์จริง และเรียนรู้จากผู้ที่ปฏิบัติงานประจำ รวมทั้งการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาของรำภาภรณ์ หอมตیب (2549) ที่พบว่า การอบรมไม่มีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะของผู้จัดการหน่วยปฐมภูมิ จังหวัดสงขลา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีมีความรู้และประสบการณ์จริงอย่างเพียงพอก็เป็นได้

4. จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (μ) ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะทางประชากรอันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่เคยอบรมเกี่ยวกับการบัญชี กับระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผู้วิจัยได้อภิปรายผลความสัมพันธ์ ดังนี้

4.1 เพศ ผลการศึกษา พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระดับสมรรถนะ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ลักษณะงานเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีทั้งเพศชายและเพศหญิง ได้ใช้ความรู้ ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงานเท่าเทียมกัน เนื่องจากไม่มีข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน ซึ่งตรงกันข้ามกับงานวิจัยของ สมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร, พรหมมน บุญบงษ์ และพจนีย์ ลีภักดีโร (2545) ที่ได้ทำการประเมินศักยภาพผู้ทำบัญชีจังหวัดสงขลา : กรณีศึกษาผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความสามารถทางวิชาชีพ

4.2 อายุ ผลการศึกษา พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับสมรรถนะ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะงานบัญชีเป็นงานที่ต้องใช้ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ ไม่ได้ใช้กำลังร่างกายมากนัก อีกทั้งความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลไม่ได้ขึ้นอยู่กับอายุ ซึ่งตรงกันข้ามกับงานวิจัยของ สมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร, พรหมมน บุญบงษ์, พจนีย์ ลีภักดีโร (2545) ที่ได้ทำการประเมินศักยภาพผู้ทำบัญชีจังหวัดสงขลา : กรณีศึกษาผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ที่พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการทำงาน

4.3 ระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระดับการศึกษาระหว่างกับระดับสมรรถนะ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือมากกว่าปริญญาตรี ซึ่งเป็นประชากรส่วนใหญ่ ได้ปฏิบัติงานด้านบัญชีตามความรู้เฉพาะสาขาที่เรียนมา มีความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของตนเอง มีความต้องการใช้ความรู้ที่มีให้เกิด

ประโยชน์มากที่สุด ต่างจากผู้มีความรู้ต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งอาจจะปฏิบัติงานด้านบัญชีโดยไม่ได้รับการศึกษาตามสาขาโดยตรง แต่ได้รับความรู้จากการสอนงานและรับการถ่ายทอดการปฏิบัติงานด้านบัญชีเฉพาะเรื่องนั้น ๆ เมื่อมีปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งไม่เคยได้รับการถ่ายทอด ทำให้ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อังคณา นุตยกุล (2548) ที่ได้ทำการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ทำบัญชีในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีไทย สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครที่พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ทำบัญชีต่างกันมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีไทยต่างกัน

4.4 สถานภาพการทำงาน ผลการศึกษา พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการทำงานกับระดับสมรรถนะ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีไม่ว่าจะมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการทำบัญชีไม่แตกต่างกันอาจเป็นเพราะ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างชั่วคราวหรือลูกจ้างโครงการ ต่างก็มีความตั้งใจ รับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตน แม้จะมีความรู้ ทักษะและความสามารถแตกต่างกันก็ตาม

4.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการศึกษา พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับระดับสมรรถนะ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีส่วนใหญ่และเป็นข้าราชการมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 14,000 – 23,000 บาท ซึ่งมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ทำให้มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำหน้าที่ด้านบัญชี และใช้ความรู้ ทักษะ ความสามารถในการทำบัญชีอย่างเต็มที่ ซึ่งตรงกันข้ามกับงานวิจัยของ อังคณา นุตยกุล (2548) ได้ทำการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ทำบัญชีในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีไทย สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ารายได้ต่อเดือนต่างกันมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีไทยแตกต่างกัน

4.6 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านบัญชี ผลการศึกษา พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านบัญชีกับระดับสมรรถนะ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากการปฏิบัติงานด้านบัญชีเป็นการใช้ความรู้เฉพาะสาขาและความรู้ทางเทคนิค ผู้ปฏิบัติจะได้รับการถ่ายทอดความรู้และทักษะจากผู้มีประสบการณ์มาก่อน ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้เท่าเทียมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อังคณา นุตยกุล (2548) ได้ทำการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ทำบัญชีในการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ตามมาตรฐานการบัญชีไทย สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานในกิจการปัจจุบัน การมีหรือไม่มีใบประกอบวิชาชีพหรือไม่และการทำงานอยู่ในธุรกิจต่างกันมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามมาตรฐานบัญชีไม่ต่างกัน และตรงกันข้ามกับงานวิจัยของ วรินดา บริบาล (2549) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี

ของข้าราชการในสังกัดสำนักงานประถมศึกษา จังหวัดนครพนม พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีคือ ประสบการณ์ และงานวิจัยของ กรรณิการ์ จันทรโพธิ์ (2549) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความรู้ความสามารถทางบัญชีของนักบัญชีในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม พบว่า นักบัญชีมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการทำบัญชี 11 – 15 ปี มีความรู้ความสามารถทางการบัญชี ด้านเทคนิคมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานทางการทำบัญชีมากกว่า 16 ปี

4.7 จำนวนครั้งที่เคยอบรมเกี่ยวกับการบัญชี ผลการศึกษา พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่เคยอบรมเกี่ยวกับการบัญชีกับระดับสมรรถนะ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การฝึกอบรมเป็นกระบวนการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญ จนสามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและทัศนคติ วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาให้มีทักษะและความรู้เฉพาะ ซึ่งตรงกันข้ามกับงานวิจัยของรำภาภรณ์ หอมดีบ (2549) ที่ได้ทำการศึกษาสมรรถนะผู้จัดการหน่วยปฐมภูมิ จังหวัดสงขลา พบว่า การอบรมไม่มีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะของผู้จัดการหน่วยปฐมภูมิ จังหวัดสงขลา

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการทำงานกับจำนวนครั้งที่เคยอบรม(ดูภาคผนวก 4) พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีที่มีประสบการณ์ 6-15 ปี มีจำนวนครั้งที่เคยอบรมมากที่สุดคือ ร้อยละ 41.10 ที่น้อยกว่า 6 ปีและมากกว่า 15 ปีมีจำนวนใกล้เคียงกัน กล่าวคือ ร้อยละ 30.60 และ 28.20 ตามลำดับ ซึ่งจำนวนครั้งที่เคยอบรมมีมากที่สุดคือ 1 ครั้ง ร้อยละ 45.20 รองลงมาไม่เคยอบรมร้อยละ 37.10 และที่เคยอบรมมากกว่า 1 ครั้ง มีเพียงร้อยละ 17.70 เท่านั้น สำหรับผู้ที่ไม่เคยอบรมนี้ จะมีสัดส่วนเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะมีความประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 6 ปี 6-15 ปี หรือ 15 ปีขึ้นไปก็ตาม (ร้อยละ 12.90 , 12.10 และ 12.10 ตามลำดับ) รวมทั้งจะมีมากกว่า 1 เท่า (ร้อยละ 37.10) ของผู้ที่เคยอบรมมากกว่า 1 ครั้ง (ร้อยละ 17.70) อีกด้วย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีไม่ทราบข้อมูลหรือข้อเท็จจริงนี้ หรือทั้งองค์กรและผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีเอง ไม่ตระหนักหรือไม่เล็งเห็นถึงความสำคัญของการทำบัญชี คิดว่าความรู้ ความชำนาญ หรือความแม่นยำที่ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีมีอยู่เดิมก็เพียงพอแล้ว แต่ในความเป็นจริง สังคมย่อมมีพลวัตรหรือเคลื่อนไหวอยู่เสมอ กฎเกณฑ์ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ฯลฯ ที่เกี่ยวข้องกับบัญชีก็ต้องมีการเปลี่ยนแปลง ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีก็จำเป็นต้องมีการอบรมเพื่อเรียนรู้และพัฒนาให้ทันกับสถานการณ์โลกาภิวัตน์ตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง สมรรถนะผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า คุณลักษณะทางประชากรอื่นได้แก่ ระดับการศึกษาและจำนวนครั้งที่เคยอบรมเกี่ยวกับการบัญชีมีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรที่จะให้ความสำคัญและนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. **ด้านความรู้เฉพาะสาขา** จากผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีโดยรวม อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ดังนั้นควรมีการพัฒนาสมรรถนะในด้านนี้ให้มากยิ่งขึ้น โดยการจัดอบรมหรือจัดประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการเรื่องความรู้ด้านบัญชี และเน้นในเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ กฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง มติคณะรัฐมนตรี หนังสือเวียนที่เกี่ยวข้องกับการเงินและบัญชี และงบประมาณทุกฉบับ ตลอดจนวิธีการศึกษาหาข้อมูล วิเคราะห์ปัญหาและสรุปผลด้านบัญชี เนื่องจากองค์ประกอบของสมรรถนะด้านความรู้เฉพาะสาขาในข้อนี้มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดและจากประชากรที่ศึกษาครั้งนี้มีถึงร้อยละ 37.10 หรือประมาณหนึ่งในสามที่ไม่เคยอบรมเกี่ยวกับการบัญชีมาก่อน ดังนั้นจึงควรจัดให้มีการฝึกอบรมหรือจัดประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการด้านบัญชีอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับองค์ความรู้และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ส่วนความเข้าใจในมาตรฐานการบัญชี แม่บทการบัญชีและทฤษฎีบัญชี เกี่ยวกับการปฏิบัติงานทั้งหมด ซึ่งได้คะแนนเฉลี่ยต่ำเช่นเดียวกัน หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำหนดคุณสมบัติประจำตำแหน่ง ควรกำหนดเป็นนโยบาย ให้ผู้เข้าสู่ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานด้านบัญชี ต้องมีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรี สาขาการบัญชี ขึ้นไป หรือส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีได้รับการศึกษาสูงขึ้นในระดับปริญญาตรี สาขาการบัญชี ทั้งนี้เพื่อส่งผลให้การปฏิบัติงานด้านบัญชีมีความถูกต้องตามวิชาชีพมากยิ่งขึ้น

2. **ด้านความรู้ทางเทคนิค** จากผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีอยู่ในระดับมาก แต่คะแนนเฉลี่ยค่อนข้างต่ำมาทางปานกลาง ดังนั้นควรมีการพัฒนาสมรรถนะความรู้ด้านเทคนิค โดยจัดอบรมเกี่ยวกับความรู้ด้านเทคนิคให้กับผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี และเน้นในเรื่องการแปลความหมาย เข้าใจในประเด็นและเจตนารมณ์ของกฎหมาย กฎระเบียบ ประกาศ คำสั่ง มติรัฐมนตรี หนังสือเวียนที่เกี่ยวข้องกับการเงินและบัญชี และงบประมาณ เนื่องจากองค์ประกอบของสมรรถนะด้านความรู้ทางเทคนิคในข้อนี้มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด และอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจและความชำนาญ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

พฤติกรรมและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อีกทั้งผลของการฝึกอบรมจะทำให้เกิดทักษะในการคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหาอีกด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรนำตัวแปรเกี่ยวกับระดับการศึกษาหรือคุณวุฒิของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีสาขาต่าง ๆ เช่น ปริญญาตรีสาขาการตลาด ปริญญาโทสาขาการบริหารธุรกิจหรือปริญญาโทสาขาอื่น ๆ มาศึกษาว่าสามารถจะปฏิบัติงานด้านบัญชีได้หรือไม่ อย่างไร

2. ควรศึกษาเกี่ยวกับการใช้ระบบหมุนเวียน(rotation system) หรือการปฏิบัติงานแทนกันของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี ว่าสามารถเป็นไปได้หรือไม่ อย่างไร หรือมีประสิทธิภาพเพียงใด เพราะในปัจจุบันมีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือนวัตกรรม ที่ช่วยอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งเป็นการตรวจสอบสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีประการหนึ่ง อันอาจจะนำไปสู่การปรับเปลี่ยนตำแหน่งที่สูงขึ้นของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี อีกแนวทางหนึ่งด้วย

3. ควรศึกษาปัญหา อุปสรรค หรือแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี

บรรณานุกรม

กองทัพบก, จาก <http://www.crma.ac.th> ค้นเมื่อ 11 กันยายน 2551

กรณีการ์ จันทรโพธิ์. 2549. “ความรู้ความสามารถทางการบัญชีของนักบัญชีในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม”, การศึกษาค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

จกกลณี ดาววิจิตร. 2549. “สมรรถนะภาวะผู้นำในพยาบาลประจำหน่วยวิกฤตโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์”, การค้นคว้าแบบอิสระพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

จรัมพร ประดอมบูรณ์. “Competency การพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้เป็นเลิศในกระบวนการยุติธรรมการปกครอง”, จาก <http://www.frdy.or.th> ค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2552

จิราภรณ์ สีบานชื่น. 2549. “สมรรถนะภาวะผู้นำของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดลำพูน”, ค้นคว้าแบบอิสระพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ชนบดี นันตา. 2546. “สมรรถนะของผู้ฝึกสอนตามการรับรู้และความคาดหวังของนักกีฬา และผู้ฝึกสอนมหาวิทยาลัยเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ธีรพจน์ ฐิริโสภณ. 2549. “สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ไม่ใช่ข้าราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม”, การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. จาก <http://www.royin.to.th> ค้นเมื่อ 11 กันยายน 2551

พัชรา ถาวรระ. 2543. “การเปรียบเทียบสมรรถนะของเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522”,

วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พิมพ์กานต์ ไชยสังข์. 2546. “สมรรถนะของพนักงานในบริษัทที่ปรึกษาด้านบัญชีและการเงิน
แห่งหนึ่ง”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ภาสกร เดวิชพงศ์. 2544. “ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับการรับรู้ความสำเร็จในการ
ปฏิบัติงานของครู สอนนักเรียนที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา”, วิทยานิพนธ์วิทยา
ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
มณฑาทิพย์ สุรินทร์อรณ. 2549. “สมรรถนะของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาล สังกัด
กระทรวงสาธารณสุข”, วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
บริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. “ความสามารถเชิงสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากร

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์(Functional Competency)”, จาก

<http://www.personnal.psu.ac.th> ค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2551

_____ . “ความสามารถเชิงสมรรถนะหลักของบุคลากร

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์(Core Competency) มติ 10 พ.ย. 49”, จาก

<http://www.personnal.psu.ac.th> ค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2551

_____ . “มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง”, จาก

<http://www.personnel.psu.ac.th> ค้นเมื่อ 7 กุมภาพันธ์ 2552

บุษเนส ขันมณี. 2549. “เจตคติของผู้ต้องขังที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเรือนจำจังหวัด
ร้อยเอ็ด”, การศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการให้
คำปรึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รัตนา วงศ์รัสมิ์เดือน. “การพัฒนานักบัญชีเพื่อพร้อมต่อการแข่งขันในเวทีโลก”, จาก

http://dusithost.dusit.ac.th/_rattana ค้นเมื่อ 2 มกราคม 2552

รำภาภรณ์ หอมตیب. 2549. “สมรรถนะของผู้จัดการหน่วยบริการปฐมภูมิ”, วิทยานิพนธ์วิทยา
ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาระบบสาธารณสุข
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

- วรารณณ์ บุญเขียน. 2544. “การเปรียบเทียบสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ประจำศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ภูเก็ตและดอนเมือง” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี กรุงเทพมหานคร
- วรินดา บริบาล. 2549. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีของข้าราชการในสังกัด สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครพนม”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- วัชรารณณ์ แสงคำ. 2549. “สมรรถนะภาวะผู้นำของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพะเยา”, การค้นคว้าแบบอิสระพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ศาลยุติธรรม. “สรุปสมรรถนะข้าราชการศาลยุติธรรม”, จาก <http://www.jti.thaigov.net> ค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2551
- ศุภรต์สม์ แก้วคำดี. 2549. “สมรรถนะผู้นำของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน โชนกลาง จังหวัดลำปาง”, การค้นคว้าแบบอิสระพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ศุภวรรณ เสารณานนท์. 2548. “สมรรถนะของทันตแพทย์ โรงพยาบาลชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”, วิทยานิพนธ์สาขารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ศูนย์การเรียนรู้เพื่อครอบครัวเข้มแข็ง จังหวัดลำปาง. บุคลิกลักษณะของการเป็นผู้นำ”, จาก <http://www.lumpangfamily.multiply.com> ค้นเมื่อ 11 กันยายน 2551
- สมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร, พรหมมน บุญบงษ์, พงนิษฐ์ ลักกิตโร. 2545. **ประเมินศักยภาพผู้ทำบัญชีจังหวัดสงขลา : กรณีศึกษาผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543.** สงขลา : ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- สำนักงานก.พ.ร., จาก <http://www.opdc.go.th> ค้นเมื่อ 7 กุมภาพันธ์ 2552
- _____ . “โครงการพัฒนาขีดสมรรถนะและคุณภาพชีวิตในการทำงานสำหรับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐยุคใหม่”, จาก <http://www.opdc.go.th> ค้นเมื่อ 7 กุมภาพันธ์ 2552

สำนักงานกพ. “เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่องสมรรถนะข้าราชการ 31 ม.ค.48”, จาก <http://www.osce.co.th> ค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2552

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, จาก <http://www.lm.moi.go.th> ค้นเมื่อ 11 กันยายน 2551

อโนรัตน์ เขียวคราม. 2544. “ความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์กับความคล้ายคลึงทางด้านเจตคติต่องานของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่องานของผู้ใต้บังคับบัญชา : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อภิชัย ลิมลา. 2544. “เจตคติของพนักงานบริษัท นันทกฤตริคาร์เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด”, รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

อังคณา นุตยกุล. 2548. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ทำบัญชีในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามมาตรฐานบัญชีไทย สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร.** กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

อังคณา อัสวกุลไกร. 2548. “ทิศทางการประเมินผลการปฏิบัติงานกับระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน”, **วารสารข้าราชการ**, 50(มกราคม - กุมภาพันธ์), 23 – 27

อัจฉรา สุทธิพรณิวัฒน์. 2545. “สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพจบใหม่ในโรงพยาบาลชุมชนเขต10”, วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Likert. “Likert scale”, จาก http://en.wikipedia.org/wiki/Likert_scale, ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2552

ภาคผนวก 1 แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยสถาบัน
เรื่อง
สมรรถนะผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คำชี้แจง 1. กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ

2. แบบสอบถามมี 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับตัวผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับสมรรถนะของ
ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับตัวผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

() 2. ปริญญาตรี

() 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพการทำงาน

() 1. ข้าราชการ

() 2. พนักงานมหาวิทยาลัย

() 3. ลูกจ้างชั่วคราว

() 4. ลูกจ้างโครงการ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....บาท (รวมทั้งรายได้พิเศษอื่น ๆ ที่
นอกเหนือจากเงินเดือน)

6. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านบัญชี.....ปี

7. จำนวนครั้งที่เคยอบรมเกี่ยวกับการบัญชี

() 1. ไม่เคยได้รับการอบรม

() 2. เคย โปรดระบุ.....ครั้ง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความรู้เฉพาะสาขา					
1. ท่านมีความเข้าใจในมาตรฐานการบัญชี แม่บทการบัญชี และ ทฤษฎีบัญชี เกี่ยวกับการปฏิบัติงานทั้งหมด					
2. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการและการปฏิบัติงานด้านบัญชีเป็นอย่างดี					
3. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางและนโยบายทางการบัญชีของหน่วยงาน					
4. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างทางการบัญชีของหน่วยงาน					
5. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการบันทึกรายการบัญชี					
6. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการจัดกลุ่มรายการบัญชีเป็นหมวดหมู่					
7. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการวิเคราะห์รายงานทางการเงิน					
8. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการทำ Bank Statement เพื่อประกอบรายงานทางการเงิน					
9. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ กฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง มติคณะรัฐมนตรี หนังสือเวียนที่เกี่ยวข้องกับการเงินและบัญชี และงบประมาณทุกฉบับ					
10. ท่านมีความรู้ในการศึกษาหาข้อมูล วิเคราะห์ปัญหา และสรุปผลด้านบัญชี					
11. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการวิเคราะห์ความเสี่ยงในการดำเนินงานและบริหารงานในหน้าที่ได้					
ความรู้ด้านเทคนิค					
12. ท่านแสวงหาความรู้ด้วยตนเองเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					

ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะ	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
13. ท่านมีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพพื้นฐานที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
14. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในทักษะด้านการคำนวณได้เป็นอย่างดี					
15. ท่านมีความรู้ความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยในการตัดสินใจได้					
16. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการสืบค้นข้อมูลผ่านทาง Internet ได้เป็นอย่างดี					
17. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์ช่วยในการปฏิบัติงานปัจจุบัน เช่น Word , Excel					
18. ท่านมีการใช้ระบบฐานข้อมูลในการเก็บรวบรวมข้อมูลของหน่วยงานได้ เช่น ข้อมูลทรัพย์สิน ลูกหนี้ หนี้สิน รายได้และค่าใช้จ่าย					
19. ท่านมีการกำหนดปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้					
20. ท่านสามารถนำข้อมูลทางการเงินการบัญชีมาจัดทำรายงานทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรวจสอบได้					
21. ท่านสามารถหาแนวทางปฏิบัติการทางบัญชีที่เหมาะสมแก่หน่วยงาน					
22. ท่านสามารถหาแนวทางปฏิบัติการทางบัญชีที่ถูกต้องตามมาตรฐานสากลแก่หน่วยงาน					
23. ท่านสามารถรายงานผลการปฏิบัติงานได้ตรงตามหมวดรายจ่ายทุกประเภท					
24. ท่านสามารถแปลความหมาย เข้าใจประเด็นและเจตนารมณ์ของกฎหมาย กฎระเบียบ ประกาศ คำสั่ง มติรัฐมนตรี หนังสือเวียนที่เกี่ยวข้องกับการเงินและบัญชี และงบประมาณทุกฉบับ					
25. ท่านเก็บเอกสารการบันทึบบัญชี รายงานทางการเงินอย่างเรียบร้อยและเป็นระเบียบ					

ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
26. ท่านตอบข้อซักถามได้ทุกประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานที่ท่านรับผิดชอบ					
27. ท่านถ่ายทอดความรู้ในงานของท่านให้ผู้อื่นเข้าใจได้เป็นอย่างดี					
28. ท่านมีการจัดทำรายงานและปฏิบัติตามข้อบังคับที่กำหนดไว้ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนตามกำหนดเวลา					
29. ท่านตรวจสอบงานของท่านก่อนส่งมอบงานให้กับผู้อื่น					
30. ท่านพยายามไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานแม้แต่ขั้นตอนเดียว					
31. ท่านใช้อุปกรณ์สำนักงานของหน่วยงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า					
32. ท่านมีความรอบรู้ในการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อการทำงานประจำวันของท่าน					
33. ท่านสามารถส่งข่าวสารข้อมูลได้ด้วยวิธีและรูปแบบที่เหมาะสม					
34. รายงานทางการเงินของท่านอ่านเข้าใจง่าย					
35. รายงานทางการเงินของท่านตรวจสอบได้ง่าย					
36. ความกังวลของท่านขณะมีการตรวจสอบความถูกต้องทางบัญชี					
37. ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่น่าเชื่อถือ / ยอมรับของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
ทักษะทางพฤติกรรม					
38. ท่านยอมรับในความรู้ความสามารถของตนเอง และเพื่อนร่วมงาน					
39. ท่านมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนาองค์กรของท่านอย่างสม่ำเสมอ					
40. ท่านมีการบริหารจัดการตนเองเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการพัฒนา					

ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
41. ท่านต้องการความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานพร้อม ๆ กับความเจริญก้าวหน้าขององค์กร					
42. ท่านมีการปรับตัวให้เข้ากับสภาพการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา					
43. ท่านมีการจัดระบบการทำงานและมอบหมายงานแก่บุคลากรในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
44. ท่านมีการจัดลำดับทรัพยากรในหน่วยงานและใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
45. ท่านมีการจัดลำดับการทำงานเพื่อให้งานเสร็จตามกำหนดเวลาได้					
46. ในการปฏิบัติงาน ท่านแสดงออกถึงท่าทีที่พร้อมให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความเต็มใจ					
47. เป้าหมายการทำงานที่ท่านกำหนด สอดคล้องกับความเป็นจริงที่ท่านสามารถทำได้					
48. ในการปฏิบัติงาน ท่านสามารถตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมด้วยข้อมูลที่มีอยู่					
49. ท่านยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของท่าน					
50. ในการปฏิบัติงาน ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้อื่น					
51. ท่านสามารถทำงานให้เป็นแบบอย่างแก่ผู้อื่น					
52. ท่านสอนงานให้ผู้อื่นเข้าใจง่ายและได้เนื้อหาครบถ้วน					
53. ท่านเข้าใจในความต้องการของผู้มาติดต่อ					
54. ท่านเสนอแนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อผู้มาติดต่อได้					
55. ท่านสามารถให้บริการผู้มาติดต่อ ที่มีความหลากหลายได้อย่างเหมาะสม					
56. ท่านสามารถทำอารมณ์ให้มั่นคงและสุขุมเมื่อมีเหตุการณ์กระทบกระทั่ง					
57. ท่านไม่เคยรับสินจ้างรางวัลเพื่อบิดเบือนผลการปฏิบัติงาน					

ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
58. ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำหน้าที่ด้านบัญชีของหน่วยงาน					
59. ท่านสามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบ					
60. งานด้านบัญชีที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมีส่วนส่งเสริมให้ท่านได้รับความก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น					
61. ท่านมีโอกาสรู้จักก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เมื่อเทียบกับความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอื่น					
62. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความชื่นชมในผลงานที่ท่านรับผิดชอบ					
ทักษะการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด					
63. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในสารสนเทศจากบุคคล สิ่งพิมพ์ และแหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้					
64. เมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัยเกิดขึ้น ท่านมีการซักถาม เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา ได้เป็นอย่างดี					
65. ท่านมีความคิดอย่างมีเหตุผล และความคิดเชิงวิเคราะห์ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ เช่น การให้เหตุผล การวิเคราะห์อย่างละเอียด					
66. ท่านสามารถระบุปัญหาและแก้ไขปัญหาที่ไม่เป็นระบบในสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคยได้					
67. ท่านมีความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์ในการพัฒนางานซึ่งเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของท่าน					
68. ท่านสามารถนำข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานในอดีตมาเป็นบทเรียนในปัจจุบัน					
69. ท่านยึดกฎระเบียบเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเสมอ					
ความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกล					
70. ท่านมีการวางแผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					
71. ท่านมีการบริหาร / จัดการทางการเงินของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะ	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
72. ท่านมีการกำหนดแนวทางในการดำเนินงานที่ดีที่สุดภายใต้ สภาวะการณ์ที่แตกต่างกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้					
73. ท่านมีการวางแผนการทำงานและปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ ให้เรียบร้อยและตรงตามกำหนดเวลาได้					
74. ท่านมีการบริหารทรัพยากรบุคคลและแหล่งทรัพยากรบุคคล เพื่อการตัดสินใจได้					
75. ท่านใช้วิจรรย์ญาณในการพิจารณาข้อมูลต่าง ๆ อย่างละเอียด รอบคอบ ก่อนลงมือปฏิบัติงาน					

ภาคผนวก 2 แนวคำถามสำหรับสนทนากลุ่มแบบเจาะจง (Focus Group discussion)

แนวคำถามสำหรับการสนทนา (guideline)

2.1 ด้านสมรรถนะ

ประเด็นที่ศึกษา	คำถาม/ประเด็น
1. ความรู้เฉพาะด้านบัญชี	1) ท่านคิดว่าความรู้เฉพาะเกี่ยวกับการบัญชีที่ท่านมีอยู่ขณะนี้เป็นอย่างไร มาก น้อยแค่ไหน เช่น <ul style="list-style-type: none"> - ความรู้ความเข้าใจในทฤษฎีบัญชี ; แม่บทการบัญชี ; การบันทึกรายการบัญชี ; การจัดกลุ่มรายการบัญชี เป็นต้น 2) เพราะเหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น 3) ท่านคิดว่า ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย กฏ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง หนังสือเวียนที่เกี่ยวข้องกับการเงินและบัญชี ตลอดจนงบประมาณทุกฉบับ อย่างไรบ้าง มาก น้อย เพียงใด 4) เพราะเหตุใด จึงเป็นเช่นนั้น
2. ความรู้ทางเทคนิคด้านบัญชี	1) ท่านคิดว่า ความรู้เกี่ยวกับการบัญชีที่ท่านนำมาปฏิบัติอยู่ขณะนี้ เป็นอย่างไรบ้างเช่น <ul style="list-style-type: none"> - ทักษะด้านการคำนวณ ; การใช้ internet , world , excel ; ระบบฐานข้อมูลของหน่วยงาน ; การจัดทำรายงาน ; การบันทึกบัญชี ; หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานเชื่อถือผลงาน 2) ความรู้ทางการบัญชีที่ท่านนำมาปฏิบัตินี้ ท่านคิดว่า มีปัญหาหรือไม่ อย่างไร และท่านมีวิธีการแก้ปัญหาเหล่านั้นอย่างไร
3. ทักษะทางพฤติกรรม	1) ท่านคิดว่า ความรู้ความชำนาญทางด้านการบัญชีที่ท่านปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ เป็นอย่างไรบ้าง อยู่ในระดับไหน มากน้อยแค่ไหนเช่น <ul style="list-style-type: none"> - ความสามารถในการจัดระบบงาน ; การบริหารจัดการงานที่รับผิดชอบ ; งานบริการแก่ผู้มา

ประเด็นที่ศึกษา	คำถาม/ประเด็น
	<p>ติดต่อความภูมิใจในหน้าที่ ; ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ; ความชื่นชมของหัวหน้า ; ขวัญหรือกำลังใจในการทำงาน</p> <p>2) เพราะเหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น</p>
4. ทักษะการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด	<p>1) ท่านคิดว่า การปฏิบัติงานของท่านในปัจจุบัน ท่านนำสิ่งเหล่านี้มาปรับใช้หรือแก้ปัญหาในสิ่งเหล่านี้ได้อย่างไรบ้าง</p> <ul style="list-style-type: none"> - การยึดกฎ ระเบียบในการปฏิบัติงาน - การนำข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานมาเป็นบทเรียน - เมื่อประสบปัญหาเกี่ยวกับงาน ท่านสามารถคิดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาได้ - มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหเกี่ยวกับงาน - ความมีเหตุผลในการแก้ไขปัญหของงาน
5. ความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกล	<p>1) การปฏิบัติงานในปัจจุบันของท่าน ท่านคิดว่า ท่านได้ปฏิบัติต่อสิ่งเหล่านี้อย่างไรบ้าง มากน้อยแค่ไหน เพราะเหตุใด จึงเป็นเช่นนั้น เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - การวางแผนในการปฏิบัติงาน - คิดอย่างละเอียด(รอบคอบ) โดยนำข้อมูลต่าง ๆ มาประกอบ - จัดการทางการเงินของหน่วยงานให้ได้รับประโยชน์สูงสุด เป็นต้น

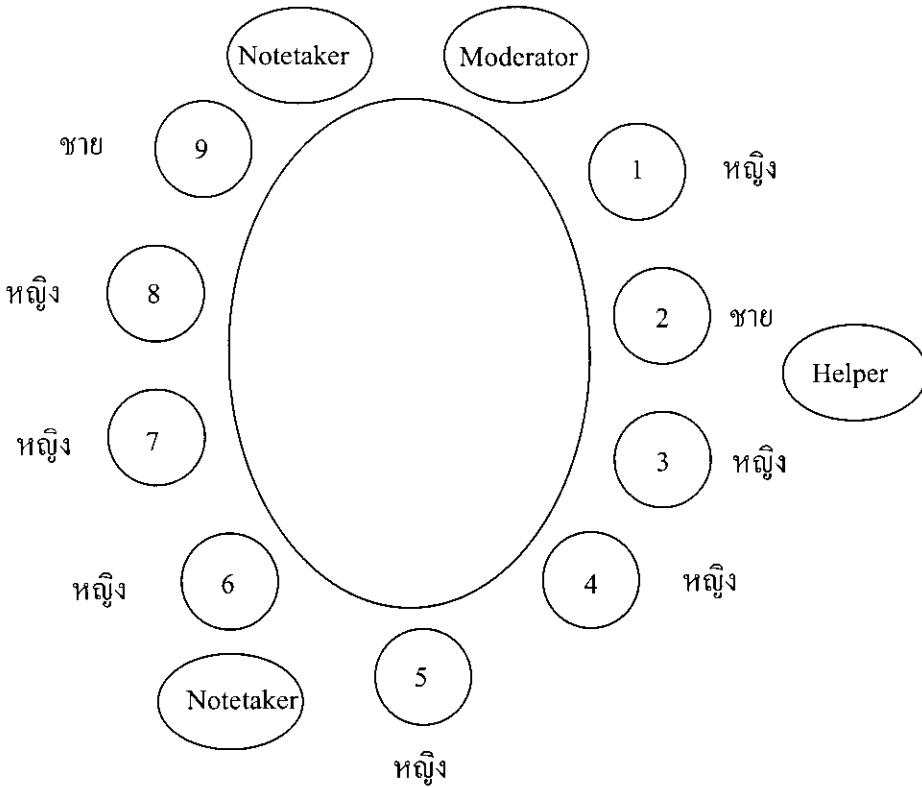
2.2 ด้านข้อมูลลักษณะทางประชากร

ท่านคิดว่า นักบัญชีที่มีลักษณะเหล่านี้แตกต่างกัน ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านบัญชี จะแตกต่างกันไหม อย่างไร (เพศ อายุ การศึกษา การเป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง รายได้ ประสบการณ์/ระยะเวลาที่ทำงานด้านบัญชี จำนวนครั้งที่เคยอบรมเกี่ยวกับการบัญชี)

ภาคผนวก 3 แผนผังการจัดทำสนทนากลุ่ม

แผนผังการจัดทำสนทนากลุ่ม

29 ตุลาคม 2553



ภาพ 2 แผนผังการจัดทำสนทนากลุ่ม

**ภาคผนวก 3 ตารางความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการทำงานกับจำนวนครั้งที่
เคยอบรมเกี่ยวกับการบัญชี**

ตาราง 18 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการทำงานกับจำนวนครั้งที่เคยอบรมเกี่ยวกับการ
บัญชี

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวนครั้งที่เคยอบรมเกี่ยวกับการบัญชี			
	ไม่เคยอบรม	อบรม 1 ครั้ง	อบรมมากกว่า 2 ครั้ง	รวม
น้อยกว่า 6 ปี	16 (12.90%)	15 (12.10%)	7 (5.60%)	38 (30.60%)
6-15 ปี	15 (12.10%)	25 (20.20%)	11 (8.90%)	51 (41.10%)
มากกว่า 15 ปี	15 (12.10%)	16 (12.90%)	4 (3.20%)	45 (28.20%)
รวม	46 (37.10%)	56 (45.20%)	22 (17.70%)	124 (100%)