



**ตัวแบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชี
ในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย**

**The Efficiency Management Model of Accountant Competency Development
of the Certified Accounting Practice Firms in Thailand**

ธนวรรณ แจ่งขำโถม

คุณฉันทิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

พุทธศักราช 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสยาม



ใบรับรองคุณวุฒิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม
ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาการจัดการ

คณะบัณฑิตวิทยาลัย

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย)

ตัวแบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชี
ในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

(ภาษาอังกฤษ)

The Efficiency Management Model of Accountant Competency Development
of the Certified Accounting Practice Firms in Thailand

นามผู้วิจัย(ภาษาไทย)

นางธนวรรณ แฉ่งชำโคม

(ภาษาอังกฤษ)

Mrs. ThanawanChangkomchome

คณะกรรมการสอบคุณวุฒิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบคุณวุฒิพนธ์ฉบับนี้แล้ว

ประธานกรรมการ

เมื่อวันที่ 26 / ๕.๑. / ๒562

(รองศาสตราจารย์ ดร.จอมพงศ์ มงคลวนิช)

กรรมการ

(ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.สุเทพ เชาวลิตร)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตภา ถิรศิริกุล)

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.ยุวัฒน์ วุฒิเมธี)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพันธ์ เขจรนันท์)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม อนุมัติให้รับคุณวุฒิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไชนันท์ ปัญญาศิริ)

รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการ

วันที่ 26 เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒562

บทคัดย่อ

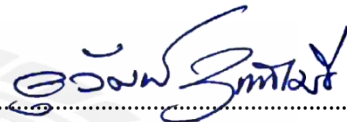
ชื่อเรื่อง : ตัวแบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชี
ในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

โดย : นางธนวรรณแจ้งข้าโณม

ชื่อปริญญา : ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต

สาขา : การจัดการ

อาจารย์ที่ปรึกษาประจำตัวนักศึกษา:



(ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.อุวัฒน์ วุฒิเมธี)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพันธ์ เจริญนันทน์)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาองค์ประกอบของสมรรถนะของผู้ทำบัญชี
ในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีใน
สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย 3) เพื่อเสนอแนะตัวแบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพในการ
พัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชี ในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิง
ปริมาณเป็นหลัก เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ ผู้ทำบัญชีในสำนัก
บัญชีคุณภาพ จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาและแบบจำลองสมการโครงสร้างเพื่อ
ทดสอบสมมติฐาน เสริมด้วยข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่ออธิบายผลจากการวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยการ
สัมภาษณ์เชิงลึก โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นผู้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารในองค์กรของรัฐที่มีหน้าที่กำกับดูแล
วิชาชีพผู้ทำบัญชี ผู้บริหารในสำนักงานบัญชีคุณภาพผู้บริหารขององค์กรธุรกิจที่ให้บริการด้านการสอบ
บัญชีระดับนานาชาติ (Big Four)

ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบสมรรถนะของผู้ทำบัญชีประกอบด้วย ด้านความรู้ด้าน
ทักษะทางวิชาชีพ และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านความรู้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X} = 4.22$) ด้านทักษะทางวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล
มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) องค์ประกอบด้านการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชี

ประกอบด้วย การบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) ด้านภาวะผู้นำมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.84$) และด้านการจัดการความรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.17$) ส่วนแบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นจากแนวคิดและทฤษฎีมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีวัดความสอดคล้องคือ $\chi^2 = 124.300$, $df = 121$, $GFI = 0.968$, $AGFI = 0.950$, $CFI = .999$ และ $RMSEA = 0.008$ และค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.400 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับ สมรรถนะของผู้ทำบัญชีมีค่าเท่ากับ 0.335 ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางระหว่างการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กับสมรรถนะของผู้ทำบัญชี มีค่าเท่ากับ 0.294 และค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางระหว่างภาวะผู้นำกับ สมรรถนะของผู้ทำบัญชี มีค่าเท่ากับ 0.160 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางระหว่างการจัดการความรู้กับสมรรถนะของผู้ทำบัญชีมีค่าเท่ากับ 0.061 แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่าตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะได้ร้อยละ 41.30

คำสำคัญ: สมรรถนะ, ผู้ทำบัญชี, สำนักงานบัญชีคุณภาพ

Abstract

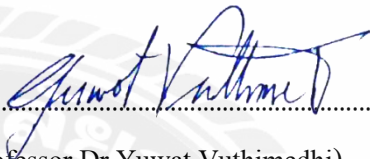
Title : The Efficiency Management Model of Accountant Competency
Development of the Certified Accounting Practice Firms in Thailand

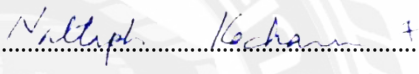
By : Mrs.Thanawan Changkomchome

Degree : Doctor of Philosophy

Major : Management

Advisor :


.....
(Professor Dr.Yuwat Vuthimedhi)


.....
(Assistant Professor Dr.Nuttapun Khejornnun)

The objectives of this research were: 1) to study the competency components of accountants in the certified accounting practice firms in Thailand; 2) to study the factors that affect the development of accountant competencies in the certified accounting practice firms in Thailand; 3) to suggest an effective management model for the development of accountant competencies in the certified accounting practice firms in Thailand. The methodology of this research was mainly quantitative. Data collection was compiled through questionnaires. The sample of this survey were consolidated from 400 accountants from certified accounting practice firms in Thailand. Statistical techniques were utilized to analyze data which included descriptive statistics and structural equation model for hypothesis testing. Qualitative data collection was compiled through in-depth interview to describe quantitative results. Key informants of this research were the executives in government organizations that were responsible for supervision accountant profession, management in the quality accounting office, and management of business organizations that provide international audit services (Big four).

The results of the study showed that the components of the competency of the accountants consisted of knowledge, professional skills and personal features. The mean score were at the highest level, which were $\bar{X} = 4.22$, $\bar{X} = 4.23$ and $\bar{X} = 4.32$ respectively. The components of the development of accountant competency consists of human resource management and human resource development with a mean score were at the highest level, which were $\bar{X} = 4.35$ and $\bar{X} = 4.24$ respectively, whereas leadership and knowledge management had the mean score at a high level, which were $\bar{X} = 3.84$ and $\bar{X} = 4.17$ respectively. Furthermore, the structured equation model of the management model for accountant competency development of the certified accounting practice firms in Thailand was developed from literature review, which was consistent with the empirical data. Index of congruence were $\chi^2 = 124.300$, $df = 121$, $GFI = 0.968$, $AGFI = 0.950$, $CFI = 0.999$ and $RMSEA = 0.008$ and p-value was equal to 0.400. In addition, path coefficient between human resource management and accountant competency was equal 0.335, whereas path coefficient between human resource development and accountant competency was 0.294, while path coefficient between leadership and accountant competency was 0.160 with statistical significant at 0.01 level. However, path coefficient between knowledge management and path accountant competency was equal to 0.061 without statistical significant. The findings showed that the independent variables could explain 41.30 percent of a variance of accountant competency.

Keyword: Competency, Accountant, Certified Accounting Practice Firms.

กิตติกรรมประกาศ

คุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์จากผู้มีพระคุณหลายท่าน ซึ่งทางผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.ยุวัฒน์ วุฒิเมธี อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องในการทำวิจัยให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.จอมพงศ์ มงคลวนิช ประธานกรรมการในการสอบคุษฎีนิพนธ์ ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.สุเทพ เชาวลิตร และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภา ธีรศิริกุล กรรมการคุษฎีนิพนธ์ที่กรุณาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าต่อการพัฒนางานวิจัยนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถาม และผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่องานวิจัยนี้

ขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนในหลักสูตรปรัชญาคุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ที่ได้ให้การสนับสนุน และคำแนะนำที่ดี รวมทั้งความสำเร็จในครั้งนี้ผู้วิจัยได้รับความสนับสนุนทุนการศึกษาจากท่านผู้บริหารมหาวิทยาลัยธนบุรี และจากครอบครัวที่คอยให้กำลังใจที่ดีให้ผู้วิจัยมีความบากบั่นและความพยายามตลอดระยะเวลาในการศึกษาผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

ธนวรรณ แฉ่งขำโถม

กรกฎาคม 2562

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(ก)
ABSTRACT.....	(ค)
กิตติกรรมประกาศ.....	(จ)
สารบัญ.....	(ฉ)
สารบัญตาราง.....	(ฉ)
สารบัญรูปภาพ.....	(ฉ)
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	9
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	9
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	10
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพบัญชี.....	13
2.2 ข้อกำหนด และมาตรฐานต่างประเทศที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการกำหนดสมรรถนะ ของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี.....	17
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงาน.....	20
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์.....	51
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....	60
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ.....	64
2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้.....	70
2.8 แนวคิดเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีคุณภาพ.....	76
2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	82
2.10 กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	101
2.11 สมมติฐานในการวิจัย.....	109
2.12 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ.....	110
2.13 คำอธิบายสมมติฐาน.....	115

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ขอบเขตในการวิจัย.....	121
3.2 รูปแบบวิธีวิจัยและขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	121
3.3 ประชากร ขนาดกลุ่มตัวอย่าง และการกำหนดกลุ่มบุคคลผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....	123
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการทดสอบประสิทธิภาพของเครื่องมือ.....	125
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	129
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	129

บทที่ 4 ผลการวิจัย

4.1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานเพื่อให้ทราบถึงคุณลักษณะทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนสถิติพรรณนา.....	137
4.2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ทำบัญชี ในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยและปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะ ส่วนสถิติพรรณนา.....	139
4.3 การเตรียมข้อมูลและผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น.....	147
4.4 การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ ตัวแบบการจัดการ ประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทย.....	153
4.5 การวิเคราะห์เนื้อหาจากการตอบคำถามปลายเปิด และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....	170
4.6 การวิเคราะห์เนื้อหาจากสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....	175
4.7 การบูรณาการผลการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Integration of Quantitative and Qualitative Research Results).....	194
4.8 การนำเสนอ ตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชี ในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group).....	199

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย.....	205
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	216

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

5.3 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทย.....	232
5.4 ข้อเสนอแนะ.....	233
บรรณานุกรม.....	237
ภาคผนวก.....	257
- ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	258
- ภาคผนวก ข ผลการทดสอบคุณภาพแบบสอบถาม.....	272
- ภาคผนวก ค ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของคอนบราก.....	280
- ภาคผนวก ง แบบสัมภาษณ์เชิงลึก.....	283
- ภาคผนวก จ รายนามผู้ร่วมสนทนากลุ่ม.....	289
ประวัติผู้วิจัย.....	290

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 เงินเดือนเฉลี่ยในสาขา Accounting and Finance.....	4
1.2 จำนวนรายธุรกิจที่จัดให้มีการทำบัญชีจำแนกตามสถานะผู้ทำบัญชีและเขตพื้นที่.....	7
2.1 สรุปความหมายของสมรรถนะ.....	24
2.2 แสดงถึงสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับนักบัญชีที่เข้าสู่อาเซียน.....	43
2.3 แสดงถึงสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับนักบัญชีเมื่อเศรษฐกิจประเทศไทยเข้าสู่ 4.0.....	50
2.4 สรุปตัวแปรสังเกตได้องค์ประกอบสมรรถนะผู้ทำบัญชีและ การพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและ นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย.....	105
2.5 ทฤษฎีสถิตสนับสนุนสมมติฐาน.....	116
3.1 ประชากรและขนาดตัวอย่างที่จัดเก็บตามการสุ่มแบบชั้นภูมิ.....	124
3.2 ตารางสรุปเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลองและ ข้อมูลเชิงประจักษ์.....	132
4.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	138
4.2 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรแฝง.....	139
4.3 ค่าสถิติพื้นฐานตัวแปรอิสระของสมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge) ของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ.....	140
4.4 ค่าสถิติพื้นฐานตัวแปรอิสระของสมรรถนะในด้านทักษะของผู้ทำบัญชี (Professional Skills) ในสำนักงานบัญชีคุณภาพ.....	142
4.5 ค่าสถิติพื้นฐานตัวแปรอิสระของสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attribute) ของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ.....	143
4.6 ค่าสถิติพื้นฐานตัวแปรอิสระของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็น องค์ประกอบของตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชี ในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย.....	144
4.7 ค่าสถิติพื้นฐานตัวแปรอิสระการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็น องค์ประกอบของตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชี ในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย.....	145

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.8 ค่าสถิติพื้นฐานตัวแปรอิสระของภาวะผู้นำซึ่งเป็นองค์ประกอบของ ตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชี ในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย.....	146
4.9 ค่าสถิติพื้นฐานการจัดการความรู้ซึ่งเป็นองค์ประกอบของตัวแบบ การจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี คุณภาพในประเทศไทย.....	147
4.10 การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูล.....	147
4.11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันของตัวแปรสังเกตได้.....	152
4.12 ค่าความสอดคล้อง/ กลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) องค์ประกอบสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย.....	154
4.13 ค่าความสอดคล้อง/ กลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพ การพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย.....	156
4.14 ค่าความสอดคล้อง/ กลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพ การพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย.....	158
4.15 ค่าความสอดคล้อง/ กลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) ภาวะผู้นำ ซึ่งเป็นองค์ประกอบ ตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะ ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย.....	160
4.16 ค่าความสอดคล้อง / กลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) การจัดการความรู้ ซึ่งเป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะ ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย.....	162
4.17 ค่าความสอดคล้อง/ กลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) โมเดลการวัดตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชี ในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย.....	165
4.18 ตัวแปรแฝง ผลกระทบรวม (Total Effects : TE) ผลกระทบทางตรง (Direct Effects : DE) และผลกระทบทางอ้อม (Indirect Effects : IE).....	166

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.19 คำนวณน้ำหนักมาตรฐาน, se, t, R ² ของตัวแปรสังเกตได้.....	167
4.20 สรุปผลจากการทดสอบสมมติฐาน.....	169
4.21 จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มจำแนกตามลักษณะพื้นฐาน (n=9).....	200
4.22 ความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชี ในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย.....	201



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model).....	22
2.2 องค์ประกอบของสมรรถนะตามแนวคิดของ McClelland.....	30
2.3 องค์ประกอบของสมรรถนะในด้านความสามารถ.....	32
2.4 กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	107
3.1 กระบวนการการวิเคราะห์ข้อมูล.....	133
4.1 การตรวจสอบโมเดลการวัดของสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ.....	154
4.2 การตรวจสอบโมเดลการวัดของการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบ ของตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี คุณภาพในประเทศไทย.....	156
4.3 การตรวจสอบโมเดลการวัดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นองค์ประกอบ ของตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี คุณภาพในประเทศไทย.....	158
4.4 การตรวจสอบโมเดลการวัดภาวะผู้นำ ซึ่งเป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการ ประสิทธิภาพพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย.....	160
4.5 การตรวจสอบโมเดลการวัดการจัดการความรู้ซึ่งเป็นองค์ประกอบของ ตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี คุณภาพในประเทศไทย.....	162
4.6 การตรวจสอบโมเดลการวัดตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพ การพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย.....	164

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ต้องแข่งขันเพื่อการอยู่รอดได้อย่างยั่งยืนและมีความเติบโตเป็นปกติ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยความได้เปรียบในการมีข้อมูลที่เหนือกว่า ข้อมูลที่จำเป็นในทางธุรกิจคือ “ข้อมูลทางบัญชี” โดยเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า การบัญชีมีลักษณะเป็นภาษาทางธุรกิจ (The Language of Business) เป็นภาษาในธุรกิจการค้า (เชาวลิต์ พงศ์ผาติโรจน์, 2537, หน้า 3) ดังคำกล่าวที่ว่า “หากภาษาอังกฤษคือภาษาสากลของโลก การบัญชีคือภาษาสากลของโลกธุรกิจ” เป็นคำกล่าวเปรียบเทียบที่เป็นการแสดงให้เห็นว่าข้อมูลทางการเงินสามารถสะท้อนภาพความจริงของธุรกิจและสื่อสารไปยังผู้มีส่วนได้เสียให้ทราบถึงสถานะของกิจการความสำคัญของการบัญชี คือการให้ข้อมูลของธุรกิจที่จะแสดงให้เห็นถึงความเป็นไปของธุรกิจซึ่งผู้มีส่วนได้เสียในองค์กรธุรกิจจะต้องได้รับข้อมูลที่มีความเป็นธรรม มีความเป็นกลาง ซึ่งหมายถึงความมีธรรมาภิบาลในการประกอบธุรกิจ และการนำเสนอข้อมูลทางการเงินอย่างมีธรรมาภิบาล ข้อมูลที่สะท้อนความเป็นจริงเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ มีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการตัดสินใจได้ซึ่งการบัญชีจะตอบสนองข้อมูลได้เช่นดั่งว่า ก็ต้องผ่านกระบวนการจัดทำบัญชีของ “ผู้ทำบัญชี” ซึ่งนับเป็นบุคคลสำคัญ ที่จะเป็นผู้สะท้อนภาพความจริงของธุรกิจได้ถูกต้องตรงความเป็นจริงมากที่สุด และนับเป็นบุคคลแรกที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำข้อมูลทางการเงินผู้ทำบัญชี จึงอยู่ในสถานะที่น่าสนใจ น่าศึกษา โดยผลงานของผู้ทำบัญชีจะช่วยให้งานของผู้สอบบัญชีซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่ให้ความเชื่อมั่น และการรับรองงบการเงินมีความน่าเชื่อถือ ปราศจากข้อสงสัยในความถูกต้องของข้อมูลทางการเงิน ผู้ทำบัญชีจึงย่อมเป็นบุคคลที่ควรจะได้รับการยกระดับความสามารถทั้งนี้เพื่อให้การจัดทำรายงานทางการเงินมีคุณภาพที่ดี ซึ่งสถานการณ์ของผู้ทำบัญชีในประเทศไทยในปัจจุบันนี้ ต้องพบกับประเด็นความท้าทาย โอกาส ผลกระทบ และลักษณะของภัยคุกคามในปัญหาด้านต่างๆ ดังนี้

1. การที่ประเทศไทยก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งสาขาวิชาชีพบัญชีเป็น 1 ใน 8 สาขาวิชาชีพที่มีข้อตกลงการเคลื่อนย้ายแรงงานได้อย่างเสรี ซึ่งผู้ทำบัญชีต้องเตรียมปรับตัวเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านเชิงรุกที่ หมายถึง การเคลื่อนย้ายออกไปทำงานในประเทศอาเซียน และในด้านเชิงรับ คือ การที่มีนักบัญชีจากประเทศในอาเซียนเคลื่อนย้ายแรงงานสู่ประเทศไทย แม้ว่าประเทศไทยจะเป็นประเทศที่สามารถผลิตผู้ทำบัญชี ได้เป็นอันดับหนึ่งในอาเซียน (AFA Council ครั้งที่ 113) และจากการเปิดเผยของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์จำนวนของ

ผู้ทำบัญชีที่ขึ้นทะเบียนมี 57,649 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2560) ซึ่งประเทศไทยสามารถผลิตผู้ทำบัญชีเป็นบัณฑิตปริญญาตรีทางการบัญชีจากมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนรวมกัน 125 โดยมีจำนวนมากกว่า 20,000 คนต่อปี แต่ต้องยอมรับว่าในด้านคุณภาพหรือศักยภาพในการทำงานยังเป็นเรื่องอยู่ในหลายประเทศ การก้าวเข้าสู่ตลาดแรงงานในอาเซียนสำหรับนักบัญชีไทยถือว่ายังมีการเตรียมความพร้อมน้อยมาก โดยเฉพาะความอ่อนด้อยในเรื่องภาษาและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ในขณะที่แรงงานด้านวิชาชีพบัญชีในประเทศ สิงคโปร์ มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย และเวียดนาม มีความได้เปรียบและตื่นตัวมากกว่า โดยมีความได้เปรียบในเรื่องของความสามารถในภาษาอังกฤษ ในกรณีประเทศไทยแม้จะมีข้อกำหนดในพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 มาตรา 21 (1) กำหนดว่าการจัดทำบัญชีต้องลงรายการเป็นภาษาไทย ข้อกฎหมายที่กำหนดเพื่อการปกป้องวิชาชีพนี้ไม่อาจกีดกันได้หากผู้ทำบัญชีที่เป็นชาวต่างชาติสามารถใช้ภาษาไทยได้ ซึ่งจากกระแสข่าวที่ชาวเวียดนามนิยมเรียนภาษาไทยกันอย่างแพร่หลาย

จากสถิติที่นักบัญชีขึ้นทะเบียนเป็นผู้ทำบัญชี ราว 5.8 หมื่นคน และมีผู้ถือใบอนุญาตเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (CPA) 8,700 คนในขณะที่มีการผลิตบัณฑิตทางบัญชีได้ถึงปีละ 20,000 คน ซึ่งพบว่าบุคคลที่สำเร็จการศึกษาที่เข้ามาขึ้นทะเบียนกับสภาวิชาชีพบัญชีไม่เกินปีละ 2,000 คน หรือร้อยละ 10 อีกร้อยละ 90 พบว่าทำงานเป็นนักบัญชีในบริษัท หรือสำนักงานโดยไม่ต้องขึ้นทะเบียนเพราะไม่ต้องมีหน้าที่ลงนามในงบการเงิน ในขณะที่กลุ่มร้อยละ 10 ส่วนใหญ่ทำงานกับบริษัทต่างชาติขนาดใหญ่ในไทยได้แก่ เคพีเอ็มจี ไพรซ์ วอเตอร์ เฮาส์ กูเปอร์ ดีลอยท์ และเอ็นดี แอนด์ ยังจึงมีประสบการณ์พร้อมผู้ต่างประเทศมากกว่า ส่วนอีกร้อยละ 90 ยังขาดทักษะและความพร้อมออกสู่สากล จึงเป็นเรื่องน่ากังวลช่องว่างในด้านความสามารถระหว่างกลุ่มนักบัญชีสองกลุ่มนี้ ซึ่งถือเป็นวาระสำคัญของหน่วยงานกำกับดูแล คือสภาวิชาชีพบัญชีฯ ที่ต้องเร่งแก้ไข โดยเริ่มจากการปรับทัศนคติ และการให้ความรู้แก่นักบัญชีในเรื่องความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

หากพิจารณาในด้านของการทำความตกลงร่วม ที่เรียกว่า “ข้อตกลงยอมรับ” หรือ Mutual Recognition Arrangement (MRA) ซึ่งถ้าเราได้ศึกษาข้อกำหนดใน MRA และสำหรับความตกลงการยอมรับร่วมของอาเซียนสำหรับสาขาบริการบัญชี (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Accountancy Services) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความตกลงการค้าบริการอาเซียนและการรวมกลุ่มเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนดังกล่าวข้างต้น กำหนดให้บริการบัญชี (Accountancy Services) หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ภายใต้ CPC862 และบริการที่เกี่ยวข้องกับบริการทางบัญชีปัจจุบันอาเซียนทุกประเทศผูกพันการเปิดตลาดบริการบัญชีภายใต้ CPC862 โดยผูกพันการเปิดตลาดให้เข้าไปถือหุ้นในสำนักงานบัญชีได้ในระดับที่แตกต่างกัน ขณะที่นักบัญชีและผู้สอบบัญชีที่จะเข้าไปทำงานในอาเซียนจะต้องมีคุณสมบัติเป็นไปตามกฎหมายภายในประเทศและข้อกำหนดคุณสมบัติร่วมที่

หน่วยงานกำกับคุณสมบัติของผู้ให้บริการวิชาชีพบัญชีในอาเซียนกำหนด ความท้าทายหลังจากนี้ ไทยและอาเซียนอาจต้องเผชิญกับการผูกพันการเปิดตลาดและการยอมรับคุณสมบัติผู้ให้บริการบัญชีที่เพิ่มขึ้นมากกว่ากลุ่มประเทศอาเซียน โดยเฉพาะกรอบที่อาเซียนต้องผูกพันการเปิดตลาดที่มากขึ้นกับคู่เจรจา เช่น จีน ญี่ปุ่น เกาหลี อินเดีย ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ที่ถูกกำหนดขึ้นในแผนปี ค.ศ. 2016-2025 รวมถึงกับการเจรจาในกรอบอื่นๆ ในเอเชียแปซิฟิกและยุโรป (สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2558)

จากข้อตกลงร่วมดังกล่าวจะเห็นว่าคุณสมบัติของนักบัญชีไทยที่จะต้องเพิ่มสูงขึ้นในการที่ก้าวไปสู่ประชาคมอาเซียน เมื่อเปิดประตูอาเซียนแล้วผลกระทบต่อวิชาชีพบัญชีของไทยจะมองได้เป็น 2 มุมมอง คือ มุมมองที่หนึ่ง นักบัญชีต่างชาติที่จะเข้ามาแข่งอาชีพในประเทศไทยจะเป็นใครบ้าง พิจารณาจากนักบัญชีจากประเทศซึ่งอยู่ในระดับเดียวกันกับประเทศไทยหรือประเทศที่เจริญกว่าได้แก่ สิงคโปร์และมาเลเซียรูปแบบการเข้ามาทำงานของนักบัญชีต่างชาติจะเป็นรูปแบบการติดตามบริษัทในประเทศของตนที่มาลงทุนในประเทศไทย นักบัญชีฟิลิปปินส์อาจเป็นอีกกลุ่มที่มีโอกาสเข้ามาประกอบวิชาชีพในประเทศไทย ถึงแม้จะไม่ได้มีบริษัทฟิลิปปินส์มาลงทุนในประเทศไทยมากนักก็ตาม แต่ด้วยความสามารถในภาษาอังกฤษที่โดยเฉลี่ยมีมากกว่านักบัญชีไทย และค่าตอบแทนที่อยู่ในระดับเดียวกันหรืออาจน้อยกว่านักบัญชีไทย

ในมุมมองที่สอง การเคลื่อนย้ายแรงงานของนักบัญชีไทยสู่อาเซียน และในระดับสากลนักบัญชีไทยจะสามารถเคลื่อนย้ายไปสู่ประเทศที่ด้อยกว่า ได้แก่กลุ่ม CLMV (กัมพูชา ลาว พม่าและเวียดนาม) และอินโดนีเซีย โดยช่องทางสำหรับนักบัญชีไทยที่ง่ายที่สุดคือการติดตามนักลงทุนไทยที่ไปลงทุนในประเทศดังกล่าว ซึ่งประเทศทั้ง 5 ประเทศนับว่ามีนักบัญชีอยู่อย่างจำกัด ไม่เพียงพอต่อการรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำเข้านักบัญชีที่ได้มาตรฐานจากต่างประเทศ จึงนับว่าเป็นโอกาสที่ดีสำหรับนักบัญชีไทยที่จะรุกเข้าไปในประเทศกลุ่มดังกล่าว โดยสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ มีผลวิจัยเกี่ยวกับ นักบัญชีไทยที่คิดว่ามีความพร้อม และต้องการไปทำงานในประเทศสมาชิก มีจำนวนมากถึงร้อยละ 42 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยเหตุผลอันดับหนึ่งคือ ต้องการรายได้ที่สูงขึ้น (อมรา ศิริวิวัฒน์, 2559) ซึ่งข้อมูลค่าตอบแทน หรือเงินเดือนของนักบัญชีแต่ละประเทศและอันดับความต้องการไปทำงานในแต่ละประเทศแสดงในตารางที่ 1.1 ดังนี้

ตารางที่ 1.1 เงินเดือนเฉลี่ยในสาขา Accounting and Finance

ลำดับ	ประเทศ	Accounting & Finance (บาท)	อันดับของความต้องการ ไปทำงาน
1	สิงคโปร์	175,250	1
2	ไทย	62,161	N/A
3	บรูไน	56,860	7
4	มาเลเซีย	54,985	2
5	อินโดนีเซีย	41,275	4
6	ฟิลิปปินส์	26,928	5
7	เวียดนาม	23,675	3
8	พม่า	2,350	8
9	ลาว	2,305	6
10	กัมพูชา	N/A	9

ที่มา: salaryexplore.com (มิถุนายน 2559)

2. การที่ประเทศไทยมีการประกาศใช้ มาตรฐานการรายงานทางการเงิน ในปัจจุบัน แบ่งเป็น 2 ชุด คือ มาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการที่มีส่วนได้เสียสาธารณะ (Thai Financial Accounting Standard for PAEs or TFRS for PAEs) และมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ (Thai Financial Accounting Standard for NPAEs or TFRS for NPAEs) ซึ่งเป็นการเอื้อต่อการจัดทำบัญชีขององค์กรธุรกิจ ให้มีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการจัดทำงบการเงินที่สอดคล้องกับสภาพการดำเนินธุรกิจ ไม่แบกรับภาระค่าใช้จ่าย หรือความยากลำบากจนเป็นอุปสรรคต่อการทำบัญชีมากเกินไป ซึ่งส่งผลให้ผู้ทำบัญชีของไทยต้องมีความรู้ด้านมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่มีรายละเอียดและความซับซ้อนมาก อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงในมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่ไทยจำเป็นต้องรับเอามาตรฐานที่กำหนดจากองค์กรต่างประเทศเพื่อให้การปรับใช้มาตรฐานการรายงานทางการเงินของไทยมีความเป็นมาตรฐานตามสากลโลกทันความเปลี่ยนแปลงในโลกธุรกิจ มีความสามารถในการแข่งขันในระดับนานาชาติได้ ซึ่งได้สร้างความสับสนแก่ผู้ทำบัญชีเป็นอย่างมาก จึงนับเป็นปัญหาสำคัญของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในประเทศไทยที่ต้องตกอยู่ภายใต้บริบทที่สำคัญในการช่วยพยุงสถานะขององค์กรธุรกิจ ไม่ต้องเผชิญความยุ่งยากในการทำบัญชี แต่ผลึกความยุ่งยากนั้นมาสู่ผู้ทำบัญชี ซึ่งต้องมีความเป็นมืออาชีพมากขึ้น (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2558)

3. การเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี ที่มีการปรับเปลี่ยนบ่อย เพื่อให้สอดคล้องก้าวหน้าตามการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจ เพราะการบัญชีต้องออกแบบการนำเสนอข้อมูลทางการเงินที่สอดคล้องกับธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงของกฎหมายทางภาษีอากร ซึ่งเป็นกฎหมายที่กระทบต่อการจัดทำบัญชีของธุรกิจ เช่นการออกมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐที่เอื้อประโยชน์ต่อองค์กรธุรกิจ และความแตกต่างของเกณฑ์ที่กำหนดของทางบัญชีและทางภาษี ที่นักบัญชีต้องรู้อย่างลึกซึ้ง ในส่วนของมาตรการการจัดเก็บภาษีอากรของรัฐ ในระหว่างปี พ.ศ. 2558-2562 ได้มีมาตรการจากกรมสรรพากรซึ่งทำหน้าที่จัดเก็บภาษีเพื่อนำมาเป็นรายได้ของรัฐมีการเปลี่ยนแปลงและออกมาตรการเพื่อรัฐสามารถจัดเก็บภาษีได้มากขึ้นได้แก่มาตรการดังต่อไปนี้คือ

3.1 มาตรการบัญชีชุดเดียวและการยกเว้นและลดอัตราภาษีเงินได้นิติบุคคลสำหรับธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมตามพระราชกำหนดการยกเว้นและสนับสนุนการปฏิบัติการเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร พ.ศ. 2558 และพระราชกฤษฎีกาออกตามความในประมวลรัษฎากรว่าด้วยการลดอัตราและยกเว้นรัษฎากร (ฉบับที่ 595) พ.ศ. 2558 (ประกาศเป็นพระราชกำหนด วันที่ 1 มกราคม 2559) ซึ่งโดยกฎหมายฉบับนี้ กำหนดให้บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่มีรายได้ในรอบระยะเวลาบัญชีสิ้นสุดในหรือก่อนวันที่ 31 ธันวาคม 2558 ไม่เกิน 500 ล้านบาท และจัดแจ้งการจัดทำบัญชีและงบการเงินให้สอดคล้องกับสภาพที่แท้จริงของกิจการ (บัญชีชุดเดียว) ต่อกรมสรรพากร จะได้รับการยกเว้นจากการตรวจสอบภาษีอากรย้อนหลังจากมาตรการดังกล่าวนี้ ผู้ทำบัญชี ซึ่งเป็น “ผู้ปฏิบัติ” ต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดตามมาตรการ และยังต้องทำความเข้าใจกับเจ้าของ หรือผู้ประกอบการขององค์กรธุรกิจถึงสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับกรณีการหลบเลี่ยงภาษีแบบเดิม

3.2 การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างภาษีเงินได้นิติบุคคลธรรมดาตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เรื่องพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลรัษฎากร (ฉบับที่ 44) พ.ศ. 2560 เกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างภาษีเงินได้นิติบุคคลธรรมดา โดยให้มีผลบังคับใช้สำหรับเงินได้พึงประเมินที่ได้รับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2560 การเปลี่ยนแปลงตามโครงสร้างใหม่นี้ เป็นที่น่าสังเกตสำหรับกรณีเงินได้นิติบุคคลธรรมดาตามมาตรา 40 (8) ซึ่งเป็นประเภทการค้าพาณิชย์ต่างๆที่นิติบุคคลธรรมดาประกอบอาชีพ แต่เดิมมีอัตราหักค่าใช้จ่ายเป็นการเหมาหลากหลายอัตราสอดคล้องกับประเภทการค้าที่ทำ แต่สำหรับโครงสร้างใหม่นี้ ลดอัตราการหักค่าใช้จ่ายเหมาเหลือเพียงร้อยละ 60 ซึ่งจะเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ที่จะทำให้ธุรกิจที่ประกอบกิจการโดยเจ้าของคนเดียวก้าวเข้าสู่ระบบการจัดทำบัญชีที่ถูกต้องในระบบของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าและกรมสรรพากรที่ร่วมมือกันเป็นจำนวนมาก ซึ่งผู้ทำบัญชีก็จะเข้ามามีบทบาทในการร่วมกันพัฒนาระบบการทำบัญชีของไทยให้มีข้อมูลทางการเงินที่เป็นมาตรฐานสากลที่เจ้าของธุรกิจจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการตัดสินใจใน

การดำเนินธุรกิจ และในภาพรวมของประเทศ ระบบการเงินก็จะเข้มแข็ง เป็นที่น่าเชื่อถือต่อการตัดสินใจลงทุนสำหรับต่างชาติ(กรมสรรพากร, 2558)

4. จากนโยบายรัฐในการขับเคลื่อนประเทศไทยเข้าสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 เป็นการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ “Value Base Economy” หรือเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมมีกลุ่มเป้าหมายหลักในการพัฒนาจำนวน 5 กลุ่ม ซึ่งกลุ่มที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานบัญชี คือ กลุ่มดิจิทัล เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่อและบังคับอุปกรณ์ต่างๆ ปัญญาประดิษฐ์และเทคโนโลยีสมองกลฝังตัว เช่น เทคโนโลยีด้านการเงิน อุปกรณ์เชื่อมต่อออนไลน์โดยไม่ต้องใช้คน เทคโนโลยีการศึกษา อี-มาเก็ตเพลส อี-คอมเมิร์ซ เป็นต้น ในช่วงห้าปีจากนี้เป็นต้นไป หน่วยงานการเงินและการคลังจะปรับเปลี่ยนการดำเนินงานเป็นแบบดิจิทัลมากขึ้น ซึ่งจะมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจในวงกว้าง ได้แก่บริการธนาคารต่างๆ ได้เข้าสู่ระบบ National e-Payment ซึ่งรัฐบาลสนับสนุนให้ลงทะเบียน PromptPay รวมทั้งจัดวางอุปกรณ์การรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์หรือเครื่องรูดบัตร (Electronic Data Capture : EDC)

การกำกับดูแลการทำบัญชีในประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงการควบคุมผู้ทำบัญชีให้มีความทันสมัย เป็นสากลซึ่งเป็นนโยบายสาธารณะของภาครัฐเพื่อการกำกับดูแลเพื่อให้ผู้ทำบัญชียกระดับคุณภาพของผลงานและเพื่อรองรับการแข่งขันในระดับสากลได้มากขึ้นโดยมีการนำระบบ e-Filing คือการจัดส่งงบการเงินทางอินเทอร์เน็ตและระบบ e-Accountant คือระบบการควบคุมดูแลผู้ทำบัญชีที่ขึ้นทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มาใช้ในระบบงานของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ การเปลี่ยนแปลงจำนวนรายชื่อของธุรกิจที่สามารถรับทำบัญชีและการเปลี่ยนแปลงจำนวนชั่วโมงการอบรมความรู้ต่อเนื่องทางการบัญชีส่งผลให้ผู้ทำบัญชีต้องปรับตัวในการทำงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2558)

สำหรับหน่วยงานด้านกรมสรรพากรก็ได้ดำเนินตามยุทธศาสตร์ “ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรม อิเล็กทรอนิกส์” ซึ่งประกอบด้วย 3 ระบบงานคือ

1) e-Withholding Tax เป็นระบบงานให้ผู้จ่ายเงินผ่านธนาคารมีหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่าย และนำส่งต่อธนาคารทันทีที่จ่ายเงิน ธนาคารก็รับช่วงการส่งเงินและข้อมูลการหักภาษีให้แก่กรมสรรพากร

2) e-Tax Invoice-Receipt เป็นระบบคู่ค้าส่งใบกำกับภาษีหรือใบเสร็จรับเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่กัน และส่งต่อไปยังกรมสรรพากรด้วย ซึ่งกรมสรรพากรพัฒนาไปสู่การจัดทำรายงานภาษีมูลค่าเพิ่ม

3) e-Filing เป็นระบบการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

นอกจากนี้แนวโน้มของเทคโนโลยีดิจิทัลจะส่งผลกระทบต่อวิชาชีพบัญชีและกระบวนการทำบัญชีหลังการนำระบบคลาวด์และการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง (Data Analytics) มาใช้งานมากขึ้น มีความเสี่ยงทำให้งานของนักบัญชีบางประเภทจะถูกแทนที่ด้วยคอมพิวเตอร์ นักบัญชีจึงต้องก้าวทันการเปลี่ยนแปลง เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ อย่างรวดเร็ว และต้องปรับเปลี่ยนสมรรถนะในการทำงานจาก วิธีการทำงานกับเอกสารจำนวนมากๆ ที่เป็นงานซ้ำๆ มาสู่การทำงานในรูปแบบของนักวิเคราะห์ข้อมูล การวางแผนและการบริหารจัดการเกี่ยวกับข้อมูลทางบัญชี การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจและการวางแผนภาษี

5. ปัญหาเนื่องมาจากองค์กรธุรกิจในประเทศไทย ส่วนใหญ่จะพัฒนามาจาก ธุรกิจครอบครัว ซึ่งไม่มีระเบียบวินัยทางการเงิน ไม่แยกการเงินของหน่วยงานกิจการ (Entity) กับการเงินส่วนตัว ในองค์กรขนาดเล็ก ไม่มีการควบคุมภายในที่ดีเพียงพอ เจ้าของธุรกิจไม่สนใจการทำบัญชี ไม่เห็นความสำคัญของข้อมูลทางบัญชีที่จะนำไปใช้ในการตัดสินใจ โดยมองเห็นว่าการทำบัญชีเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการตามกฎหมาย การส่งงบการเงินให้ครบตามที่หน่วยงานกำกับดูแลกำหนด และประการสำคัญคือต้องการเสียภาษีให้น้อยที่สุด ส่วนในองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีการระดมทุนในตลาดทุน กล่าวคือเป็นองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ (Listed Company) ก็จะมีแนวโน้มในด้านความต้องการตกแต่งตัวเลขกำไรที่แสดงผลการดำเนินงานที่ดี และมีฐานะการเงินที่มั่นคง เพื่อให้ราคาหุ้นปรับตัวสูงขึ้น ความต้องการของเจ้าของธุรกิจจึงเป็นแรงผลักดันที่สำคัญที่ผู้ทำบัญชีต้องปฏิบัติตาม การจำแนกธุรกิจที่จัดให้มีการทำบัญชีของผู้ทำบัญชีโดยมีสถานะของผู้ทำบัญชีปรากฏตามตารางที่ 1.2 ดังนี้คือ

ตารางที่ 1.2 จำนวนรายธุรกิจที่จัดให้มีการทำบัญชีจำแนกตามสถานะผู้ทำบัญชีและเขตพื้นที่

จำนวนองค์กรธุรกิจ จำแนกตามสถานะผู้ทำบัญชี	พื้นที่	จำนวน	ร้อยละ	จำนวนราย ตามสถานะ	ร้อยละ
ผู้ทำบัญชีอิสระ	กรุงเทพ	160,999	50	322,461	49
	ภูมิภาค	161,462	50		
ผู้ทำบัญชีสังกัดสำนักงานบัญชี	กรุงเทพ	98,821	42	234,749	36
	ภูมิภาค	135,928	58		
ผู้ทำบัญชีซึ่งเป็นพนักงานของ กิจการ	กรุงเทพ	17,622	56	31,573	5
	ภูมิภาค	13,951	44		
นิติบุคคลที่ไม่มีผู้ทำบัญชีแจ้ง		65,549		65,549	10
รวม		654,332		654,332	100

ที่มา: ปรับปรุงจากข้อมูลกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ (กุมภาพันธ์ 2560)

จากตารางที่ 1.2 พบว่าองค์กรธุรกิจส่วนใหญ่ยังคงใช้บริการการจัดทำบัญชีแบบ Outsourcing จากจำนวนผู้ทำบัญชีที่ขึ้นทะเบียนและคงอยู่ 57,649 คน เป็นผู้ทำบัญชีในองค์กรธุรกิจ ซึ่งส่วนใหญ่จะรับทำบัญชี 1-5 บริษัท จำนวน 31,573 คน แต่สำหรับผู้ทำบัญชีอิสระและสังกัดสำนักงานบัญชี จำนวนรวมกัน 26,076 คน ต้องมีหน้าที่ทำบัญชีให้กับองค์กรธุรกิจ จำนวน 557,390 รายธุรกิจ ซึ่งเท่ากับมีอัตรา 1:21 ซึ่งเฉลี่ยผู้ทำบัญชี 1 คน ต่อจำนวนรายของธุรกิจ ประมาณ 21 ราย แต่ในความเป็นจริงแล้ว พบว่าผู้ทำบัญชีบางคน รับทำบัญชีมากกว่า 100 ราย อยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าองค์กรธุรกิจผู้ให้บริการเป็นผู้ควบคุมราคาค่าจ้างการทำบัญชีผู้ทำบัญชีแบบ Outsourcing จะมีการแข่งขันกัน ตัดราคาค่าบริการกันเองโดยต้องการรับงานให้มากที่สุด แต่ก็ลดคุณภาพการทำงานซึ่งผลสะท้อนก็กลับมายังองค์กรธุรกิจที่จะต้องมาเผชิญปัญหาในภายหลัง เช่น การจัดทงบการเงินที่ไม่ถูกต้องตามหลักมาตรฐานการรายงานทางการเงิน และที่สำคัญคือการเสียภาษีนิติบุคคลที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งจะมีผลเสียหายในเรื่องต้องเสียค่าเบี้ยปรับ เงินเพิ่มทางภาษีอากรอีกด้วย ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่สูงมาก

สำหรับประการสุดท้ายของประเด็นความท้าทายของผลกระทบต่อการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในประเทศไทยและถือว่าเป็นประเด็นที่สำคัญที่สุดในปัจจุบันคือการพัฒนาผู้ทำบัญชีเพื่อให้มีสมรรถนะหรือทักษะแห่งอนาคตหรือในศตวรรษที่ 21 ซึ่งเป็นประเด็นที่สถาบันการศึกษาในปัจจุบันพุ่งเป้าให้ความสนใจเป็นอย่างมากในการปฏิรูปการศึกษาเพื่อเตรียมคนให้มีทักษะการทำงานที่เชี่ยวชาญสนองความต้องการในศตวรรษที่ 21 โดยศาสตราจารย์ George De Metropolis แห่ง University of Phoenix (อ้างถึงใน ประคัลภ์ ปัทมพิณกุล, 22 ตุลาคม 2555) ได้ระบุทักษะ 10 ประการของคนทำงานในยุคใหม่นี้ ซึ่งเป็นทักษะที่จะทำให้ตนเองประสบความสำเร็จและเป็นที่ต้องการขององค์กรต่างๆ ได้แก่ 1) Leadership มีความเป็นผู้นำสูง 2) Critical Thinking มีทักษะการคิดอย่างมีเหตุผล มีตรรกะในการคิด เนื่องจากทุกอย่างเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว 3) Collaboration มีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดี 4) Communication มีทักษะการสื่อสารที่ดี 5) Adaptability ความสามารถในการปรับตัว 6) Productivity and Accountability มีความรับผิดชอบสูง และมีความสามารถในการสร้างผลงาน 7) Innovation มีทักษะในการคิดสิ่งใหม่ๆ 8) Accessing, Analyzing and Synthesizing Information ทักษะในการวิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูล 9) Global Citizenship ทักษะในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมใหม่ๆ ของประเทศต่างๆ เพราะ โลกไร้พรมแดนจำกัด 10) Entrepreneurialism ความรู้สึกรับผิดชอบเป็นผู้ประกอบการ ซึ่งทักษะดังกล่าวนี้เป็นทักษะหรือสมรรถนะที่จำเป็นที่เราต้องนำมาพิจารณาเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาผู้ทำบัญชีในประเทศไทยให้มีสมรรถนะรองรับความต้องการในศตวรรษที่ 21 ที่กำลังจะมาถึงในไม่ช้านี้หรือมาถึงแล้วในขณะนี้

ปัญหาที่สำคัญของงานวิจัยนี้คือ การศึกษาถึงการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีของประเทศไทย ให้มีความรู้ ความสามารถที่จำเป็นและมีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบบัญชีและการเงินของประเทศไทยให้เกิดความน่าเชื่อถือ และความเชื่อมั่นแก่นักลงทุนสมรรถนะที่สามารถแข่งขันได้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน สมรรถนะที่รองรับนโยบาย 4.0 และสมรรถนะที่ต้องการในโลกแห่งอนาคตอันใกล้ คือทักษะที่ต้องการในศตวรรษที่ 21 ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในสองด้านคือ ในด้านองค์ประกอบของสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในประเทศไทยที่จำเป็นและควรจะมีได้แก่อะไรบ้าง และในด้านของการพัฒนาองค์ประกอบของสมรรถนะดังกล่าว นั้น ควรจะดำเนินการอย่างไรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในประเทศไทย โดยมีการนำเสนอตัวแบบของการจัดการที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีโดยศึกษาจากผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

1.2 โจทย์ในการวิจัย

ตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยควรเป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษานี้ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้ 3 ประการดังนี้

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะ ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย
3. เพื่อเสนอแนะตัวแบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพประเทศไทย

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษานี้ผู้วิจัยคาดว่าจะได้รับประโยชน์ในด้านต่างๆดังนี้

1. นำองค์ประกอบของสมรรถนะที่จำเป็นต้องมีของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยมาเพื่อใช้กำหนดแนวทางการจัดหาบุคลากรด้านผู้ทำบัญชีได้ตรงตามสมรรถนะที่ควรจะมี
2. นำแนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทยที่มีประสิทธิภาพมาดำเนินการพัฒนาผู้ทำบัญชีเพื่อให้มีสมรรถนะตรงตามที่ได้ศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะ

3. นำตัวแบบที่ได้ศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในประเทศไทยเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันได้ในระดับสากล

1.5 ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาไว้ดังนี้คือ

1.ขอบเขตด้านเนื้อหาศึกษาถึง

1.1 องค์ประกอบสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยเพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบายไทยแลนด์ 4.0

1.2 ตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

2.ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ได้รับการรับรองจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคต่างๆ ในประเทศไทย

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ทำบัญชีที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ทำบัญชีกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ ในระหว่างปี 2543 ถึงปี พ.ศ. 2560 โดยเจาะจงเฉพาะผู้ทำบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ผ่านการตรวจรับรองโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 143 สำนักงาน ทั่วประเทศ ซึ่งจะมีจำนวนของผู้ทำบัญชีประมาณ 1,400 รายขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ทำบัญชีที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ทำบัญชีกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ ในระหว่างปี 2543 ถึงปี พ.ศ. 2560 ซึ่งเป็นผู้ทำบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ผ่านการตรวจรับรองโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้าและกำหนดตามเงื่อนไขของตัวแปรในสมการโครงสร้างที่จะต้องมีตัวอย่างเป็นจำนวน 10 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ในสมการโครงสร้างซึ่ง Chou (1987) ได้กำหนดอัตราส่วนระหว่างจำนวนกลุ่มตัวอย่างต่อจำนวนพารามิเตอร์ที่ถูกประมาณค่าเป็นอัตราส่วน 5: 1 ถึง 10 : 1

เชิงคุณภาพ โดยการ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งกำหนดโดยเจาะจง จากเป็นผู้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารในองค์กรของรัฐที่มีหน้าที่กำกับดูแล วิชาชีพผู้ทำบัญชี ผู้บริหารองค์การด้านวิชาชีพบัญชี ผู้บริหารในสำนักงานบัญชีคุณภาพ ผู้บริหารขององค์กรธุรกิจที่ให้บริการด้านการสอบบัญชีระดับนานาชาติ (Big four)

4.ขอบเขตด้านเวลา เริ่มการศึกษาในช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือน มีนาคม 2560 ถึง ตุลาคม

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งค้นหาตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยโดยศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นสำคัญดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพบัญชีและข้อกำหนดในพระราชบัญญัติการบัญชี การบัญชี พ.ศ. 2543 ที่เกี่ยวข้องกับ “ผู้ทำบัญชี”

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพบัญชี

2.1.2 ข้อกำหนดในพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ที่เกี่ยวข้องกับ “ผู้ทำบัญชี” และพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี ปี พ.ศ. 2547

2.2 ข้อกำหนดและมาตรฐานต่างประเทศที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการกำหนดสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

2.2.1 IES 1 ข้อกำหนดเพื่อเข้าสู่โปรแกรมการศึกษาทางวิชาชีพบัญชี
(Entry Requirements to a Program of Professional Accounting Education)

2.2.2 IES 2 เนื้อหาของโปรแกรมการศึกษาทางวิชาชีพบัญชี
(Content of Professional Accounting Education Programs)

2.2.3 IES 3 ทักษะทางวิชาชีพ (Professional Skills)

2.2.4 IES 4 ค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ
(Professional Values Ethics and Attitudes)

2.2.5 IES 5 ข้อกำหนดด้านประสบการณ์การทำงานจริง
(Practical Experience Requirements)

2.2.6 IES 6 การวัดผลขีดความสามารถและสมรรถนะ
(Assessment of Professional Capabilities and Competence)

2.2.7 IES 7 การพัฒนาทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับโปรแกรมเพื่อการเรียนรู้
ต ล อ ค ชี วิ ต (Continuing Professional Development: A Program of Lifelong Learning and
Continuing Development of Professional Competence)

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงาน

2.3.1 ความเป็นมาและความหมายของสมรรถนะ

2.3.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ

2.3.3 สมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่จำเป็นในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

2.3.4 สมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่จำเป็นในการเข้าสู่ยุทธศาสตร์ชาติไทยแลนด์ 4.0

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

2.4.1 ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

2.4.2 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในบริบทของการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

2.4.3 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในบริบทของการเข้าสู่ไทยแลนด์ 4.0

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

2.5.1 ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

2.5.2 แนวคิดเกี่ยวกับมนุษย์เป็นศูนย์กลางพัฒนา

2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

2.6.1 แนวคิด ทฤษฎี และรูปแบบของภาวะผู้นำ

2.6.2 ภาวะผู้นำที่พึงปรารถนาในยุค Thailand 4.0

2.6.3 การปรับเปลี่ยนรูปแบบของการนำ

2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้

2.7.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้

2.7.2 ความหมาย และองค์ประกอบของการจัดการความรู้

2.7.3 รูปแบบการจัดการความรู้ในบริบทของการเปลี่ยนแปลง-การเข้าสู่ประชาคม

เศรษฐกิจอาเซียนและไทยแลนด์ 4.0

2.8 สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.10 กรอบแนวคิดงานวิจัย

2.11 สมมติฐานในการวิจัย

2.12 นิยามปฏิบัติการ

2.13 คำอธิบายสมมติฐาน

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพบัญชี

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของ วิชาชีพคือวิชาที่จะนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ เช่น วิชาแพทย์ วิชาช่างไม้ วิชาช่างยนต์ ซึ่งตามความหมายดังกล่าวจะทำให้เข้าใจได้ส่วนหนึ่งว่า การประกอบวิชาชีพ ต้องมีความรู้ ความชำนาญ อีกทางหนึ่งมีผู้ให้ความหมายว่า วิชาชีพ หรือ Profession หมายถึง งานที่ตนได้ปฏิญาณว่าจะอุทิศตัวทำไปตลอดชีวิต เป็นงานที่ต้องได้รับการยอมรับและยกย่อง เป็นงานที่มีขนบธรรมเนียมและจรรยาของหมู่คณะโดยเฉพาะ ได้รับค่าตอบแทนในลักษณะค่าธรรมเนียม (Fee) มีค่าจ้าง (Wage) (สมาคมวิชาชีพสาธารณสุข: ออนไลน์) ลักษณะสำคัญของการเป็นวิชาชีพ ได้แก่ มุ่งองค์ความรู้เฉพาะของตน ผู้ประกอบวิชาชีพจะต้องเข้ารับการศึกษาศึกษาฝึกอบรมให้มีความรู้ในศาสตร์เฉพาะของวิชาชีพนั้นๆ ต้องมีความเป็นอิสระในการประกอบวิชาชีพ เป็นการประกอบวิชาชีพที่มีมาตรฐานการปฏิบัติเป็นการเฉพาะสำหรับวิชาชีพนั้นๆ โดยมีองค์ความรู้เป็นพื้นฐาน บุคคลอื่นไม่สามารถจะมาสั่งการให้ปฏิบัติเช่นนั้นอย่างนี้ได้ นอกจากนี้การปกครองตนเองภายในวิชาชีพเดียวกันยังเป็นอิสระจากการควบคุมของคนนอกวิชาชีพ เช่น ถ้าสมาชิกคนใดกระทำความผิด การพิจารณาจะเริ่มจากคณะกรรมการขององค์กรวิชาชีพก่อนอาจมีกฎหมายรองรับการประกอบวิชาชีพ ซึ่งหมายถึง จะต้องมีการขึ้นทะเบียนเพื่อขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ได้แก่ ใบประกอบวิชาชีพและควรมีจรรยาบรรณตราขึ้นเพื่อผู้ประกอบวิชาชีพดำรงตนหรือประพฤติตนอยู่ในความถูกต้อง ดีงามต่อผู้รับบริการ ต่อเพื่อนผู้ร่วมวิชาชีพ ต่อตนเอง และต่อสังคมส่วนรวมตลอดจนต้องมีสำนึกที่จะให้บริการ เมื่อถูกเรียกร้องการบริการจะต้องเต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้มารับบริการได้เสมอ บางครั้งอาจจะต้องสละความสุขส่วนตัว มีความภาคภูมิใจ ในวิชาชีพของตนตัวอย่างของวิชาชีพ เช่น วิศวกรสถาปนิก ครู แพทย์สัตวแพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล เภสัชกร และนักบัญชี

ส่วนคำว่า “อาชีพ” หมายถึง งานหรือการทำมาหากิน ทำธุรกิจ ตามความชอบหรือความถนัด ได้ค่าตอบแทนเป็นค่าจ้างหรือเงินเดือนตัวอย่างของอาชีพคือ แม่ค้าผู้ค้าขาย พนักงาน ลูกจ้างรายวัน เจ้าของธุรกิจตนเองที่ไม่ได้ทำงานเกี่ยวกับวิชาชีพ ซึ่งไม่ต้องสอบเพื่อขอใบอนุญาต หรือใบประกอบวิชาชีพ ตามที่กฎหมายรับรอง

ดังนั้นการประกอบวิชาชีพของ “ผู้ทำบัญชี” ซึ่งเป็นวิชาชีพของนักบัญชีก็มีลักษณะดังกล่าวข้างต้นที่ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดของการประกอบวิชาชีพบัญชีที่มีความเชื่อมโยงต่อสมรรถนะในการทำงานของผู้ทำบัญชีดังนี้

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพบัญชี

การประกอบวิชาชีพบัญชีคือการประกอบวิชาชีพในด้านการทำบัญชี ได้แก่การจัดทำรายงานทางการเงินการสอบบัญชีคือการแสดงความเห็น หรือการให้คำรับรองต่องบการเงินด้านการบัญชีบริหารซึ่งเป็นการนำข้อมูลทางการเงินมาใช้ในการบริหาร และการตัดสินใจ ด้านการวางระบบบัญชี คือการ ออกแบบระบบบัญชีให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของธุรกิจ ด้านการบัญชีภาษีอากร คือการจัดการด้านภาษีอากรเพื่อให้องค์กรธุรกิจเสียภาษีให้แก่อำนาจอย่างถูกต้องครบถ้วน ด้านการศึกษาและเทคโนโลยีการบัญชีคือการถ่ายทอดศาสตร์ทางด้านการบัญชีในการศึกษา และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบัญชี ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีดังที่กล่าวจึงต้องมีความรู้เฉพาะด้านตามศาสตร์แห่งการบัญชีที่มีองค์ความรู้เฉพาะถ่ายทอดมายาวนาน

ความหมายของการบัญชี

นักวิชาการได้ให้ความหมายของการบัญชี (Accounting) ไว้หลายทัศนะดังนี้

การบัญชี หมายถึง กระบวนการระบุ การวัดมูลค่า การจำแนกเก็บรวบรวมข้อมูล สรุปและการติดต่อสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานทางเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณเบื้องต้น เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ (Lembke and Smith, 2001 p.19)

การบัญชี หมายถึง ศิลปะของการจดบันทึกรายการ หรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวกับการเงินในรูปของเงินตรา จัดหมวดหมู่ของรายการที่บันทึกไว้ สรุปผล และแสดงความหมายของผลนั้นๆ (ไพบุลย์ ผจงวงศ์, 2547, หน้า 2)

การบัญชี (Accounting) หมายถึงศิลปะของการเก็บรวบรวม บันทึก จำแนกและทำสรุปข้อมูลอันเกี่ยวกับเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจในรูปตัวเงินผลงานขั้นสุดท้ายของการบัญชีก็คือการให้ข้อมูลทางการเงินซึ่งเป็นประโยชน์แก่บุคคลหลายฝ่ายและผู้ที่เกี่ยวข้องในกิจกรรมของกิจการ (สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย, 2538) สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทยซึ่งเรียกชื่อย่อว่าส.บ.ช. (The Institute of Certified Accountants and Auditor of Thailand : ICAAT) ซึ่งปัจจุบันคือ สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์

"Accounting is the art of recording, classifying and summarizing in a significant manner and in terms of money, transactions and events which are, in part at least, of financial character and interpreting the results thereof." (สมาคมผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของประเทศสหรัฐอเมริกา : The American Institute of Certified Public Accountants : AICPA)

จากคำนิยามดังกล่าวการบัญชี หมายถึง ศิลปะของการเก็บรวบรวมข้อมูลทางการเงินขององค์กร โดยการวิเคราะห์รายการ จดบันทึก การจำแนกให้เป็นหมวดหมู่และการสรุปผลที่สำคัญ

ในรูปตัวเงิน รายการ และเหตุการณ์ต่างๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับทางการเงิน รวมทั้งการแปลความหมายของผลการปฏิบัติงานดังกล่าวโดยมีการนำเสนอข้อมูลทางการเงินที่มีผู้ต้องการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจที่แตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์

ดังนั้นจึงสามารถสรุปความหมายที่สำคัญของการบัญชีได้ 2 ประการ คือ

1. การทำบัญชี (Bookkeeping) เป็นหน้าที่ของผู้ทำบัญชี (Bookkeeper) ซึ่งมีขั้นตอนการปฏิบัติ 4 ขั้นตอนดังนี้

1.1 การรวบรวม (Collecting) หมายถึงการรวบรวมข้อมูลที่เกิดขึ้นประจำวันและหลักฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจเช่น หลักฐานการซื้อเชื่อและขายเชื่อหลักฐานการรับเงินและจ่ายเงิน เป็นต้น ซึ่งเรียกว่า รายการค้า (Transaction)

1.2 การบันทึก (Recording) หมายถึงการจดบันทึกรายการค้าที่เกิดขึ้นแต่ละครั้งให้ถูกต้องตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไปหรือตามที่มาตรฐานการบัญชีกำหนด พร้อมกับบันทึกข้อมูลโดยวิธีการต่างๆ ในรูปเงินตรา

1.3 การจำแนก (Classifying) หมายถึง การนำข้อมูลที่จดบันทึกไว้แล้วมาจัดกลุ่มให้เป็นหมวดหมู่ของบัญชีประเภทต่างๆ เช่น หมวดสินทรัพย์ หนี้สินส่วนของเจ้าของ รายได้และค่าใช้จ่ายทั้งนี้เพื่อการจัดทำรายงานทางการเงินที่เป็นไปตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

1.4 การสรุปข้อมูล (Summarizing) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จัดประเภทให้เป็นหมวดหมู่ดังกล่าวมาแล้วมาสรุปเป็นรายงานทางการเงิน (Financial Report) ซึ่งแสดงถึงผลการดำเนินงานและฐานะการเงินของธุรกิจตลอดจนการได้มาและใช้ไปของเงินสดในรอบระยะเวลาบัญชีที่ผ่านมา

2. การให้ข้อมูลทางการเงิน เพื่อประโยชน์แก่บุคคลที่มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ในกิจการหลายฝ่าย เช่น ผู้ถือหุ้น หรือเจ้าของกิจการ ฝ่ายบริหาร ผู้ให้กู้ เจ้าหนี้ ตัวแทนรัฐบาล นักลงทุน และผู้สนใจในองค์กรธุรกิจ เป็นต้นนอกจากนี้ข้อมูลทางการเงินยังสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ทางการเงินการปรับปรุงการดำเนินงาน วางกลยุทธ์ด้านการตลาด การแข่งขันการจัดทำงบประมาณ และการปรับปรุงระบบบัญชี เป็นต้น

สรุป แนวคิดของการประกอบวิชาชีพบัญชี ได้ให้ความหมายของการบัญชีที่หมายถึงการดำเนินการที่เป็นขั้นตอนเพื่อการจัดการข้อมูลทางการเงินของธุรกิจ ในรูปของ รายงานทางการเงินที่มีบุคคลหลายฝ่ายนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจในด้านต่างๆ ตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ข้อมูล ซึ่งผู้ทำบัญชีจะต้องมีความสามารถในการจัดทำข้อมูลดังกล่าว โดยต้องมีความสามารถในระดับที่เป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ

2.1.2 ข้อกำหนดในพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ที่เกี่ยวข้องกับ “ผู้ทำบัญชี” และพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชีปี พ.ศ. 2547

ในการประกอบวิชาชีพเป็น “ผู้ทำบัญชี” ในปัจจุบันนี้ อยู่ภายใต้ข้อกำหนดทางกฎหมาย หากย้อนหลังไปในอดีตของประเทศไทยจะพบว่า เรามีกฎหมายที่กำกับดูแล การประกอบวิชาชีพด้านการทำบัญชี คือพระราชบัญญัติการบัญชี พุทธศักราช 2482 พระราชบัญญัติการบัญชี พุทธศักราช 2496 และประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 285 ลงวันที่ 24 พฤศจิกายน 2515 (ซึ่งประกาศยกเลิกพระราชบัญญัติการบัญชี พุทธศักราช 2482 และ 2496) เป็นกฎหมายที่มีการกำหนดในเรื่องการทำบัญชีของประเทศไทยซึ่งมีความเก่าแก่ ไม่สอดคล้องกับสภาพความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ธุรกิจการค้ามีการลงทุนข้ามประเทศและเป็นกฎหมายไม่มีการกำหนดบทลงโทษซึ่งทำให้การบัญชีในประเทศไทยไม่ได้รับการยอมรับรายงานทางการเงินขององค์กรธุรกิจ ถือว่าไม่มีมาตรฐานเพียงพอจนกระทั่งเกิดวิกฤตเศรษฐกิจกับประเทศไทยในปี พ.ศ. 2540 ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นในการเปลี่ยนแปลงในการประกอบวิชาชีพบัญชีอย่างพลิกผัน และเป็นแรงผลักดันให้ประเทศไทยต้องปฏิรูปวิชาชีพบัญชีจนมีการตรากฎหมายขึ้น 2 ฉบับเพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลงในวิชาชีพบัญชีเพื่อให้การบัญชีของไทยก้าวเข้าสู่มาตรฐานโลกและเป็นที่ยอมรับ

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีในประเทศไทยที่กำหนดใช้อยู่ในปัจจุบันได้แก่ ข้อกำหนดในพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ที่เกี่ยวข้องกับผู้ทำบัญชี

พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 117 ตอนที่ 41ก ลงวันที่ 12 พฤษภาคม 2543 ดังต่อไปนี้

1. แก้อไขหลักการจากเดิมที่กำหนดให้ธุรกิจทั้งนิติบุคคลและบุคคลธรรมดาที่ประกอบธุรกิจตามประเภทที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดต้องจัดทำบัญชีเป็นการกำหนดให้เฉพาะนิติบุคคลเท่านั้นที่มีหน้าที่จัดทำบัญชีและเพิ่มกิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากรให้เป็นผู้ที่มีหน้าที่จัดทำบัญชีด้วย บุคคลธรรมดาและห้างหุ้นส่วนที่ไม่ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลไม่ต้องจัดทำบัญชีเว้นแต่รัฐมนตรีจะออกประกาศให้เป็นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีในภายหลัง

2. กำหนดให้ผู้ทำบัญชีต้องเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบในการจัดทำบัญชีของธุรกิจโดยแบ่งแยกหน้าที่และความรับผิดชอบระหว่างผู้จัดทำบัญชีและผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีให้ชัดเจนซึ่งมีการเพิ่มโทษจากกฎหมายเดิมโดยบทกำหนดโทษมีทั้งโทษปรับและจำคุกสำหรับผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีและผู้ทำบัญชีที่กระทำความผิด

3. ให้อธิบดีโดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีมีอำนาจกำหนดคุณสมบัติและเงื่อนไขของการเป็นผู้ทำบัญชีรวมทั้งกำหนดข้อยกเว้นให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีหรือผู้จัดทำบัญชีไม่ต้องปฏิบัติตาม

มาตรฐานการบัญชีในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือส่วนใดส่วนหนึ่งโดยให้คำนึงถึงมาตรฐานการบัญชีและข้อคิดเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสถาบันวิชาชีพบัญชีประกอบด้วย

4. กำหนดให้รัฐมนตรีมีอำนาจออกกฎกระทรวงยกเว้นให้งบการเงินของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีซึ่งเป็นห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนที่มีทุนจดทะเบียนสินทรัพย์และรายได้รายการใดรายการหนึ่งหรือทุกรายการไม่เกินที่กำหนดโดยกฎกระทรวงไม่ต้องรับการตรวจสอบและแสดงความเห็นโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

5. ลดภาระของธุรกิจในการเก็บรักษาบัญชีและเอกสารประกอบการลงบัญชีจาก 10 ปีเหลือ 5 ปีเว้นแต่ในกรณีที่ทำเป็นในการตรวจสอบบัญชีอธิบดีโดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีมีอำนาจกำหนดให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีเก็บรักษาบัญชีและเอกสารประกอบการลงบัญชีไว้เกิน 5 ปีแต่ต้องไม่เกิน 7 ปี

6. กำหนดให้การจัดทำบัญชีต้องเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีและมีการรับรองมาตรฐานการบัญชีที่สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทยกำหนดขึ้นซึ่งคณะกรรมการการควบคุมการประกอบวิชาชีพสอบบัญชีได้มีมติให้ประกาศใช้แล้วเป็นมาตรฐานการบัญชีตามกฎหมาย

สำหรับกฎหมายฉบับนี้มีรายละเอียดเกี่ยวกับการทำบัญชีที่ ผู้ทำบัญชีต้องปฏิบัติตาม และหน่วยงานกำกับดูแลคือ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ได้ออกกฎหมายประกอบ ได้แก่ กฎกระทรวง ประกาศอธิบดี และอื่นๆอีกมากมายที่สอดคล้องกับ พระราชบัญญัติฉบับนี้เพื่อให้ผู้ทำบัญชีได้มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนมากขึ้น

2.2 ข้อกำหนด และมาตรฐานต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

ข้อกำหนด และ มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี (International Education Standards : IES)

มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี (International Education Standards : IES) เป็นมาตรฐานที่กำหนดกรอบการให้การศึกษาและพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี โดยได้รับความเห็นชอบจาก IFAC ทั้งนี้ IES ได้ระบุหลักเกณฑ์ในเรื่อง การเตรียมพร้อมและการพัฒนาผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ในเรื่องการพัฒนาความรู้ในด้านต่างๆอย่างต่อเนื่อง

สำหรับประเทศไทย สภาวิชาชีพบัญชีฯ โดยคณะกรรมการวิชาชีพด้านการศึกษาและเทคโนโลยีการบัญชี ได้กำหนดกรอบด้านการศึกษาและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องสำหรับผู้

ประกอบวิชาชีพบัญชี ตามแนวทาง IES ซึ่งประกอบด้วย การศึกษาและการอบรมในด้านต่างๆ เพื่อให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของวิชาชีพและสังคมโดยรวม ซึ่ง IES ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี มีทั้งหมด 8 ฉบับ โดยมีรายละเอียดสรุป (สภาวิชาชีพบัญชี, 2554) ได้ดังนี้

จากการศึกษาข้อกำหนดในรายละเอียดของมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี (International Education Standards for Professional Accountants - IES) สันสกฤต วิจิตรเลขการ (2549) ได้ข้อสรุปดังนี้คือ

มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี (International Education Standards for Professional Accountants : IES) ได้กำหนด ข้อกำหนดเพื่อเข้าสู่โปรแกรมการศึกษาวิชาชีพบัญชี โดย

1. IES ฉบับที่ 1 นักบัญชีมืออาชีพจะต้องสำเร็จการศึกษาขั้นต่ำทางด้านบัญชีในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าจากสถาบันการศึกษาที่เปิดการเรียนการสอนหลักสูตรวิชาการบัญชี ซึ่งได้กำหนดวิธีการคัดเลือกเข้าศึกษาด้านการบัญชีอย่างเป็นระบบ และมีการจัดการเกี่ยวกับหลักสูตรการบัญชี (Content of Professional Accounting Education Programs) ที่จะทำให้ผู้สำเร็จการศึกษามีความรู้ทางวิชาชีพบัญชีระดับสูง และสามารถพัฒนาตนเองเป็นนักบัญชีมืออาชีพได้ในอนาคต

2. IES ฉบับที่ 2 ได้แบ่งองค์ความรู้ในหลักสูตรการบัญชีเป็น 3 ส่วน คือ การบัญชี การเงิน และความรู้อื่นที่เกี่ยวข้อง (Accounting, Finance and Related Knowledge) ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจขององค์กร (Organizational and Business Knowledge) เนื้อหาของโปรแกรมการศึกษาทางวิชาชีพบัญชี ในหัวข้อวัตถุประสงค์และขอบเขต ข้อที่ 3 กล่าวถึง ความรู้หลักของโปรแกรมการศึกษาวิชาชีพบัญชีประกอบด้วย 3 ด้านคือ (ก) ความรู้ทางการบัญชี การเงิน และความรู้ที่เกี่ยวข้อง (ข) ความรู้ทางองค์กรและธุรกิจ และ (ค) ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ จากหัวข้อเนื้อหาโปรแกรมการศึกษาทางวิชาชีพบัญชี ข้อที่ 13 ของ IES ฉบับที่ 2 กล่าวถึง ความรู้ด้านการบัญชี การเงิน และความรู้ที่เกี่ยวข้อง ควรครอบคลุมทุกหัวข้อการเรียนดังนี้ (ก) การบัญชีการเงินและการรายงานทางการเงิน (ข) การบัญชีบริหารและการควบคุมทางการบริหาร (ค) ภาษีอากร (ง) กฎหมายธุรกิจและกฎหมายพาณิชย์ (จ) การตรวจสอบบัญชีและการให้ความเชื่อมั่นทางวิชาชีพบัญชี และ (ฉ) ค่านิยมทางวิชาชีพและจริยธรรมทางวิชาชีพ

3. IES ฉบับที่ 3 นักบัญชีมืออาชีพต้องมีทักษะทางวิชาชีพ (Professional Skills) ในด้านต่างๆ ได้แก่ ทักษะด้านสติปัญญา (Intellectual Skill) ทักษะด้านเทคนิคทั่วไปและเทคนิคเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพ (Technical Skill) ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skill) ทักษะในการสื่อสารและการ

ทำงานร่วมกับผู้อื่น (Interpersonal and Communication Skill) และทักษะด้านการจัดการทางธุรกิจ และองค์กร (Organizational and Business Management Skills)

4. IES ฉบับที่ 4 นักบัญชีมืออาชีพต้องมีคุณค่าและมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพอันอยู่บนพื้นฐานของจริยธรรม (Professional Value, Ethic and Attitudes) ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อสังคม ความซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพ ความสามารถในการรักษาความลับ และความเป็นอิสระ

5. IES ฉบับที่ 5 นักบัญชีมืออาชีพจะต้องมีการสะสมประสบการณ์เชิงปฏิบัติ (Experience) เป็นระยะเวลานานและเข้มข้นเพียงพอที่จะแสดงให้เห็นว่าเป็นนักบัญชีที่มีความรู้และมีทักษะทางวิชาชีพ รวมทั้งมีความรู้และทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพอันอยู่บนพื้นฐานของความมีจริยธรรม โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบ ควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิดและมีกระบวนการตรวจสอบอย่างมีมาตรฐานและสม่ำเสมอ

6. IES ฉบับที่ 6 นักบัญชีมืออาชีพจะต้องสอบผ่านการประเมินความสามารถทางวิชาชีพ (Professional Capabilities) ซึ่งจะเป็นการประเมินความรู้และทักษะทางด้านวิชาชีพ ตลอดจนการมีคุณค่า ทัศนคติทางวิชาชีพและจริยธรรม

7. IES ฉบับที่ 7 นักบัญชีมืออาชีพจะต้องมีการเรียนรู้อย่างไม่จบสิ้น (Lifelong Learning) โดยถือเป็นภาระหน้าที่ที่จะต้องพัฒนา และรักษาความสามารถด้านวิชาชีพ โดยมีกฎเกณฑ์และข้อบังคับให้นักบัญชีได้มีโอกาสได้พัฒนาความรู้ความสามารถทางด้านวิชาชีพอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม

8. IES ฉบับที่ 8 สำหรับความสามารถของผู้ตรวจสอบบัญชีมืออาชีพ (Audit Professional) ต้องเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติเป็นนักบัญชีมืออาชีพดังกล่าวข้างต้น (IES1-7) และจะต้องมีความรู้ความสามารถทั้งทางด้านการตรวจบัญชี บัญชีเงินและการรายงานตามระดับสูง รวมทั้งทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนทักษะทางวิชาชีพที่จำเป็นต่อการตรวจสอบบัญชี การมีคุณค่าบนพื้นฐานของจริยธรรมและทัศนคติที่ดีทางวิชาชีพ รวมถึงการมีประสบการณ์เชิงปฏิบัติ และที่สำคัญต้องสอบผ่านการประเมินความสามารถเป็นผู้สอบบัญชีมืออาชีพ นอกจากนี้ IES ฉบับที่ 8 ยังได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้สอบบัญชีมืออาชีพที่ทำงานในสภาพแวดล้อมและอุตสาหกรรมเฉพาะอีกด้วย (สันสกฤต วิจิตรเลขการ, 2549)

ซึ่งมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศ ทั้ง 7 ฉบับ (IES 1- IES 7) มีความเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ทำบัญชี ที่ต้องนำมาศึกษาเพื่อกำหนดองค์ประกอบทางสมรรถนะในงานวิจัยนี้

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงาน

สมรรถนะ (Competency) มีความหมายตามพจนานุกรมว่าความสามารถหรือสมรรถนะในภาษาอังกฤษมีคำที่มีความหมายคล้ายกันอยู่หลายคำได้แก่ Capability, Ability, Proficiency, Expertise, Skill, Fitness, Attitude โดยสำนักงาน ก.พ. ใช้ภาษาไทยว่า “สมรรถนะ” แต่ในบางองค์การใช้คำว่า “ความสามารถ” การนำความหมายของสมรรถนะไปใช้ในทางวิชาการการกำหนดความหมายของสมรรถนะมีหลายความหมายซึ่งมีนักวิชาการชาวต่างชาติให้ความหมายไว้ว่า “An underlying characteristic of the person which could be a motive, trait, skill, aspect of one’s self-image or social role or a body of knowledge which he or she uses” หรืออาจกล่าวได้ว่า Competency ควรจะเป็นสิ่งที่แยกระหว่าง Superior และ Average คือสามารถบอกได้ว่าใครเป็นคนที่มีความโดดเด่นหรือปานกลางสมรรถนะเป็นความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง (Job Roles) ให้ประสบความสำเร็จโดยมีความโดดเด่นกว่าคนอื่นๆ ในเชิงพฤติกรรมเช่นสามารถปฏิบัติงานได้มากกว่าเพื่อนร่วมงานในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่าและได้ผลงานที่ดีกว่า และเป็นองค์ประกอบ (Cluster) ของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitudes) ของปัจเจกบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อผลสัมฤทธิ์ของการทำงานของบุคคลนั้นๆ เป็นบทบาทหรือความรับผิดชอบซึ่งสัมพันธ์กับผลงานและสามารถวัดค่าเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานและสามารถพัฒนาได้โดยการฝึกอบรมรวมทั้งเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ทักษะความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ ในองค์กร

นอกจากนี้ยังอาจกล่าวได้ว่าสมรรถนะคือระดับของความสามารถในการปรับใช้กระบวนทัศน์ (Paradigm) ทัศนคติพฤติกรรมความรู้และทักษะเพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคลในองค์กรหรือคือความสามารถหรือสมรรถนะของผู้ดำรงตำแหน่งงานที่งานนั้นๆ ต้องการคำว่าสมรรถนะนี้ไม่ได้หมายถึงเฉพาะพฤติกรรมแต่มองลึกไปถึงความเชื่อทัศนคติอุปนิสัยส่วนตัวของคนด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะเป็นส่วนสำคัญในงานวิจัยนี้ โดยผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึง สมรรถนะของผู้ทำบัญชี ซึ่งเป็นวิชาชีพที่ต้องมีสมรรถนะเฉพาะในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ภายใต้อำนาจ และสถานการณ์ที่มีความจำกัดหลายประการ

2.3.1 ความเป็นมาและความหมายของสมรรถนะ

การศึกษาในเรื่องของสมรรถนะได้เริ่มต้นจาก การศึกษาของ Orin B. Graff & Calvin M. Street ซึ่งได้เขียนไว้ในปี 1956 ซึ่งได้กำหนดคุณสมบัติของผู้บริหารโดยเรียกว่า Competency

Pattern และต่อมาแนวคิดในเรื่องสมรรถนะได้รับความสนใจมากขึ้นจากการศึกษาของ David C. McClelland ซึ่งเป็นศาสตราจารย์ด้านจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัย Harvard ได้ศึกษาถึงความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของบุคคลที่มีตำแหน่งงานเดียวกัน แต่มีผลลัพธ์การปฏิบัติที่ต่างกัน โดยบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานดีกว่า จะเกิดจากสิ่งที่เรียกว่า สมรรถนะ (Competency) (จิรประภา อัครบวร, 2549) McClelland ได้ทำการศึกษาโดยสร้างแบบทดสอบบุคลิกภาพของคนที่ทำงานที่ เป็นผู้ทำงานให้กับหน่วยงานของรัฐบาลสหรัฐอเมริกา เป็นแบบทดสอบที่ศึกษาปัญหาของการคัดเลือก และการวัดความถนัดที่ทำให้ชนผิวดำและชนกลุ่มน้อยอื่นๆ ไม่ได้รับคัดเลือกให้เข้าทำงานในหน่วยงานรัฐบาล พบว่า การทดสอบความถนัดที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานมีน้อยมาก จากการเก็บข้อมูลคน 2 กลุ่ม คือผู้ที่มีผลงานโดดเด่น และผู้ที่มีผลงานไม่โดดเด่นด้วยการสัมภาษณ์ และนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ ได้ข้อความจริงว่า ผู้ที่มีผลงานในระดับดีจะมีสมรรถนะแตกต่างไปจากผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับปานกลางในด้านของความเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลด้านวัฒนธรรม (Cross-cultural interpersonal sensitivity) ความคาดหวังทางบวกต่อผู้อื่น (Positive expectations of others) และความรวดเร็วในการเรียนรู้ด้านเครือข่ายทางการเมือง (Speed in learning political networks) (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2550, หน้า 16-17 ; สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2550, หน้า11-13)

ในการศึกษาจิตวิทยาที่เกี่ยวกับการคัดเลือกบุคคลากรมักใช้คำว่า KSAO เป็นคำย่อที่แสดงคุณลักษณะของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานโดย K หมายถึง Knowledge (ความรู้) S หมายถึง Skill (ทักษะ) A หมายถึง Ability (ความสามารถ) และ O หมายถึง Other characteristics (คุณลักษณะอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน) คำถามคือ สมรรถนะมีอะไรใหม่นอกเหนือไปจาก KSAO หรือไม่กล่าวกันว่าโดยความหมายและเนื้อหาแล้วสมรรถนะไม่ได้ต่างจาก KSAO แต่ความแตกต่างอยู่ที่สมรรถนะเปลี่ยนการเน้นการวิเคราะห์คนมากกว่าการวิเคราะห์งานเพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบองค์การสมัยใหม่ที่เน้นการทำงานเป็นโครงการและลักษณะงานที่กว้างและหลากหลาย

McClelland (1973) ได้เขียนบทความเรื่อง Testing for competence rather than for intelligence โดยแสดงให้เห็นว่า ความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญทางวิชาการ รวมทั้งความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ ไม่อาจชี้วัดหรือพยากรณ์ถึงผลสำเร็จของการปฏิบัติงานและในชีวิตได้ แต่กลายเป็นบุคคลมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานจะเป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงการจะบรรลุผลสำเร็จของงานสูง (High performance) ดังนั้น ผู้ที่ประสบผลสำเร็จในการทำงาน จะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการประยุกต์ใช้หลักการต่างๆ ให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน จึงอาจกล่าวได้ว่าบุคคลนั้นมีสมรรถนะที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ แนวคิดสมรรถนะมีการอธิบายด้วยโมเดลภูเขา น้ำแข็งดังนี้



ภาพที่ 2.1 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548, หน้า 4)

จากภาพที่ 2.1 ได้อธิบายถึงความรู้ที่มีอยู่ในตัวคนซึ่งเปรียบเทียบกับภูเขาน้ำแข็งที่มีส่วนด้านบนโผล่พ้นน้ำ เป็นส่วนที่เห็นได้ง่าย ซึ่งเป็นองค์ความรู้ และทักษะที่บุคคลมีอยู่ และสามารถสังเกตเห็นได้ และสามารถพัฒนาได้ง่าย และในส่วนที่อยู่เบื้องล่าง ได้ผิวน้ำ ซึ่งเป็นส่วนที่สังเกตเห็นได้ยาก ได้แก่แรงจูงใจ อุปนิสัย เจตคติภายใน และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม และในส่วนนี้เป็นส่วนที่ส่งผลต่อการทำงานของคนมากที่สุด เป็นส่วนที่ถือว่าพัฒนาได้ยาก ซึ่งสรุปได้ว่าความรู้ ทักษะ ความสามารถทั้งที่แสดงภายนอก สังเกตได้ง่าย และในส่วนที่อยู่ภายใน มีผลให้บุคคลมีพฤติกรรมในการทำงานในแบบต่างๆ ซึ่งแสดงถึงสมรรถนะที่แตกต่างกัน

ในปี ค.ศ.1982 ริชาร์ด โบยatzis (Richard Boyatzis) ได้เขียนหนังสือชื่อ The Competent Manager : A Model of Effective Performance และได้นิยามคำว่า Competencies เป็นความสามารถในงานหรือเป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในบุคคลที่นำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

ปี ค.ศ.1994 แกรีแฮมเมลและซีเค.พราฮาลาด (Gary Hamel และ C.K.Prahalad) ได้เขียนหนังสือชื่อ Competing for The Future ซึ่งได้นำเสนอแนวคิดที่สำคัญคือ สมรรถนะหลัก (Core Competencies) เป็นความสามารถหลักของธุรกิจ ซึ่งถือว่าในการประกอบธุรกิจนั้นจะต้องมีเนื้อหาสาระหลัก เช่น พื้นฐานความรู้ ทักษะ และความสามารถในการทำงานอะไรได้บ้างและอยู่ในระดับใด จึงทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงสุดตรงตามความต้องการขององค์กร

ความหมายของคำว่า“สมรรถนะ” หรือ “ขีดความสามารถ” สามารถแบ่งได้ตามวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้งานได้ 2 กลุ่มได้แก่สมรรถนะตามแนว British approach ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประกาศนียบัตรรับรองวิทยฐานะของพนักงานหรือบุคลากรโดยจะกำหนดจากมาตรฐานผลการปฏิบัติงานที่สามารถยอมรับได้ของงานและวิชาชีพนั้นสมรรถนะในแนวคิดจึงเป็นการกำหนดเฉพาะงานและเป็นไปตามวิชาชีพส่วนสมรรถนะตามแนว American approach มีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาบุคลากรกำหนดจากพฤติกรรมของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดีซึ่งการพัฒนาบุคลากรนี้จะต้องเป็นไปตามแนวทางที่องค์กรต้องการจะเป็นสมรรถนะตามแนวคิดนี้จึงไม่สามารถลอกเลียนกันได้เพราะแต่ละองค์กรย่อมมีความต้องการบุคลากรที่มีลักษณะแตกต่างกัน

องค์กรของเอกชนชั้นนำได้นำแนวคิดสมรรถนะไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานมากขึ้น และยอมรับกันว่าเป็นเครื่องมือสมัยใหม่ที่องค์กรนำไปใช้แล้วได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับต้นๆ มีการสำรวจพบว่ามี 708 บริษัททั่วโลก นำสมรรถนะหลัก (Core Competency) เป็น 1 ใน 25 เครื่องมือที่ได้รับความนิยมเป็นอันดับ 3 รองจาก ประมวลจริยบรรณ หรือความมีธรรมาภิบาลขององค์กร (Corporate Code of Ethics) และการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) (พสุ เดชะรินทร์ 2546, หน้า 13) แสดงว่าสมรรถนะหลักมีบทบาทสำคัญที่จะเข้าไปช่วยให้งานบริหารประสบความสำเร็จ จึงมีผู้สนใจศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการนำหลักการของสมรรถนะมาปรับใช้กับงานบริหารบุคคลโดยกำหนด ความรู้ ทักษะและคุณลักษณะส่วนบุคคลในการทำงานในแต่ละตำแหน่ง และระดับของบุคคล เพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพของงาน

สำหรับประเทศไทยได้มีการนำแนวความคิดสมรรถนะมาใช้ในองค์กรที่เป็นเครือข่ายบริษัทข้ามชาติขึ้นมาก่อนที่จะแพร่หลายเข้าไปสู่บริษัทชั้นนำของประเทศเช่นเครือปูนซีเมนต์ไทย ซินคอร์เปอเรชั่นไทยธนาคารปตท. ฯลฯ เนื่องจากภาคเอกชนที่ได้นำแนวคิดสมรรถนะไปใช้และเกิดผลสำเร็จอย่างเห็นได้ชัดเจนดังเช่นกรณีของเครือปูนซีเมนต์ไทยมีผลให้เกิดการตื่นตัวในวงราชการโดยได้มีการนำแนวคิดนี้ไปทดลองใช้ในหน่วยราชการโดยสำนักงานข้าราชการพลเรือนได้จ้างบริษัทเฮย์กรุป (Hay Group) เป็นที่ปรึกษาในการนำแนวความคิดนี้มาใช้ในการพัฒนาข้าราชการพลเรือนโดยในระยะแรกได้ทดลองนำแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยยึดหลัก 11 สมรรถนะ (Competency Based Human Resource Development) มาใช้ในระบบการสรรหาผู้บริหารระดับสูง (SES) ในระบบราชการไทยและกำหนดสมรรถนะของข้าราชการที่จะสรรหาในอนาคต (วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย, 2553, หน้า 80)

การศึกษาในเรื่องสมรรถนะมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานและการพัฒนางานของบุคลากรในองค์กรให้ดำเนินงานที่เป็นไปตามมาตรฐานที่ถูกกำหนดไว้ สมรรถนะจึงถูกนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การสรรหา การ

คัดเลือก บุคคลากร การอบรมและพัฒนา การวัดผลการปฏิบัติงาน และการบริหารค่าตอบแทน ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การในการที่มีบุคคลากรที่มีศักยภาพ ทำให้องค์การดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาและสร้างสมรรถนะขององค์การเพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน

จากการทบทวนวรรณกรรมของนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศ สรุปความหมายของสมรรถนะตามตารางดังนี้

ตารางที่ 2.1 สรุปความหมายของสมรรถนะ

นักวิชาการ	แนวคิด
McClelland (1973, p. 171)	สมรรถนะคือบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ
ราชบัณฑิตยสถาน(2556)	สมรรถนะ คือ ความสามารถคำว่าความสามารถตามแนวคิดทางจิตวิทยาใช้คำว่า Ability หมายถึงความสามารถในการเรียนรู้ที่จะปฏิบัติงานหรือความสามารถและความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน
Spencer and Spencer (1993)	สมรรถนะ คือ คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying Characteristic) ที่มีอยู่ภายในตัวบุคคลได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) อัตตมโนทัศน์ (Self-concept) ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ จะเป็น ตัวผลักดัน หรือมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (Causal Relationship) ให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ/หรือ สูงกว่าเกณฑ์อ้างอิง (Criterion-reference) หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้
Dale andHes(1995)	ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่าเป็นการค้นหาสิ่งที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดีเลิศ หรือการปฏิบัติงานที่เหนือกว่า นอกจากนี้ได้ให้ความหมายของสมรรถนะด้านอาชีพ ว่าหมายถึงความสามารถในการทำกิจกรรมต่างๆ ในสาขาอาชีพเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่ถูกคาดหวังไว้ คำว่า “มาตรฐาน” ในที่นี้ คือ องค์กรประกอบของความสามารถ เกณฑ์การปฏิบัติงาน และคำอธิบายขอบเขตงาน

ตารางที่ 2.1 สรุปความหมายของสมรรถนะ (ต่อ)

นักวิชาการ	แนวคิด
Parry (1996 อ้างถึงใน สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2004, หน้า 48)	สมรรถนะคือ กลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานงานหนึ่งๆ โดยกลุ่มความรู้ และคุณลักษณะดังกล่าว สัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งนั้นๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างได้โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา การบริหารผลการปฏิบัติงาน การบริหารค่าตอบแทน การสืบทอดตำแหน่งงาน และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านอื่นๆ
Boyatzis (1996)	สมรรถนะในงาน เป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในบุคคลซึ่งนำไปสู่สาเหตุให้ผลงานมีประสิทธิภาพ และเน้นว่าคุณลักษณะภายในเป็นทักษะ ไม่ใช่พฤติกรรม เพราะสิ่งที่กำหนด ซึ่งอยู่ภายในบุคคลนั้น ทำให้เกิดคุณลักษณะที่แตกต่างอย่างสำคัญมาก เนื่องจากขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นเมื่อมีการกำหนด หรือเหตุผลจากสิ่งที่อยู่ภายใน
เดชาเดชะวัฒน์ไพศาล (2543)	กล่าวว่า “สมรรถนะ หมายถึง ทักษะ ความรู้และ ความสามารถ หรือพฤติกรรมของบุคลากร ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง กล่าวคือ ใน การทำงานหนึ่งๆ เราต้องรู้อะไร เมื่อมีความรู้หรือข้อมูลแล้วเราต้องรู้ว่าจะทำงานนั้นๆ อย่างไร และเราควรมีพฤติกรรมหรือคุณลักษณะเฉพาะอย่างไรจึงจะทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรทราบว่า คุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่ดีในการทำงานของบุคลากร ในองค์กร (Superior Performer) นั้นเป็นอย่างไร
อุกฤษณ์กาญจน์เกตุ (2543)	กล่าวว่า “สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถความ ชำนาญด้านต่างๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้บุคคลสามารถกระทำ การหรือตัดสินใจ กระทำในกิจการใดๆ ให้ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ซึ่งความสามารถเหล่านี้ได้มาจากการ เรียนรู้ ประสบการณ์ การฝึกฝน และการปฏิบัติงานเป็นนิสัย

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

นักวิชาการ	แนวคิด
de Nadaillac (2003)	ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าสมรรถะนั้นเป็นสิ่งที่ต้องลงมือปฏิบัติและทำให้เกิดขึ้น กล่าวคือความสามารถที่ใช้เพื่อให้เกิดการบรรลุผลและวัตถุประสงค์ต่างๆ ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนที่ทำให้เกิดความรู้ (Knowledge) การเรียนรู้ทักษะ (Know-how) และเจตคติ/ลักษณะนิสัยหรือบุคลิกภาพต่างๆ (Attitude) ที่ช่วยให้สามารถเผชิญและแก้ไข สถานการณ์หรือปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้จริง
Dubois and Rothwell (2004)	กล่าวว่าสมรรถนะหมายถึง “คุณลักษณะที่ทุกคนมีและใช้ได้ อย่างเหมาะสม เพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ได้แก่ ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ แรงจูงใจทางสังคมลักษณะ นิสัยส่วนบุคคล ตลอดจนรูปแบบความคิดและวิธีการคิด ความรู้สึกและการกระทำ”
สำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการพลเรือน (2546)	กล่าวว่า “สมรรถนะคือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร” กล่าวคือ การที่บุคคลจะ แสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้ มักจะต้องมีองค์ประกอบของทั้งความรู้ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ตัวอย่างเช่น สมรรถนะการบริการที่ดี ซึ่งอธิบายว่า “สามารถให้บริการที่ ผู้รับบริการต้องการได้” นั้น หากขาดองค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ ความรู้ในงานหรือทักษะที่เกี่ยวข้อง เช่น อาจต้องหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์และคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็น อ่อนน้อม ช่วยเหลือผู้อื่น แล้วบุคคลก็ไม่อาจจะแสดงสมรรถนะของการบริการที่ดีด้วยการให้บริการที่ ผู้รับบริการต้องการได้

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

นักวิชาการ	แนวคิด
คณัย เทียนพุม (2546)	ได้ให้คำจำกัดความของ “สมรรถนะ” ว่าเป็นการบูรณาการร่วมกันของ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลมาใช้ในการบทบาทใดในขณะหนึ่งจนเกิดผลที่ดีที่สุด มีความเป็นเลิศ จนทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในงานนั้นๆ โดยแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ความสามารถในการด้านพฤติกรรมที่มีความเหมาะสมสอดคล้องกับงานในหน้าที่หนึ่ง โดยมีการวิเคราะห์ลักษณะของพฤติกรรมที่ดีของตำแหน่งหน้าที่หนึ่งๆ ที่ทำให้เกิดผลดีต่อองค์กร ซึ่งถือเป็นสมรรถนะ หรือคุณลักษณะของความสามารถของหน้าที่งานนั้น 2)ความสามารถในพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งเป็นความสามารถตามมาตรฐานอาชีพ ได้จากการปฏิบัติงานตามอาชีพ เป็นความสามารถที่ปฏิบัติได้
ณรงค์วิทย์ แสันทอง (2547)	กล่าวว่า สมรรถนะ คือ ความสามารถ หรือสมรรถนะของผู้ดำรงตำแหน่งงาน ที่งานนั้นๆ ต้องการ คำว่า สมรรถนะ นั้นไม่ได้หมายถึงเฉพาะพฤติกรรม แต่มองลึกไปถึงความเชื่อ ทศนคติ อุปนิสัยส่วนลึกของคนด้วย
HAY Group (2547)	ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้ บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้ผลงานโดดเด่นกว่าคนอื่นๆ โดยบุคลากรเหล่านี้จะแสดง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมดังกล่าวได้มากกว่าเพื่อนร่วมงานในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่า และได้ผลงานดีกว่าผู้อื่น
Shermon (2004)	ได้อธิบายความหมายของ สมรรถนะ โดยมีการขยายแนวคิดผลลัพธ์ของสมรรถนะของบุคคลที่มีต่อองค์กร โดย สมรรถนะจะเป็นคุณสมบัติที่บุคคลต้องมีเพื่อการทำงานให้มีผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพซึ่งจะส่งต่อความมีประสิทธิภาพมายังองค์กรในที่สุด

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

นักวิชาการ	แนวคิด
ธำรงค์ดี กองสวัสดิ์ (2548)	ให้ความหมายของ “สมรรถนะ” ว่าหมายถึง ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงการทำงานที่จะให้ประสบความสำเร็จ ไม่ว่านักวิชาการท่านใดจะให้ความหมายตามมุมมองของสาขาอาชีพแต่ละท่านก็ตาม แต่ในภาพรวมคือความสามารถที่จะทำให้เกิดความสำเร็จทั้งในระดับบุคคล หรือระดับองค์กร ซึ่งความสำเร็จในระดับบุคคลที่มาจาก ความรู้ ทักษะ ลักษณะส่วนบุคคลที่เหมาะสมกับบทบาทตามหน้าที่ ตำแหน่งงานตามที่ได้รับมอบหมายจนกลายเป็นความสำเร็จในระดับบุคคลที่นำไปสู่ความสำเร็จในระดับองค์กรในที่สุด
อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์ (2548)	สมรรถนะ คือ ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกของคน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทักษะ ตลอดจนคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลในพฤติกรรมที่แตกต่างกัน เป็นสิ่งที่เชื่อมโยงจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และกลยุทธ์ทางธุรกิจ
เรชา ชูสุวรรณ (2550)	ได้สรุปความหมายของสมรรถนะว่าหมายถึงคุณลักษณะและความสามารถที่มาจากตัวคนทั้งหมดที่สะท้อนออกมาในรูปของพฤติกรรมการทำงานที่มีความ สัมพันธ์ในเชิงเหตุผลและก่อให้เกิดผลลัพธ์สูงสุด (Superior Performance) ที่องค์การต้องการโดยมีที่มาจากพื้นฐานความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) วิธีคิด (Self-concept) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) และแรงจูงใจ (Motive)
วิศิษฐ์ฤทธิบุญไชย (2553)	สรุปความหมายของ “สมรรถนะ” คือ กลุ่มของความรู้ ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนทัศนคติที่จำเป็นในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล คุณลักษณะของบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมและผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ส่วนหนึ่งประกอบขึ้นจาก ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ บุคลิกภาพ ค่านิยมของบุคคล หรือพฤติกรรมของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยมในงานหนึ่งๆ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

นักวิชาการ	แนวคิด
อัจฉรา หล่อตระกูล (2557)	สรุปความหมายของ “สมรรถนะ” หมายถึงความรู้ทักษะความสามารถและคุณลักษณะที่ทำให้บุคคลทำงานได้ดีปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดซึ่งมีองค์ประกอบหลักใหญ่ๆ คือความรู้ทักษะ ความสามารถเจตคติ ค่านิยมแรงจูงใจรวมถึงคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แสดงออกทางพฤติกรรมแล้วมีผลต่อความสำเร็จของงาน โดยแบ่งประเภทได้คือ สมรรถนะหลักสมรรถนะตามสายงาน

จากการทบทวนวรรณกรรม ในความหมายของ สมรรถนะทั้งหมดนี้ผู้วิจัย ขอสรุปความหมายของ สมรรถนะ คือ ชุดของความรู้ และความสามารถเฉพาะในการใช้ความรู้ และ กลุ่มของทักษะที่จำเป็นต้องมีในหน้าที่ ตำแหน่งงานที่มีความเฉพาะด้าน ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานในหน้าที่ได้สำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึง เจตคติ ความเชื่อ ความศรัทธา ในการทำงานตามแบบฉบับของตนเองที่ช่วยสนับสนุนความรู้และทักษะ จนทำให้บุคคลนั้นมีลักษณะความเป็นมืออาชีพสำหรับงานในหน้าที่นั้น โดยเฉพาะ ซึ่งจะส่งผลไปยังความสำเร็จขององค์กรในที่สุด

2.3.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ

สมรรถนะบุคคลตามแนวคิดของ McClelland เกิดจากองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการคือ

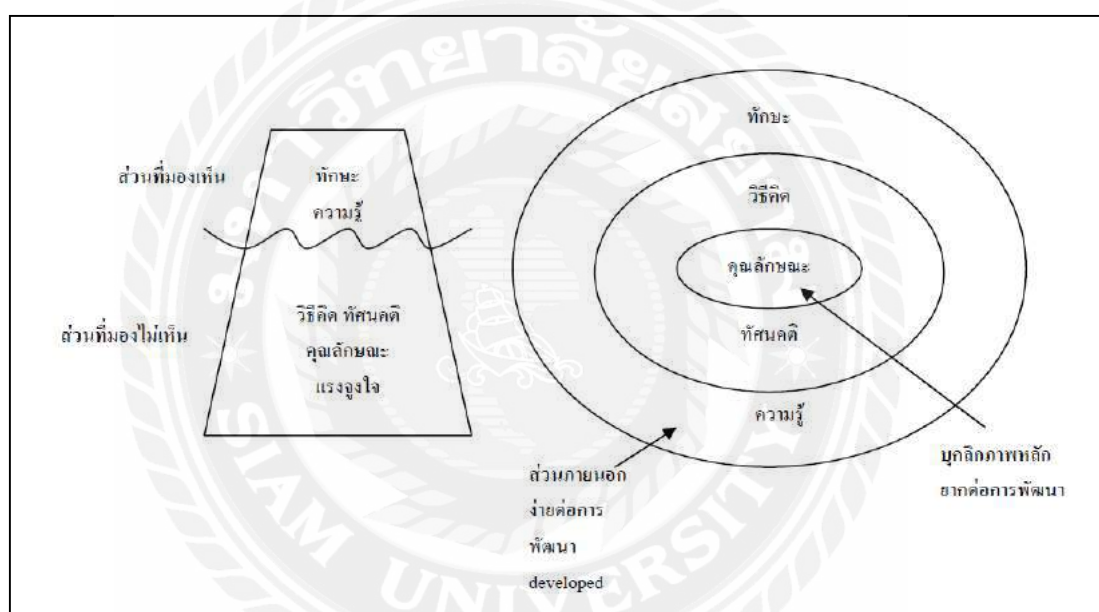
1. ทักษะ (Skill) หมายถึงสิ่งที่บุคคลกระทำได้ดีและฝึกปฏิบัติจนชำนาญ เป็นสิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะที่เกิดขึ้นนั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไวเช่นทักษะทางคอมพิวเตอร์ทักษะการทำอาหารทักษะการพูด เป็นต้น

2. ความรู้ (Knowledge) หมายถึงความรู้เฉพาะด้านของบุคคลเป็นความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ ความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่นความรู้ด้านภาษาอังกฤษความรู้ด้านการบริหารการศึกษาความรู้ด้านการทำบัญชี เป็นต้น

3. ทศนคติค่านิยมและความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง (Self-concept) ความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเองเช่น คนที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self - Confident) จะเชื่อว่าตนเองสามารถแก้ปัญหาต่างๆได้

4. บุคลิกประจำตัวบุคคล (Trait) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลผู้นั้นเช่นเป็นคนที่น่าเชื่อถือไว้วางใจได้มีคุณลักษณะเป็นผู้นำ

5. แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (Motive) ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป้าหมายเช่นบุคคลที่มุ่งผลสำเร็จ (Achievement Orientation) จะพยายามทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายและปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองตลอดเวลา องค์ประกอบทั้ง 5 ประการที่รวมกันเป็นคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลและก่อให้เกิดสมรรถนะเป็นสิ่งที่ซ่อนอยู่ภายในจะเห็นได้เฉพาะพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นได้เท่านั้นโดยแสดงภาพความสัมพันธ์ของสมรรถนะทั้ง 5 ประการกับแนวทางการพัฒนาดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 องค์ประกอบของสมรรถนะตามแนวคิดของ McClelland

ที่มา : McClelland (1973)

จากภาพที่ 2.2 ตามแนวคิดของ McClelland จะแสดงถึงองค์ประกอบของสมรรถนะ 5 ประการ ซึ่งหากพิจารณาในมุมมองของการพัฒนาสมรรถนะตามความยากง่ายจะพบว่า ส่วนความรู้ และทักษะนั้นเป็นส่วนที่พัฒนาได้ไม่ยาก โดยอาศัยการเรียนรู้ ศึกษาค้นคว้า ในส่วนของทักษะก็ใช้วิธีการฝึกปฏิบัติทำให้เกิดทักษะในส่วนที่พัฒนาได้ยากคือ มโนทัศน์เกี่ยวกับตนเองเจตคติ ค่านิยม รวมทั้งบุคลิกลักษณะ และแรงจูงใจ เพราะเป็นส่วนซ่อนเร้นภายในบุคคล แต่ส่วนที่ยากได้แก่ มโนทัศน์เกี่ยวกับตนเอง เจตคติ ค่านิยม รวมทั้งบุคลิกลักษณะ และแรงจูงใจ เพราะเป็นส่วนซ่อนเร้นภายในบุคคล

Spencer and Spencer (1993) ได้เสนอถึงองค์ประกอบของสมรรถนะที่ควบคุมประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลเมื่อต้องจัดการกับความกดดันทางสภาวะแวดล้อมที่เกิดขึ้นทันทีทันใดและแต่ละสมรรถนะจะเกื้อหนุนประสิทธิผลของสมรรถนะอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมได้แก่

1. การควบคุมตนเอง (Self - Control) เป็นความสามารถที่จะควบคุมอารมณ์ภายใต้การควบคุมและอดกลั้นต่อการกระทำทางลบเมื่อถูกขู่ข่มและอดกลั้นเมื่อประสบกับการต่อต้านหรือไม่เป็นมิตรจากผู้อื่นหรือเมื่อทำงานภายใต้สภาพที่เต็มไปด้วยความเครียด

2. ความมั่นใจในตนเอง (Self - Confidence) เป็นความเชื่อของบุคคลในความสามารถที่จะบรรลุผลสำเร็จในหน้าที่งานของตนประกอบด้วยการแสดงออกถึงความมั่นใจของบุคคลในการจัดการกับสถานการณ์ความท้าทายที่เพิ่มมากขึ้นและพยายามแสวงหาการตัดสินใจหรือสร้างความคิดเห็นและจัดการความล้มเหลวอย่างสร้างสรรค์

3. ความยืดหยุ่น (Flexibility) เป็นความสามารถที่จะปรับเปลี่ยนและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับสถานการณ์บุคคลและกลุ่มที่หลากหลายเป็นความสามารถที่จะเข้าใจและชื่นชมความแตกต่างและมุมมองในปัญหาที่ตรงกันข้ามสามารถปรับเปลี่ยนวิธีคิดตามข้อเรียกร้องของสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปเปลี่ยนและยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ง่าย

4. ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) เป็นความสามารถและความปรารถนาของบุคคลในการปรับพฤติกรรมของตนเองกับเป้าหมายขององค์กรและแสดงในวิถีทางที่สนับสนุนเป้าหมายและสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

จากแนวคิดของ Spencer และ Spencer แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าองค์ประกอบของสมรรถนะซึ่งเป็นที่มาของสมรรถนะบุคคลมีความสัมพันธ์โดยตรงกับประสิทธิภาพของงาน ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ Parry ว่าสมรรถนะเกิดจากองค์ประกอบ (Cluster) ของความรู้ทักษะและทัศนคติของปัจเจกบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อผลสัมฤทธิ์ของการทำงานของบุคคลนั้นๆเป็นบทบาทหรือความรับผิดชอบซึ่งสัมพันธ์กับผลงานและสามารถวัดค่าเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานและสามารถพัฒนาได้โดยการฝึกอบรมและเป็นคุณสมบัติที่บุคคลจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพราะสมรรถนะจะทำให้บุคคลแสดงออกถึงพฤติกรรมอันนำมาสู่ผลงานและนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ

Beard, Lee, and Hogg (1994) ได้อธิบายว่า สมรรถนะจะต้องเกิดจากความตั้งใจ ตั้งใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ โดยความสามารถนี้จะสามารถจะถ่ายทอดไปยังงานอื่นได้ด้วยซึ่ง Parry (1996) ได้กล่าวเพิ่มเติมด้วย ว่าสมรรถนะนั้นเป็นสิ่งที่สามารถวัดได้โดยมีการกำหนดมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ และสามารถปรับปรุงได้ด้วยการเรียนรู้ ฝึกอบรมและการพัฒนาได้จากลักษณะของสมรรถนะในองค์การซึ่งหมายถึงว่า สมรรถนะเป็นได้ ปัจจัยนำเข้า และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น โดยการที่

องค์กรจะนำไปปรับใช้ในรูปแบบใด เช่น หากนำไปใช้ในการสรรหาและพัฒนาบุคลากรก็เป็นการนำไปใช้ในลักษณะปัจจัยนำเข้า (Input) หากนำไปใช้ในลักษณะ วัตถุประสงค์ ประเมินผล การบริหารค่าตอบแทน ก็เป็นลักษณะผลลัพธ์ (Output) การใช้สมรรถนะเป็นเครื่องมือในการบริหารงานบุคคลจึงเป็นกระบวนการในการดึงความสามารถที่ซ่อนเร้นของบุคคล (Human Talent) ออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการปฏิบัติงานโดยแสดงออกเป็นพฤติกรรมการทำงาน และก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานผลสัมฤทธิ์ของงานหลายๆ งานรวมกันจะก่อให้เกิดผลสำเร็จ (Results) ตามเป้าหมายขององค์กร (เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค, 2546)



ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบของสมรรถนะในด้านความสามารถ

ที่มา : เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค, การพัฒนาความสามารถเชิงสมรรถนะ, กรุงเทพฯ:

โกลบอลคอนเซิร์น (2546)

Boyatzis (1996) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์และจัดกลุ่มสมรรถนะออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

1. ความตระหนักในตนเอง (Self - Awareness) ประกอบด้วยความตระหนักในอารมณ์ (Emotional Awareness) การประเมินตนเองอย่างถูกต้อง (Accurate Self - Assessment) และความมั่นใจในตนเอง (Self - Confidence)
2. การมีกฎในตนเอง (Self - Regulation) ประกอบด้วยการควบคุมตนเอง (Self - Control) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Trustworthiness) การปรับตัว (Adaptability) ความระมัดระวัง (Conscientiousness) และนวัตกรรม (Innovation)
3. แรงจูงใจ (Motivation) ประกอบด้วยการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Drive) ความมุ่งมั่น (Commitment) ความคิดริเริ่ม (Initiative) และการมองโลกในแง่ดี (Optimism)
4. การเอาใจใส่ต่อผู้อื่น (Empathy) ประกอบด้วยความเข้าใจในผู้อื่น (Understanding Others) การพัฒนาผู้อื่น (Developing Others) การมีจิตมุ่งบริการ (Service Orientation) อำนาจการจัดการกับความแตกต่าง (Leveraging Diversity) และความรู้เกี่ยวกับการเมือง (Political Awareness)

5. ทักษะด้านสังคม (Social Skills) ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสาร (Communication) การจัดการกับความขัดแย้ง (Conflict Management) ภาวะผู้นำ (Leadership) ความฉับไวในการเปลี่ยนแปลง (Change Catalyst) การยึดมั่นในข้อตกลง (Building Bonds) การประสานสัมพันธ์และความร่วมมือ (Collaboration and Cooperation) ความสามารถของทีมงาน (Team Capabilities)

นอกจากนี้ Boyatzis ได้ศึกษาถึงสมรรถนะบุคคล ที่เกี่ยวข้องกันเป็นระดับในลักษณะของโครงสร้างทางบุคลิกภาพ (Levels of Within the Personality Structure) พบว่าโครงสร้างของระบบประสาทและฮอร์โมนของมนุษย์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดสมรรถนะในแต่ละบุคคลสมรรถนะเป็นสิ่งที่พัฒนาได้ด้วยการให้แรงจูงใจ เพื่อให้เกิดแรงขับทางคุณลักษณะที่พัฒนาต่อไปเป็นพื้นฐานทางปรัชญาและค่านิยมของแต่ละบุคคลที่ส่งผลให้แสดงสมรรถนะออกมาในลักษณะที่รับรู้และสังเกตได้หลายด้าน

Zwell (2000) ได้จัดกลุ่มของสมรรถนะออกเป็น 5 กลุ่มคือสมรรถนะด้านการใฝ่สัมฤทธิ์ในหน้าที่งานสมรรถนะด้านสัมพันธภาพสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลสมรรถนะด้านการจัดการและสมรรถนะด้านความเป็นผู้นำแต่ละกลุ่มสมรรถนะประกอบด้วยสมรรถนะย่อยดังนี้

1. สมรรถนะด้านการใฝ่สัมฤทธิ์ในหน้าที่งาน (Task Achievement Competencies) สมรรถนะด้านนี้เป็นประเภทของสมรรถนะที่จะทำให้บุคคลเป็นผู้ที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพคือได้ผลสำเร็จของงานตามที่กำหนดไว้หรือตั้งเป้าหมายไว้ประกอบด้วย

1.1 การมุ่งในผลลัพธ์ (Results Orientation) ประกอบด้วย การตั้งเป้าหมายและมุ่งมั่นเพื่อประสบความสำเร็จและประสบความสำเร็จในเป้าหมายที่ทำทนาย

1.2 การจัดการผลการปฏิบัติงาน (Managing Performance) ความสามารถนี้บุคคลจะวางแผนยุทธวิธีกลยุทธ์การควบคุมและวัดผลการปฏิบัติงานและตัดสินใจที่จะจัดการในปัญหาจากการปฏิบัติงานสมรรถนะด้านนี้จะเกี่ยวกับการมุ่งในผลลัพธ์แต่สามารถแยกแยะได้ เพราะว่าคนที่ตั้งเป้าหมายทำทนายอาจจะไม่มีความสามารถที่จะควบคุมและวัดผลการปฏิบัติงานของตนเองและผู้ใต้บังคับบัญชาได้

1.3 อิทธิพล (Influence) บุคคลที่มีอิทธิพลสามารถระบุถึงผู้ที่ทำการตัดสินใจที่สำคัญ และบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพวกเขามีการคาดการณ์ถึงปฏิกิริยาและเหตุผลที่คัดค้านเพื่อจะวางแผนถึงวิธีที่จะเอาชนะในสิ่งเหล่านั้น

1.4 ความคิดริเริ่ม (Initiative) เป็นคำที่คล้ายกับคำว่า Proactive ที่หมายถึงแรงขับที่ต้องการให้พนักงานได้ทำสิ่งต่างๆด้วยตัวเองที่จะทำให้พวกเขาและธุรกิจประสบความสำเร็จเป็นสมรรถนะขั้นสูงด้านหนึ่งที่แยกผู้ปฏิบัติงานสูงกับต่ำได้

1.5 ประสิทธิภาพในการผลิต (Production Efficiency) เป็นสมรรถนะที่จะทำงานได้รับการปฏิบัติอย่างรวดเร็วมีมาตรฐานของคุณภาพที่สูงและใช้ทรัพยากรอย่างน้อยที่สุดบุคคลที่มีความสามารถด้านนี้สูงจะมีความตั้งใจและความผูกพันต่อการทำงานให้เสร็จสิ้นด้วยความรวดเร็วและถูกต้องและมีความสามารถที่จะรวบรวมและแยกโครงการเป็นส่วนๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์ทำให้มีความรวดเร็วในการประสบความสำเร็จ

1.6 ความยืดหยุ่น (Flexibility) บุคคลที่สามารถปรับตัวและตอบสนองได้อย่างรวดเร็วและมีการเปลี่ยนแปลงสภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นผู้ที่มีสมรรถนะทางด้านความยืดหยุ่นสูง นอกจากนี้ยังเปิดรับและตอบสนองต่อความคิดมุมมองกลยุทธ์และตำแหน่งใหม่ๆ สามารถที่จะตอบสนองเพื่อที่จะเปลี่ยนแปลงสถานการณ์โดยสร้างนวัตกรรมความคิดสร้างสรรค์และการกระทำ

1.7 นวัตกรรม (Innovation) เป็นสมรรถนะที่บุคคลริเริ่มความคิดวิธีการการแก้ปัญหาใหม่ๆ นวัตกรรมเกี่ยวข้องกับความสนใจต่อความคิดสร้างสรรค์และการประดิษฐ์

1.8 ความสนใจในคุณภาพ (Concern for Quality) ความสนใจในคุณภาพทำให้มั่นใจว่าผลผลิตจากการทำงานทั้งหมดมีความถูกต้องและตรงหรือเกินมาตรฐานภายใน

1.9 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) บุคคลที่มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องจะแสดงให้เห็นถึงระดับของความคิดริเริ่มและความสนใจในคุณภาพที่สูงขึ้นวิธีการที่ดีที่สุดที่จะทำให้หน้างานหรือกระบวนการมีประสิทธิภาพและง่ายขึ้นมีการระดมสมองและสร้างแนวคิดใหม่

1.10 ความเชี่ยวชาญทางเทคนิค (Technical Expertise) เป็นสมรรถนะที่บุคคลต้องฝึกฝน ถ้าไม่มีความเชี่ยวชาญทางเทคนิคเพียงพอก็จะไม่มีสมรรถนะทางพฤติกรรมที่เพียงพอต่อการที่บุคคลจะปฏิบัติในงานที่ต้องการทักษะนั้นได้

2. สมรรถนะด้านสัมพันธภาพ (Relationship Competencies) สมรรถนะประเภทนี้สัมพันธ์กับลักษณะนิสัยและคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพและปฏิสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับผู้อื่นได้แก่

2.1 การทำงานเป็นทีม (Teamwork) เป็นสมรรถนะที่จะปฏิบัติหน้าที่เป็นส่วนหนึ่งในกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพผู้ที่ทำงานเป็นทีมได้อย่างดีเยี่ยมสามารถเลื่อนผลการปฏิบัติงานของสมาชิกคนอื่นในทีมโดยใช้

2.2 การมุ่งในการบริการ (Service Orientation) ความผูกพันที่จะให้บริการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญต่อสมรรถนะทางด้านนี้การประยุกต์ใช้นี้ไม่เพียงแต่ลูกค้า

ภายนอกเท่านั้น แต่ต้องบริการแก่สัมพันธภาพอื่นๆ ด้วยเช่น หัวหน้าลูกค้าภายในและ ผู้ได้บังคับบัญชา

2.3 การตระหนักรู้ด้านปฏิสัมพันธ์ส่วนบุคคล (Interpersonal Awareness) เป็นสมรรถนะที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของเขาวนอารมณ์คนที่มีประสิทธิผลจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้อื่นได้ องค์ประกอบสำคัญของการตระหนักรู้ด้านปฏิสัมพันธ์ส่วนบุคคลคือความสามารถในการฟังอย่างมีประสิทธิภาพและความเข้าใจในความรู้สึกของ

2.4 ความเข้าใจในความเป็นไปขององค์กร (Organizational Savvy) การใช้ความรู้ความเข้าใจในองค์กรบุคคลจะเข้าใจและใช้พลังขององค์กรในทางที่จะทำให้วัตถุประสงค์สำเร็จเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของสมรรถนะที่จะมีอิทธิพลและมีผลกระทบต่อองค์กรตัวเองและผู้อื่น

2.5 การสร้างสัมพันธภาพ (Relationship Building) ในงานส่วนใหญ่การประสบความสำเร็จนั้นเกี่ยวข้องกับการได้รับความร่วมมือกันของทุกคนเมื่อบุคคลสามารถพัฒนาการเอาใจใส่สัมพันธภาพที่ไว้นื้อเชื่อใจกันก็จะประสบความสำเร็จในด้านบุคคลในการทำงาน

2.6 การแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Conflict Resolution) จุดประสงค์ของการแก้ปัญหาความขัดแย้งคือการแก้ปัญหาความขัดแย้งและความไม่เห็นด้วยในทางที่ทุกกลุ่มรู้สึกพึงพอใจและเห็นพ้องซึ่งกันและกันและดึงเอาความคิดที่ดีที่สุดจากทุกฝ่ายมาสร้างวิธีแก้ปัญหาที่ดีและมีประสิทธิผลในการแก้ปัญหา

2.7 ความตั้งใจในการติดต่อสื่อสาร (Attention to Communication) เป็นสมรรถนะที่บุคคลเก็บข้อมูลข่าวสารสำคัญเมื่อติดต่อกับคนอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมประจำวันวิกฤตการณ์หรือความก้าวหน้าของโครงการระยะยาว

2.8 ความรู้สึกว้าววัฒนธรรม (Cross-cultural Sensitivity) องค์กรที่สามารถงูใจและพัฒนาความฉลาดจากกลุ่มพนักงานจะมีข้อดีในการแข่งขันได้

3. สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attribute Competencies) สมรรถนะเป็นสิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคลสามารถสะท้อนออกมาในรูปของคุณลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความเชื่อความรู้สึกและส่งผลต่อการทำงานการรับรู้เอกลักษณ์ของตนเองประกอบด้วย

3.1 ความซื่อสัตย์และความจริง (Integrity and Truth) เป็นสมรรถนะที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกที่มีต่อตัวเองการยอมรับตัวเองและระดับที่บุคคลจะรู้ความเป็นจริงของตนเองมีแนวโน้มที่จะยอมรับและรับผิดชอบต่อความผิดพลาดในการทำงานเป็นอิสระที่จะเผชิญกับความเสี่ยงในการลองสิ่งใหม่ๆ และพูดในสิ่งที่คิดจะปฏิบัติตามสิ่งที่เห็นด้วยและผูกพันอยู่

3.2 การพัฒนาตนเอง (Self-development) เป็นสมรรถนะที่บุคคลแสดงความปรารถนาที่จะเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่องบุคคลที่มีสมรรถนะทางด้านนี้สูงจะประเมินทักษะ

ปัจจุบันของตนเองอย่างถูกต้องเช่นเดียวกับประเมินถึงสิ่งที่ต้องการเพื่อสามารถเพิ่มความสำเร็จในการทำงานมีการริเริ่มที่จะระบุถึงทักษะความสามารถที่ต้องการสำหรับตำแหน่งงานในอนาคตและทำในสิ่งที่นำมาได้ซึ่งทักษะนั้น มีการค้นหาโอกาสที่จะเพิ่มการเติบโตและการพัฒนา

3.3 ความสามารถในการตัดสินใจ (Decisiveness) สามารถทำการตัดสินใจได้แม้ว่าจะอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่ตึงเครียดสูงความเสี่ยงสูงและสถานการณ์ที่คลุมเครือสามารถดึงเอาความรับผิดชอบของสมาชิกในกลุ่มเมื่อต้องการลงมือดำเนินการสมาชิกในกลุ่มสามารถตัดสินใจในสิ่งที่ต้องการลงมือกระทำใช้เครื่องมือในการสื่อสารชักจูงและกระบวนการกลุ่มช่วยให้เกิดการตัดสินใจ

3.4 คุณภาพในการตัดสินใจ (Decision Quality) พฤติกรรมที่สำคัญได้แก่ตัดสินใจโดยใช้การวิเคราะห์ผลกระทบระยะสั้นหรือผลกระทบอื่นๆที่จะเกิดขึ้นเช่นปฏิกิริยาของผู้คนและปัญหาที่อาจเกิดขึ้นตามมารวบรวมข้อมูลที่เป็นต่อการระบุช่องว่างและการเบี่ยงเบนที่จะเกิดขึ้นก่อนทำการตัดสินใจมองถึงผลกระทบในระยะยาว

3.5 การจัดการความเครียด (Stress Management) เป็นสมรรถนะที่จะจัดการกับอารมณ์ แสดงความรู้สึกลักษณะเหมาะสมสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างสุภาพและอดกลั้นเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ย่างยากสามารถเลือกใช้การแสดงออกของอารมณ์ในการสื่อสารและช่วยให้สิ่งต่างๆ บรรลุผลไปได้

3.6 การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) เกี่ยวข้องกับการใช้ตรรกศาสตร์เหตุผลอย่างมีระบบเพื่อทำความเข้าใจวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาสามารถระบุและประเมินสาเหตุที่เป็นไปได้ของปัญหาพัฒนาและบริหารแผนเพื่อค้นหาปัญหาที่แท้จริง

3.7 ความคิดรวบยอด (Conceptual Thinking) เกี่ยวข้องกับการใช้แนวคิดและความคิดทั่วไปเพื่อค้นหาความคล้ายคลึงกันและรวบรวมความคิดเข้าด้วยกันค้นหาทางที่จะเพิ่มความเข้าใจแก้ปัญหาที่มีผลต่อนวัตกรรมสามารถใช้ประสบการณ์หรือความรู้จากสถานการณ์อื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันมาสร้างแนวทางและวิธีแก้ปัญหาที่มี

4. สมรรถนะด้านการจัดการ (Managerial Competencies) เป็นสมรรถนะที่จะเป็นตัวตัดสินว่าใครจะสามารถเป็นผู้จัดการที่ดีเยี่ยมได้ความสามารถนี้ประกอบด้วยหน้าที่การทำงานหลักที่สำคัญคือการจัดการโครงการการนิเทศพนักงานและการพัฒนาพนักงานสมรรถนะนี้ประกอบด้วย

4.1 การสร้างทีมการทำงาน (Building Teamwork) เป็นการสร้างหน่วยงานที่มีการร่วมมือกันจัดพนักงานเข้าด้วยกันและช่วยพวกเขาเหล่านั้นให้มีการเชื่อมโยงภายในหน่วยการทำงานที่มีประสิทธิภาพและช่วยให้จัดการกับปัญหาที่มีสาเหตุจากความไม่ลงรอยกันและการแตกแยกเข้าใจในพลวัตของกลุ่มและใช้ความเข้าใจนั้นเพื่อช่วยเหลือการทำงานของกลุ่มและพัฒนาผู้นำทีมที่เข้มแข็ง

4.2 การจูงใจผู้อื่น (Motivating Others) เป็นสมรรถนะที่จะเพิ่มความผูกพันของพนักงานในงานที่ตนเองทำโดยจูงใจผู้ได้บังคับบัญชา

4.3 การสร้างพลังใจแก่ผู้อื่น (Empowering Others) การช่วยให้ผู้อื่นพัฒนาสมรรถนะ โดยให้มีความรับผิดชอบในหน้าที่และให้ความเป็นอิสระโดยเพิ่มอำนาจในการทำงาน

4.4 การพัฒนาผู้อื่น (Developing Others) เป็นสิ่งจำเป็นมากในการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ที่สนับสนุนพนักงานให้สามารถทำงานได้ดีที่สุดให้ข้อมูลย้อนกลับในพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานช่วยให้พนักงานเข้าใจว่าจะไร้อะไรหรือไม่ว่างานช่วยให้ผู้ได้บังคับบัญชาวิเคราะห์สถานการณ์และเสนอตัวอย่าง และทางเลือกที่จะพัฒนาความสามารถ รักษาและ สื่อสารความคาดหวังที่สูงแก่พนักงานที่จะช่วยบันดาลใจให้ผู้อื่นทำงานได้ดีที่สุด

5. สมรรถนะด้านความเป็นผู้นำ (Leadership Competencies) เป็นสมรรถนะสำคัญเฉพาะที่ช่วยให้บุคคลนำผู้อื่นไปในทิศทางเดียวกับวัตถุประสงค์วิสัยทัศน์และภารกิจหลักประกอบด้วย

5.1 ภาวะผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ (Visionary Leadership) เป็นสมรรถนะที่ผู้นำสร้างและสื่อสารภารกิจหลักขององค์การที่มาจากแรงบันดาลใจวิสัยทัศน์ระบบค่านิยมได้

5.2 การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking) เป็นสมรรถนะที่ผู้นำใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ การวางแผนในการทำงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

5.3 การให้ความสนใจในการประกอบการ (Entrepreneurial Orientation) ผู้นำจะค้นหาโอกาสของธุรกิจและคำนวณความเสี่ยงของธุรกิจเพื่อสร้างความเติบโตแก่องค์กร

5.4 การจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management) ผู้นำจะต้องเป็นผู้สื่อสารผู้จูงใจนักวิเคราะห์และมีวิสัยทัศน์นักกลยุทธ์ผู้ต่อสู้

5.5 การสร้างความผูกพันต่อองค์การ (Building Organizational Commitment) เป็นสมรรถนะในการสร้างความเป็นหนึ่งเดียวในองค์การการสร้างความสัมพันธ์กับภารกิจหลักวิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์ขององค์การสร้างความซื่อสัตย์และความผูกพันต่อองค์การ

5.6 การสร้างจุดรวม (Establishing Focus) หัวหน้างาน ทำให้แน่ใจว่าผู้ได้บังคับบัญชา ปรับทิศทางการทำงานเข้ากับวัตถุประสงค์ขององค์การและการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม การติดต่อสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อความสามารถนี้เพราะพนักงานจะสามารถทำงานได้ดีขึ้นเมื่อเข้าใจบทบาทของตนเองและเข้าใจในความสัมพันธ์กับระบบขององค์การโดยภาพรวม

5.7 วัตถุประสงค์หลักการและค่านิยม (Purpose, Principle, and Values) ผู้นำจะแสดงพฤติกรรมที่สำคัญอันได้แก่สนับสนุนพนักงานคนอื่นๆ ให้ทำการตัดสินใจและปฏิบัติงานบน

พื้นฐานของวัตถุประสงค์หลักการและค่านิยมขององค์กรและใช้วัตถุประสงค์หลักการและค่านิยมในการอธิบายแรงจูงใจส่วนบุคคลและการตัดสินใจต่อผู้อื่น

ผลการศึกษการจัดกลุ่มสมรรถนะจากแนวคิดของ Spencer and Spencer (1993); Boyatzis (1999); Zwell (2000) จะเห็นว่าเป็นการจัดกลุ่มสมรรถนะบุคคลที่ประกอบด้วยความรู้ทักษะความสามารถและคุณลักษณะส่วนบุคคลออกเป็นกลุ่มแต่ละกลุ่มประกอบด้วยสมรรถนะย่อยหรือที่เรียกว่า Supporting Competencies เพื่อสนับสนุนให้สมรรถนะหลักแต่ละตัวมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลครบทุกด้านตามที่ต้องการทั่วไปต้องการซึ่งแต่ละองค์การต้องการสมรรถนะที่แตกต่างกันสมรรถนะในแต่ละกลุ่มหรือประเภทนั้นย่อมมีความสำคัญแตกต่างกันในแต่ละตำแหน่งงานงานระดับผู้บริหารจำเป็นต้องมีสมรรถนะทางด้านภาวะผู้นำซึ่งมีผลต่อการสร้างวิสัยทัศน์พันธกิจการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กรในอนาคตส่วนหัวหน้างานจำเป็นต้องมีสมรรถนะทางการจัดการที่จะสามารถควบคุมผลการปฏิบัติงานของตนเองและกลุ่มหรือหน่วยงานที่ตนเองรับผิดชอบให้บรรลุตามเป้าหมายนอกจากนี้ยังต้องมีสมรรถนะทางการสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความผูกพันในสมาชิกในกลุ่มต่อบรรยากาศการทำงานภายในกลุ่มเกิดความผูกพันต่อวิสัยทัศน์พันธกิจและวัตถุประสงค์ขององค์กร

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2546) ได้แบ่งสมรรถนะหลักทางการบริหารของนักบริหารระดับสูงออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. การบริหารคน

1.1 การปรับตัวและความยืดหยุ่น หมายถึง การปรับตัวหรือการเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานให้เข้ากับทุกสถานการณ์ บุคคลหรือความต้องการของงานหรือองค์กรสามารถทำความเข้าใจและรับฟังความคิดเห็นในมุมมองที่แตกต่างกัน

1.2 ทักษะในการสื่อสาร หมายถึง ทักษะ และศิลปะในการรับรู้และจับประเด็นจากการฟังและการอ่าน ตลอดจนทักษะในการถ่ายทอดความคิดและโน้มน้าวผู้ฟังและผู้อ่านโดยการพูด การเขียน และการนำเสนอ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการและได้รับการสนับสนุน หรือเห็นด้วยอย่างชัดเจน

1.3 การประสานสัมพันธ์ หมายถึง การทำงานร่วมกับบุคคลอื่นที่เอื้อต่อการทำงานในองค์กร โดยสร้างความเคารพ ความเข้าใจซึ่งกันและกัน และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน

2. ความรอบรู้ในการบริหาร

2.1 การบริหารการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การริเริ่มเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ การให้การสนับสนุนผู้อื่น

ในองค์กรให้เป็นผลสำเร็จโดยมุ่งเน้นการสนับสนุนด้านการกำหนดขอบเขต ขั้นตอนและช่วงเวลาที่เหมาะสมในการเปลี่ยนแปลง

2.2 การมีจิตมุ่งบริการ หมายถึง ความมุ่งมั่นในการให้บริการ ช่วยเหลือ เสริมสร้าง และรักษาสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยมุ่งหาความต้องการของผู้รับบริการ กำหนดเป้าหมายและแนวทางการปฏิบัติงานที่สอดคล้องสนองความต้องการของผู้รับบริการในสถานการณ์ต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

2.3 การวางแผนกลยุทธ์ หมายถึง การสร้างแผนการปฏิบัติงานที่มีการระบุเป้าหมาย วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ และแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์เป็นการวางแผนในเชิงกลยุทธ์และในระดับปฏิบัติการ โดยพิจารณาเงื่อนไขของเวลา ทรัพยากรความสำคัญเร่งด่วนและการคาดการณ์ถึงปัญหาและโอกาสที่อาจเป็นไปได้ด้วย

3. การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

3.1 รับผิดชอบตรวจสอบได้ หมายถึง การสำนึกในบทบาทหน้าที่ มุ่งมั่นตั้งใจเพื่อปฏิบัติงานตามการตัดสินใจให้บรรลุเป้าหมายและปฏิบัติตามข้อยืนยันที่ให้กับผู้อื่นในขณะเดียวกันมีความพร้อมให้ตรวจสอบและพร้อมรับผิดชอบในผลการกระทำและการตัดสินใจ

3.2 การทำงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การบริหารงานให้ได้ผลสำเร็จทันการณ์ตามแผนและเป้าหมายที่กำหนดไว้เพื่อให้ผลผลิตและการบริหารที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ที่เกี่ยวข้อง (Stakeholder) ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3.3 การบริหารทรัพยากร หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการทรัพยากรทั้งในและภายนอกองค์กร มีการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างเหมาะสมเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร กลุ่มและบุคคล โดยสามารถสอดคล้องกับความจำเป็นของการดำเนินการตามนโยบาย

4. การบริหารอย่างมืออาชีพ

4.1 การตัดสินใจ หมายถึง การเลือกดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งโดยพิจารณาจากข้อมูล โอกาส ปัญหา ประเมินทางเลือกและผลลัพธ์ เพื่อการตัดสินใจที่ดีที่สุดในสถานการณ์นั้นๆ ในเวลาที่เหมาะสม ตลอดจนวิเคราะห์ แยกแยะ ระบุประเด็นของปัญหา และตัดสินใจ แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

4.2 การคิดเชิงกลยุทธ์ หมายถึง การระบุหรือกำหนดขอบข่ายและวิเคราะห์ปัญหาสถานการณ์ โดยใช้หลักเหตุผลและประสบการณ์ประกอบกันเพื่อให้ได้ข้อสรุปในการตัดสินใจ แนวทางปฏิบัติ แนวทางปฏิบัติ และแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม อีกทั้งทำให้เป็นศักยภาพและแนวทางใหม่

4.3 ความเป็นผู้นำ หมายถึง การสร้างและประชาสัมพันธ์วิสัยทัศน์ขององค์การ โน้มน้าวผู้อื่นให้ยอมรับและมุ่งสู่วิสัยทัศน์ขององค์การให้การสนับสนุนผู้อื่นทั้งในด้านการให้คำแนะนำ และการให้อำนาจให้สามารถเจริญก้าวหน้าอย่างมีอาชีพโดยมุ่งเน้นการพัฒนาทั้งในระดับบุคคลทีมงาน และระดับองค์การในด้านทัศนคติการปฏิบัติงานและการตัดสินใจ

ณรงค์วิทย์แสนทอง (2547) แบ่งประเภทของสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภทคือ

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึงบุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ทักษะทัศนคติความเชื่อและอุปนิสัยของคนในองค์การ โดยรวมที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้

2. สมรรถนะตามสายงาน (Job Competency) หมายถึงบุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ทักษะทัศนคติความเชื่อและอุปนิสัยที่จะช่วยส่งเสริมให้คนนั้นๆ สามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้นๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน

3. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competency) หมายถึงบุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ทักษะทัศนคติความเชื่อและอุปนิสัยที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้โดดเด่นกว่าคนทั่วไปเช่นสามารถอาศัยอยู่กับแมงป่องหรืออสรพิษได้เป็นต้นซึ่งเรามักจะเรียกสมรรถนะส่วนบุคคลว่าความสามารถพิเศษส่วนบุคคล

ธีรศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2548) และ จิรประภา อัครบวร (2548) สรุปประเภทของสมรรถนะออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้

1. สมรรถนะหลักเป็นคำที่ใช้ในบริบทที่แตกต่างกันสมรรถนะหลักอาจเป็นได้ทั้งสมรรถนะขององค์การและบุคลากรในองค์การ ซึ่งสมรรถนะของทั้งสองกลุ่มนี้มีความแตกต่างกันแต่สัมพันธ์กัน

2. สมรรถนะในงาน หมายถึง สมรรถนะอื่นที่ไม่ใช่สมรรถนะหลักซึ่งเป็นคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่กำหนดขึ้นสำหรับผู้ปฏิบัติงานและเป็นคุณสมบัติ หรือคุณลักษณะที่องค์การต้องการสำหรับแต่ละตำแหน่งงานที่แตกต่างกันไปเพื่อให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานนั้นๆ ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ตัวอย่างเช่น การรับพนักงานขับรถยนต์ขององค์การ ผู้ที่จะมาดำรงตำแหน่งควรมีคุณสมบัติที่รู้จักเส้นทางเป็นอย่างดีทั้งในกรุงเทพและต่างจังหวัด มีความรู้และความเข้าใจกฎจราจรใจเย็นและควบคุมอารมณ์ได้ดี มีความรู้เรื่องเครื่องยนต์และสามารถแก้ไขเบื้องต้นได้ อีกทั้งต้องรู้จักวิธีบำรุงรักษารถให้อยู่ในสภาพพร้อมอยู่เสมอ เป็นต้น คุณสมบัติเบื้องต้นของพนักงานขับรถเหล่านี้ก็คือ สมรรถนะที่กำหนดขึ้นตามตำแหน่งงานซึ่งแต่ละตำแหน่งงานอาจจะมีบางตัวที่เหมือนกัน หรือบางตัวที่ต่างกันหรืออาจไม่เหมือนกันทั้งหมดเลยก็ได้ ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานของแต่ละตำแหน่งงาน

SchoonoverAssociates (2548) ได้มีการศึกษาและอธิบายในเชิงเปรียบเทียบว่า “สมรรถนะ” เป็นบทสรุปของพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลงานที่ดีเลิศ (Excellent Performance) ดังนั้นความรู้อย่างเดียวนั้นถือเป็นสมรรถนะเว้นแต่ความรู้ในเรื่องนั้นจะนำมาประยุกต์ใช้กับงานให้ประสบผลสำเร็จ จึงถือเป็นส่วนหนึ่งของสมรรถนะตัวอย่างเช่นความรู้และความเข้าใจในความไม่แน่นอนของราคาในตลาดถือเป็นความรู้แต่ความสามารถในการนำความรู้และความเข้าใจในความไม่แน่นอนของราคาในตลาดมาพัฒนารูปแบบการกำหนดราคาได้นั้นจึงถือเป็นสมรรถนะทักษะอย่างเดียวนั้นถือเป็นสมรรถนะแต่ทักษะที่ก่อให้เกิดผลสำเร็จอย่างชัดเจนถือเป็นสมรรถนะตัวอย่างเช่นความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่เป็นทักษะแต่ความสามารถในการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ใหม่ (Positioning) ในตลาดให้แตกต่างจากคู่แข่งถือเป็นสมรรถนะและสมรรถนะไม่ใช่แรงจูงใจหรือทัศนคติแต่เป็นแรงขับเคลื่อนที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่ตนมุ่งหวังไปสู่สิ่งที่เป็เป้าหมายของเขา

อากรณัฏฐวิทย์พันธุ์ (2548) ได้รวบรวมรายการสมรรถนะต่างๆของบุคคลเป็นพจนานุกรมสมรรถนะ (Competency Dictionary) โดยจำแนกออกเป็น 3 ด้านคือด้านความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะ (Skill) ประกอบด้วยทักษะ 2 ด้านคือทักษะด้านการบริหารจัดการงาน (Management Skill) หมายถึงทักษะในการบริหารจัดการงานในความรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพและทักษะด้านเทคนิค (Technical Skill) หมายถึงทักษะที่จำเป็นในการทำงานตามสายงานหรือกลุ่มงานที่แตกต่างกันไปและด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute) หมายถึงความคิดความรู้สึเกตคติแรงจูงใจและความต้องการส่วนบุคคลการนำไปประยุกต์ใช้ในองค์การจึงขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์พันธกิจโครงสร้างองค์การและลักษณะงานเป็นสำคัญ

จิรประภา อัครบวร (2549, หน้า 68) สมรรถนะในตำแหน่งต่างๆ จะประกอบไปด้วย 3 ประเภทได้แก่

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) คือพฤติกรรมที่ดีที่ทุกคนในองค์การต้องมีเพื่อแสดงถึงวัฒนธรรมและหลักนิยมขององค์การ

2. สมรรถนะบริหาร (Professional Competency) คือคุณสมบัติความสามารถด้านการบริหารที่บุคลากรในองค์การทุกคนจำเป็นต้องมีในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จและสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์วิสัยทัศน์ขององค์การ

3. สมรรถนะเชิงเทคนิค (Technical Competency) คือทักษะด้านวิชาชีพที่จำเป็นในการนำไปปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จโดยจะแตกต่างกันตามลักษณะงานโดยสามารถจำแนกได้ 2 ส่วนย่อยได้แก่สมรรถนะเชิงเทคนิคหลัก (Core Technical Competency) และสมรรถนะเชิงเทคนิคเฉพาะ (Specific Technical Competency) จะเห็นได้ว่าสมรรถนะสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

หลักคือสมรรถนะหลัก (Core Competency) ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่พนักงานทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมีทั้งนี้เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้บรรลุเป้าหมายขององค์การอาทิตวามรอบรู้เกี่ยวกับองค์การความซื่อสัตย์ความใฝ่รู้และความรับผิดชอบเป็นต้นอีกประเภทหนึ่งคือสมรรถนะตามสายงาน (Functional Competency) ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ ควรมีเพื่อให้งานสำเร็จและได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ

องค์ประกอบสมรรถนะแบ่งเป็น 2 ส่วน (Virtanen, 1996, p.56) คือ

1. ส่วนที่เป็นสมรรถนะค่านิยม (Value Competency) ซึ่งแสดงถึงเป้าหมายของการกระทำ ได้แก่ มุ่งหาเหตุผลใจลักษณะเฉพาะและมโนภาพของตนเอง
2. ส่วนที่เป็นสมรรถนะการทำงาน (Instrumental Competency) แสดงถึงแนวทางและวิธีการในการกระทำ ได้แก่ ทักษะความรู้และความชำนาญ

2.3.3 สมรรถนะของผู้ทำบัญชีในระดับสากลและประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economics Community : AEC) คือ หนึ่งในสามเสาหลักของ ประชาคมอาเซียน มีเป้าหมายการรวมตัวกันของประเทศสมาชิกอาเซียนเพื่อเพิ่มอำนาจต่อรองกับคู่ค้า และเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจระดับโลก รวมถึงมีการยกเว้นภาษีสินค้าบางชนิดให้กับประเทศสมาชิก ส่งเสริมให้ภูมิภาคมีความเจริญมั่งคั่ง มั่นคง ประชาชนอยู่ดีกินดี ส่งเสริมอาเซียนให้เป็นตลาดและฐานผลิตเดียว มีการเคลื่อนย้าย สินค้า บริการ การลงทุน และแรงงานฝีมือ อย่างเสรี ภายในปีพ.ศ. 2558 โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์สำคัญ 4 ประการคือ 1) การเป็นตลาดเดียว และฐานการผลิตร่วมกัน ให้มีการเคลื่อนย้ายสินค้าอย่างเสรี ลดอุปสรรคการค้าระหว่างประเทศสมาชิก และการเข้ามาประกอบธุรกิจด้านการบริการอำนวยความสะดวกด้านการลงทุน การเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือ โดยสร้างมาตรฐานที่ชัดเจนของแรงงานฝีมือ พัฒนาตลาดทุนของประเทศสมาชิก 2) การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของอาเซียน โดยมีกรอบ การแข่งขันในอาเซียน สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา นโยบายภาษี การคุ้มครองผู้บริโภค การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการขนส่ง เทคโนโลยีสารสนเทศ และพลังงาน 3) การพัฒนาเศรษฐกิจอย่างเสมอภาค ลดช่องว่างทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศสมาชิก โดยสนับสนุนการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และ 4) การบูรณาการเข้ากับเศรษฐกิจโลก โดยประสานนโยบายกับประเทศภายนอกภูมิภาค

สำหรับเป้าหมายให้มีการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมืออย่างเสรีสำหรับประเทศไทย ได้กำหนดให้วิชาชีพบัญชี เป็นหนึ่งในสาขาวิชาชีพที่ให้มีการเคลื่อนย้ายแรงงานได้อย่างเสรี โดยไทยสามารถผลิตผู้ทำบัญชีมีจำนวนมากเป็นอันดับหนึ่งในอาเซียน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2560) จึงมี

ความมุ่งหวังการส่งออกแรงงานในด้านนี้จะเป็นช่องทางนำรายได้จากต่างประเทศเข้าสู่ประเทศไทย ซึ่งจำเป็นต้องมีการพัฒนาสมรรถนะของ ผู้ทำบัญชีให้เป็นที่ยอมรับให้เข้าไปทำงานในประเทศสมาชิกได้ แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องหาแนวป้องกันปัญหาในเรื่อง การสูญเสียคนชั้นมันสมอง (Brain Drain) ซึ่งมีความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงานที่เป็นเลิศ ไปยังประเทศที่มี ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ทั้งในรูปที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงินที่สูงกว่าประเทศไทย

การเคลื่อนย้ายแรงงานทางด้านวิชาชีพบัญชี หรือการเป็นนักบัญชีอาเซียน จะต้องดำเนินการ ดังนี้คือ 1) มีคุณสมบัติเป็น ASEAN Chartered Professional Accountant : ACPA 2) ดำเนินการสมัคร 3) ผู้มีอำนาจกำกับดูแลด้านวิชาชีพทำการตรวจสอบ 4) เมื่อได้รับอนุมัติ ชำระเงิน ค่าธรรมเนียม และ 5) ขึ้นทะเบียนเป็น ACPA ต่อมาหากมีความประสงค์ทำงานต่างประเทศต้องยื่น ขออนุญาตเป็นนักบัญชีต่างด้าวจดทะเบียนที่ประเทศผู้รับที่มีความประสงค์จะไปทำงานแต่อย่างไร ก็ตามนักบัญชีต่างด้าวไม่สามารถไปประกอบวิชาชีพได้โดยลำพังในประเทศนั้น ต้องปฏิบัติงาน ร่วมกับนักบัญชีของประเทศผู้รับ โดยต้องปฏิบัติตามข้อตกลงยอมรับร่วมของบริการวิชาชีพบัญชี ชุดที่ 9 อันเป็นข้อผูกพันเฉพาะของแต่ละประเทศที่แตกต่างกัน

จากความตกลงยอมรับร่วมสำหรับสาขาบริการวิชาชีพบัญชี มาตรา 4 ข้อ 4.1 ได้กำหนด คุณสมบัติของ ACPA ไว้ 5 ข้อ ดังนี้คือ 1) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาทางการบัญชี และผ่านการ ทดสอบในโปรแกรมทางบัญชีที่ได้รับการยอมรับโดยองค์กรวิชาชีพในประเทศถิ่นกำเนิด หรือ ประเทศผู้รับ 2) มีการขึ้นทะเบียน หรือมีใบอนุญาตที่ยังไม่สิ้นผลในปัจจุบัน 3) มีประสบการณ์ใน ด้านวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง ไม่น้อยกว่า 3 ปี สะสมภายใต้ระยะเวลา 5 ปี 4) ปฏิบัติสอดคล้องตาม นโยบายการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Professional Development : CPD) ของ ประเทศถิ่นกำเนิด และ 5) ได้รับใบรับรองจากองค์กรวิชาชีพของประเทศถิ่นกำเนิดและไม่มีประวัติ กระทำความผิดอย่างร้ายแรงด้านเทคนิค มาตรฐานวิชาชีพ และจรรยาบรรณระดับท้องถิ่น และ ระหว่างประเทศในการประกอบวิชาชีพบัญชี

สำหรับสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่จะเป็นนักบัญชีอาเซียนทบทวนจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมี ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.2 แสดงถึงสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับนักบัญชีที่เข้าสู่อาเซียน

ลำดับที่	สมรรถนะที่จำเป็นของนักบัญชีอาเซียน	แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
1	ความรู้ด้านมาตรฐานการรายงานทาง การเงินระหว่างประเทศ	กานดาวรรณ แก้วผาบ (2555) ลัดดา หิรัญญา (2555) วลัยลักษณ์ สุวรรณวลัยกร และ มาณวิภา ผดุงสิทธิ (2556)

ลำดับที่	สมรรถนะที่จำเป็นของนักบัญชีอาเซียน	แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2	การเขียน การฟังและการพูดภาษาอังกฤษ	นงลักษณ์ ศิริพิศและคณะ(2556) มัทนชัย สุทธิพันธุ์ (2557) วิรุทธ สุขมาก และ กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธิ์ (2557) สภาวิชาชีพบัญชี ฝ่ายต่างประเทศ (2557) สันติ วิชาสศกานนท์ (2558) สรัชนุช บุญวุฒิ และ ไพฑูรย์ อินตะขัน (2559)
		นฤมล สุมรรคา (2554) ดิลก ถือกกล้า (2554) กานดาวรรณ แก้วผาบ (2555) วลัยลักษณ์ สุวรรณวลัยกร และ มาณวิภา ผดุงสิทธิ (2556) นงลักษณ์ศิริพิศและคณะ(2556) มัทนชัย สุทธิพันธุ์ (2557) วิรุทธ สุขมาก และ กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธิ์ (2557) กิตติภรณ์อินธิปัก(2558) รจนา ขุนแก้ว (2558) อมรา ติรศรีวัฒน์ (2559) สรัชนุช บุญวุฒิ และ ไพฑูรย์ อินตะขัน (2559)

ตารางที่ 2.2 แสดงถึงสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับนักบัญชีที่เข้าสู่อาเซียน (ต่อ)

ลำดับที่	สมรรถนะที่จำเป็นของนักบัญชีอาเซียน	แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3	การเขียน การฟังและการพูดภาษาท้องถิ่น	นฤมล สุมรรคา (2554) ดิลก ถือกกล้า (2554) นงลักษณ์ศิริพิศและคณะ(2556) มัทนชัย สุทธิพันธุ์ (2557) วิรุทธ สุขมาก และ กนกศักดิ์ สุขวัฒนา

ลำดับที่	สมรรถนะที่จำเป็นของนักบัญชีอาเซียน	แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
		สินิทธิ์ (2557) กิตติยาภรณ์อินธิปัก(2558) รจนา ขุนแก้ว (2558) อมรา ศิริศรีวัฒน์ (2559) สรวิช นุชบุญ และ ไพฑูรย์อินต๊ะขัน (2559)
4	ความรู้ความเข้าใจในประเพณี และ วัฒนธรรมของประเทศต่างๆในอาเซียน	นฤมล สุ่มรรคา (2554) ดิลก ถือกกล้า (2554) กานดาวรรณ แก้วผาบ (2555) มัทนชัย สุทธิพันธ์ (2557) วีรยุทธ สุขมาก และ กนกศักดิ์ สุขวัฒนา สินิทธิ์ (2557)
5	ความรู้และความเข้าใจในธุรกิจ การตลาด ในอาเซียน	นฤมล สุ่มรรคา (2554) สันติ วิลาสศักดิ์ดานนท์ (2558)
6	ความรู้ในการกฎหมายธุรกิจในแต่ละ ประเทศ	นฤมล สุ่มรรคา (2554) นงลักษณ์ ศิริพิศและคณะ(2556) วีรยุทธ สุขมาก และ กนกศักดิ์ สุขวัฒนา สินิทธิ์ (2557) สภาวิชาชีพบัญชี ฝ่ายต่างประเทศ (2557) สันติ วิลาสศักดิ์ดานนท์ (2558)

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ลำดับที่	สมรรถนะที่จำเป็นของนักบัญชีอาเซียน	แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7	ความรู้ ความเข้าใจในกฎหมายภาษีอากร ของแต่ละประเทศ	นฤมล สุ่มรรคา (2554) วลัยลักษณ์ สุวรรณวลัยกร และ มาณวิภา ผดุงสิทธิ (2556) วีรยุทธ สุขมาก และ กนกศักดิ์ สุขวัฒนา สินิทธิ์ (2557) สภาวิชาชีพบัญชี ฝ่ายต่างประเทศ (2557)

ลำดับที่	สมรรถนะที่จำเป็นของนักบัญชีอาเซียน	แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
		สันติ วิชาสศักดานนท์ (2558) สภาวิชาชีพบัญชี ฝ่ายต่างประเทศ (2558) อมรา ติรศรีวัฒน์ (2559)
8	ความรู้ด้านการเงิน นวัตกรรมทางการเงิน และการลงทุน	สันติ วิชาสศักดานนท์ (2558) สภาวิชาชีพบัญชี ฝ่ายต่างประเทศ (2558)
9	ทักษะทางการรักษาระบบบัญชีของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี	วลัยลักษณ์ สุวรรณวลัยกร และ มาณวิภา ผดุงสิทธิ (2556) มัทนชัย สุทธิพันธุ์ (2557) วีรยุทธ สุขมาก และ กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธุ์ (2557) สภาวิชาชีพบัญชี ฝ่ายต่างประเทศ (2557) รจนา ขุนแก้ว (2558) สันติ วิชาสศักดานนท์ (2558) อมรา ติรศรีวัฒน์ (2559) สรวิชญ์ บุญวุฒิ และ ไพฑูรย์ อินตะขัน (2559)
10	ทักษะด้านการปรับตัว และก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจ	วีรยุทธ สุขมาก และ กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธุ์ (2557) สภาวิชาชีพบัญชี ฝ่ายต่างประเทศ (2557) อมรา ติรศรีวัฒน์ (2559)

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ลำดับที่	สมรรถนะที่จำเป็นของนักบัญชีอาเซียน	แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
11	ทักษะในการคิดวิเคราะห์ การประเมินสถานการณ์ และการตอบสนองต่อสถานการณ์อย่างเหมาะสม	คณะกรรมการวิชาชีพบัญชีด้านการทำบัญชี พสุ เดชะรินทร์ (2556) สรวิชญ์ บุญวุฒิ และ ไพฑูรย์ อินตะขัน (2559)

ลำดับที่	สมรรถนะที่จำเป็นของนักบัญชีอาเซียน	แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
12	ทักษะในการนำเสนอข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	พสุ เดชะรินทร์ (2556) ดิลก ถือกกล้า (2554)
13	ทักษะในการทำงานเป็นทีม และการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ปรีศนีย์ กายพันธ์ และ นธิ เหมมันต์ (2557) มัทนชัย สุทธิพันธุ์ (2557)
14	ภาวะผู้นำ	อมรา ศิริศรีวัฒน์ (2559)
15	ทักษะในการสังเกตสิ่งผิดปกติได้ เหยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพที่ดี และทักษะในการตรวจสอบ	วลัยลักษณ์ สุวรรณวลัยกร และ มาณวิภา ผดุงสิทธิ (2556) สันติ วิชาสศักดานนท์ (2558)
16	การสังสมความเชี่ยวชาญ และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	สันติ วิชาสศักดานนท์ (2558)
17	ความใฝ่รู้ และความสามารถในการเรียนรู้	วีรยุทธ สุขมาก และ กนกศักดิ์สุขวัฒนาสินิทธิ์ (2557) สันติ วิชาสศักดานนท์ (2558) อมรา ศิริศรีวัฒน์ (2559)
18	การสอนงานและพัฒนาผู้อื่น	
19	การให้บริการที่ดี	
20	การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ และคุณภาพของ	มัทนชัย สุทธิพันธุ์ (2557)
21	งานความพร้อมในการเดินทาง และการทำงานอย่างไม่จำกัดเวลาและสถานที่	ดิลก ถือกกล้า (2554)

สำหรับสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับนักบัญชีที่เข้าสู่อาเซียนจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นผู้วิจัยได้กำหนดที่จะนำสมรรถนะดังกล่าวมาใช้ในการงานวิจัยนี้จำนวน 20 ข้อ ดังปรากฏในแบบสอบถามงานวิจัย ดังต่อไปนี้คือ

1. ความรู้ด้านมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ
2. การเขียน การฟังและการพูดภาษาอังกฤษ
3. การเขียน การฟังและการพูดภาษาท้องถิ่น
4. ความรู้ ความเข้าใจใน ประเพณี และวัฒนธรรมของประเทศต่างๆ ในอาเซียน
5. ความรู้และความเข้าใจในธุรกิจการค้าในอาเซียน
6. ความรู้ในการกฎหมายธุรกิจในแต่ละประเทศ

7. ความรู้ ความเข้าใจในกฎหมายภาษีอากรของแต่ละประเทศ
8. ความรู้ด้านการเงิน นวัตกรรมทางการเงินและการลงทุน
9. ทักษะทางการรักษาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี
10. ทักษะด้านการปรับตัว และก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจ
11. ทักษะในการคิดวิเคราะห์ การประเมินสถานการณ์ และการตอบสนองต่อสถานการณ์อย่างเหมาะสม

12. ทักษะในการนำเสนอข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ
13. ทักษะในการทำงานเป็นทีม และการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
14. ภาวะผู้นำ
15. ทักษะในการสังเกตสิ่งผิดปกติได้ เชี่ยวชาญประกอบวิชาชีพที่ดี และทักษะในการตรวจสอบ

16. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญ และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
17. ความใฝ่รู้ และความสามารถในการเรียนรู้
18. การสอนงานและพัฒนาผู้อื่น
19. การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ และคุณภาพของงาน
20. ความพร้อมในการเดินทาง และการทำงานอย่างไม่จำกัดเวลาและสถานที่

ในส่วนที่ตัดออก 2 ข้อ คือ การให้บริการที่ดี และความพร้อมในการเดินทาง และการทำงานอย่างไม่จำกัดเวลาและสถานที่

2.3.4 สมรรถนะของผู้ทำบัญชีในการเปลี่ยนแปลงยุทธศาสตร์ชาติไทยแลนด์ 4.0

การพัฒนาเศรษฐกิจไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 เป็นการเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ “Value Base Economy” หรือ “เศรษฐกิจขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” โดยมีฐานคิดหลักคือ เปลี่ยนจากการผลิตสินค้า “โภคภัณฑ์” ไปสู่สินค้าเชิง “นวัตกรรม” เปลี่ยนการขับเคลื่อนประเทศไทยด้วยภาคอุตสาหกรรมไปสู่ภาคเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม เปลี่ยนจากภาคการผลิตสินค้าไปสู่ภาคการบริการ ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายในการพัฒนาจำนวน 5 กลุ่ม ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานบัญชี ได้แก่ กลุ่มดิจิทัลเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่อและบังคับอุปกรณ์ต่างๆ ปัญญาประดิษฐ์ และเทคโนโลยีสมองกลฝังตัว เช่น เทคโนโลยีด้านการเงิน อุปกรณ์เชื่อมต่อออนไลน์โดยไม่ต้องใช้คน เทคโนโลยีการศึกษา อี-มาร์เก็ตเพลส อี-คอมเมิร์ซ เป็นต้นและกลุ่มอุตสาหกรรมสร้างสรรค์วัฒนธรรมและบริการที่มีมูลค่าสูง เช่น เทคโนโลยีการออกแบบธุรกิจ โลฟิสติกส์ เทคโนโลยีการท่องเที่ยว การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ เป็นต้น ในช่วงห้าปีนับจากนี้เป็น

ต่อไป หน่วยงานภาครัฐด้านการเงิน การคลังจะปรับเปลี่ยนการดำเนินงานเป็นรูปแบบดิจิทัลมากขึ้น ซึ่งจะกระทบต่อการดำเนินงานของภาคเอกชน ธุรกิจทางธุรกิจในวงกว้าง เพื่อให้ประเทศไทยเคลื่อนตัวเข้าสู่เศรษฐกิจ 4.0 ได้แก่การที่ธนาคารต่างๆ ได้นำเข้าสู่กระบวนการ National e-Payment โดยการให้บริการลงทะเบียน PromptPay (Any ID) ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2559 เป็นต้นมา รวมทั้งการวางอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับหน่วยงานกรมสรรพากร ซึ่งเป็นผู้จัดเก็บภาษี และเป็นงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ที่ทำบัญชีเป็นอย่างมากได้เคลื่อนตัวเช่นกัน โดยการให้บริการ”ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์” ซึ่งประกอบด้วย 3 ระบบงานดังนี้

1) ระบบ e-Withholding Tax เป็นระบบงานที่เปิดให้ผู้จ่ายเงินได้ให้แก่ผู้ได้โดยผ่านทางธนาคาร มีหน้าที่หักภาษีและนำส่งต่อธนาคารทันทีที่มีการจ่ายเงิน และให้ธนาคารรับเงินและส่งเงินรวมทั้งนำส่งข้อมูลหักภาษี ณ ที่จ่ายให้กรมสรรพากร การเข้าร่วมโครงการนี้มีผลให้ผู้จ่ายเงินได้ฯ ปลอดเปลืองภาระ ไม่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่ายที่เกี่ยวข้อง แต่ต้องนำส่งเงิน ภาษีหัก ณ ที่จ่ายให้กับธนาคารทันทีที่จ่ายเงิน และผู้จ่ายเงินได้/ผู้เสียภาษีสามารถตรวจสอบข้อมูลการหักภาษี ณ ที่จ่ายและการถูกหัก ภาษี ณ ที่จ่ายของตนเองได้ในระบบของกรมสรรพากร สำหรับธนาคารต้องรับเงินและข้อมูลจากผู้มีเงินได้ฯ นำส่งเงินภาษีและข้อมูลให้กรมสรรพากร ยืนยันการทำธุรกรรมให้ผู้จ่ายเงินและผู้ถูกหักภาษีและต้องรับผิดชอบจำนวนภาษี และเงินเพิ่ม 15 ต่อเดือน ถ้าธนาคารรับเงินแล้วไม่นำส่งตามกำหนด หรือนำส่งไม่ครบถ้วน

2) ระบบ e-Tax Invoice / e-Receipt เป็น ระบบ ที่คู่ค้าส่งข้อมูลใบกำกับภาษี หรือใบเสร็จรับเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่กัน แล้ว ต้องส่งให้กับกรมสรรพากรด้วย และกรมสรรพากรจะพัฒนาระบบการจัดทำรายงานภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นรายตัวให้ผู้ประกอบการ ซึ่งจะมีผลให้ข้อมูลภาษีมูลค่าเพิ่มจะอยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์แทนกระดาษ

3) ระบบ e-Filing เป็นระบบการชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต เป็นระบบงานที่กรมสรรพากรได้ให้บริการมาหลายปีแล้ว แต่จะมีการเปลี่ยนแปลงโดยการปรับเปลี่ยนให้การยื่น e-Filing เป็นการยื่นตามปกติทั่วไปและการยื่นด้วยกระดาษเป็นกรณียกเว้น (ปัจจุบันกรมสรรพากรกำหนดให้การยื่นแบบด้วยกระดาษเป็นการยื่นตามปกติทั่วไป) รวมทั้งให้มีการจัดทำบัญชีในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยการกำหนดของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์

จากการวิเคราะห์ของไพรัชวอเตอร์เฮาส์ (ศิริระ อินทรกำธรชัย, 2559) ได้ให้ความเห็นว่าความก้าวหน้าทางดิจิทัลจะส่งผลกระทบต่อวิชาชีพบัญชีและวิธีการทำบัญชีหลังจากการนำเทคโนโลยีระบบคลาวด์ ระบบอัตโนมัติ และระบบการเรียนรู้ของคอมพิวเตอร์ มาช่วยในการทำงานมากขึ้น เนื่องจากงานของผู้ทำบัญชีจะถูกแทนที่ด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งคาดการณ์ได้ว่ากระบวนการทำบัญชีและการใช้ข้อมูลทางบัญชีจะเปลี่ยนแปลงไปแม้ว่าหลักการบัญชียังคง

เหมือนเดิม ซึ่งกลุ่มงานที่มีเสี่ยงได้แก่งานด้านการบันทึกข้อมูลและธุรการเอกสาร โดยในปัจจุบันระบบบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์ (Cloud Accounting Software) กำลังได้รับความนิยมจากองค์กรธุรกิจทั้งขนาดกลางและขนาดย่อม เพราะใช้งานง่ายและมีความคล่องตัวสูง สามารถเชื่อมต่อการใช้งานผ่านอุปกรณ์อัจฉริยะ (Smart Device) และแบบฟอร์มการทำบัญชีสำเร็จรูป การลงทุนในระบบโครงสร้างและค่าธรรมเนียมอยู่ในระดับต่ำ ในอนาคตข้างหน้าอาจเป็นไปได้ที่การทำงานบัญชีไม่จำเป็นต้องใช้คนจำนวนมากเป็นทีม คนๆ เดียวก็สามารถทำได้

การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง (Data Analytics) ก็จะเข้ามามีบทบาทในการทำบัญชีมากขึ้น โดยจะถูกนำมาใช้ในส่วนของการจัดทำรายงานประจำปีหรือรายไตรมาสจะทำให้กับบัญชีเห็นข้อภาพรวมจากการประมวลในเชิงลึกของบริษัทเพื่อใช้ประกอบการรายงานทางการเงินได้ดีขึ้นและยังช่วยป้องกันการทุจริตทางบัญชีต่างๆ ได้ดีใช้ในการพยากรณ์ หรือคาดการณ์ความเติบโตของธุรกิจได้ดียิ่งขึ้น นักบัญชีจึงต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญในการใช้ประโยชน์จากการจัดการข้อมูลจำนวนมากผ่านโปรแกรมการวิเคราะห์เชิงทำนาย (Predictive Analysis) และการใช้ภาพเพื่อแสดงข้อมูล (Data Visualization) เพื่อช่วยให้ผู้บริหารองค์กรตัดสินใจเรื่องต่างๆ ที่มีความซับซ้อน ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูงที่จะถูกนำมาใช้และการพัฒนาโปรแกรมอย่างต่อเนื่อง

จากการเปลี่ยนแปลงนี้นักบัญชีต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงจึงจะสามารถอยู่รอดได้ (ประสัทน์ เชื้อพาณิชย์ และ สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2560) นอกจากนี้ต้องปรับเปลี่ยนมาเป็นผู้วิเคราะห์ และต้องเปิดใจยอมรับการเปลี่ยนแปลง โดยการเรียนรู้ความรู้ใหม่ๆ เข้ามาอยู่เสมอในขณะที่ต้องรักษาจรรยาบรรณทางวิชาชีพไว้ด้วย

จากการเปลี่ยนแปลงประเทศไทยสู่เศรษฐกิจ 4.0 โดยมีผลกระทบต่อสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ทำบัญชีที่ควรจะมีเพื่อให้ก้าวทันตามการเปลี่ยนแปลงโดยทบทวนจากแนวคิดของผู้ทรงคุณวุฒิในวิชาชีพบัญชีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.3 แสดงถึงสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับนักบัญชีเมื่อเศรษฐกิจประเทศไทยเข้าสู่ 4.0

ลำดับที่	สมรรถนะที่จำเป็นของนักบัญชี เมื่อเข้าสู่เศรษฐกิจ 4.0	อ้างอิง
1	ความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชี	นฤมล สุมรรคา (2554) กานดาวรรณ แก้วผาบ (2555) นงลักษณ์ศิริพิศ และคณะ (2556) มัทนชัย สุทธิพันธ์ (2557) วิรัช สุขมาก และคณะ (2557)

ลำดับที่	สมรรถนะที่จำเป็นของนักบัญชี เมื่อเข้าสู่เศรษฐกิจ 4.0	อ้างอิง
2	ทักษะด้านโปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ (Software Package)	สภาวิชาชีพบัญชีฯ ฝ่ายต่างประเทศ (2557) บรรจงจิตอังสุสิงห์ ผู้อำนวยการสำนัก การค้าบริการและการลงทุน กรมเจรจา การค้าระหว่างประเทศ (2557)
3	ความรู้ด้าน การจัดการฐานข้อมูล (Database Management)	ศิริระ อินทรกำธรชัย (2560)
4	ทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูล	ศิริระ อินทรกำธรชัย (2560)
5	ความรู้ในการป้องกันความเสี่ยง และการ รักษาความปลอดภัยการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ	พลพฐ ปิยวรรณ (2558)
6	ความสามารถในการปรับตัวรับสิ่งใหม่ๆ และการเรียนรู้ความรู้ใหม่ตลอดเวลา	สภาวิชาชีพบัญชีฯ ฝ่ายต่างประเทศ (2557) ประสันทน์ เชื้อพาณิชย์ สภาวิชาชีพบัญชีฯ (2559)
7	ทักษะการนำเสนอ และการสื่อสารด้วย คอมพิวเตอร์	มัทนชัย สุทธิพันธ์ (2557)

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

4.1 ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรทรัพยากรมนุษย์คือการสร้างบุคลากรให้มีความเจริญด้านความรู้
ความสามารถในการทำงานอย่างมีคุณภาพและมีคุณธรรมที่สมบูรณ์โดยประมวลความหมายนี้ได้
จากแนวคิดของนักวิชาการต่างๆ ดังนี้

เมื่อปีค.ศ. 1989 สมาคมเพื่อการบริหารงานบุคคลแห่งสหรัฐอเมริกา (American Society for
Personnel Administration : ASPA) ได้ลงมติเปลี่ยนชื่อจากเดิมเป็น “สมาคมเพื่อการบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ (Society for Human Resource Management : HRM) ในวงการบริหารและได้
แพร่หลายเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป (Cherrington, 1995, p.5) ถึงแม้ว่าทั้งสองคำจะกล่าวถึง
กระบวนการเดียวกันและยอมรับว่าพนักงานผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทุกคนเป็นทรัพยากรที่
ทรงคุณค่าที่สุดในองค์กรแต่แนวความคิดใหม่ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรการ
จัดระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องไม่จำกัดอยู่ในกรอบของหน่วยงานเดียวเท่านั้นแต่เป็นการกิจร่วมกันของ

ทั้งองค์กรนับตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงซึ่งรับผิดชอบด้านการกำหนดนโยบายและแผนกลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ผู้บริหารระดับกลางจะรับผิดชอบการสรรหาการพัฒนาและการธำรงรักษาภายใต้กรอบของแผนกลยุทธ์ส่วนผู้บริหารระดับปฏิบัติการจะรับผิดชอบในการสนับสนุนส่งเสริมสร้างแรงจูงใจและสร้างบรรยากาศการทำงานที่เหมาะสมภารกิจต่างๆเหล่านี้สะท้อนให้เห็นการพัฒนากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในลักษณะมวลรวมที่เป็นระบบในขณะเดียวกันบทบาทของทรัพยากรมนุษย์ไม่ได้เป็นเพียงแรงงานเท่านั้นแต่เป็นทุนทางสังคม (Social capital) และสินทรัพย์ขององค์กร (Organizational assets) ที่มีผลต่อการสร้างโอกาสของการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าต่อไปในอนาคตนอกจากนี้ยังเป็นรากฐานที่สำคัญที่จะรับรององค์กรให้สามารถโต้ตอบกับสิ่งท้าทายต่างๆที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกได้อย่างมั่นใจ

ผลที่ตามมาจากการยอมรับแนวคิดใหม่นี้ทำให้ตำแหน่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องก็เปลี่ยนชื่อตามไปด้วยเช่นผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมได้แปรเปลี่ยนเป็นผู้จัดการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ผู้อำนวยการฝ่ายบุคคลเปลี่ยนเป็นผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เป็นต้นความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ไม่เพียงจำกัดอยู่แต่ชื่อหากยังรวมไปถึงการขยายบทบาทอันเกิดจากกระแสการเปลี่ยนแปลงทางวิชาการและการแข่งขันในโลกธุรกิจยุคไร้พรมแดนของศตวรรษที่ 21 ในปัจจุบันนี้จึงได้มีการใช้คำว่า “การบริหารทรัพยากรมนุษย์” กันทั่วไป

อาร์มสตรอง (Armstrong, 1994, p. 13) ได้ให้ความหมายโดยสรุปว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นการจัดการเชิงกลยุทธ์เกี่ยวกับทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กรซึ่งหมายถึงทรัพยากรบุคคลปฏิบัติงานอุทิศเพื่อความสำเร็จอันยั่งยืนตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ในขณะที่มอนดี้และโน (Mondy & Noe, 1996, pp. 4-6) ได้ให้คำนิยามว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นการใช้ทรัพยากรบุคคลอันทรงคุณค่าขององค์กรให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยมีภารกิจหลัก 6 ด้านได้แก่การวางแผนการสรรหาและการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์การพัฒนาการจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์สุขภาพและความปลอดภัยพนักงานสัมพันธ์และแรงงานสัมพันธ์และการวิจัยด้านทรัพยากรเช่นเดียวกับศิริวรรณเสรีรัตน์และคณะ (2538, หน้า 18) ได้อธิบายกรอบแนวคิดว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์หมายถึงการวางแผนการจัดองค์การการอำนาจและการควบคุมเกี่ยวกับการสรรหาการพัฒนาการจ่ายค่าตอบแทนการประสานประโยชน์การธำรงรักษาและการพ้นจากงานของทรัพยากรมนุษย์โดยมีจุดมุ่งหมายให้บรรลุตามประสงค์ของทั้งส่วนบุคคลองค์กรและสังคมโดยรวม โดยที่ ฌ็องรูฟันท์ เจนนันท์ (2545, หน้า 15) ได้ให้ความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่าหมายถึงกระบวนการที่ผู้บริหาร ผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบุคลากร และ/หรือบุคคลที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับบุคลากร ร่วมกันใช้ความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการสรรหา การคัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้เข้าปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้ง

ดำเนินการรักษาและพัฒนาให้บุคลากรขององค์กรมีศักยภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน และมีคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life : QWL) ที่เหมาะสม ตลอดจนเสริมสร้างหลักประกันให้แก่สมาชิกที่ต้องพ้นจากการร่วมงานกับองค์กรให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขในอนาคตซึ่งจะเห็นว่าจะมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง 3 ลักษณะ คือ ก่อนเข้าร่วมงานขณะปฏิบัติงานและภายหลังจากการร่วมงาน

จากความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของนักบริหารดังกล่าวข้างต้นสรุปความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้ว่าเป็นกระบวนการทางการบริหารที่จะสรรหาและคัดเลือกบุคลากรมาปฏิบัติงานโดยให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจ ด้วยการดำเนินการรักษาและพัฒนาให้บุคลากรมีศักยภาพในการทำงานเหมาะสมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ภารกิจของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ภารกิจของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วยภารกิจหลัก 3 ประการได้แก่

1. ภารกิจด้านการหาทรัพยากรมนุษย์เป็นภารกิจในการจัดหาบุคลากร (Procurement) ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตามที่องค์กรต้องการอย่างเพียงพอเพื่อให้สามารถปฏิบัติการกิจขององค์กรให้สำเร็จลุล่วงไปตามที่ด้วงวัตถุประสงค์ไว้ทั้งในปัจจุบันและอนาคตในการจัดหาพนักงานให้ได้ตามที่ต้องการต้องอาศัยการออกแบบงาน (Job Design) การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) การวางแผนกำลังคน (Manpower Plan) การสรรหาและคัดเลือก (Recruitment and Selection) ซึ่งถือว่าเป็นภารกิจเริ่มต้นของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

2. ภารกิจด้านการใช้ทรัพยากรมนุษย์เป็นภารกิจในการใช้บุคลากร (Directing) เพื่อให้พนักงานที่มีอยู่ได้มีโอกาสใช้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติภารกิจหน้าที่เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อตนเองหมู่คณะและขององค์กร ตลอดจนควบคุมดูแลให้บุคคลได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพทำให้ทุกคนเต็มใจทุ่มเททั้งร่างกายจิตใจเพื่อความสำเร็จขององค์กรการใช้คนให้ทำงานตามที่ต้องการโดยอาศัยกระบวนการต่างๆ ได้แก่ การบรรจุแต่งตั้ง (Placement) การปฐมนิเทศ (Orientation) การทดลองงาน (Probation) การสร้างแรงจูงใจ (Motivation) การสร้างทีมงาน (Teamwork Building) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development)

3. ภารกิจด้านการดูแลรักษาทรัพยากรมนุษย์คือการทำนุบำรุงรักษาพนักงานที่มีอยู่ให้มีสุขภาพกายสุขภาพจิตที่แข็งแรงสมบูรณ์ไม่มีโรคภัยทั้งหลายมาเบียดเบียนให้ต้องเจ็บป่วยแนะนำให้รู้จักป้องกันหลีกเลี่ยงให้รอดพ้นจากโรคภัยไข้เจ็บทั้งปวง ตลอดจนหาเสพคิดให้โทษอุบัตินัยอบายมุขและภัยที่จะบั่นทอนชีวิตของพนักงานเพื่อให้มีชีวิตที่ยืนยาวมีความสุขสามารถทำงานอยู่

ได้จนครบเกษียณอายุงานต้องอาศัยกิจกรรมต่างๆ ในกระบวนการบำรุงรักษาพนักงานได้แก่การพิจารณาความดีความชอบ (Promotion) การจ่ายค่าจ้างค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation) การส่งเสริมสุขภาพและอนามัย (Health Care Program) การบำรุงรักษาสุขภาพอนามัยและการป้องกันอุบัติเหตุ (Health Care and Safety) การควบคุมด้านวินัยและการลงโทษ (Disciplinary and Punishment) กฎหมายเกี่ยวกับแรงงานและแรงงานสัมพันธ์

ภารกิจหลักทั้ง 3 ประการของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องมีความเข้าใจในสาระสำคัญของงานอย่างแท้จริงภารกิจทั้ง 3 ประการนี้มีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันทำให้องค์การสามารถเป็นองค์การที่มีความเป็นเลิศได้ถ้าภารกิจใดภารกิจหนึ่งเกิดความบกพร่องขึ้นมาย่อมส่งผลกระทบต่อภารกิจอื่นๆ ตามมาย่อมส่งผลกระทบต่อองค์การด้วยเช่นกัน

หน้าที่ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

จากภารกิจของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่กล่าวมาข้างต้นจำเป็นต้องมีการดำเนินการให้ภารกิจเหล่านั้นบรรลุผลสำเร็จโดยดำเนินการต่างๆ ดังนี้

1. **การออกแบบงาน** เป็นการนำภารกิจขององค์การมาแยกออกไปตามลักษณะเฉพาะของงานเพื่อกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ให้ซ้ำซ้อนกันง่ายต่อการจัดหาคนมาทำงานตามตำแหน่งเหล่านั้น

2. **การวิเคราะห์งาน** เป็นการศึกษาค้นคว้าหารายละเอียดของตำแหน่งงานที่ออกแบบไว้นั้นต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ประสบการณ์ตลอดจนคุณสมบัติเช่นไรจึงจะสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นได้อย่างเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพ

3. **การวางแผนกำลังคน** เป็นการคำนวณหาปริมาณของพนักงานที่พอเหมาะมาปฏิบัติภารกิจที่มีอยู่ในแต่ละตำแหน่งงานทั้งปัจจุบันและในอนาคต

4. **การสรรหาและคัดเลือก** เป็นกระบวนการหาคนที่มีคุณสมบัติตรงตามลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงานที่องค์การต้องการให้เข้ามาทำงานในตำแหน่งที่ว่างดังกล่าวได้ครบถ้วนตรงตามเวลาที่ต้องการ

5. **การบรรจุแต่งตั้งปฐมนิเทศและทดลองงาน** เป็นกระบวนการรับพนักงานใหม่ขององค์การต้องทำสัญญาว่าจ้างให้เข้ามาทำงานในตำแหน่งที่ว่างพร้อมกับให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์การทดลองทำงานชั่วระยะเวลาหนึ่งเพื่อให้แน่ใจว่ามีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานที่ทำหรือไม่ก่อนบรรจุเข้าเป็นพนักงานประจำขององค์การต่อไป

6. **การสร้างแรงจูงใจ** เป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีความพยายามทำงานอย่างเต็มที่เต็มใจเต็มความสามารถโดยใช้ความรู้ด้านจิตวิทยาการทำงานมาใช้กับพนักงานให้เหมาะสมตามลักษณะของแต่ละบุคคล

7. **มนุษย์สัมพันธ์และการติดต่อสื่อสารในองค์กร** เป็นการนำเอาความรู้ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลการติดต่อสื่อสารของบุคคลมาอบรมพนักงานเพื่อให้มีความชำนาญในการติดต่อกับบุคคลสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

8. **การสร้างทีมงาน** เป็นความพยายามของผู้บริหารทำให้พนักงานทุกคนได้มีความเข้าใจรักใคร่เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันช่วยกันทำงานด้วยความเต็มใจมีความสุขกับการทำงานร่วมกัน

9. **การประเมินผลการปฏิบัติงาน** เป็นกระบวนการตรวจสอบความสามารถในการทำงานของพนักงานเพื่อการปรับปรุงแก้ไขการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

10. **การฝึกอบรมและพัฒนา** เป็นกระบวนการเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้นด้วยการให้พนักงานเข้าฝึกอบรมในโอกาสต่างๆ ตามความเหมาะสมและต่อเนื่อง

11. **การพิจารณาความดีความชอบการโยกย้ายและการให้พ้นจากงาน** เป็นกระบวนการที่องค์กรดำเนินการเพื่อตอบแทนให้กับพนักงานที่ทำงานให้กับองค์กรด้วยการพิจารณาเพิ่มค่าจ้างเงินเดือนเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้นส่วนการโยกย้ายเป็นไปตามความเหมาะสมความจำเป็นของหน่วยงานการให้พ้นจากงานเป็นไปตามระเบียบการพ้นจากงานขององค์กร

12. **การจ่ายค่าตอบแทน** เป็นกระบวนการคิดอัตราค่าจ้างตอบแทนผลประโยชน์ตอบแทนให้กับพนักงานอย่างเป็นธรรมเกิดประสิทธิภาพในการจูงใจบุคคลภายนอกให้ยินดีเข้ามาร่วมงานกระตุ้นให้พนักงานภายในเต็มใจทำงาน

13. **การบำรุงรักษาสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย** เป็นการดูแลรักษาสุขภาพอนามัยของพนักงานให้มีความแข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจเพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนป้องกันอุบัติเหตุที่อาจจะเกิดขึ้นจากการทำงานซึ่งเป็นสาเหตุของการสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สิน

14. **การควบคุมด้านวินัยและการลงโทษ** เป็นการฝึกฝนให้พนักงานมีความสามารถในการควบคุมตนเองให้อยู่ในกฎระเบียบข้อบังคับเพื่อความีประสิทธิภาพขององค์กรหากผู้ใดฝ่าฝืนก็ดำเนินการลงโทษตามความเหมาะสม

15. **กฎหมายเกี่ยวกับแรงงานและแรงงานสัมพันธ์** เป็นการให้ความรู้แก่นายจ้างและลูกจ้างที่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายเกี่ยวข้องกับการว่าจ้างแรงงานประกอบด้วยกฎหมายคุ้มครองแรงงานกฎหมายกองทุนเงินทดแทนกฎหมายกองทุนประกันสังคมกฎหมายแรงงานสัมพันธ์เมื่อ

เกิดปัญหาขัดแย้งจะได้ดำเนินการได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมจะเห็นได้ว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดต่อความสำเร็จทางการบริหารองค์การ

ความเชื่อมโยงของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และแนวคิดเรื่องสมรรถนะในการทำงาน

แนวคิดเรื่องสมรรถนะการทำงานได้ถูกนำไปเป็นเครื่องมือในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันหลายองค์กรได้สนใจแนวความคิดเกี่ยวกับ Competency โดยพยายามศึกษาค้นคว้าแลกเปลี่ยนกันเพื่อนำมาใช้ด้วยเห็นว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคล บางองค์กรพยายามจัดทำขึ้นเองหลังจากที่ได้ส่งบุคลากรไปอบรมเรียนรู้มาในขณะที่บางองค์กรได้ว่าจ้างที่ปรึกษามาจัดทำ Competency ให้แต่ไม่ว่าจะจัดทำด้วยวิธีการใดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นภายหลังจากการศึกษาได้เสร็จสิ้นลงก็คือการนำ Competency มาใช้งานสู่การปฏิบัติหรือที่เรียกว่า Competency Management

Competency หมายถึง ความรู้ (Knowledge) ความสามารถหรือทักษะ (Skills) และคุณลักษณะ (Attributes) ของบุคคลที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับงานที่ปฏิบัติ (Job Roles) เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพและทรงคุณค่าโดยคำว่า คุณลักษณะในที่นี้หมายถึงพฤติกรรม (Behavior) บุคลิกภาพ (Personality) ที่มองเห็นได้และค่านิยม (Value) ทศนคติ (Attitude) ความเชื่อ (Trait) ที่ไม่อาจเห็นได้แต่จำเป็นต้องงานที่ปฏิบัติ

ดังนั้นองค์กรที่ได้พยายามศึกษา Competency ไม่ว่าจะโดยวิธีการใดต่างก็มุ่งหวังที่จะใช้เป็นมาตรฐานในการประเมินศักยภาพ (Potential) ในการปฏิบัติงานของบุคคลเพื่อพัฒนาบุคคลให้เป็นไปในแนวทางเดียวกับองค์กรมีค่านิยมมีวัฒนธรรมเดียวกันมีความรู้ความสามารถที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์ขององค์กรโดยเฉพาะบางองค์กรที่มีดัชนีชี้วัดความสำเร็จของธุรกิจ (Key Performance Indicators) อยู่แล้วก็จะกำหนด Competency ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดโดยการตั้งคำถามว่าตัวชี้วัดของตำแหน่งงานนี้ ต้องการ Competency อะไรบ้างนอกจากนี้วัตถุประสงค์ที่สำคัญของ Competency ก็คือการใช้เป็นเครื่องมือ (Tool) ในการบริหารงานทรัพยากรบุคคล (Competency-based Human Resources Management)

การนำ Competency มาใช้เป็นเครื่องมือ (Tool) ในการบริหารงานทรัพยากรบุคคล (Competency-based Human Resources Management) อาจครอบคลุมถึงงานต่างๆดังนี้

Recruitment & Selection หมายถึงการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรตามคุณสมบัติและ Competency ของตำแหน่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นการสรรหาบุคลากรจากภายนอกหรือภายในองค์กรเองก็ตาม

Training Need & Development Plan หมายถึงการวางแผนฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีความรู้ความสามารถ (Competency) ในการปฏิบัติงาน

Career Plan & Succession Plan หมายถึงวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานและการวางแผนทดแทนตำแหน่งในระดับบริหาร

Performance Management หมายถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

Salary & Incentive หมายถึงการจ่ายเงินเดือนและค่าตอบแทน

Workforce Reduction หมายถึง การตัดสินใจลดอัตรากำลัง

Competency Management หมายถึงการนำ Competency ไปใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในด้านต่างๆดังกล่าวแล้วโดยมีชื่อเรียกกันไปในงานแต่ละประเภทเช่น Competency-based Training หมายถึงการบริหารงานฝึกอบรมโดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถ (Competency) ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน โดยนำมาใช้เป็นข้อมูลในการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมวางแผนหลักสูตรและปรับระดับความสามารถ (Proficiency Level) ของบุคคลภายหลังการประเมินผลฝึกอบรม

Competency-based Career Path หมายถึงการนำความรู้ความสามารถ (Competency) ของตำแหน่งงานมาใช้ในการวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร โดยย้ายสับเปลี่ยนโดยเปรียบเทียบกับความรู้ความสามารถ (Competency) ของตำแหน่งงานนั้น

Competency-based Executive Succession Plan หมายถึงการนำความรู้ความสามารถ (Competency) มาใช้ในการวางแผนทดแทนตำแหน่งโดยเปรียบเทียบคุณสมบัติและความรู้ความสามารถของบุคลากรที่จะเลื่อนตำแหน่งหรือมาทดแทนระดับบริหารในอนาคต

Competencies in Performance Management หมายถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยพิจารณาทั้งผลงานและศักยภาพของบุคคลเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือตัวชี้วัดและความรู้ความสามารถ (Competency) ของตำแหน่งงานนั้น

Competency-based pay หมายถึงการนำความรู้ความสามารถ (Competency) มาช่วยประกอบการตัดสินใจในการจ่ายค่าตอบแทนตามผลการประเมินที่ได้มาจะเห็นได้ว่าไม่ว่าจะนำไปปรับใช้ในงานใดของการบริหารทรัพยากรบุคคลก็ตามสิ่งที่ไม่อาจข้ามไปได้ก็คือ Employee Competency Assessment ซึ่งหมายถึงการประเมินความสามารถของบุคคลโดยนำความรู้ความสามารถของบุคลากรเป้าหมายมาทำการเปรียบเทียบกับความรู้ความสามารถ (Competency) ของตำแหน่งงานนั้น

2.4.2 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในบริบทของการเปลี่ยนการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

การก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียนก่อให้เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานโดยเสรี โดยเฉพาะวิชาชีพ บัญชี และการเคลื่อนย้ายเงินทุน ซึ่งหมายถึงการลงทุนระหว่างประเทศจะสูงขึ้นซึ่งส่งผลให้การแข่งขันระหว่างองค์กรธุรกิจสูงขึ้น เมื่อการแข่งขันมีสูงขึ้น ศักยภาพของคนในองค์กรก็จำเป็นที่จะต้องมีความก้าวหน้าขึ้นเช่นกัน ทักษะที่มีความจำเป็นต้องพัฒนาได้แก่เรื่องภาษา ทั้งภาษาอังกฤษ และ ภาษาในประเทศอาเซียนทั้งหลาย ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ ความรู้เกี่ยวกับ วัฒนธรรมของประเทศต่างๆ ในอาเซียน และข้อตกลงยอมรับร่วมในเรื่องคุณสมบัติของนักวิชาชีพ (Mutual Recognition Arrangements : MRAs) ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อก้าวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงสู่ระดับสากลนี้ ต้องผ่านกระบวนการวางแผนกลยุทธ์เกี่ยวกับอัตรากำลังคนที่ต้องการ ขาดแคลน หรือ การสำรวจความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสู่ความเป็นสากล ผลกระทบจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในการบริหารทรัพยากรมนุษย์มี 6 ประการ (ปรเมธี วิมลศิริ, 2559) ได้แก่ 1) อายุของแรงงานสูงขึ้นจากปัญหาด้านประชากรศาสตร์ที่ทุกภูมิภาคมี ประชากรผู้สูงอายุมากขึ้น 2)การเคลื่อนย้ายแรงงานขาดแคลนสู่ประเทศที่ให้ค่าตอบแทนสูงกว่า 3) สังคมจะเปลี่ยนแปลงไปสู่การทำงานที่ประกอบด้วยคนหลายเชื้อชาติ 4) การขาดแคลนทักษะที่ จำเป็นได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร ภาษา ทักษะการนำเสนอ 5) ระดับการศึกษาที่ไม่เท่าเทียมกัน ระหว่างแรงงานในประเทศและแรงงานจากต่างประเทศที่เคลื่อนย้ายเข้ามา และ 6) การเปลี่ยนแปลง กลยุทธ์ และค่านิยมขององค์กรไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันซึ่งผู้นำต้องมีลักษณะเป็นผู้นำการ เปลี่ยนแปลงให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

จากผลกระทบดังกล่าว การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อก้าวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงนี้ต้องมี ภารกิจดังนี้คือ 1) การจัดการให้คนจากหลากหลายช่วงอายุสามารถทำงานร่วมกันและถ่ายทอด ประสบการณ์ให้กับคนรุ่นหลัง ได้อย่างราบรื่น โดยไม่แบ่งอายุและเชื้อชาติ 2) การสร้างวัฒนธรรม ร่วมกันในการสร้างสรรค์ผลงานแบบทีมงานโดยใช้ข้อได้เปรียบด้านการสร้างสัมพันธภาพซึ่งถือเป็นจุดแข็งของชาวเอเชีย 3)การสร้างความสัมพันธ์กับธุรกิจอื่นโดยไม่สูญเสียความเป็นธุรกิจที่เป็นอยู่ไป แม้จะต้องร่วมมือกับอีกหลายองค์กร หรือแม้แต่กับอีกหลายประเทศแต่ยังคงรักษาความ โดดเด่นขององค์กรอยู่ (เนาวรัตน์ บำรุงจิตต์, 2559)

กลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน(เลิศชัย สุธรรมานนท์ ,2560)โดยใช้ระบบปฏิบัติการงานทรัพยากรบุคคล 4 ส่วนได้แก่ 1)การออกแบบระบบให้มี ประสิทธิภาพ เช่น มีระบบ ศูนย์บริการร่วมจากภายนอก (Share Services) และ Center of Excellence 2) ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล ได้แก่การจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการ 3) การ

วางแผนกลยุทธ์ ได้แก่การวางแผนอัตรากำลังในระดับนานาชาติ การออกแบบและพัฒนาองค์กร การบริหารผลงาน การบริหารความหลากหลายและการสร้างความผูกพันต่อองค์กร และ4) การบริหารความสามารถ (Talent) ซึ่งเป็นปัจจัยที่กำหนดว่าองค์กรต้องมี

2.4.3การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในบริบทของการเปลี่ยนการเข้าสู่ไทยแลนด์ 4.0

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุค 1.0 เป็นแบบ “งานธุรการ” ได้แก่การจ่ายเงินเดือน การรับคนเข้าทำงาน ในยุค 2.0 เริ่มเห็นความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ในการขับเคลื่อนองค์กรการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีการวางแผนกลยุทธ์เพื่อการแข่งขันและการเตรียมพร้อมคนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง และในยุค 3.0 มีการกำหนดสมรรถนะของงานการทำงานการเชื่อมโยงปัจจัยแวดล้อมภายนอก การกำหนดสมรรถนะขององค์กรและการสร้างนวัตกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เหมาะสมกับองค์กร ซึ่งก็นับว่ามีความก้าวหน้า และพัฒนามาโดยตลอดจนมาสู่ยุค 4.0ที่เป็นยุคการเปลี่ยนแปลง แข่งขันกันด้วยความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม ซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคนี้ต้องมีการคาดการณ์ถึงสิ่งที่ไม่คาดถึง (Expect the Unexpected) และการเตรียมพร้อมในการรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยในสภาพแวดล้อมด้านทรัพยากรมนุษย์ของประเทศไทยจะเปลี่ยนแปลง (HR Society Magazine,2559) ดังนี้คือ

1. การก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุที่ทำให้เกิดการสูญเสียบุคคลากรที่เป็นกำลังงาน และการสูญเสียองค์ความรู้ ประสบการณ์ เทคนิคที่สั่งสมไว้ในตัวบุคคลหากไม่มีการจัดการความรู้ที่ดีพอ
2. Millennials in the Workplace คือคนรุ่นใหม่ที่เรียกว่า Gen Y หรือประชากรที่เกิดในยุค 1981-2000 หรืออายุอยู่ระหว่าง 17-36 ปีซึ่งจะกลายเป็นคนกลุ่มใหญ่ในที่ทำงานองค์กรต้องปรับตัวเข้าหาคนรุ่นนี้อย่างไร ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับคนรุ่นนี้ เช่นการฝึกอบรม อาจต้องออกแบบให้แตกต่างกันเหมาะสมในแต่ละคน
3. รูปแบบเศรษฐกิจจะเปลี่ยนจากอุตสาหกรรมผลิตจำนวนมาก ค่าแรงงานต่ำ ไปสู่อุตสาหกรรมแบบเศรษฐกิจสร้างสรรค์ นวัตกรรม การใช้เทคโนโลยี การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ก็ต้องการพัฒนาศักยภาพของคนให้เป็น “นักคิด” ที่สามารถสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ
4. ผลกระทบจากโลกาภิวัตน์การเปลี่ยนแปลงแนวโน้มต่างๆ ของโลกจะมีการแพร่กระจายอย่างรวดเร็ว ด้วยโลกถูกเชื่อมโยงด้วยเครือข่ายการสื่อสารที่รวดเร็ว
5. การเกิดที่ทำงานแบบ Digital Workplace การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงต้องวางแผนบริหารการทำงานผ่านระบบออนไลน์

6. การดำเนินชีวิตของคนส่วนใหญ่จะอยู่ใน Mobile Technology การทำธุรกรรมทางการเงิน หรือการดำเนินชีวิตใดๆ ที่เปลี่ยนแปลงรูปแบบไปนี้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต้องเตรียมฝึกรอบมพนักงานให้สามารถทำงานผ่าน Application ต่างๆ ได้

7. วัฒนธรรมการเชื่อมโยงกัน(A Culture of Connectivity) จะเปลี่ยนแปลงไปวัฒนธรรมการเชื่อมโยงของคนในอนาคตจะเป็นการติดต่อที่ทำได้ตลอดเวลา เป็นปรากฏการณ์ที่เรียกว่า The Hyperconnectedโลกการทำงานกับโลกส่วนตัวไม่มีเส้นแบ่ง ในเวลาอย่างชัดเจน ในเวลาทำงานก็อาจใช้Social Network ติดต่อเรื่องส่วนตัว และการติดต่อกันอาจกระทำโดยผ่าน โปรแกรม “Chat” อื่นๆ ซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องปรับวิธีในการดูแลโลกทั้งสองด้านของพนักงานที่มีรูปแบบเปลี่ยนแปลงไปและยอมรับได้

8. สังคมของการมีส่วนร่วม เช่นลูกคามีส่วนร่วมในการออกแบบผลิตภัณฑ์ จึงต้องวัฒนธรรมการร่วมแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยน แบ่งปันความรู้ ความคิดสร้างสรรค์กันได้ตลอดเวลา

9. การเรียนรู้ผ่าน Social กลายเป็นสิ่งสำคัญมาก การเรียนรู้ยุคใหม่เปลี่ยนจาก e-Learning, e-Book, e-Commerce ไปสู่ยุค ‘S’ decade คือยุคของ Social Networking, Social Media และ Social Learning ซึ่งเป็นการสร้างการเรียนรู้ของคนรุ่นใหม่ซึ่งเรียนรู้ได้เอง ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ ต้องเปลี่ยนจาก “ผู้ฝึกอบรม” เป็นผู้แนะนำ หรือคอยอำนวยความสะดวกหาช่องทางให้พนักงานเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง

10. องค์กรในอนาคตมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น โดยการให้ความสำคัญกับการพัฒนาอย่างยั่งยืนโดยขับเคลื่อนจาก Corporate Social Responsibility:CSR ไปเป็นCreating Shared Value: CSV ที่ปลูกฝังจิตสำนึกคำนึงในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ชีวิต สิ่งแวดล้อม และธรรมชาติ ซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีส่วนสำคัญในการนำพาบุคลากรและองค์กรไปสู่จุดนั้น

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

5.1 ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีนักวิชาการได้ให้คำจำกัดความไว้ดังนี้

Nadler (1980, pp. 4-5) ได้อธิบายเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HumanResource Development หรือ HRD) ไว้ว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการจัดดำเนินการให้พนักงานได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้ในช่วงระยะเวลาหนึ่งในอันที่จะนำมาซึ่งการปรับปรุงความสามารถในการทำงานและส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงานในขณะที่ เพสและคณะ (Pace et al., 1991, p. 3) ให้ความหมายเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นการพัฒนาบุคลากรในองค์กรโดยใช้กิจกรรมการพัฒนาการพัฒนาจะต้องใช้ครอบคลุมทั้ง 2 ด้านคือด้านบุคคลจะต้องพัฒนาในด้าน

ความรู้ทักษะและทัศนคติและด้านองค์กรคือนโยบายโครงสร้างและการจัดการเพื่อนำไปสู่คุณภาพและความสามารถในการผลิตที่สูงขึ้นและเกิดความพึงพอใจกับผู้ปฏิบัติงานผู้จัดการและสมาชิกในองค์กรมากขึ้น โดยมีเป้าหมายคือคุณภาพสูงสุดของพนักงานความสามารถในการผลิตบริการอย่างมีคุณภาพตามสภาพแวดล้อมขององค์กร โดยเป็นการบูรณาการของการพัฒนาบุคคล (Individual Development) การพัฒนาองค์กร (Organization Development) และการพัฒนาอาชีพ (Career Development) ส่วนมัลลิวะชาชีวะ (2524, หน้า 16) ได้อธิบายว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่างกับการพัฒนากำลังคนที่พัฒนากำลังคนอยู่ที่กิจกรรมของตลาดแรงงานโดยตรงเท่านั้นนอกจากจะรวมถึงกิจกรรมการตลาดแรงงานแล้วยังรวมถึงการฝึกอบรมการบรรจุแต่งตั้งการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เมื่อบรรจุเข้ามาแล้วและพะยอมวงศ์สารศรี (2534, หน้า 193) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรไว้ว่าเป็นการดำเนินการเพื่อการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบให้มีคุณภาพประสบความสำเร็จเป็นที่น่าพอใจแก่องค์กร

ด้วยแนวคิดและผลการค้นคว้าวิจัยข้างต้นสรุปความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ว่าเป็นการส่งเสริมปรับปรุงความรู้ความสามารถของบุคคลให้มีทักษะในการทำงานสูงขึ้นมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคลากรในกลุ่มและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

James (1970, p. 4 อ้างถึงในเชี่ยวชาญอาศุวัฒนกุล, 2530, หน้า108) ได้สรุปแนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรไว้ดังต่อไปนี้

1. การพัฒนาของมนุษย์ในองค์กรโดยทั่วไปแล้วจะเป็นผลมาจากประสบการณ์ที่เกิดจากการทำงาน
2. เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดสำหรับการพัฒนามืออยู่สามประการด้วยกันได้แก่ กำหนดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนการกำหนดสิทธิอำนาจกับความรับผิดชอบในการจัดการต้องเป็นไปอย่างเหมาะสมและต้องมีการป้อนข้อมูลกลับให้กับผู้ปฏิบัติงานได้รู้ด้วยตัวเองว่าเขาปฏิบัติงานได้ดีมากน้อยเพียงใด
3. การพัฒนาของมนุษย์ในองค์กรจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อพนักงานในองค์กรปรารถนาที่จะควบคุมพฤติกรรมหรือการปฏิบัติงานด้วยตัวของเขาเองให้มีความใกล้เคียงหรือเป็นไปตามมาตรฐานของการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้
4. กิจกรรมที่องค์กรกำหนดขึ้นเพื่อนำไปสู่การพัฒนาจะต้องมุ่งเน้นที่งานของบุคคลเป็นเรื่องสำคัญ
5. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้ออำนวยให้มนุษย์ในองค์กรสามารถพัฒนาด้วยเขาได้

6. การพัฒนามนุษย์ในองค์กรจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อการพัฒนานั้นสอดคล้องกับความต้องการในชีวิตและศักยภาพของเขาถ้าไม่เช่นนั้นแล้วการพัฒนาที่จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้เลย

7. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรต้องได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารอย่างเต็มที่ จึงจะทำให้การพัฒนาสัมฤทธิ์ผลการศึกษาค้นคว้ากิจกรรมการทำงานร่วมกันของมนุษย์ซึ่งพบว่ามีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงมาตั้งแต่สมัยปฏิวัติอุตสาหกรรมโดยเริ่มมีการตื่นตัวเกี่ยวกับการทำงานของบุคคลเนื่องจากผลกระทบของการปฏิวัติอุตสาหกรรมสร้างความไม่เท่าเทียมกันระหว่างผู้ประกอบการและคนในโรงงานทำให้มีการเริ่มให้ความสำคัญกับสภาพการทำงานภายในโรงงาน และคุณภาพชีวิตของคนงานแต่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ในอุตสาหกรรมยังไม่เห็นความสำคัญในแนวคิดนี้เนื่องจากช่วงนั้นมีแรงงานจำนวนมากที่เข้าสู่ระบบการผลิตแบบอุตสาหกรรมช่วงระยะเริ่มแรกของการจัดการทรัพยากรบุคคลเป็นช่วงเวลาที่มีการคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของคนงานโดยพยายามหาวิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสมหรือวิธีการที่ดีที่สุด (ณัฐพันธุ์เขรนนท์, 2541, หน้า 29-30)

เมื่อการอุตสาหกรรมได้ขยายตัวเพิ่มมากขึ้นองค์กรบริหารงานมีขนาดใหญ่ขึ้นจึงได้เริ่มมีแนวคิดด้านการสร้างความมีมนุษย์สัมพันธ์ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมมนุษย์ในการทำงาน ความสัมพันธ์ส่วนตัวของบุคลากรในองค์กรแรงจูงใจในเรื่องความสัมพันธ์ส่วนตัวกลุ่มสัมพันธ์ และภาวะผู้นำจนกระทั่งปัจจุบันที่เน้นในเรื่องทรัพยากรมนุษย์โดยแนวคิดนี้จะให้ความสำคัญกับมนุษย์ในฐานะทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อองค์กรทรัพยากรมนุษย์เป็นสินทรัพย์ที่มีค่าอย่างยิ่งที่สามารถสร้างคุณูปการให้แก่องค์กรได้อย่างมหาศาลองค์กรจะต้องธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีผู้บริหารยุคปัจจุบันเชื่อว่าบุคคลในองค์กรล้วนมีความรู้ความสามารถและศักยภาพที่องค์กรจะต้องค้นหาเพื่อนำมาสร้างสรรค์ประโยชน์แก่องค์กร (พะยอมวงศ์สารศรี, 2538, หน้า 1; ณัฐพันธุ์เขรนนท์, 2541, หน้า 30)

Nadler (1980, pp. 4-5) อธิบายว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นเรื่องของการนำกิจกรรมการพัฒนามาใช้กับทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเพื่อให้เกิดผลในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมซึ่งแบ่งกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่คือ

1. การฝึกอบรม (Training) มีจุดเน้นอยู่ที่งานของพนักงานในขณะนั้นที่ต้องการเรียนรู้และมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับความสามารถในการทำงานเพื่อมุ่งให้สามารถทำงานในตำแหน่งนั้นๆ ได้หรือทำงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถที่มีความยากจนง่ายขึ้นโดยเมื่อผู้ผ่านการฝึกอบรมไปแล้วจะสามารถนำความรู้ไปใช้ได้ทันทีหรือมีพฤติกรรมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการขององค์กร

2. การศึกษา (Education) แนวเลอว์อธิบายว่าจุดเน้นของการศึกษาก็เพื่อเตรียมนักงานให้มีความพร้อมที่จะทำงานเฉพาะกิจหรือกลุ่มงานบางอย่างตามความต้องการขององค์กรในอนาคตแต่จะแตกต่างจากการฝึกอบรมเนื่องจากการเป็นการเตรียมเรื่องงานในอนาคตที่แตกต่างไปจากงานปัจจุบันการศึกษาที่องค์กรใช้เสมอๆก็เพื่อเตรียมนักงานเพื่อการเลื่อนตำแหน่งงานหรือทำงานในหน้าที่ใหม่การศึกษามักจะดำเนินการโดยใช้ระยะเวลาที่ยาวนานซึ่งจะต้องมีการกำหนดเป็นแผนพัฒนาพนักงานที่ชัดเจนรองรับเพื่อไม่ให้เกิดความสูญเปล่าเนื่องจากการลงทุนอย่างหนึ่งขององค์กรในการเตรียมนักงานของตนให้มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรในอนาคต

3. การพัฒนา (Development) จุดเน้นของการพัฒนาที่มุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการขององค์กรที่ต้องการเติบโตมีการเปลี่ยนแปลงไม่หยุดนิ่งการพัฒนามีความเกี่ยวข้องกับการจัดโปรแกรมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์แก่นักงานขององค์กรเพื่อให้พนักงานเหล่านี้มีความพร้อมที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามความต้องการขององค์กรนั่นเอง

2.5.2 แนวคิดเกี่ยวกับมนุษย์เป็นศูนย์กลางของการพัฒนา

คำว่าทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) เกิดขึ้นระหว่างปี ค.ศ. 1965-1970 เป็นช่วงเวลาที่แนวความคิดในการพัฒนามุ่งเน้นด้านเศรษฐกิจกำลังเฟื่องฟูแนวความคิดที่มองคนเป็นทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นแนวคิดที่มุ่งพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมโดยเอามนุษย์เป็นเครื่องมือหรือส่งส่วนประกอบแต่ปัจจุบันเน้นการพัฒนาที่เอาคนเป็นศูนย์กลางแต่ยังคงใช้ศัพท์คำว่าพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่จึงต้องพิจารณาว่าจะพัฒนามนุษย์ในฐานะมนุษย์หรือพัฒนามนุษย์ในฐานะเป็นทรัพยากรมนุษย์

พระธรรมปิฎก (2539, หน้า 19) เสนอความคิดว่าควรต้องเอาทั้งสองอย่างคือต้องพัฒนามนุษย์ในฐานะที่เป็นทุนหรือเป็นปัจจัยในการที่จะไปพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมและถ้ามนุษย์มีคุณภาพดีมีความรู้ความสามารถดีเป็นแรงงานที่มีฝีมือมีจิตใจดีก็จะช่วยให้พัฒนาเศรษฐกิจได้ดีพร้อมกันนั้นอีกด้านหนึ่งเราก็ต้องพัฒนามนุษย์ในฐานะเป็นมนุษย์ด้วยความมุ่งหมายว่าทำอย่างไรจะให้คนเป็นมนุษย์ที่ดีเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์เป็นมนุษย์ที่มีความสุข

พระธรรมปิฎก (2539, หน้า 18) อธิบายเพิ่มเติมว่าแนวคิดในการพัฒนาปัจจุบันนี้มี 2 สายสายหนึ่งคือการพัฒนาแบบยั่งยืน (Sustainable Development) ที่มาจากมติของคณะกรรมการด้วยสิ่งแวดล้อมและการพัฒนา (World Commission on Environment and Development) ซึ่งสหประชาชาติตั้งขึ้นเมื่อปีพ.ศ. 2526 โดยเน้นความสำคัญในเรื่องสิ่งแวดล้อมส่วนอีกสายหนึ่งถูกเสนอขึ้นจากยูเนสโกเมื่อพ.ศ. 2529 เป็นแนวคิดที่เรียกว่าการพัฒนาเชิงวัฒนธรรม (Cultural Development) เนื่องจากการพัฒนาที่ผ่านมาขาดองค์ประกอบด้านมนุษย์แนวคิดนี้จึงเป็น

การพัฒนาเชิงวัฒนธรรมโดยเอาคนมาเป็นศูนย์กลางและได้ประกาศให้ พ.ศ. 2531-2540 เป็นทศวรรษโลกเพื่อการพัฒนาเชิงวัฒนธรรม (World Decade for Cultural Development)

ก่อนศัตวรรษที่ 21 (2522, หน้า 22) กล่าวถึงการพัฒนาคนในแนวคิดเกี่ยวกับมนุษย์ (The Concept of Development Centered on Man) ถือว่ามนุษย์ศูนย์กลางของการพัฒนา (The Concept of Development Centered on Man) คือพัฒนาการต้องเกิดจากการกระทำของมนุษย์ผลประโยชน์ของการพัฒนาจะต้องตกเป็นของมนุษย์เมื่อมนุษย์ตระหนักถึงความต้องการหรือความจำเป็นของตนมนุษย์เป็นผู้กำหนดความมุ่งหมายของการพัฒนาโดยอาศัยความต้องการของตนเป็นเครื่องนำทางและมนุษย์จะเป็นผู้จัดการองค์ประกอบของการพัฒนาการให้สำเร็จตามความมุ่งหมายที่ตนตั้งขึ้นเช่นการสร้างสถาบันทางสังคมการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของระบบต่างๆ ถึงแม้กิจกรรมนั้นเป็นสภาพแวดล้อมที่ทำให้เกิดการพัฒนาแต่มนุษย์จะพัฒนาอย่างใดก็ดียังไม่ได้มนุษย์จะต้องพัฒนาในสิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ซึ่งส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าแก่มนุษย์ดังนั้นกระบวนการพัฒนามนุษย์โดยยึดมนุษย์เป็นศูนย์กลางจึงเป็นการพัฒนาที่สมบูรณ์แบบโดยต้องพิจารณาทุกส่วนขององค์ประกอบในการพัฒนาและทุกด้านของชีวิตซึ่งเป็นสิ่งแวดล้อมของมนุษย์

ด้วยแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ดังกล่าวข้างต้นนำมาประมวลสรุปได้ว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต้องคำนึงถึงปัจจัยเกี่ยวข้องหลายประการทั้งความต้องการของตัวบุคคลสภาพแวดล้อมภายในองค์กรความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรรวบรวมสร้างเป็นกระบวนการตัดสินใจกำหนดแนวทางปฏิบัติในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์การประเมินผลและการวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ให้การพัฒนามีประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กร

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

สถานการณ์ในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคข้อมูลข่าวสารร่วมกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้สังคมเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมีแนวโน้มจะพัฒนาต่อไปอย่างต่อเนื่องบุคลากรต้องก้าวทันต่อเหตุการณ์แสวงหาความรู้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาบุคลากรจึงจำเป็นต้องมีภาวะผู้นำเตรียมพร้อมรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงปรับเปลี่ยนการทำงานเพื่อไปสู่เป้าหมายขององค์กร (ปรางทิพย์อุจะรัตน์, 2541, หน้า 25) ซึ่งตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐได้ให้นิยามของระบบการนำองค์กร (Leadership System) เป็นวิธีการบริหารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการผู้บริหารส่วนราชการนำมาใช้ทั่วทั้งส่วนราชการซึ่งเป็นพื้นฐานวิธีที่ใช้ในการตัดสินใจเรื่องสำคัญการสื่อสารการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติรวมถึงโครงสร้างกลไกในการตัดสินใจการเลือกสรรการพัฒนาผู้นำผู้บังคับบัญชาตลอดจนการเสริมสร้างค่านิยมทิศทางและความคาดหวังด้านผลการดำเนินการในนิยามดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการ

เช่น Sentell (1994) มองว่าภาวะผู้นำก่อให้เกิดองค์การที่มีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพคือผู้นำระดับสูง (Executive Leadership) มีการริเริ่มและแสดงออกถึงวิสัยทัศน์ขององค์การในอนาคตสามารถเปลี่ยนแปลงองค์การไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ถ้ามีอุปสรรคหรือข้อจำกัดในการเปลี่ยนแปลงองค์การผู้นำต้องเอาชนะอุปสรรคได้ผู้นำต้องมีความกล้าหาญมีความมั่นคงในการตัดสินใจการตัดสินใจเป็นกระบวนการคิดอย่างรอบคอบถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจต้องใช้เทคนิคหรือเครื่องมือต่างๆ ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ Ellis & Hartley (1995), Marquis & Huston (1996) ได้ให้ความหมายภาวะผู้นำว่าเป็นกระบวนการของการใช้อำนาจชักจูงโน้มน้าวกลุ่มทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ Manfredi (1996) ได้ให้ความหมายว่าภาวะผู้นำเป็นกระบวนการของการมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในทิศทางที่บรรลุเป้าหมายซึ่งกันและกันของผู้นำและองค์การ

สรุปได้ว่าภาวะผู้นำเป็นกระบวนการของผู้บริหารที่ใช้อำนาจหรือการมีปฏิสัมพันธ์ที่มีอยู่ในการนำองค์การให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งกระบวนการดังกล่าวประกอบไปด้วยการตัดสินใจการเลือกวิธีการการเสริมสร้างค่านิยมการกำหนดทิศทางและความคาดหวังขององค์การ เป็นต้น

2.6.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยว และรูปแบบของภาวะผู้นำ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำเริ่มเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยมีการศึกษารวบรวมทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำโดยแบ่งตามระยะการพัฒนาดังนี้

1) **ทฤษฎีคุณลักษณะผู้นำ (Trait Theories)** เป็นทฤษฎีเริ่มแรกของการศึกษาภาวะผู้นำเริ่มในปีค.ศ.1930-1940 ทฤษฎีนี้เชื่อว่าภาวะผู้นำเป็นมาแต่กำเนิด (Born Leader) เป็นลักษณะเฉพาะตัวสร้างกันไม่ได้คุณลักษณะผู้นำตามทฤษฎีนี้แยกได้ 3 ด้านคือ

- (1) ด้านสติปัญญาได้แก่สติปัญญาดีฉลาดมีไหวพริบรู้จักคิดมีเหตุผล
- (2) ด้านบุคลิกภาพได้แก่มีบุคลิกที่ดีสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าควบคุมอารมณ์ได้ดีมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มีความอิสระมีความเชื่อมั่นในตนเอง
- (3) ด้านความสามารถได้แก่มิมีมนุษยสัมพันธ์ดีมีทักษะในการสื่อสารมีความสามารถในการขอความร่วมมือ

2) **ทฤษฎีพฤติกรรมผู้นำ (Behavioral Theories)** เป็นทฤษฎีตั้งแต่ค.ศ.1940 เชื่อว่าผู้นำมี 3 แบบ (Marquis and Huston, 1996) คือ

- (1) ผู้นำแบบอัตถนิยมหรืออัตตา (Autocratic Leaders) ตัดสินใจด้วยตนเองไม่มีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์แน่นอนขึ้นอยู่กับตัวผู้นำเองคิดถึงผลงานไม่คิดถึงคนบางครั้งทำให้เกิดศัตรูได้

ผู้นำลักษณะนี้ใช้ได้ดีในช่วงภาวะวิกฤตเท่านั้นผลของการมีผู้นำลักษณะนี้ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่มีความเชื่อมั่นในตัวเองไม่เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

(2) ผู้นำแบบประชาธิปไตย (Democratic Leaders) ใช้การตัดสินใจของกลุ่มหรือให้ผู้ตามมีส่วนร่วมในการตัดสินใจรับฟังความคิดเห็นส่วนรวมทำงานเป็นทีมมีการสื่อสารแบบ 2 ทางทำให้เพิ่มผลผลิตความพึงพอใจในการทำงานบางครั้งการอิงกลุ่มทำให้ใช้เวลานานในการตัดสินใจระยะเวลาที่เร่งด่วนผู้นำลักษณะนี้ไม่เกิดผลดี

(3) ผู้นำแบบตามสบายหรือเสรีนิยม (Laissez - Faire Leaders) จะให้อิสระกับผู้ใต้บังคับบัญชาเต็มที่ในการตัดสินใจแก้ปัญหาไม่มีการกำหนดเป้าหมายที่แน่นอนไม่มีหลักเกณฑ์ไม่มีระเบียบทำให้เกิดความคับข้องใจหรือความไม่พอใจของผู้ร่วมงานได้และได้ผลผลิตต่ำ การทำงานของผู้นำลักษณะนี้เป็นการกระจายงานไปที่กลุ่มถ้ากลุ่มมีความรับผิดชอบมีแรงจูงใจในการทำงานสูงสามารถควบคุมกลุ่มได้ดีมีผลงานและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

3) ทฤษฎีตามสถานการณ์ (Situational or Contingency Leadership Theories) เริ่มปลายทศวรรษ 1940 และต้นทศวรรษ 1950 เริ่มมีการหาคู่ประกอบของผู้นำที่มีประสิทธิภาพสรุปได้ว่าผู้นำที่ประสบความสำเร็จต้องศึกษาสถานการณ์ก่อนแล้วจึงปรับแบบการนำให้เหมาะสมกับสถานการณ์นั้นซึ่ง Hersey & Blanchard (Marquis & Huston, 1996) เป็นผู้พัฒนารูปแบบของผู้นำตามสถานการณ์ขึ้นมาโดยกล่าวว่ารูปแบบของผู้นำที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์ขึ้นอยู่กับความมีวุฒิภาวะ (Mature) ของผู้ตามเมื่อผู้ตามมีวุฒิภาวะมากขึ้นรูปแบบของผู้นำจะมุ่งงานน้อยลงมุ่งที่สัมพันธ์ภาพมากขึ้นในการนี้ได้นักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือ Fiedler (Marriner-Tomey, 1993) ได้มองว่ารูปแบบที่มีประสิทธิภาพทำให้ผลของการปฏิบัติงานดีขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการคือ

(1) สัมพันธภาพระหว่างผู้นำและผู้ตามเป็นอย่างไรผู้ตามให้ความเชื่อมั่นยอมรับผู้นำของตนมากน้อยเพียงไรหากผู้นำสามารถเข้ากันได้เป็นอย่างดีกับผู้ตามผู้ตามยอมรับบุคลิกภาพและ/หรือความสามารถของผู้นำผู้นำไม่จำเป็นต้องอาศัยการสั่งการหรือใช้อำนาจหน้าที่ที่เป็นทางการ

(2) โครงสร้างของงานชัดเจนหรือไม่การทำงานใดๆ ที่มีโครงสร้างของการดำเนินการชัดเจนมีระเบียบวิธีปฏิบัติมีคู่มือการปฏิบัติงานมีมาตรฐานการทำงานและกำหนดแนวทางการประเมินผลเพื่อการควบคุมคุณภาพสิ่งต่างๆเหล่านี้ทำให้ผู้ตามมีความกระจำจชัดว่าพวกเขาถูกคาดหวังให้ทำอะไรจะได้ดำเนินการได้ถูกต้องตรงตามเป้าหมายขององค์การผู้นำมีอำนาจหน้าที่อัตโนมัติสามารถยืนยันคำสั่งของเขาโดยอ้างถึงคู่มือได้

(3) อำนาจของผู้นำมีมากหรือน้อยผู้นำได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมากน้อยเพียงใด ผู้นำมีตำแหน่งหน้าที่สูงหรือไม่อิทธิพลของบุคคลเหล่านี้ที่มีต่อผู้ตามจึงมีมากผู้นำที่มีอำนาจน้อย การทำงานก็จะเกิดข้อขัดข้องได้มากกว่า

4) ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transformation and Transactional Leadership Theories) ซึ่ง Burns (1978) ได้ให้แนวคิดทฤษฎีความเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป โดยเห็นว่าภาวะผู้นำเปรียบเสมือนรูปแบบพิเศษของอำนาจการจูงใจที่เกิดกับผู้นำและผู้ตามตัดสินใจได้จากการใช้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนแต่เมื่อสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ววัฒนธรรมองค์กรมีความซับซ้อนขึ้น Burns จึงเชื่อว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นภาวะผู้นำที่เหมาะสมที่สุดในสถานการณ์นั้นนอกจากนี้ Sentell (1994) ก็ได้กล่าวถึงภาวะผู้นำที่ก่อให้เกิดองค์การที่มีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพคือผู้นำระดับสูง (Executive Leadership) ต้องริเริ่มและแสดงออกถึงวิสัยทัศน์ขององค์การในอนาคตผู้นำต้องมีความสามารถอำนาจวัตถุประสงค์ที่แน่นอนในการเปลี่ยนแปลงองค์การแนวทางที่จะประสบความสำเร็จนำไปสู่วิสัยทัศน์ถ้ามีอุปสรรคหรือข้อจำกัดในการเปลี่ยนแปลงองค์การผู้นำจะต้องสามารถเอาชนะอุปสรรคได้ผู้นำต้องมีความกล้าหาญมีความมั่นคงในการตัดสินใจซึ่งการตัดสินใจเป็นกระบวนการคิดอย่างรอบคอบถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจ (Gibson, Ivancevich, and Donnelly, 1995) จะต้องใช้เทคนิคหรือเครื่องมือต่างๆ ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการตัดสินใจนอกจากนี้ผู้นำทุกระดับต้องกล้าแสดงออกอย่างมั่นใจถ้ากลัวที่จะแสดงความคิดเห็นหรือถามคำถามจะก่อให้เกิดความสูญเสียในการผลิต (Deming, 1986) ต้องมีความรวดเร็วผลักดันในสิ่งที่ต้องการเข้าใจถึงวิสัยทัศน์พันธกิจและเป้าหมายขององค์การมีความรับผิดชอบในขอบเขตงานที่ได้รับมอบหมายผู้นำต้องนำนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงมาสู่องค์การ (Hesslbein&Cohen, 1999) โดยนวัตกรรมต้องเป็นการปฏิบัติที่แปลกใหม่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมีการแสวงหากลยุทธ์ใหม่ๆมีความสามารถในการจัดระบบงานนำองค์การไปสู่เป้าหมายเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานหาแนวทางปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ประสบความสำเร็จทั้งต่อลูกค้าและผู้อื่นที่เกี่ยวข้อง (Stakeholders) สอดคล้องกับแนวคิดของ Lawrence (1999) ที่กล่าวถึงบทบาทของผู้นำแบบใหม่ต้องมีการทำงานเป็นทีมผู้นำต้องเป็นที่ปรึกษาให้แก่ทีมแก้ปัญหาข้อขัดแย้งเสริมสร้างพลังอำนาจแก่ทีมตลอดจนการประเมินผลทีมด้วย

ในเรื่องดังกล่าว The Malcolm Baldrige National Quality Award/ MBNQA (1995) ได้กล่าวถึงภาวะผู้นำเป็นตัวขับเคลื่อนระบบขององค์การทั้งหมดโดยมุ่งที่บทบาทของผู้บริหารระดับสูงต้องมีความคิดริเริ่มในการมุ่งเน้นลูกค้าบอกถึงค่านิยมที่ชัดเจนสิ่งที่คาดหวัง MBNQA ได้กำหนดเกณฑ์ในการวัดภาวะผู้นำไว้ดังนี้

(1) ภาวะผู้นำ ผู้บริหารระดับสูงสิ่งที่แสดงถึงภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูงได้แก่ วิสัยทัศน์พันธกิจค่านิยมผู้นำต้องมีการวางแผนในเรื่องของคุณภาพมีการทบทวนถึงความก้าวหน้าของแผนงานให้ความสำคัญกับบุคลากรมีการฝึกอบรมหรือประชุมเกี่ยวกับคุณภาพตลอดจนมีการประเมินผลและพัฒนาระบบ

(2) ระบบภาวะผู้นำและองค์การต้องมีการบูรณาการถึงกิจกรรมการมุ่งเน้นลูกค้าในแต่ละวันมีการสื่อสารเสริมแรงทางบวกต่อค่านิยมที่มีต่องานมีการทบทวนการดำเนินงานทั้งองค์การ

(3) การแสดงความรับผิดชอบต่อชุมชนและสมาชิกองค์การประกอบด้วยการมีจริยธรรม การคำนึงถึงความปลอดภัยของชุมชนสิ่งแวดล้อมมีความสนใจต่อการป้องกันโดยการอธิบายถึงวิธีการจัดการกับความเสี่ยงแก่ชุมชนและสมาชิกขององค์การในเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award :TQA) ได้ให้นิยามของระบบการนำองค์การว่าเป็นวิธีการบริหารที่ผู้นำระดับสูงนำมาใช้ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการทั่วทั้งองค์การซึ่งเป็นพื้นฐานและวิธีที่ใช้ตัดสินใจเรื่องที่สำคัญการสื่อสารการนำไปปฏิบัติรวมถึงโครงสร้างกลไกในการตัดสินใจการสื่อสาร 2 ทางการเลือกสรรการพัฒนาผู้นำและผู้จัดการรวมทั้งการเสริมสร้างค่านิยมพฤติกรรมที่มีจริยธรรมทิศทางการคาดหวังด้านผลการดำเนินการระบบการนำองค์การที่มีประสิทธิภาพต้องคำนึงถึงความสามารถความต้องการของพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องตั้งความคาดหวังในด้านผลการดำเนินการปรับปรุงผลการดำเนินการให้สูงมีระบบการนำองค์การที่สร้างความภาคภูมิใจในการทำงานเป็นทีมโดยขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์ค่านิยมรวมทั้งการมุ่งไปสู่เป้าประสงค์ร่วมขององค์การมีระบบการนำองค์การที่กระตุ้นและสนับสนุนความคิดริเริ่มการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมการจัดโครงสร้างสายการบังคับบัญชาตามจุดประสงค์หน้าที่รวมทั้งหลีกเลี่ยงการมีสายการบังคับบัญชาที่มีขั้นตอนการตัดสินใจหลายขั้นตอนการนำองค์การที่มีประสิทธิภาพมีกลไกที่ผู้นำใช้ในการตรวจประเมินตนเองการรับข้อมูลป้อนกลับและการปรับปรุงได้

2.6.2 ภาวะผู้นำที่พึงปรารถนาในยุค Thailand 4.0

ทฤษฎีว่าด้วยคุณลักษณะเฉพาะของผู้นำ (Trait Theory) ในการนำไปสู่การพัฒนาตามโมเดล Thailand 4.0 (ชัยศักดิ์ สุกระกาญจน์, 2560) มีดังนี้คือ

1. คุณลักษณะทางความคิดและสติปัญญา (Conceptual Characteristics) ซึ่งหมายความว่า ผู้นำต้องมีความฉลาดหลักแหลม คิดวิเคราะห์และคาดการณ์ได้อย่างเป็นระบบ เล็งเห็นถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต รวมทั้งกำหนดแนวทางตอบสนองการเปลี่ยนแปลงในแบบ โมเดลการพัฒนาประเทศแบบ Thailand 4.0

2. คุณลักษณะทางความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Interpersonal Characteristics) หมายถึง ผู้นำต้องมีทักษะในการสื่อสาร สร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น มีทัศนคติเชิงบวก เป็นตัวอย่างที่ดีกับสังคม เนื่องจากในยุค Thailand 4.0 นั้น เป็นยุคแห่งการใช้ความคิดสร้างสรรค์ สร้างนวัตกรรม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และการวิจัยและพัฒนาต่างๆ ซึ่งต้องอาศัยการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคคลและระหว่างองค์กรเป็นอย่างมาก

3. คุณลักษณะทางด้านการทำงาน (Technical Characteristics) หมายถึง ผู้นำต้องมีความรู้เข้าใจ ความสามารถในการปฏิบัติงาน สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น มีวิธีการถ่ายทอดและสอนงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

4. คุณลักษณะส่วนตัว(Personal Characteristics) ที่ส่งเสริมต่อการขับเคลื่อนในยุค Thailand 4.0 เช่น ความมั่นใจในตนเอง มีความรับผิดชอบสูง/มุ่งมั่นตั้งใจ มีความรอบคอบ/กระตือรือร้น เป็นต้น

2.6.3 การปรับเปลี่ยนรูปแบบของการนำ ได้แก่

1. เปลี่ยนจากการใช้คำสั่งมาสู่การมีส่วนร่วม โดยในองค์กรจะมีกลุ่มคน Millennial Generation คือคนรุ่นใหม่อายุระหว่าง 17-36 ปี เข้ามาในทุกองค์กรมากขึ้น ซึ่งคนรุ่นนี้ไม่คุ้นกับการถูกสั่ง และองค์กรต้องเปลี่ยนมาใช้กระบวนการสร้างความผูกพันในการทำงาน

2. เปลี่ยนจากควบคุมสู่การสร้างแรงบันดาลใจ โดยผู้นำต้องเรียนรู้ว่าแรงจูงใจของเราแต่ละคนไม่เหมือนกันคนทำงานฐานความรู้แต่ละคนมีแรงจูงใจที่แตกต่างกันเพราะว่าคนในองค์กรมีความหลากหลายมากขึ้น ซึ่งความหลากหลายในองค์กรไม่ใช่แค่เชื้อชาติศาสนาเท่านั้นปัจจุบันยังมีความหลากหลายทางเพศอีกด้วยผู้นำจึงต้องเรียนรู้ในการยอมรับความหลากหลายนี้ด้วย

3. บุคลากรในองค์กรมีฐานความรู้แตกต่าง และหลากหลายมากขึ้น ผู้นำอาจไม่ใช่ผู้ที่มีความรู้มากกว่า จึงต้องเปลี่ยนจากการสั่งงานเป็นการถามหรือชี้แนะให้บุคลากรใช้ความคิด ข้อเสนอแนะ เท่ากับทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการหาแนวปฏิบัติที่ดีในการทำงาน ภาวะผู้นำในอนาคตต้องใช้วิธีการแลกเปลี่ยนข้อมูลมากขึ้น และพร้อมที่จะยอมรับว่าบุคคลอื่น มีความรู้หรือความเชี่ยวชาญมากกว่าตนเอง โดยพร้อมที่จะขอความรู้และรับฟังผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งเรียกว่าเป็นการถ่อมตัวทางปัญญา ซึ่งหมายถึง การที่ผู้นำยอมรับว่าในหลายๆ เรื่องคนอื่นมีความรู้มากกว่า ดังนั้นผู้นำก็พร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รวมทั้งรู้จักที่จะใช้ประโยชน์จากความรู้ของผู้อื่นเพื่อประโยชน์ขององค์กร ผู้นำในยุค 4.0 จะต้องยอมรับว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันนั้นเร็วเกินกว่าที่ผู้นำเพียงคนเดียวจะสามารถที่จะติดตามและเรียนรู้ทุกอย่างได้ทัน (พสุ เดชะรินทร์, 2560)

4. เป็นผู้นำที่สามารถฝึกฝนและสอนแบบโค้ช (Coaching) บทบาทของโค้ชที่ดีต้องเข้าใจและมองเห็นศักยภาพของลูกน้อง ต้องรับฟัง และ ตั้งคำถามแล้วจึงสะท้อนกลับไปได้ ทำให้บทบาทโค้ชเปรียบเหมือนการช่วยค้นหาเป้าหมาย ค้นหาคุณค่าและแนวทางสู่การทำงานที่บรรลุเป้าหมาย

5. การปรับตัว หรือ Adaptable นั้นหมายถึงการยอมรับว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้การตัดสินใจที่ผ่านมามีโอกาสผิดพลาด และผู้นำจะต้องพร้อมที่จะเปลี่ยนการตัดสินใจจากข้อมูลใหม่ๆ ที่ได้รับ

6. มีวิสัยทัศน์ คือความสามารถในการมองเห็นถึงทิศทางในระยะไกล แม้จะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงหรือความไม่แน่นอนในระยะสั้น

7. Hyperawareness หรือการที่ไม่หยุดที่จะติดตามการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กรตลอดเวลา เพื่อแสวงหาโอกาสและปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น

8. Making Informed Decisions หรือการใช้ข้อมูลและข่าวสารต่างๆ ในการตัดสินใจ ทำให้การตัดสินใจต่างๆ มาจากข้อเท็จจริง

9. Executing at Speed หรือ การเคลื่อนไหวและตัดสินใจที่รวดเร็ว โดยให้ความสำคัญกับความเร็วกว่าความสมบูรณ์

สรุป ผู้นำในยุคใหม่ที่ต้องเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง รูปแบบการนำก็มีการปรับเปลี่ยนให้สามารถนำองค์กรไปสู่การเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจไทยเข้าสู่ 4.0 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้

2.7.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้

Polanyi & Nonaka (1996) แบ่งความรู้ออกเป็น 2 ชนิดคือ

1. ความรู้ที่ซ่อนเร้น (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่อยู่ในสมองคนได้มาจากการประสบการณ์ สัญชาตญาณหรือพรสวรรค์ส่วนหนึ่ง ยากต่อการบรรยายเป็นถ้อยคำหรือสูตรสำเร็จ ขึ้นอยู่กับความเชื่อและทักษะทางวิชาการของบุคคลที่จะกลั่นกรอง ความรู้ชนิดนี้สามารถพัฒนาและแบ่งปันกันได้ และเป็นความรู้ที่จะทำให้เกิดการได้เปรียบในการแข่งขัน บางแหล่งข้อมูลเรียกความรู้ชนิดนี้ว่าภูมิปัญญา

2. ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่เป็นเหตุเป็นผล สามารถบรรยายหรือถอดความออกมาได้ในรูปของทฤษฎี การแก้ไขปัญหา คู่มือ และฐานข้อมูล เป็นลักษณะของความรู้ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงหรือหาซื้อได้

จากประเภทของการจัดการความรู้ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความรู้แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ ความรู้ภายในตัวบุคคล และความรู้ภายนอกที่ปรากฏชัดแจ้ง ซึ่งความรู้ภายในตัวบุคคลนั้นเป็น

ความรู้ที่สะท้อนให้เห็นความสามารถของบุคคลที่แสดงออกมา สามารถทำให้ชัดเจนได้ยาก เช่น รูปแบบการคิด ความเชื่อ ความเข้าใจ หรือทักษะต่างๆ เป็นต้น ส่วนความรู้ภายนอกที่ปรากฏชัดเจน นั้นเป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม และถ่ายทอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรในรูปแบบต่างๆ ได้และง่ายต่อการที่บุคคลจะเข้าถึงเช่น หนังสือ คู่มือ และรายงานต่างๆ เป็นต้น

2.7.2 ความหมาย และองค์ประกอบของการจัดการความรู้

O'Dell and Grayson (1998) ให้ความหมายของการจัดการความรู้ว่าเป็นกลยุทธ์ในการที่จะ ทำให้คนได้รับความรู้ที่ต้องการภายในเวลาที่เหมาะสมรวมทั้งช่วยทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงและ นำความรู้มาปฏิบัติเพื่อยกระดับและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร

ผกาพันธ์ อินตะแก้ว (2552, หน้า 6) กล่าวว่า การจัดการความรู้หมายถึงการบริหารจัดการ ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร เป็นทั้งความรู้ ประสบการณ์ภายในภายนอกที่องค์กรต้องการและจำเป็น เพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ข้อมูลที่เป็นความรู้เหล่านี้จะถูกเก็บไว้ในฐานข้อมูล (Knowledge Based)

เดือนใจ รักษาพงศ์ (2551, หน้า 17) ให้ความหมายการจัดการความรู้ว่า หมายถึงการร่วมกัน คิดค้นองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรหรือภายนอกองค์กรมาพัฒนา สร้าง จัดระบบ แบ่งปันและ เรียนรู้เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายของการทำงาน การพัฒนาคนและพัฒนาองค์กร ไปสู่การเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้

เสนาะ กลิ่นงาม (2551, หน้า 11) กล่าวว่า การจัดการความรู้หมายถึงการปฏิบัติต่างๆ ที่ นำเอากลยุทธ์ กระบวนการและ/หรือเครื่องมือเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดการกำหนด ความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การแบ่งปันความรู้ การจัดเก็บความรู้และการนำความรู้ ไปใช้เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุพันธกิจและเป้าหมายอย่างมี ประสิทธิภาพ

ธีระวัฒน์ เข็มแสง (2550, หน้า 53) กล่าวว่า การจัดการความรู้หมายถึงการจัดการ ทรัพยากรความรู้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรโดยที่ความรู้นั้นจะต้องถูกต้องและสอดคล้อง กับบุคคลและเวลา มีการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ได้แก่ การผลิตความรู้ การสร้าง ความรู้ และการเผยแพร่ความรู้มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ยกระดับความรู้ ใช้ความรู้ร่วมกันใน การแก้ปัญหาการวางแผนกลยุทธ์และการตัดสินใจ รวมไปถึงมีการจัดการเกี่ยวกับฐานความรู้ของ ทรัพยากรบุคคลในองค์กร

นวลละอ อสงสุข (2550, หน้า 61) กล่าวว่า การจัดการความรู้หมายถึงการจัดการที่มี กระบวนการและเป็นระบบ ตั้งแต่การประมวลผลข้อมูลสารสนเทศนำไปสู่ระบบเพื่อสร้างความรู้

และประสบการณ์ของบุคคลเพื่อก่อเกิดสติปัญญาและจะต้องมีการจัดเก็บในลักษณะที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางที่สะดวกที่สุด เพื่อนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในงานของตน ทำให้เกิดการโอนถ่ายความรู้และมีการแพร่กระจายไหลเวียนไปทั่วองค์กร

จากความหมายที่กล่าวมาแล้วผู้ศึกษาสรุปได้ว่า การจัดการความรู้หมายถึงกระบวนการที่จะช่วยให้มีการสร้าง รวบรวม จัดระบบ เผยแพร่ ถ่ายโอนและเปลี่ยนความรู้ที่เป็นประโยชน์ให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในสถานการณ์ต่างๆซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งปันและในที่สุดความรู้ที่มีอยู่จะแพร่กระจายไหลเวียนไปทั่วองค์กรอย่างสมดุล เพื่อส่งผลให้การปฏิบัติงานในหน่วยงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

องค์ประกอบของการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ ตามที่นักวิชาการแต่ละท่านได้นำเสนอไว้ ดังนี้

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548, หน้า 48) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการจัดการความรู้ประกอบด้วย

1. ผู้บริหาร
2. บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กร
3. การสื่อสาร
4. เทคโนโลยีที่เข้ากับพฤติกรรมและการทำงาน
5. การให้ความรู้เรื่องการจัดการความรู้และการใช้เทคโนโลยี
6. แผนงานที่ชัดเจน
7. การประเมินผลโดยใช้ตัวชี้วัด
8. การสร้างแรงจูงใจ

น้ำทิพย์ วิภาวิน (2547, หน้า 17-20) กล่าวว่า การจัดการความรู้ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่

1. คน เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะใช้สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน การพัฒนาความสามารถของคนในองค์กรจึงมีความสำคัญเป็นอันดับแรก

2. ด้านกระบวนการ กระบวนการของการจัดการความรู้ ประกอบด้วยแนวทางและขั้นตอนของการจัดการความรู้ โดยต้องระบุสารสนเทศทั้งจากแหล่งข้อมูลภายในและภายนอกองค์กร เป็นการแยกแยะว่าความรู้ชนิดใดที่ควรนำมาใช้ในองค์กร แล้วนำความรู้้นั้นมากำหนดโครงสร้างรูปแบบ และตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนที่จะนำมาผลิตและเผยแพร่ โดยการบริหารกระบวนการนั้นจะต้องเข้าใจวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนขององค์กรว่าต้องการให้บรรลุเป้าหมายอะไร

3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดการความรู้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของความรู้ในองค์กร ให้เป็นความรู้ที่เกิดประโยชน์ต่อบุคคลนั้น ในเวลาและรูปแบบที่บุคคลนั้นต้องการ เรียกว่า ระบบบริหารความรู้จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของการจัดการความรู้จะต้องผสมผสานกันระหว่าง

1. การทำงานของคน คือ บุคลากร ต้องมีความรู้ความสามารถ มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีการสื่อสารที่ดีต่อกัน

2. กระบวนการของการจัดการความรู้เป็นแนวทางหรือขั้นตอนในการจัดการความรู้ในการค้นหา เข้าถึง ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนเรียนรู้สะดวกขึ้น มีการวัดผลเพื่อให้ทราบว่าการดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่

3. เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นเครื่องมือพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของความรู้ในองค์กร ให้เป็นความรู้ที่เกิดประโยชน์

กระบวนการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ประกอบด้วยกระบวนการต่างๆ ตามที่นักวิชาการแต่ละท่านได้นำเสนอไว้ดังนี้มีมาร์ควอร์ท (Marquardt, 1996 อ้างถึงใน พรธิดา วิเชียรปัญญา, 2547, หน้า 43-48) ได้เสนอกระบวนการของการจัดการความรู้ไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. การแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition)

1.1 การแสวงหาและรวบรวมความรู้จากแหล่งภายในองค์กร (Internal Collection of Knowledge) ความสามารถในการเรียนรู้ของบุคคลส่วนใหญ่ในองค์กรกลายเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งสำหรับการเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กร การได้มาซึ่งความรู้ต่างๆจากภายในองค์กร

1.2 การแสวงหาและรวบรวมความรู้จากแหล่งภายนอกองค์กร (External Collection of Knowledge) การเป็นผู้นำในการแข่งขันภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว องค์กรต้องมีวิสัยทัศน์กว้างไกลเพื่อการปรับปรุงผลงานและสร้างให้เกิดความคิดใหม่ๆอย่างสม่ำเสมอ เพราะการแข่งขันขององค์กรต้องอาศัยความคิดและการสร้างสรรค์ด้วยข้อมูลสารสนเทศจากสภาพแวดล้อมภายนอก

2. การสร้างความรู้ (Knowledge Creation) การแสวงหาความรู้นั้นเป็นการปรับใช้ความรู้โดยทั่วไป แต่การสร้างความรู้เป็นสิ่งที่สร้างสรรค์ขึ้นมาใหม่ (Generative) การสร้างความรู้ใหม่เกี่ยวข้องกับแรงผลักดัน การหยั่งรู้และความเข้าใจอย่างลึกซึ้งที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล การสร้าง

ความรู้ใหม่ควรอยู่ภายใต้หน่วยงานหรือคนในองค์กร ซึ่งหมายความว่าทุกๆ คนสามารถเป็นผู้สร้างความรู้ได้ รูปแบบต่างๆ

3. การจัดเก็บและค้นคืนความรู้ (Knowledge Storage and Retrieval) ในการจัดการความรู้ องค์กรต้องกำหนดสิ่งสำคัญที่จะเก็บไว้เป็นองค์ความรู้และต้องพิจารณาวิธีการในการเก็บรักษา และการนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ตามความต้องการ องค์กรต้องเก็บรักษาส่งที่องค์กรเรียกว่า ความรู้ไว้ให้ดีที่สุดไม่ว่าจะเป็นข้อมูลสารสนเทศ ตลอดจนผลสะท้อนกลับจากการวิจัยและการทดลอง การจัดเก็บเกี่ยวข้องกับด้านเทคนิค เช่น การบันทึกเป็นฐานข้อมูล (Database) หรือการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน

4. การถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ (Knowledge Transfer and Utilization) การถ่ายทอดและการใช้ประโยชน์จากความรู้มีความจำเป็นสำหรับองค์กรเนื่องจากองค์กรจะเรียนรู้ได้ดีขึ้นเมื่อความรู้มีการกระจายและถ่ายทอดไปอย่างรวดเร็ว และเหมาะสมทั่วทั้งองค์กร การถ่ายทอดและการใช้ประโยชน์จากความรู้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกลไกด้านอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้การเคลื่อนที่ของสารสนเทศและความรู้ระหว่างบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งนั้น เป็นไปด้วยความตั้งใจ และไม่ตั้งใจ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548, น. 1) ได้เสนอกระบวนการของการจัดการความรู้ไว้ ดังนี้

1. การได้มาซึ่งความรู้ คือ การแสวงหา สืบค้น ค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

2. การใช้ความรู้ คือการใช้ประโยชน์จากความรู้ที่มีอยู่และที่ได้รับจากการได้มาซึ่งความรู้ เพื่อนำไปพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

3. การถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้ คือ การถ่ายทอดด้วยวิธีการต่างๆ เช่นการรายงาน บันทึกเขียน การประกาศ การฝึกอบรม การประชุม เพื่อให้ได้มาซึ่งการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันของบุคลากรภายในหน่วยงานนั้นๆ

4. การสร้างความรู้ คือ การดำเนินงานของบุคคลเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นกับตัวบุคลากรและหน่วยงานนั้นๆ ไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

Drucker(2002, pp. 18-19) กล่าวว่าความรู้คือแหล่งนวัตกรรมที่สำคัญ ซึ่งการใช้ประโยชน์ความรู้ได้ก่อให้เกิดนวัตกรรม เมื่อความรู้ใหม่ถูกสร้างขึ้นในองค์กรจึงเปรียบเสมือนทรัพยากรและแหล่งของความรู้ดังนั้นการใช้ประโยชน์ความรู้ จึงสะท้อนให้เห็นความสามารถขององค์กร และผลลัพธ์ที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมซึ่งส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันที่ยั่งยืน การนำความรู้ไปใช้

เป็นหัวใจของการจัดการความรู้หรือเป้าประสงค์หลักในการจัดการความรู้ ซึ่งหากไม่มีการนำความรู้ไปใช้อย่างต่อเนื่องระบบการจัดการความรู้ก็จะเสื่อมถอย

2.7.3 รูปแบบการจัดการความรู้ในบริบทของการเปลี่ยนแปลง-การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและ ไทยแลนด์ 4.0

วัฒนธรรมของการเรียนรู้ยุคใหม่ โลกในศตวรรษที่ 21 มีการเปลี่ยนแปลงใน 3 กระแสหลักคือ 1) เกิด Demonopolization of Knowledge ไม่มีการผูกขาดความรู้ 2) Democratization of Information ไม่มีการผูกขาดข้อมูล และ 3) เกิด Disruption of Technology & Innovation เทคโนโลยีและนวัตกรรมเกิดขึ้นใหม่ๆ จากการรวมตัวและแตกตัวของเทคโนโลยีและนวัตกรรมเดิมตลอดเวลาเพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับกระแสดังกล่าว วัฒนธรรมการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบสำคัญคือ Learn, Unlearn, and Relearn (อริญญาเถลิงศรี, 2557)

Learn หรือการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ คือการหาความรู้เพิ่มเติมหรือการรับรู้ข้อมูลบางอย่าง ซึ่งถือเป็นกระบวนการที่เริ่มต้นขึ้นตั้งแต่เราเกิดและดำเนินไปอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

Unlearn คือการไม่ยึดติดกับสิ่งที่เรารู้มา ต้องปรับตัวให้ทันตลอดเวลา ซึ่งพฤติกรรมนี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเราอมเปิดรับมุมมองใหม่เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ที่เรารู้อยู่แล้ว โดย Unlearn นับเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม Unlearn ไม่ได้หมายความว่าเพียงแค่การละทิ้งสิ่งที่เคยรู้เท่านั้น แต่ยังรวมถึงการปฏิเสธความเชื่อของตนที่เคยยึดถือปฏิบัติมาก่อนหน้านี้ หรือเลิกยึดติดกับทฤษฎีที่ใช้กันมายาวนาน และก็ไม่ได้หมายความว่า เราต้องละทิ้งประสบการณ์ที่สั่งสมมาทั้งหมด หรือบอกว่าวิธีการที่เราใช้มาในอดีตนั้นไม่สามารถทำให้เราประสบความสำเร็จได้อีกต่อไปแล้ว แต่หมายถึงการกระตุ้นให้เรามั่นใจเปิดรับแนวทางที่แตกต่างออกไปในการทำสิ่งต่างๆ

Relearn นั่นคือสิ่งที่เรารู้มาได้เปลี่ยนไปในบริบทใหม่ ดังนั้น ต้องเรียนรู้สถานการณ์หรือเหตุการณ์จากมุมมองใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม สำหรับ Learn นั้น โจทย์ที่สำคัญในศตวรรษที่ 21 คือ จะเรียนรู้อย่างไรให้มีความสามารถในการรังสรรค์นวัตกรรม

การสร้างกลยุทธ์แห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาศักยภาพผู้นำให้เกิดขึ้นในที่ทำงาน มีหลักการ 5 ประการ คือวิธีการเบื้องต้นที่ช่วยกระตุ้นให้บุคลากรเลิกยึดติดกับสิ่งที่เคยรู้มาเพื่อก้าวไปสู่การเรียนรู้ใหม่ได้ดียิ่งขึ้น

ขั้นตอนแรก ระบุสิ่งที่ต้องละทิ้งและสิ่งที่จะนำมาใช้แทน เมื่อเรากำลังเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงหรือความไม่แน่นอน เราต้องลองฝึกถามตัวเองว่ากรอบความคิดเก่า เรื่องใดที่ใช้ไม่ได้แล้วและจะต้องใช้มุมมองความคิดแบบใดเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเช่นนี้เกิดขึ้น

ขั้นที่สอง อธิบายเหตุผลของความเปลี่ยนแปลงโดยปกติ หากเราเข้าใจเหตุผลที่จะต้องการเปลี่ยนแปลง เราจะสามารถเปิดใจและพร้อมที่จะเลิกนิสัยและวิธีการเก่าๆ ได้ดีกว่าการให้คนเปลี่ยนพฤติกรรมโดยไม่รู้สาเหตุ

ขั้นที่สาม ให้ข้อมูลป้อนกลับ เหตุเพราะเรามักไม่รู้ตัวว่าเราทำอะไรได้ดีหรือไม่ดี หรือมีอะไรที่ถูกต้องให้เราไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่หรือไม่ การให้ข้อมูลป้อนกลับแบบ 360 องศาจึงเป็นเครื่องมือที่สามารถให้มุมมองเชิงลึกเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานได้ เมื่อเราได้รับข้อมูลที่สะท้อนให้เห็นพฤติกรรมของตนเองอย่างชัดเจน เขาก็จะรู้ว่าพฤติกรรมใดบ้างที่ควร Unlearn และตรงไหนบ้างที่ควร Relearn

ขั้นที่สี่ ให้ความช่วยเหลือในลักษณะของการโค้ช การเปลี่ยนนิสัยของตนเองโดยที่ไม่มีผู้ช่วยเหลือหรือให้คำปรึกษาถือเป็นเรื่องยาก ดังนั้น การโค้ชจะช่วยให้เราเลิกนิสัยเก่า และเริ่มปรับตัวเป็นคนใหม่ได้ง่ายขึ้นตามแนวทางที่วางไว้อย่างเป็นแบบแผน เพราะโค้ชจะสามารถชี้ให้เรามองเห็นนิสัย ที่เป็นปัญหาต่อทั้งตนเอง เพื่อนร่วมงาน และองค์กร ได้อย่างชัดเจน

ขั้นตอนสุดท้าย เริ่มต้นที่ตนเอง ปัญหาที่พบในผู้นำหลายคนคือ พวกเขาต้องการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เรียนรู้สิ่งใหม่ อยู่เสมอเพื่อพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น ในขณะที่เดียวกัน ตัวผู้นำเองกลับไม่สนใจที่จะทำเพราะคิดว่าการกระทำดังกล่าวให้ดีขึ้นเป็นเรื่องของผู้ใต้บังคับบัญชาเท่านั้น แต่ในความเป็นจริง ผู้นำที่ดีต้องเริ่มต้นกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องที่ตนเองก่อน เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีและเพื่อกระตุ้นให้ผู้อื่นดำเนินรอยตาม

เรื่องของการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นเรื่องพื้นฐานที่ผู้นำหลายคนคิดว่าเข้าใจอยู่แล้ว ความเชื่อเช่นนี้ควรที่จะถูก Unlearn และ Relearn ใหม่ว่ามันไม่ใช่แค่เรื่องของการเรียนรู้ใหม่ แต่เพียงอย่างเดียว หากแต่ยังรวมถึงการไม่ยึดติดกับสิ่งที่เคยเรียนรู้มา และการเรียนรู้สิ่งที่เคยรู้ด้วยมุมมองใหม่ ด้วย ดังที่นักเขียนชาวอเมริกันกล่าวไว้ว่า “คนที่ไม่รู้หนังสือในศตวรรษที่ 21 จะไม่ได้หมายถึงผู้ที่ไม่สามารถอ่านออกเขียนได้ แต่จะหมายถึงผู้ที่ไม่สามารถเรียนรู้ ละทิ้งความรู้เดิม แล้วเริ่มเรียนรู้ใหม่ได้” (Toffler, 2558)

2.8 แนวคิดเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีคุณภาพ

คำนิยาม

ระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี หมายถึง ระบบที่มีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์และการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดทิศทางและควบคุมองค์กรในเรื่องคุณภาพด้านการจัดทำบัญชีและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี

สำนักงานบัญชี หมายถึง สำนักงานที่ให้บริการด้านการทำบัญชี ซึ่งสำนักงานบัญชีอาจจัดตั้งในรูปแบบบุคคลธรรมดา คณะบุคคล หรือนิติบุคคลก็ได้ โดยหัวหน้าสำนักงาน หรือผู้เป็นหุ้นส่วน หรือเป็นกรรมการแล้วแต่กรณี ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านการให้บริการรับทำบัญชีในสำนักงานอย่างน้อย 1 คน ต้องมีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชีปฏิบัติงานเต็มเวลาและแจ้งการเป็นผู้ทำบัญชีต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ไว้แล้ว และมีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชีอย่างน้อย 1 คนปฏิบัติงานเต็มเวลาสังกัดอยู่

1. ผู้ทำบัญชี หมายถึง ผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ที่สังกัดในสำนักงานบัญชี

ผู้ช่วยผู้ทำบัญชี หมายถึง ผู้ช่วยของผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ที่สังกัดในสำนักงานบัญชี

2. ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ทำบัญชี หมายถึง

- 1) ผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่มีส่วนสำคัญต่อการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงาน
 - 2) ผู้ถือหุ้นหรือหุ้นส่วนในสำนักงานบัญชี
 - 3) คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะของผู้ทำบัญชี
 - 4) คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่มีส่วนสำคัญต่อการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงาน
 - 5) คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะของผู้ถือหุ้นหรือหุ้นส่วนในสำนักงานบัญชี
 - 6) สำนักงานบัญชี – บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ของสำนักงานบัญชี
3. ผู้บริหารระดับสูง หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจสูงสุดในหน่วยงานที่ให้บริการด้านการจัดทำบัญชี

องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี

1. ระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีประกอบด้วยนโยบายและกระบวนการของแต่ละปัจจัยสำคัญ ซึ่งประกอบด้วย

- 1) ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี
- 2) ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี
- 3) กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี
- 4) การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี
- 5) การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี
- 6) การติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี

7) การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

2. นโยบายคุณภาพและกระบวนการต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรและให้เหมาะสมกับสำนักงานบัญชีและสื่อสารให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานบัญชีอย่างทั่วถึง

ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี

1. ความมุ่งมั่นของผู้บริหารผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงหลักฐานความมุ่งมั่น ในการพัฒนา และการนำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีไปปฏิบัติรวมทั้งการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดย

1.1 สื่อสารภายในสำนักงานบัญชีถึงความสำคัญในการดำเนินการตามมาตรฐานการบัญชีในการจัดทำบัญชีและจรรยาบรรณ ความต้องการของลูกค้า กฎระเบียบ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี

1.2 กำหนดนโยบายคุณภาพ

1.3 จัดทำแผนธุรกิจ

1.4 ติดตาม ตรวจสอบ

1.5 จัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอ

2. การให้ความสำคัญแก่ลูกค้าผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่าความต้องการของลูกค้าได้ถูกนำมาพิจารณาและกระทำให้บรรลุผลโดยมุ่งหวังในอันที่จะส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้า และต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการบัญชีและจรรยาบรรณ

3. นโยบายคุณภาพผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่านโยบายคุณภาพของสำนักงานบัญชีต้องเป็นดังนี้คือ

3.1 เหมาะสมกับจุดประสงค์ของสำนักงานบัญชี

3.2 มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย มาตรฐานการบัญชีและจรรยาบรรณ และปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

3.3 เป็นกรอบในการจัดทำแผนธุรกิจ

3.4 ได้มีการสื่อสารและเป็นที่ยอมรับภายในสำนักงานบัญชี

3.5 ได้มีการทบทวนให้เหมาะสมตลอดเวลา

4. การวางแผนธุรกิจสำนักงานบัญชีต้องกำหนดและจัดทำแผนธุรกิจ และแผนการเงินเป็นประจำเป็นลายลักษณ์อักษร

5. ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่และการสื่อสาร ประกอบด้วย

5.1 ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่าได้มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่เป็ลายลักษณ์อักษรและได้สื่อสารให้ทราบโดยทั่วถึงทั้งสำนักงานบัญชี

5.2 การสื่อสารภายในผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่ามีการสื่อสารในสำนักงานบัญชีด้วยวิธีการที่เหมาะสม และคำนึงถึงประสิทธิผลของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี

5.3 การทบทวนการบริหารผู้บริหารระดับสูงต้องมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอ และต้องมีการเก็บบันทึกผลการทบทวน

6. การให้ความร่วมมือกับภาครัฐสำนักงานบัญชีต้องร่วมมือกับภาครัฐในด้านการกำกับดูแลและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า

ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ

ข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณ ของสำนักงานบัญชีหัวหน้าสำนักงาน หรือผู้เป็นหุ้นส่วน หรือกรรมการ แล้วแต่กรณี ต้องกำกับดูแลให้บุคลากรในสำนักงานบัญชี ปฏิบัติตามข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ 19) เรื่อง จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553 ซึ่งประกอบด้วย

1. ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต
2. ความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
3. การรักษาความลับ
4. ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ
5. ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคล ที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้

6. ความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ และจรรยาบรรณทั่วไปรวมทั้ง ต้องปฏิบัติตามข้อบังคับและข้อกำหนดแห่งจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ที่สภาวิชาชีพบัญชีกำหนดเพิ่มเติมในภายหลังด้วย

กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย

1. สำนักงานบัญชีต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียม
2. สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำสัญญาที่ชัดเจนและได้รับการยอมรับจากลูกค้า
3. สำนักงานบัญชีต้องกำหนดระยะเวลาจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน
4. สำนักงานบัญชีต้องออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้าทุกครั้ง
5. ในกรณีที่ลูกค้ามอบหมายให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้กระทำการใดๆ แทน เช่น การนำส่งภาษีของลูกค้า การนำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคม เป็นต้น สำนักงานบัญชีต้องนำส่งและดำเนินการให้ครบถ้วนตามที่ลูกค้ามอบหมาย

6. การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำหลักฐานการส่งมอบและรับมอบทรัพย์สิน รวมถึงการดูแลรักษา การจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้า ทั้งนี้ ต้องไม่นำทรัพย์สินของลูกค้ามาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของสำนักงานบัญชี เช่น การยืมบัญชีและเอกสารของลูกค้าไว้โดยไม่ส่งคืน

การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ได้แก่

1. เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงานบัญชีต้องจัดหา และบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการจัดระเบียบในสถานที่ทำงาน เพื่อก่อให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ปลอดภัย มีระเบียบเรียบร้อย อันจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตที่สูงขึ้น เช่น การทำ 5 ส เป็นต้น

2. ทรัพยากรบุคคล ต้องเป็นดังนี้คือ

2.1 บุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องมีความรู้ ความสามารถตามตำแหน่งหน้าที่งาน ทั้งนี้ รวมถึงบุคลากรจากภายนอกสำนักงานบัญชีที่เข้ามาปฏิบัติงานกับสำนักงานบัญชีด้วย

2.2 ผู้ทำบัญชีต้องมีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 และพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547

2.3 บุคลากรที่บรรจุใหม่หรือโยกย้ายตำแหน่งงานต้องได้รับการชี้แจงหรืออบรมการปฏิบัติงานของตำแหน่งนั้นๆ ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน รวมทั้งสำนักงานบัญชีต้องจัดให้มีการดูแลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด เพื่อติดตามการทำงานของบุคลากรในความรับผิดชอบให้มีความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ

2.4 บุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามสมควรและเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย

2.5 บุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องได้รับการสื่อสาร และเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีจากสำนักงานบัญชีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า กฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

2.6 ในกรณีที่ใช้ผู้ทำบัญชีภายนอกสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีต้องมีมาตรการในการควบคุมผู้ทำบัญชานั้นให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการบัญชีและจรรยาบรรณ

การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

1. สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

2. สำนักงานบัญชีต้องมีคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและปฏิบัติตามคู่มือนั้น

3. สำนักงานบัญชีต้องมีการชี้แจงบุคลากรให้เข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของงาน และมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามความจำเป็น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์

4. สำนักงานบัญชีต้องจัดให้มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน และคอยแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นกับงานนั้น

5. สำนักงานบัญชีต้องมีการแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทำการทบทวนผลงานรวมทั้งนำไปปรับปรุงแก้ไข ก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า

การติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี ให้มีการปฏิบัติดังนี้คือ

1. สำนักงานบัญชีต้องมีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตามช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนธุรกิจและข้อกำหนดของกฎหมาย โดยการตรวจสอบนี้จะกระทำโดยตนเองหรือบุคคลภายนอกก็ได้

2. หากพบปัญหาจากการติดตาม ตรวจสอบ สำนักงานบัญชีต้องดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดแนวทางแก้ไข เพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้น

3. สำนักงานบัญชีต้องมีกระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียนของลูกค้า ซึ่งรวมถึงการวิเคราะห์หาสาเหตุ การปฏิบัติการแก้ไขและแจ้งกลับไปยังลูกค้า

4. สำนักงานบัญชีต้องบันทึกผลการดำเนินการตามข้อ 1-3 และต้องเก็บรักษาไว้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม

การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ให้ปฏิบัติโดย

1. สำนักงานบัญชีต้องมีวิธีการในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน

2. สำนักงานบัญชีต้องจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพ และกำหนดระยะเวลาจัดเก็บตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

3. ในกรณีที่มีการเก็บข้อมูลในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีการสำรองข้อมูลตามรอบระยะเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม

สรุป การดำเนินงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพมีแนวปฏิบัติที่ดีที่กำหนดและควบคุมโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่กำกับดูแล ให้การรับรอง และสนับสนุน ส่งเสริมกิจการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ให้มีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ดี โดยสำนักงานบัญชีคุณภาพจะได้รับการขึ้นทะเบียน และประกาศรายชื่อในเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยทั้ง งานวิจัยภายในประเทศ และงานวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องในแต่ละตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อ สมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ และตัวแปรที่แสดงถึงสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ควรจะเป็นซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.9.1 การประกอบวิชาชีพบัญชี

กิตติยาภรณ์อินธิป (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในประเทศไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผลการวิจัยพบว่าทักษะด้านภาษาอังกฤษ และภาษาอื่นในกลุ่มประเทศอาเซียนมีผลต่อความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในประเทศไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมากที่สุด ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในประเทศไทยมีความพร้อมด้านวิชาชีพบัญชีเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมากที่สุดส่วนปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในประเทศไทยที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพร้อมในการรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในประเทศไทยที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในประเทศไทยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพร้อมในการรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ชนิฐา นิลรัตนานนท์ (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพร้อมในการรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนด้านต่างๆ ในระดับปานกลาง มีเพียงความพร้อมด้านวิชาชีพบัญชีที่มีความพร้อมในระดับมาก และระดับความรู้ความเข้าใจในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง โดยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในทุกด้าน ได้แก่ ด้านวิชาชีพด้านภาษา ด้านกฎหมายและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญ

2.9.2 ข้อกำหนดในพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ที่เกี่ยวข้องกับผู้ทำบัญชี

สงกรานต์ ไกวงษ์ (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทักษะความเป็นมืออาชีพของนักวิชาชีพบัญชีไทยในบริบทของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต และผู้สอบบัญชีภาษีจากการศึกษาพบว่า พระราชบัญญัติการบัญชีพ.ศ. 2543 มีการกำหนดหน้าที่คุณสมบัติและประเภทของนักวิชาชีพบัญชีในแต่ละสายงาน และมีหน่วยงานกำกับดูแลนักวิชาชีพบัญชีในหลายด้านอาทิเช่น สภาวิชาชีพบัญชี

ในพระบรมราชูปถัมภ์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ และกรมสรรพากร เป็นต้น ซึ่งหน่วยงานกำกับดูแลเหล่านี้ดำเนินการกำหนดคุณวุฒิ คุณสมบัติและเกณฑ์การทดสอบความรู้ความสามารถเพื่อให้สอดคล้องกับสภาวิชาชีพบัญชีระหว่างประเทศ (International Federation of Accounting Commission : IFAC) และตามมาตรฐานสากลที่กำหนดไว้ในมาตรฐานการศึกษา ระหว่างประเทศสำหรับนักวิชาชีพบัญชี (International Accounting Education Standard for Professional Accountants: IES) จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทักษะความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตและผู้สอบบัญชีภาษีอากรประกอบด้วย 1) ปัจจัยความรู้ทางด้านภาษีอากร 2) ปัจจัยความรู้ด้านการตรวจสอบ 3) ปัจจัยความหลากหลายของธุรกิจที่ตรวจสอบ 4) ปัจจัยจำนวนธุรกิจที่ทำการตรวจสอบ 5) ปัจจัยระยะเวลาที่ทำงานด้านตรวจสอบบัญชี 6) ปัจจัยการเข้าอบรมพัฒนาความรู้ต่อเนื่อง และ 7) ปัจจัยการศึกษาด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง

2.9.3 ข้อกำหนด และ มาตรฐานต่างประเทศที่กำหนดสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

พงศ์ศิริภพ ทองศิริวิสูตรเกตุ (2555) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะของนักวิชาชีพบัญชี : มุมมองของผู้บริหารงานสายบัญชีในเขตการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยศึกษาสมรรถนะของนักวิชาชีพบัญชีที่กำหนดตามมาตรฐานการศึกษา ระหว่างประเทศ (International Education Standard : IES) จากการศึกษาโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า สมรรถนะของนักวิชาชีพบัญชีตามความเห็นของผู้บริหารสายงานบัญชีมี 11 ประเภท โดยมี 5 อันดับแรกที่มีความสำคัญคือ ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะทางปัญญา ทักษะทางองค์กรและการจัดการ ความรู้เกี่ยวกับองค์กรและธุรกิจและความรู้ด้านการบัญชีและการเงิน

บุญรวย นะเป้า (2556) ศึกษาเรื่องสมรรถนะตามหลักมาตรฐานการศึกษา ระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีกับประสิทธิภาพในการทำงาน : กรณีศึกษานักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า

1. สมรรถนะตามหลักมาตรฐานการศึกษา ระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนนทบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านความรู้ด้านทักษะด้านคุณลักษณะอยู่ในระดับมากเช่นกัน

2. ประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนนทบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านงานเสร็จทันเวลาด้านความเชื่อถือได้ด้านผลงานได้มาตรฐานและด้านการให้คำปรึกษาแนะนำได้ถูกต้องสมบูรณ์อยู่ในระดับมากเช่นกัน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะตามหลักมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีกับประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.64$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

มยุรี เกื้อสกุล และวุฒิ วัชรโคมประเสริฐ (2558) ศึกษาเรื่องคุณสมบัติของนักบัญชีในสถานประกอบการตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับงานบัญชีและนักบัญชีในสถานประกอบการต้องการกรณีศึกษา : สถานประกอบการนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่าคุณสมบัติตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่ต้องการด้านคำนิยามทางวิชาชีพจรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพของนักบัญชี (IES 4) เป็นคุณสมบัติที่ต้องการมากที่สุดเปรียบเทียบคุณสมบัติของนักบัญชีที่ต้องการตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันจำแนกตามระดับการศึกษาความรู้ทางวิชาชีพบัญชีของโปรแกรมการศึกษาทางวิชาชีพบัญชี (IES 2) แตกต่างกันระดับปริญญาตรีมีความต้องการความรู้มากกว่าระดับต่ำกว่าปริญญาตรีทักษะทางวิชาชีพบัญชีโปรแกรมการศึกษาทักษะทางวิชาชีพบัญชี (IES 3) แตกต่างกันระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีความต้องการทักษะมากกว่าระดับปริญญาตรีด้านคำนิยามจรรยาบรรณและทัศนคติในวิชาชีพการบัญชี (IES 4) ไม่แตกต่างกัน

2.9.4 สมรรถนะในการทำงาน

จารุณีอภิวัฒน์ไพศาล (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ใช้ในการพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีกลุ่มธุรกิจบริการในประเทศไทย พบว่า จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ มี 8 ปัจจัย ได้แก่ ลักษณะเฉพาะตัวของนักบัญชี จรรยาบรรณวิชาชีพ ความรู้ทักษะในงานบัญชี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสามารถทางการสื่อสาร การจัดการทรัพยากรแวดล้อมและเทคโนโลยีองค์กรและภาพลักษณ์องค์กร สำหรับปัจจัยที่นำมาพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน มีทั้งหมด 4 ปัจจัยคือ สภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีองค์กร ลักษณะเฉพาะตัวของนักบัญชี การจัดการ และภาพลักษณ์องค์กร โดยปัจจัยทุกตัวมีความสัมพันธ์เชิงบวก กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีกลุ่มธุรกิจบริการในประเทศไทย โดยมีประสิทธิภาพในการพยากรณ์เท่ากับ 42.4%

จุฑามณ สิทธิผลวนิช และณัฐชา วัฒนวิไล (2554) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพวิชาชีพบัญชีไทยเมื่อเปิดเสรีทางเศรษฐกิจ พบว่า 1) ควรให้มีการกำหนดมาตรฐานให้สอดคล้องกับสากลทั้งมาตรฐานการบัญชี มาตรฐานการสอบบัญชี และมาตรฐานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง 2) ควรให้มีการเข้าร่วมเป็นกรรมการในองค์กรวิชาชีพบัญชีสากลเพื่อการเพิ่มระดับความรู้ ความเข้าใจ และแนวทางในการเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันในระดับนานาชาติ 3) ควรให้มีการจัดตั้งสถาบันฝึกอบรมวิชาชีพ

บัญชี มุ่งเน้นการสร้างความรู้ ความเข้าใจให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์ 4) การให้คำแนะนำในการจัดทำบัญชีแก่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งเป็นฐานธุรกิจที่สำคัญของไทยและ 5) การพัฒนามาตรฐานการศึกษาด้านวิชาชีพบัญชีตามมาตรฐานการศึกษาสากลสำหรับ ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีซึ่งเป็นการยกระดับศักยภาพบัญชีบัณฑิตไทยให้พร้อมรับมือและเพิ่ม โอกาสเมื่อการเปิดเสรีทางเศรษฐกิจเกิดขึ้น

ดิลก ถือกกล้า (2554) เขียนถึงบทบาทของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยกล่าวถึงทักษะความสามารถของแรงงานที่ต้องการสูงขึ้นเมื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ได้แก่ ด้านภาษา(ภาษาอังกฤษและภาษาจีน) ทักษะการนำเสนอ การทำงานข้ามวัฒนธรรมที่หลากหลาย ความพร้อมในการทำงานอย่างไม่จำกัดเวลาและสถานที่ ด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารที่มีการพัฒนาไปมาก

นฤมล สุมรรคา (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพร้อมของบุคลากรทางบัญชีในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรีของบุคลากรทางบัญชีเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า 1) ระดับการศึกษาของบุคลากรมีผลต่อความพร้อมด้าน วิชาชีพ ด้านภาษา ด้านกฎหมายและเทคโนโลยีสารสนเทศ และในส่วนของประสบการณ์การทำงานทางบัญชีที่ผลต่อความพร้อมในระดับปานกลาง และ 2) ความรู้ ความเข้าใจทางประชาคมอาเซียนของบุคลากรทางบัญชีในสถานประกอบการมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพร้อมของบุคลากรทางบัญชีเพื่อที่จะสามารถรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในด้านวิชาชีพทางบัญชี

กานดาวรรณ แก้วผาบ (2555) ศึกษาเรื่อง การเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของนักศึกษาสาขาวิชาชีพบัญชี กรุงเทพฯ พบว่า 1) อุปสรรคในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของนักศึกษาขณะบัญชีอันดับแรกคือ ภาษาอังกฤษ และสิทธิมนุษยชน เป็นอุปสรรคในลำดับสุดท้าย 2) ความพร้อมของนักศึกษาในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนสามารถเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ภาษาอังกฤษ เทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าครองชีพของแต่ละประเทศ 3) ผลการเรียนรู้เฉลี่ยของนักศึกษาไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ กับความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

พงศ์ศิริภพ ทองศิริวิสุรเกตุ (2555) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะของนักวิชาชีพบัญชี : มุมมองของผู้บริหารงานสายบัญชีในเขตการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยศึกษาสมรรถนะของนักวิชาชีพบัญชีที่กำหนดตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศ (International Education Standard : IES) จากการศึกษาโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า สมรรถนะของนักวิชาชีพบัญชีตามความเห็นของผู้บริหารสายงานบัญชีมี 11 ประเภท โดยมี 5 อันดับแรกที่มีความสำคัญคือ ความรู้

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะทางปัญญาทักษะทางองค์กรและการจัดการ ความรู้เกี่ยวกับองค์กรและธุรกิจ และความรู้ด้านการบัญชีและการเงิน

มาลินี สายก้อน และไพฑูรย์ อินตะขัน (2555) ศึกษาเรื่องคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีที่พึงประสงค์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีที่พึงประสงค์โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ด้านคุณค่าจรรยาบรรณในวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงานด้านจรรยาบรรณในวิชาชีพเกี่ยวกับความโปร่งใสความเป็นอิสระความเที่ยงธรรมและความซื่อสัตย์สุจริตและด้านจรรยาบรรณในวิชาชีพเกี่ยวกับความรับผิดชอบและการรักษาความลับอยู่ในระดับมากได้แก่ด้านทักษะเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ด้านบุคลิกภาพด้านเจตคติและด้านบุคลิกภาพทางอารมณ์และอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ด้านความรู้ทางการตรวจสอบภายในและด้านความรู้ทางการสอบบัญชี

วลัยลักษณ์ สุวรรณวลัยกรและมณวิภา ผดุงสิทธิ์ (2556) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพร้อมของวิชาชีพสอบบัญชีไทยในการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า 1) คุณสมบัตินักบัญชีที่ผู้บังคับบัญชาคาดหวังจากผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชีมากที่สุด คือ ความมีคุณธรรมจริยธรรม รองลงมาคือการมีความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน และความรู้ ความสามารถด้านภาษาอังกฤษ 2) คุณสมบัตินักบัญชีด้านความรู้ ความสามารถในการทำงานของผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชีที่สำคัญมากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ ทักษะด้านภาษา ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการสอบบัญชีและความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน 3) ผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชีมีความพร้อมในคุณสมบัติสำหรับการแข่งขัน ต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีระหว่างประเทศ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายธุรกิจ ข้อบังคับที่เปลี่ยนแปลงไปภายใต้การเป็นประชาคมอาเซียน และความรู้ ความเข้าใจธุรกิจที่ตรวจสอบ

นงลักษณ์ ศิริพิศ, สุชนูมานวกุล และปฐมภรณ์ คำชื่น (2556) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของนักบัญชีไทยกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน (AEC) กรณีศึกษาสำนักงานบัญชีที่ผ่านการรับรองคุณภาพจาก กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีใน กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของนักบัญชีไทยกับการเปิดเขตการค้าเสรีอาเซียน คือ ความรู้และศักยภาพเชิงรุก คือ การพัฒนาเพื่อเพิ่มสมรรถนะในตนเองให้ก้าวทันโลกในยุคโลกาภิวัตน์ แบ่งออกเป็น 1) ความรู้ด้านวิชาชีพบัญชี 2) ความรู้ด้านภาษา 3) ความรู้ด้านกฎหมาย และ 4) ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

บรรจงจิตต์อัสสุสิงห์ (2557) บรรยายในการสัมมนา เรื่อง ความก้าวหน้าของการเจรจาการค้าบริการสาขาวิชาชีพบัญชีภายใต้กรอบประชาคมอาเซียนเสนอว่าการเตรียมความพร้อม

สำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีได้แก่ 1) เพิ่มการลงทุนด้านโปรแกรมบัญชี (Accounting Software) เพื่อใช้ในการจัดทำบัญชี และสอบบัญชี 2) อบรมและพัฒนาความรู้ ความสามารถของผู้ทำบัญชี ผู้สอบบัญชีอย่างต่อเนื่อง 3) เน้นการให้บริการที่มีลักษณะที่เป็นการเฉพาะมากขึ้น เช่นการให้บริการทำบัญชี หรือการสอบบัญชีตามประเภทธุรกิจ หรืออุตสาหกรรม 4) แข่งขันในด้านค่าธรรมเนียม โดยเสนอบริการที่ถูกกว่า สำหรับระดับการบริการที่มีคุณภาพทัดเทียมกัน หรือดีกว่า และ 5) ขยายขนาดสำนักงาน โดยการควบรวมกิจการกับสำนักงานอื่นๆ เพื่อดึงดูดลูกค้าที่เป็นธุรกิจขนาดใหญ่และบริษัทข้ามชาติ

มัทนชัย สุทธิพันธุ์ (2557) ศึกษาเรื่อง ความพร้อมและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมของผู้จัดทำบัญชีไทยกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า 1) ความพร้อมสูงสุดของผู้จัดทำบัญชีไทยต่อการเข้ามาของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน คือ ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ ทักษะการทำงานเป็นทีม และทักษะการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสาร 2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาและความพร้อมของผู้จัดทำบัญชีไทย คือ จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับวิชาชีพบัญชี ทักษะการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสาร ทักษะการทำงานเป็นทีม ความรู้และทักษะด้านภาษาอังกฤษ ความรู้เกี่ยวกับประเพณี วัฒนธรรม ความรู้และทักษะด้านภาษาอื่นๆและความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย

วิรุทธสุขุมาก และ กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์ (2557) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี เพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า ปัจจัยที่ผลต่อการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ผลต่อการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีผลต่อการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ประกอบด้วย 1) ด้านมาตรฐานการรายงานทางการเงิน 2) ด้านภาษีอากร 3) ด้านจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพผลต่อการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีบัญชี 4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชี 5) ด้านภาษาอังกฤษและภาษาอื่นในกลุ่มประเทศอาเซียน 6) ด้านประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และ 7) ด้านความสามารถในการเรียนรู้เพื่อปรับตัวให้เข้ากับสังคม และวัฒนธรรมของกลุ่มประเทศอาเซียน

สมบุรณ์ กุมาร และ วิดีนันท์ กุมาร(2557) ศึกษาเรื่อง คุณสมบัติของนักบัญชีที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการในจังหวัดน่าน ผลการวิจัยพบว่าเจ้าของหรือผู้บริหารสถานประกอบการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดีต่อนักบัญชีที่มีในปัจจุบันคือการมีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.00 ขึ้นไปการมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับการพิมพ์งานการรักสามัคคีและทำงานกันเป็นทีมมากที่สุดขณะที่พึงประสงค์นักบัญชีที่มีความรู้ความสามารถด้านภาษีอากร

ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับการพิมพ์งานและเกี่ยวกับตารางคำนวณได้ และความสามารถใช้ภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษในทักษะการพูดมากที่สุดขณะที่ด้านคุณธรรมจริยธรรมเจ้าของหรือผู้บริหารของสถานประกอบการส่วนใหญ่ต้องการนักบัญชีที่มีความซื่อสัตย์สุจริตสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีที่มีความเที่ยงธรรมและความซื่อสัตย์สุจริตเป็นคุณสมบัติกับบัญชีที่ต้องการสูงสุด

สภาวิชาชีพบัญชี ฝ่ายต่างประเทศ (2557) บทความทางวิชาการเรื่อง การเตรียมรับปี 2015 ของนักบัญชี (ตอนที่ 2) ความพร้อมสำหรับนักวิชาชีพบัญชี ได้เสนอว่า ความพร้อมของนักวิชาชีพบัญชีเข้าสู่ประชาคมอาเซียนได้แก่ 1) ความพร้อมด้านมาตรฐานการบัญชีและการสืบบัญชีที่เป็นสากล 2) ความพร้อมในการศึกษากฎหมาย ข้อบังคับ ภาษีอากร 3) ความพร้อมด้านการศึกษา และการปรับตัว 4) ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ 5) ความพร้อมด้านทัศนคติ จริยธรรม

กิตติยาภรณ์อินธิป (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในประเทศไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่าปัจจัยที่สำคัญคือ ทักษะด้านภาษาอังกฤษ และภาษาอื่นในกลุ่มประเทศอาเซียน ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในประเทศไทยที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพร้อมในการรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และมีความสัมพันธ์เชิงบวก

ธนัชฐาชีวะพัฒน์พันธุ์ (2558) ศึกษาเรื่องสมรรถนะของพนักงานบัญชีในโรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่จังหวัดนนทบุรีตามทักษะของหัวหน้างานบัญชีผลการศึกษาพบว่าสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีตามที่คาดหวังด้านกิตินิสัยที่ดีในการประกอบวิชาชีพอยู่ในระดับดีมากรองลงมาอยู่ในระดับดีคือด้านความรู้ทางวิชาการและด้านทักษะในการปฏิบัติงานสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีตามที่เป็นจริงทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับดีโดยอันดับแรกคือสมรรถนะด้านกิตินิสัยที่ดีในการประกอบวิชาชีพรองลงมาคือสมรรถนะด้านทักษะในการปฏิบัติงานและสมรรถนะด้านความรู้ทางวิชาการตามลำดับ

รจนา ขุนแก้ว และมัทนชัย สุทธิพันธุ์ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพร้อมของนักศึกษาสาขาการบัญชีในมหาวิทยาลัยในจังหวัดปทุมธานี ตรวจสอบได้ และจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในทางกลับกันพบว่าปัจจัยที่ให้ความสำคัญและมีความพร้อมน้อยที่สุดคือ ทักษะในด้านภาษาอังกฤษ และด้านความรู้และทักษะในด้านภาษาอื่นๆเช่น มาลาญ ภาษาจีนสถาบันการศึกษาและเกรดเฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับความพร้อมของนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญ และการพัฒนาให้เกิดความพร้อมมากที่สุด คือทักษะในภาษาอังกฤษและภาษาอื่นๆ

สันติ วิลาสศักดิ์นันท (2558) จากบทความเรื่อง “ตกทายเปิดเล่ม” ใน FAP Newsletter NO.36 ได้กล่าวถึงการเตรียมความพร้อมที่จะยกระดับให้เป็นมืออาชีพในระดับสากลของนักบัญชี

ประกอบด้วย 1) ความรู้ความสามารถ ซึ่งแบ่งเป็น 3 หมวดใหญ่ๆ คือ การบัญชี การเงินและความรู้
อื่นที่เกี่ยวข้อง (Accounting, Finance and Related Knowledge) ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจขององค์กร
(Organizational and Business Knowledge) 2) ความชำนาญในทักษะวิชาชีพ (Professional Skills)
3) ความซื่อสัตย์ คุณธรรมและจรรยาบรรณ (Professional Value, Ethics and Attitudes) 4) ความ
เชี่ยวชาญในประสบการณ์ (Experience) 5) ความเป็นมืออาชีพ (Professional Capabilities) และ 6)
การเรียนรู้ตลอดเวลา (Life Learning)

สรวิช นุญวุฒิ และไพฑูรย์ อินตะขัน (2559) ศึกษาเรื่องการศึกษาองค์ประกอบ
คุณลักษณะของนักบัญชียุคใหม่ภายใต้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่าผู้บริหารฝ่ายบัญชีมีความ
คิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของนักบัญชียุคใหม่ในระดับมากได้แก่ด้านจรรยาบรรณทางวิชาชีพด้าน
ความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาและด้านภาษาผล
การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันสามารถสรุปได้ว่านักบัญชีในยุค AEC ต้องมีคุณลักษณะและ
ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการวิเคราะห์และแก้ปัญหาด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ
ด้านภาษาและด้านความรู้ความสามารถ

อมรา ศิริวัฒน์ (2559) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพร้อมในการแข่งขันของผู้ประกอบ
วิชาชีพบัญชีไทยภายในกลุ่มสมาชิกของอาเซียน ภายใต้ข้อตกลงการยอมรับร่วมบริการวิชาชีพ
บัญชี พบว่า พบว่าการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือไทยเข้าสู่ประเทศผู้รับใน ASEAN ทำได้โดย 1) การ
ตั้งสำนักงานบริการต่างๆ ในสาขาการบัญชีมีข้อจำกัดทุกประเทศ และ 2) การให้บริการโดยบุคคล
ธรรมดาต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่ตกลงยอมรับร่วมกันคือการขึ้นทะเบียนเป็นนักบัญชีอาเซียน

การประเมินสมรรถนะของนักบัญชีมืออาชีพไทยในด้านความรู้และทักษะพบว่าอยู่ใน
ระดับปานกลางและการเห็นคุณค่าจริยธรรมคุณสมบัตินพึงประสงค์อยู่ในระดับมากจึงมีความ
ต้องการจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพและความพร้อมด้านความรู้ภาษาท้องถิ่นของประเทศผู้รับ
ภาษาอังกฤษภาษาอารกของประเทศผู้รับด้านกฎหมายระหว่างประเทศความตกลงยอมรับร่วม
(MRA) ของวิชาชีพบัญชีและการวางแผนภายใต้การพัฒนาศักยภาพและความพร้อมด้านทักษะคือการ
สื่อสารด้วยภาษาอังกฤษทั้งการฟังการพูดการอ่านการเขียนและทักษะของเทคนิคการสืบค้นสิ่ง
ผิดปกติกดลงส่วนการพัฒนาด้านคุณสมบัตินพึงประสงค์คือการมีคุณยพินิจและตัดสินใจได้อย่าง
มีประสิทธิภาพผลความเป็นผู้นำความกระตือรือร้นใฝ่เรียนรู้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงการมีไหวพริบ
ปฏิภาณในการปฏิบัติหน้าที่และการมีวิจารณญาณสุขุมรอบคอบการประเมินความพร้อมในการ
ประกอบวิชาชีพบัญชีไทยในประเทศผู้รับ ASEAN พบว่าสาขาอาชีพที่มีความพร้อมมากที่สุดคือ
การทำบัญชีและต้องการที่จะไปประกอบวิชาชีพในประเทศสิงคโปร์และมาเลเซียมากที่สุดโดย
จัดลำดับความสำคัญของเหตุผลคือการเพิ่มขึ้น/สูงขึ้นของรายได้ค่าครองชีพและสวัสดิการ

ประสบการณ์และความก้าวหน้าในวิชาชีพตำแหน่งหน้าที่การงานการสร้างชื่อเสียงเกียรติยศศักดิ์ศรี มีโอกาสยกระดับฐานะทางสังคมโอกาสในการสร้างความสัมพันธ์และความต้องการผลพลอยได้ใน การท่องเที่ยวต่างแดน

Huselid (1995) งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความเชื่อมโยงระหว่างระบบของการ ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงและประสิทธิภาพการทำงานของ บริษัท ผลลัพธ์จากตัวอย่าง ระดับประเทศของ บริษัท เกือบหนึ่งพันแห่งระบุว่า การปฏิบัติเหล่านี้มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ ทางเศรษฐกิจและสถิติทั้งในระดับกลาง (ผลประกอบการและผลผลิต) และมาตรการระยะสั้นและ ระยะยาวของผลการดำเนินงานทางการเงินขององค์กร การสนับสนุนสำหรับการคาดการณ์ว่า ผลกระทบของการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงนั้นเป็นส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์และการ เชื่อมโยงกับกลยุทธ์การแข่งขันที่จำกัด

Ozcelik and Ferman (2006) งานวิจัยนี้มีมุ่งศึกษาแนวทางการนำสมรรถนะไปใช้ในการ จัดการทรัพยากรมนุษย์ (HRM) ในองค์กรผ่านการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีเกี่ยวกับมุมมอง ในเรื่องสมรรถนะจากทฤษฎีก่อนหน้านี้และหลักฐานเชิงประจักษ์กรอบความสามารถใหม่ถูก พัฒนาขึ้น วัตถุประสงค์หลักของบทความนี้คือการตรวจสอบประสิทธิภาพของวิธีการนำเอา สมรรถนะมาใช้ในฐานะกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อส่งเสริมบทบาททักษะและ พฤติกรรมที่คาดหวังในองค์กร บทความนี้ยังตรวจสอบความท้าทายที่อาจเกิดขึ้นกับการใช้วิธีการ ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในบริบททางวัฒนธรรมพิเศษ โดยศึกษาจากกรณีศึกษาในบริษัท สิ้นค้าอุปโภคบริโภคข้ามชาติที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็วในตุรกี ข้อค้นพบข้อหนึ่งของการศึกษาคือ มีความท้าทายในการนำแนวทางสมรรถนะไปใช้เนื่องจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่าง ประเทศอย่างไรก็ตามหากได้รับการออกแบบอย่างเหมาะสมแนวทางการนำสมรรถนะมาใช้เพื่อ ปรับปรุงกระบวนการคัดเลือกการพัฒนาและการให้รางวัลเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล และองค์กร

Kavanagh (2008) งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาถึงความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วน เสียต่างๆ เกี่ยวกับความจำเป็นในการสำเร็จการศึกษาด้านบัญชีเพื่อพัฒนาทักษะที่กว้างขึ้นเพื่อให้ สามารถประกอบอาชีพด้านการบัญชีได้ การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการที่หลากหลายเพื่อตรวจสอบการ รับรู้และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญสองคน: นักศึกษาและนายจ้าง ผลการวิจัย ระบุว่านักเรียนเริ่มตระหนักถึงความคาดหวังของนายจ้างในด้านการสื่อสารทักษะการวิเคราะห์ วิชาชีพและการทำงานเป็นทีม แม้นายจ้างจะยังคงคาดหวังว่าจะมีความเข้าใจที่ดีเกี่ยวกับทักษะ การบัญชีขั้นพื้นฐานและทักษะการวิเคราะห์ที่แข็งแกร่ง แต่พวกเขาก็ต้องการ 'ความตระหนักทาง ธุรกิจ' และความรู้ในแง่ของ โลกแห่งความจริง ทั้งนักเรียนและนายจ้างรายงานว่าทักษะและ

คุณลักษณะที่ไม่จำเป็นทางด้านเทคนิคและวิชาชีพหลายอย่างนั้น ไม่ได้รับการพัฒนาอย่างเพียงพอในโปรแกรมบัญชีของมหาวิทยาลัย

Kiyomet SELVI (2010) ได้ศึกษาถึงสมรรถนะของผู้สอนซึ่งจากการศึกษาพบว่า สมรรถนะของผู้สอนประกอบด้วย 9 ด้านคือ สมรรถนะในสายวิชาชีพครู ด้านการวิจัย ด้านความเชี่ยวชาญในหลักสูตร ด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิต ด้านปฏิสัมพันธ์ในสังคมด้านอารมณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านสิ่งแวดล้อม สมรรถนะของผู้สอนจะเพิ่มคุณค่าในตัวผู้สอน การมีเป้าหมายในการทำงานและการเป็นผู้เชี่ยวชาญในอาชีพการสอน

Suhairom (2014) ศึกษาเรื่อง ตัวแบบการพัฒนาสมรรถนะและเครื่องมือในการวัดสมรรถนะ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนการพัฒนาสมรรถนะและเครื่องมือในการวัดสมรรถนะสำหรับพ่อครัวผู้ประกอบอาหารในโรงแรมในประเทศมาเลเซีย โดยมีขั้นตอนการพัฒนาสมรรถนะดังนี้คือ 1) การเข้าศึกษาอบรมไม่น้อยกว่า 2 ปี ซึ่งควรได้รับการสนับสนุนจากหน่วยราชการ 2) การฝึกอบรมจากสถาบันของอุตสาหกรรมนี้โดยตรง 3) มีการทำงานในอุตสาหกรรมนี้อย่างต่อเนื่องยาวนานเพื่อให้มีความรู้และทักษะอย่างแท้จริง เพื่อมิให้เกิดความล้าสมัย

Okoro (2013) ศึกษาเรื่อง การประเมินสมรรถนะผู้ทำบัญชี ที่สำเร็จการศึกษาด้านธุรกิจจากมหาวิทยาลัย เพื่อการเป็นผู้ประกอบการในประเทศไนจีเรีย การศึกษาพบว่า แม้ว่าสถาบันการศึกษาจะได้จัดหลักสูตรการบัญชีเพื่อการเป็นผู้ประกอบการให้ผู้ศึกษาแต่พบว่า ผู้สำเร็จการศึกษายังปฏิบัติงานในด้านนี้ไม่ดีเท่าที่ควร โดยผลการวิจัยพบว่า เป็นผลมาจากการจัดหาเงินทุนเพื่อการจัดตั้งธุรกิจ และผู้ประกอบการมีความอ่อนด้อยในเรื่องภาษี และเรื่องการเงิน อัตราแลกเปลี่ยน และสถาบันการศึกษามีความจำเป็นต้องให้ความรู้ การฝึกอบรมในด้านความรู้ด้านการบัญชี เพื่อให้ผู้ประกอบการมีความสามารถในการทำงานได้ดีขึ้น

Morpurgo (2015) ศึกษาเรื่อง Meta-competencies (MCs) เป็นชุดของทักษะความรู้ความเข้าใจส่วนบุคคลและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลความสามารถและความสามารถที่แต่ละคนอาจพัฒนา และเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับการประยุกต์ใช้ ดังนั้น MC จึงเป็นข้อพิจารณาสำคัญในการพัฒนาผู้เชี่ยวชาญและการบำรุงรักษาสถานะของพวกเขาเช่นนี้สมาคมวิชาชีพได้มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาความรู้หรือความสามารถทางเทคนิคของนายจ้างผ่านทางการศึกษาอย่างเป็นทางการของโครงการที่เข้มงวด แต่จนถึงปัจจุบันได้ให้ความสนใจเพียงเล็กน้อยในการทำความเข้าใจว่าสิ่งใดมีอิทธิพลต่อการพัฒนา MCs โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเรียนรู้ งานวิจัยนี้ตรวจสอบบทบาทของสมาคมวิชาชีพหนึ่งแห่ง ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (CMA) ของแคนาดาในการศึกษาการบัญชีมืออาชีพและการพัฒนา META-COMPETENCIES จากแปด MCs หลักที่ระบุไว้ก่อนหน้านี้และแนวความคิดโดย Azevedo, Gomezlj Omerzel, Andrews, Higson, Caballero and Frech (2012): การมีอิทธิพล

และโน้มน้าวใจการทำงานเป็นทีมและการสร้างความสัมพันธ์การคิดอย่างมีวิจารณญาณและการวิเคราะห์การจัดการตนเองและเวลาความเป็นผู้นำความสามารถในการมองภาพใหญ่การนำเสนอและการสื่อสาร นอกจากนี้ยังมีการสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและองค์กรอื่นๆ ที่อาจมีผลต่อการพัฒนาของ MC เฉพาะด้วย การค้นพบที่สำคัญสี่ประการเกิดขึ้นจากการศึกษา ขั้นแรกโดยการสร้างการวิจัยก่อนหน้านี้ที่เกี่ยวข้องกับการระบุและการวัดช่องว่างความคาดหวังของ MC

Towers-Clark (2016) วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ศึกษาในเรื่องทักษะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีการบัญชีที่มีความต้องการในปัจจุบันและในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการวิเคราะห์และประเมินทักษะที่ถ่ายโอนได้คือดำเนินการภายในกรอบของการศึกษาการบัญชีทั่วโลก รายงานวิทยานิพนธ์เรื่องสมการของผลลัพธ์จากการสำรวจเชิงปริมาณเชิงปริมาณเข้าสู่การรับรู้ระดับบัณฑิตศึกษาด้วยข้อค้นพบจากการศึกษาเชิงคุณภาพของผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ โดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างผู้ให้สัมภาษณ์เป็นตัวแทนของสถาบันและสถาบันระดับโลกจากสหราชอาณาจักรสิงคโปร์และออสเตรเลีย การศึกษาถึงทักษะที่สามารถถ่ายโอนได้เป็นหลักและความสำคัญสัมพัทธ์ของทักษะทางเทคนิคกับทักษะที่ถ่ายโอนได้ทักษะทางเทคนิคเป็นทักษะความรู้เฉพาะเรื่องและทักษะที่ถ่ายโอนได้เป็นทักษะทั่วไปซึ่งมีคุณสมบัติที่ถ่ายโอนได้ให้กับอุตสาหกรรมที่บัณฑิตทำงานซึ่งยังคงมีช่องว่างประสิทธิภาพการคาดหวังกับการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันรวมถึงความฉลาดทางอารมณ์และความยืดหยุ่นและทักษะทางไอทีปัจจุบันทักษะการถ่ายโอนของผู้สำเร็จการศึกษาการบัญชีที่ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียช่วยลดช่องว่างประสิทธิภาพการคาดหวังสำหรับผู้มีส่วนได้เสียและข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับวิธีการพิสูจน์ทักษะการถ่ายโอนในอนาคตโดยยังเน้นหลักฐานของการพัฒนาความเป็นมืออาชีพที่แตกต่างปัจจัยสำหรับบัณฑิตบัญชีในตลาดโลกที่ขับเคลื่อนโดยนายจ้าง

2.9.5 การบริหารทรัพยากรมนุษย์

ศิริภรณ์ งามรุ่งเรืองกิจ (2551) ศึกษาการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการพัฒนานุเคราะห์ของกรมสรรพสามิตพบว่าส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในองค์กรเนื่องจากพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนพ.ศ. 2551 กำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอและจากการดำเนินงานที่ผ่านมามีปัญหาอุปสรรคทางด้านบุคลากรที่มีความล่าช้าในการประเมินตนเองทำให้ไม่สามารถนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนานุเคราะห์ได้

มารดารัตน์ สุขสง่า (2554) ศึกษาเรื่องขีดความสามารถหลักที่พึงประสงค์ในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรขององค์กรชั้นนำในประเทศไทยกรณีศึกษาบริษัทปูนซีเมนต์ไทยจำกัด (มหาชน) พบว่า

1. ขีดความสามารถหลักที่พึงประสงค์ในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรขององค์กรชั้นนำในประเทศไทย : บริษัทปูนซีเมนต์ไทยจำกัด (มหาชน) 10 ลำดับเรียงจากความสำคัญมากที่สุด 10 ลำดับได้แก่ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพความมุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จการคิดสิ่งใหม่การคิดเชิงกลยุทธ์ความสามารถในการปรับตัวพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงใฝ่เรียนรู้การเป็นผู้นำในทีมความสามารถในการใช้ภาษาความมีจริยธรรมและคตินอกกรอบ

2. แนวทางการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรบนพื้นฐานขีดความสามารถหลักของบุคลากร (Core Competency) ใช้แนวคิด “การบริหารขีดความสามารถ” (Competency Based Management) ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลตั้งแต่ระบบการสรรหาและคัดเลือกการประเมินผลการปฏิบัติงานระบบการพัฒนาบุคลากรรวมทั้งปลูกฝังจริยธรรมการดำเนินธุรกิจตลอดจนดูแลผลตอบแทนสวัสดิการและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สอดคล้องกับความหลากหลายของพนักงานโดยเฉพาะกระบวนการสรรหาบุคลากรใหม่ที่ดีที่สุดเสมอนั้นคือ Best recruit and retain เน้นการสัมภาษณ์บนพื้นฐานของ Competency Based Interview เพื่อให้ได้ทั้งคนเก่งและคนดีมีคุณภาพสูงและซื่อสัตย์เข้ามาร่วมงานโดยบุคลากรหรือผู้สมัครที่จะผ่านการสัมภาษณ์และเข้าสู่กระบวนการอื่นขององค์กรต่อไปได้นั้นคะแนนการสัมภาษณ์จะต้องมีเสียงเป็นเอกฉันท์เท่านั้น

สไบทิพย์ มงคลนิมิตร (2554) ศึกษาเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการของโรงแรมแมนดารินโอเรียลเต็ล กรุงเทพฯ พบว่า โรงแรมใช้แนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการบริหารงานโดยการคัดเลือกพนักงานที่มีทัศนคติที่ดีเหมาะกับงาน เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรให้โอกาสกับพนักงานภายในก่อนในการเลื่อนตำแหน่ง ใช้หลักการประเมินผลงาน สองด้านทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ พิจารณาย่อยค่าตอบแทนตามผลงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่พนักงานในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

กรสรณ์ เอนกศักยพงศ์ (2556) ศึกษาเรื่องกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมยานยนต์ และชิ้นส่วนในเขตจังหวัดปทุมธานีพบว่ากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์ในระดับสูงต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และขวัญ กำลังใจของพนักงาน และกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางตรง กับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานด้วย

ฐิติรัตน์ มีมาก (2558) ศึกษาเรื่อง สภาพแวดล้อมในการทำงานและความรู้ความสามารถของนักบัญชีที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านความสามารถในหน้าที่ของบุคลากรด้านคุณค่าความซื่อสัตย์และจรรยาบรรณและด้านการมอบหมายอำนาจหน้าที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานการเงินของธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนครราชสีมาโดยส่งผลถึงร้อยละ 54.40 และความรู้ความสามารถของนักบัญชีในด้านจรรยาบรรณทางวิชาชีพด้านความรู้ทางวิชาชีพและด้านทักษะทางวิชาชีพส่งผลต่อคุณภาพรายงานการเงินของธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนครราชสีมาโดยส่งผลถึงร้อยละ 66.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนครราชสีมา

Huselid (1995) งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างระบบของการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงและประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทผลลัพท์จากตัวอย่างระดับประเทศของบริษัทเกือบหนึ่งพันแห่งระบุว่า การปฏิบัติเหล่านี้มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญทางเศรษฐกิจและสถิติทั้งในระดับกลาง (ผลประกอบการและผลผลิต) และมาตรการระยะสั้นและระยะยาวของผลการดำเนินงานทางการเงินขององค์กร การสนับสนุนสำหรับการคาดการณ์ว่าผลกระทบของการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงนั้นเป็นส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์และการเชื่อมโยงกับกลยุทธ์การแข่งขันที่จำกัด

Erasmus et al. (2010) ได้ศึกษาเรื่องความสามารถที่จำเป็นของผู้ประกอบการด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) ในองค์กรที่ได้รับการคัดเลือกในแอฟริกาใต้ การวิจัยระบุถึงระดับความสำคัญและความพึงพอใจต่อสมรรถนะหลักของผู้ปฏิบัติงานด้าน HRD การรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มตัวอย่างของสถานประกอบการธุรกิจ การวิเคราะห์ข้อมูลแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของสมรรถนะต่างๆ และระดับความพึงพอใจในปัจจุบันและประการที่สองความแตกต่างระหว่างกลุ่มของตัวแปรบางอย่างในแง่ของระดับความสำคัญโดยเฉลี่ยและความพึงพอใจของสมรรถนะ ผลที่ได้รับมีนัยสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และสำหรับ โปรแกรมการศึกษาและการฝึกอบรมที่นำเสนอโดยสถาบันอุดมศึกษา

Salleh et al. (2014) สมรรถนะ คือชุดของรูปแบบพฤติกรรมรวมทั้งความรู้ทักษะและทัศนคติเพื่อที่จะปฏิบัติหน้าที่และหน้าที่ในการส่งมอบผลลัพธ์หรือผลลัพธ์ที่ต้องการ สมรรถนะช่วยในการจัดวางทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรหรือหน้าที่ด้านทรัพยากรบุคคลอื่นๆ เพื่อให้เกิดความสามัคคีและความสอดคล้องกันในหลายๆ ด้านของกิจกรรมทรัพยากรบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพของมนุษย์และองค์กร งานวิจัยนี้ได้ศึกษาถึงการพัฒนาแบบจำลองสมรรถนะทรัพยากรบุคคลที่ผู้ประกอบการวิชาชีพด้านทรัพยากรมนุษย์ต้องการในองค์กร ซึ่งขึ้นอยู่กับกรอบความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมิน

ผู้ปฏิบัติงานด้านทรัพยากรมนุษย์ในประเทศมาเลเซียในการจัดความสำคัญของความสามารถในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในบริบทขององค์กร เพื่อพัฒนาแบบจำลองสมรรถนะและเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร

2.9.6 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

สมบุรณ์ศรีสมานวัตร (2553) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรโดยอาศัยสมรรถนะ Competency-based HRD โดยได้นำเอาแนวทางของสมรรถนะ (Competency) มาใช้เป็นเครื่องมือในการระบุถึงความรู้ความสามารถและอุปนิสัยใจคอของพนักงานเพื่อให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานในบริษัท โดยนำมาประยุกต์ใช้งานในการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาของสมรรถนะของพนักงานให้อยู่ในระดับมาตรฐานตามที่บริษัทได้คาดหวังไว้ในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานนั้นได้นำเทคโนโลยีเว็บ (Web Technology) เข้ามาประยุกต์ใช้งานเพื่อเพิ่มโอกาสการเรียนรู้ให้กับพนักงานในองค์กรได้อย่างทั่วถึง

ประไพทิพย์ลือพงษ์ (2555) ศึกษาเรื่องการพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีสมรรถนะความสามารถในการแข่งขัน โดยเสนอแนวคิดในการพัฒนาทุนมนุษย์ในองค์กรให้มีความรู้ความสามารถและมีสมรรถนะในการแข่งขันซึ่งเป็นปัจจัยส่งเสริมให้องค์กรบรรลุเป้าหมายสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และเป็นปัจจัยต่อการพัฒนาองค์กรโดยต้องมีการวางแผนอย่างมีกลยุทธ์ซึ่งประกอบด้วย (1) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีอย่างมีระบบ (2) การสร้างคุณค่าให้แก่ทรัพยากรมนุษย์ (3) การทำให้ทรัพยากรมนุษย์หายากและ (4) การทำให้ทรัพยากรมนุษย์เลียนแบบได้ยาก

Salleh et al. (2014) งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่องการฝึกอบรมก่อนการให้บริการในปัจจุบันที่ดำเนินการในสถาบัน มีผลการเรียนรู้ระดับที่ไม่สามารถคาดหวังว่าจะให้ทักษะการประกอบอาชีพที่เพียงพอ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มความสามารถด้านอาชีพของครู บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เห็นความสำคัญของการฝึกอบรมเพิ่มเติมภายใต้ระบบ TVET ของกระทรวงศึกษาธิการ (MoE) ของมาเลเซีย ศึกษาโดยการวิเคราะห์เอกสาร การสนทนากลุ่มสนทนาและการสัมภาษณ์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงให้เห็นว่าในความเป็นจริงแล้วการฝึกอบรมเพิ่มเติมนั้นให้กับอาจารย์ TVET ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมในการบริการ อย่างไรก็ตามการฝึกอบรมนี้มักจะถูกรับแต่งตามความต้องการที่มีอยู่และอาจเปลี่ยนแปลงเป็นครั้งคราว ดังนั้นชั่วโมงการฝึกอบรมที่ได้รับอาจแตกต่างกันไปในแต่ละคนโอกาสที่จำกัด สำหรับการฝึกอบรมเพิ่มเติมเป็นปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไข เมื่อจัดให้มีหลักสูตรฝึกอบรมเพิ่มเติมมักจะ

ได้รับการออกแบบโดยเฉพาะนอกเหนือไปจากทักษะความสามารถในการทำงานการฝึกทักษะการสอนยังรวมอยู่ในโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความสามารถในการเรียนการสอน

Niemi (2017) งานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาผลกระทบของการฝึกอบรมและการพัฒนาของพนักงานประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งเป็นแรงบันดาลใจจากความจริงที่ว่าบางองค์กรดูเหมือนจะไม่สนใจปรับปรุงความสามารถของพนักงานแต่กลับลงโทษไปที่คนทำงานเพื่อจัดการกับปัญหาการวิจัยผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์หลักในการค้นหาว่าสถาบันเครดิตทางการเงินแห่งชาติมีโปรแกรมการฝึกอบรมและพัฒนาสำหรับพนักงานทุกคนหรือไม่ อุปสรรคในการใช้งานโปรแกรมดังกล่าวและการฝึกอบรมและพัฒนาที่มีผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงได้เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้วิจัยยังเน้นวิธีการฝึกอบรมที่ออกแบบและการนำไปใช้ทั่วโลกในระหว่างการฝึกอบรมและพัฒนาโปรแกรมการใช้เครดิตทางการเงินแห่งชาติสาขา Kumba ผู้วิจัยได้รับข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม 30 คนผ่านแบบสอบถามสัมภาษณ์และการสังเกตส่วนบุคคลการวิจัยยังเผยว่าการฝึกอบรมและการพัฒนาเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกบริษัท โดยเฉพาะพนักงานที่ไม่มีทักษะหรือมีประสบการณ์น้อย โดยทั่วไปแล้วการมีส่วนร่วมในการทำงานของพนักงานเป็นอย่างมากปรับปรุงเนื่องจากวิธีการฝึกอบรมและเครื่องมือที่ใช้โดยบริษัท ดังนั้นจึงนำไปสู่ผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพของพนักงานและการพัฒนาทักษะและประสิทธิภาพในการทำงาน

2.9.7 ภาวะผู้นำ

จิตวดี เนียมสุวรรณ (2554) ศึกษารูปแบบภาวะผู้นำแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน : กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยมีการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน มากกว่าภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลง โดยพนักงานมีแรงจูงใจและความคิดสร้างสรรค์อยู่ในระดับสูง โดยมีความสัมพันธ์กับรูปแบบภาวะผู้นำและแรงจูงใจภายใน แต่ภาวะผู้นำ และแรงจูงใจ ไม่มีอำนาจในการพยากรณ์ระดับความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน

วิมล จันทรแก้ว (2555) ศึกษารูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 3 พบว่า

1. รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 3 มี 5 ขั้นตอน คือ 1) การวิเคราะห์สังเคราะห์คุณลักษณะภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ที่ผู้บริหารสถานศึกษาต้องการพัฒนา 2) การสร้างรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ 3) การทดลองรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ 4) การ

พัฒนารูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ และ 5) การประเมินรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์

2. คุณลักษณะภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ที่ผู้บริหารสถานศึกษาต้องการพัฒนามี 5 คุณลักษณะคือ การเป็นผู้นำการเรียนรู้แบบทีม ผู้นำแบบผู้นำ ผู้นำที่สร้างความคิดสร้างสรรค์ ผู้นำการบริหารความเสี่ยงและผู้นำที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน

พิจักษณ์ วงศาโรจน์ (2557) ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำของผู้บริหารที่พึงประสงค์: กรณีศึกษากรมกำลังพลทหารบก พบว่าตัวแปรด้านทัศนคติของผู้บริหาร และด้านหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับภาวะผู้นำของผู้บริหารที่พึงประสงค์อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคุณลักษณะของผู้บริหารไม่มีอิทธิพลกับภาวะผู้นำของผู้บริหารที่พึงประสงค์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าข้าราชการทหารภายในกรมกำลังพลทหารบกให้ความสำคัญกับทัศนคติและการทำงานบนหลักธรรมาภิบาลของผู้บังคับบัญชา โดยไม่ได้พิจารณาการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารที่พึงประสงค์จากคุณลักษณะของผู้บังคับบัญชา

Mckee (1991 อ้างถึงใน วิศิษฐ์ฤทธิ์บุญไชย, 2553, หน้า 219) ทำการวิจัยเรื่องแบบความเป็นผู้นำ ของผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ผู้นำใช้พฤติกรรมความเป็นผู้นำแบบเน้นการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จะทำให้คณาจารย์มีความพึงพอใจในการทำงานของคณะฯ ยิ่งขึ้น และผู้นำที่วางตัวเป็นผู้คอยช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก มอบหมายความรับผิดชอบแก่ผู้ร่วมงาน เปิดช่องทางการสื่อสารแบบสองทางและผู้นำเน้นงานจะทำให้เกิดความพึงพอใจต่อคณาจารย์

Asreeta et al. (2012) ศึกษาเรื่องผลกระทบของสมรรถนะด้านภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมขององค์กรในด้านความรับผิดชอบ และผลการปฏิบัติงานขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์ของงานวิจัยฉบับนี้คือเพื่อศึกษากลยุทธ์การดำเนินงานของ บริษัท ที่ให้บริการ (โรงแรม) เพื่อตรวจสอบว่าลักษณะโครงสร้างพื้นฐานของการดำเนินงาน เช่นความสามารถในการเป็นผู้นำและวัฒนธรรมองค์กรจะมีผลต่อการตอบสนองของ พนักงานและลูกค้า และประสิทธิภาพในการเพิ่มรายได้ การวิจัยโดยใช้รูปแบบของการวิเคราะห์เชิงประจักษ์ของข้อมูล โดยใช้โมเดลสมการโครงสร้างที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็นของ 88 โรงแรมในหลายประเทศในมาเลเซีย ผลการวิจัยพบว่าความสามารถในการเป็นผู้นำและวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีกับการตอบสนอง นอกจากนี้การตอบสนองยังมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับรายได้จากโรงแรม ผลการวิจัยเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าศักยภาพในการเป็นผู้นำและวัฒนธรรมองค์กรถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้โรงแรมต้องตอบสนองต่อลูกค้าและการตอบสนองต่อลูกค้าจะช่วยเพิ่มรายได้จากโรงแรม

Brown, M.A. (2011) งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าผู้นำมีการพัฒนาอย่างไรในการออกแบบระบบและมีส่วนร่วมในการริเริ่มเพื่อความยั่งยืน โดยศึกษาจากจำนวน 32 คนโดยผู้นำได้รับการประเมินซึ่งสร้างความหมายหรือตรรกะการกระทำโดยใช้รูปแบบของมหาวิทยาลัยวอชิงตันในการทดสอบแบบการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างเพื่อสำรวจพฤติกรรมและการกระทำของพวกเขาตามที่เกี่ยวข้องความคิดริเริ่มการเปลี่ยนแปลงที่ซับซ้อนสิ่งที่ค้นพบ ผู้นำเหล่านี้ดูเหมือนจะออกแบบจากรากฐานภายในที่ลึกถ้าทำงานในความหมายของบุคคล เข้าถึงวิธีการที่ไม่สมเหตุสมผลในการรู้และใช้ระบบความซับซ้อนและทฤษฎีบูรณาการและการจัดการแบบปรับตัวผ่าน “บทสนทนา” กับระบบสามบทบาทที่แตกต่างกันและแนวทางปฏิบัติเพื่อการพัฒนา ความสามารถในการเป็นผู้นำ โดยผลการวิจัยนำไปสู่ข้อค้นพบที่ให้มุมมองที่ละเอียดที่สุดถึงวิธีการที่แต่ละบุคคลสร้างความหมายที่ซับซ้อนสูงและประพาดิตนด้วยความเคารพต่อการเปลี่ยนแปลงที่ซับซ้อนเสนอความเข้าใจที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตของการเป็นผู้นำผลกระทบทางสังคมการศึกษาสำรวจวิธีการปลูกฝังความเป็นผู้นำด้วยความสามารถในการจัดการความท้าทายทางสังคมเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมที่ซับซ้อนโดยการศึกษาที่ระบุว่ามีความสามารถ 15 อย่างที่ใหม่สำหรับผู้นำ

2.9.8 การจัดการความรู้

รวงผึ้งทาซัง (2551) ศึกษาปัจจัยทำนายความตั้งใจและพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของพยาบาลในโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาการจัดการความรู้ภาคเหนือตอนล่างกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพจำนวน 432 คนจาก 17 โรงพยาบาลในเขตภาคเหนือ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยที่ใช้ทำนายความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ได้แก่การรับรู้ความสามารถในการควบคุมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงและเจตคติต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

2. ปัจจัยที่ใช้ทำนายพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผู้บริหารโรงพยาบาลและผู้บริหารทางโรงพยาบาลสามารถใช้ผลจากการศึกษาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนและกำหนดนโยบายเพื่อสนับสนุนปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมความตั้งใจและพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของพยาบาลต่อไป

นายณรินทร์พันธ์เขียว (2552) ได้ทำการศึกษาหัวข้อ “เกณฑ์การคัดเลือกเครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับการจัดการความรู้” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอเกณฑ์การคัดเลือกเครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ได้ดีและเหมาะสมกับการจัดการความรู้โดยศึกษาคุณสมบัติและความสามารถของเครื่องมือแต่ละชนิดงานวิจัยนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับเว็บล็อกเว็บบอร์ด

และวิกิพีเดียจากการวิจัยได้เกณฑ์การคัดเลือกเครื่องมือและนำไปเปรียบเทียบกับความสามารถของเครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้ง 3 ชนิดเพื่อหาข้อสรุปว่าเครื่องมือใดเป็นเครื่องมือที่เหมาะสมมากที่สุดซึ่งสรุปได้ว่าเว็บบล็อกเป็นเครื่องมือที่มีความสามารถที่เข้ากับเกณฑ์ที่ได้จากการศึกษาทั้งนี้ได้มีการทดสอบระบบโดยการนำไปทดลองใช้เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการจัดการความรู้ของสถาบันวิจัยสังคมมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

จินดา คุณสมบัติ (2555) ศึกษาเรื่อง รูปแบบเพื่อการส่งเสริมการจัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในทั่วไปผลการวิจัยพบว่า

1. รูปแบบการส่งเสริมการจัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในโรงพยาบาลนครพิงค์ ใช้ครบทั้ง 12 รูปแบบ

2. ประสิทธิภาพของการพัฒนารูปแบบเพื่อการส่งเสริมการจัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติได้แก่ 1) การจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 2) เอกสารที่รวบรวมจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 3) คู่มือการดูแลแผลจำนวน 1 เล่มและแนวปฏิบัติสำหรับเตรียมให้ผู้ป่วยเข้ารับการผ่าตัดแนวปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อจากการให้สารน้ำทางหลอดเลือดดำและแนวปฏิบัติการระบุตัวผู้ป่วยจำนวนอย่างละ 1 เล่ม 4) เรื่องเล่าเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติที่ดีและงานวิจัย 5) รายงานการประชุมของชุมชนนักปฏิบัติและ 6) มีการนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย

ปิยะพล ทวีวรรณ (2555) ศึกษาเรื่องระบบผู้เชี่ยวชาญการวินิจฉัยอาการเสียของเครื่องรับโทรทัศน์โดยใช้หลักต้นไม้ตัดสินใจโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้นักเรียนนักศึกษาในการวินิจฉัยเพื่อให้ได้ผลที่ถูกต้องมากที่สุดและบอกถึงส่วนการทำงานที่บกพร่องที่มีโอกาสเป็นไปได้มากที่สุดเพื่อเป็นประโยชน์ให้แก่แก่นักเรียนนักศึกษาหรือผู้ที่ต้องการความรู้ในส่วนนั้นๆการแก้ปัญหาดังกล่าวได้มีการศึกษาถึงขั้นตอนการเก็บความรู้และประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญไว้ในระบบผู้เชี่ยวชาญและสร้างขบวนการอนุมานเพื่อใช้ในการวินิจฉัยปัญหาในระบบผู้เชี่ยวชาญนี้ถูกพัฒนาขึ้นโดยใช้ภาษาพีเอชพีและโปรแกรมมายเอสคิวเอลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบผู้เชี่ยวชาญผลการศึกษาพบว่าระบบผู้เชี่ยวชาญนี้สามารถที่จะวินิจฉัยอาการเสียของเครื่องรับโทรทัศน์ได้เป็นอย่างดีโดยระบบสามารถช่วยให้ผู้ใช้วินิจฉัยเพื่อให้ได้ผลที่ถูกต้องมากที่สุดโดยใช้ระยะเวลาใกล้เคียงกับการวินิจฉัยปัญหาจากผู้เชี่ยวชาญที่เป็นมนุษย์แสดงให้เห็นว่าระบบผู้เชี่ยวชาญที่ได้พัฒนาขึ้นมานี้สามารถช่วยให้คำแนะนำกับผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี

2.9.9 สำนักงานบัญชีคุณภาพ

บุญยัง สหเทวสุคนธ์ (2552) ศึกษาเรื่องการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณของ

สำนักงานบัญชีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งสำนักงานบัญชีมีการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณเรื่องสำนักงานบัญชีต้องไม่ปฏิบัติให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพในการจัดทำบัญชีมากที่สุดเป็นอันดับแรกและหลักจรรยาบรรณที่สำนักงานบัญชีมีการปฏิบัติตามอันดับสุดท้ายคือด้านความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงานนอกจากนี้เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคือรูปแบบของสำนักงานบัญชีและตัวแปรตามคือการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีพบว่าสำนักงานบัญชีที่มีรูปแบบนิติบุคคลจะมีจรรยาบรรณทางด้านการรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและการรักษาความลับมากกว่าสำนักงานบัญชีที่มีรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคล

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยและศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ผลการวิจัย พบว่า 1) นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีในด้านการรับผิดชอบต่อผู้ บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อ กำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี และความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี 2) คุณสมบัตินักบัญชีของสำนักงานบัญชีในด้านความรู้ในวิชาชีพ และด้านค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพ มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี 3) รูปแบบสำนักงานบัญชีต่างกัน คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีต่างกัน และ 4) รูปแบบสำนักงานบัญชีต่างกัน นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีต่างกัน

นุฏฒ แดงภูมิ (2555) ศึกษาเรื่อง รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถการให้บริการของสำนักงานบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการความคาดหวังและความต้องการของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการรับบริการจากสำนักงานบัญชีเพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและเพื่อจัดทำกลยุทธ์พัฒนาขีดความสามารถบริหารจัดการธุรกิจสำนักงานบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมผลการวิจัยพบว่า

1. การสำรวจเชิงพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจสำนักงานบัญชีนั้นพบว่าเหตุผลสำคัญที่สุดที่ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี 4 ลำดับแรกนั้นมาจากสำนักงานบัญชีมีการตรวจสอบบัญชีที่ถูกต้องแม่นยำช่วยให้ได้รับข้อมูลทางบัญชีอย่างรวดเร็วประหยัดค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรทางบัญชีและสำนักงานบัญชีมีความเข้าใจกฎระเบียบและข้อ

กฎหมายที่ดีกว่าและบริการที่กลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเลือกใช้มากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ บริการจัดทำบัญชีบริการตรวจสอบบัญชีและการให้คำปรึกษาแนะนำทางการบัญชี/ภาษีอากร

2. ระดับความคิดเห็นของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสำนักงานบัญชีนั้น โดยภาพรวมพบว่า ระดับความคิดเห็นของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสำนักงานบัญชีนั้นอยู่ในระดับมากแต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุดเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปน้อย 3 ลำดับแรกประกอบด้วยบุคลากรของสำนักงานบัญชีมีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานด้านบัญชีเป็นอย่างดีความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้บริหารสำนักงานบัญชีและการจัดทำบัญชีใช้โปรแกรมบัญชีถูกต้องตามประกาศกรมสรรพากร

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสำนักงานบัญชีมีทั้งสิ้น 10 กลุ่ม ปัจจัยโดยเรียงตามลำดับความสำคัญประกอบด้วยอัตลักษณ์ขององค์กรและการจัดเก็บฐานข้อมูลคุณภาพบริการและการเป็นคู่คิดเชิงกลยุทธ์การติดต่อประสานงานและการควบคุมคุณภาพการให้บริการการส่งเสริมการตลาดการติดต่อสื่อสารระบบการจัดเก็บค่าบริการการกำหนดราคาสักยภาพของบุคลากรช่องทางการติดต่อกับสำนักงานบัญชีชื่อเสียงและประสบการณ์

ปาริชาติ มณีมัย และคณะ (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย ผลการศึกษาพบว่าสำนักงานบัญชีไทยมีผลการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติด้านการควบคุมคุณภาพโดยรวมทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ 1) ด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณ 2) ด้านการจัดการเอกสาร 3) ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า 4) ด้านการปฏิบัติงาน 5) ด้านการจัดการทรัพยากร 6) ด้านการติดตามตรวจสอบและ 7) ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร

2.10 กรอบแนวคิดงานวิจัย

การกำหนดกรอบแนวคิดงานวิจัยจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้กำหนดกรอบการวิจัยดังต่อไปนี้คือ

ด้านสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และไทยแลนด์ 4.0 มีดังต่อไปนี้คือ

1.ด้านความรู้ (Knowledge) ประกอบด้วย

ด้านมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ (IFRS)

ประเพณี และวัฒนธรรมของประเทศต่างๆ ในอาเซียน (Culture)

ธุรกิจ และการตลาดในอาเซียน (AEC Market)

กฎหมายธุรกิจในแต่ละประเทศ (Inter Buss Law)

กฎหมายภาษีอากรของแต่ละประเทศ (Tax)

ด้านการเงิน นวัตกรรมทางการเงินและการลงทุน (Inter Fin)

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชี (AIS)

ด้าน การจัดการฐานข้อมูล (Database Mgt)

การป้องกันความเสี่ยงและการรักษาความปลอดภัยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
(AIS Risk Mgt)

2. ด้านทักษะของผู้ประกอบวิชาชีพผู้ทำบัญชี (Professional Skills) ประกอบด้วย

การสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ (English Language)

การสื่อสารด้วยภาษาท้องถิ่น (Local Language)

ด้านการรักษาจริยบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี (Professional Ethics)

การนำเสนอข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (Information Presentation)

การสังเกตสิ่งผิดปกติได้ ยิ่งผู้ประกอบวิชาชีพที่ดี และทักษะในการตรวจสอบ

(Audit Ability)

การส่งเสริมความเชี่ยวชาญ และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuing Professional

Development : CPD)

การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ และคุณภาพของงาน (Quality)

ด้านโปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ (Software Package)

การวิเคราะห์ข้อมูล (Analytical Skill)

3. ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes)ของผู้ประกอบวิชาชีพผู้ทำบัญชี

ด้านการปรับตัว และก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจ (Adaptation)

การคิดวิเคราะห์ การประเมินสถานการณ์ และการตอบสนองต่อสถานการณ์อย่าง
เหมาะสม (Practical Response)

การทำงานเป็นทีมและการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Teamwork &
Relationship)

ภาวะผู้นำ (Leadership)

ความใฝ่รู้ และความสามารถในการเรียนรู้ (Learning Ability)

การสอนงานและพัฒนาผู้อื่น (Personal Development)

การพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีเพื่อให้มีสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และไทยแลนด์ 4.0 มีดังต่อไปนี้คือ

1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) ตามแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชี

การวางแผนทรัพยากรมนุษย์และการสรรหาคัดเลือก (Planning & Recruitment)

การประเมินผลการปฏิบัติงานและการบริหารค่าตอบแทน

(Performance Evaluation and Compensation Management)

การพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ (Career Path)

การจูงใจและสร้างความผูกพันต่อองค์กร (Motivation & Commitment)

2. การพัฒนาบุคลากร (HRD) ตามแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชี

การฝึกงานในสถานการณจริง (OJT)

การสอนงาน (Coaching)

การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring)

การอบรมภายนอก (External Training Course)

3. ภาวะผู้นำ (Leadership)

การเป็นบุคคลต้นแบบ (Role Model)

การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiring)

การเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational Leadership)

4. การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

ชุมชนนักปฏิบัติในวิชาชีพบัญชี (Community of Practice : CoP)

การทบทวนหลังปฏิบัติการหรือการถอดบทเรียนในวิชาชีพบัญชี

(After Action Review : AAR)

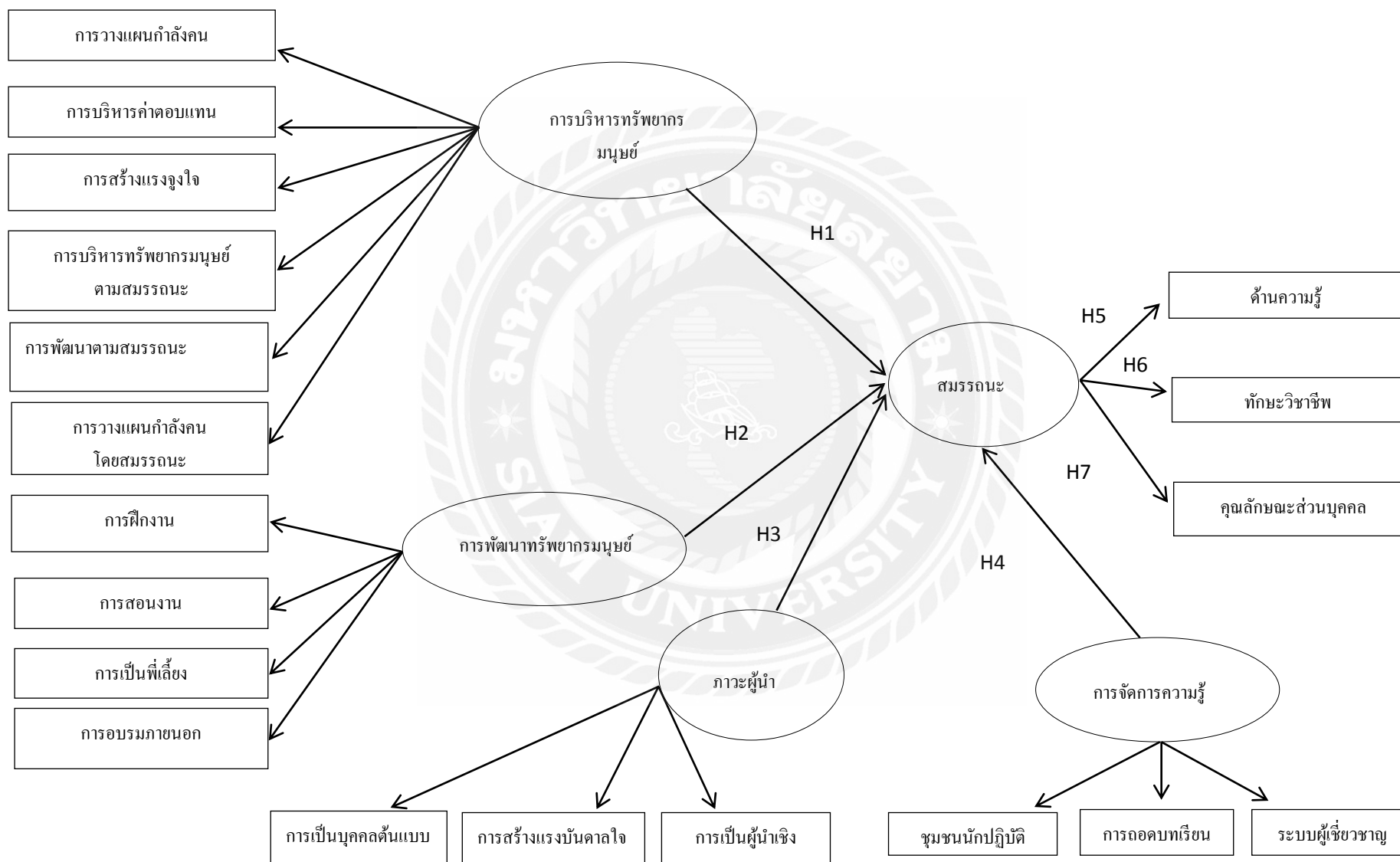
ระบบผู้เชี่ยวชาญและคลังความรู้ในวิชาชีพบัญชี (Expert System)

ตารางที่ 2.4 สรุปตัวแปรสังเกตได้องค์ประกอบสมรรถนะผู้ทำบัญชีและการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชี เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย (ต่อ)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	
ชุมชนนักปฏิบัติ												×																	×	×	×	×									
การถอดบทเรียน												×																	×	×	×	×									
ระบบผู้เชี่ยวชาญและคลังความรู้												×																	×	×	×	×									

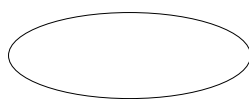
ที่มา : (1) McClelland (1973), (2) Zwell (2000), (3) Spencer and Spencer (1993), (4) Boyatzis (1996), (5) Party (1997), (6) Armstrong (1994), (7) Mondy & Noe (1996), (8) Nadler (1980), (9) Pace et al. (1990), (10) Marquis and Huston (1996), (11) Burns (1974), (12) O'Dell and Grayson (1998), (13) Ozcelik & Ferman (2006), (14) Bennis and Nanus (1984), (15) จีรอร หอมยก (2545), (16) จีรพรรณ เจริญยศ (2548), (17) ศิริภรณ์ งามรุ่งเรืองกิจ (2551), (18) มารดรัตน์ สุขสง่า (2554), (19) กรสรณ์ อนุภักดิ์ (2556), (20) สุทธิรัตน์ มีมาก (2558), (21) นิโบลสุขรองแพ่ง (2542), (22) สุปราณี เรียบร้อยเจริญ (2544), (23) ศิริรัตน์ พูลหกล้ายและคณะ (2546), (24) สมบูรณ์ ศรีสมานวัตร (2553), (25) เสน่ห์ จุ้ยโต, (26) สุทธิดิ นิยมสุวรรณ (2554), (27) วิมล จันทร์แก้ว (2555), (28) พิชัยนา วงศาโรจน์ (2557), (29) เตือนใจ รักษาพงศ์ (2551), (30) รุ่งฟ้า พงษ์ (2551), (31) จินดา คุณสมบัติ (2555), (32) ปิยะพลทวีวรรณ (2555), (33) อภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2548), (34) กานดาพรรณ แก้วผาบ (2555), (35) มณฑิลา สุทธิพันธุ์ (2557), (36) อมรา ตรีศรีวัฒน์ (2559), (37) พสุ เดชะรินทร์ (2556), (38) กิตติภรณ์ อินธิปัก (2558), (39) สันติ วิลาสักคานนท์ (2558), (40) วิรุทธ สุขมาก และ (41) กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธุ์ (2557).

ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดงานวิจัย



ที่มา : ผู้วิจัย

คำอธิบายสัญลักษณ์ของเครื่องหมายในกรอบแนวคิด



แทน ตัวแปรแฝง (Latent Variable)



แทน ตัวแปรสังเกตได้ (Observe Variable)



แทน เส้นทางอิทธิพลเชิงสาเหตุ และผลโดยตัวแปร ที่ปลายลูกศร
ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงโดยตรงต่อตัวแปรที่หัวลูกศร

อักษรย่อตัวแปร มีดังต่อไปนี้

อักษรย่อ	ตัวแปร
COMPETENCY	สมรรถนะ
KNOWLEDGE	สมรรถนะด้านความรู้
SKILLS	สมรรถนะด้านทักษะทางวิชาชีพ
ATTRIBUTE	สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล
HRM	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
HRMPLAN	การออกแบบงาน การวิเคราะห์งาน การวางแผนกำลังคน การคัดเลือก และการ แต่งตั้งกำหนดหน้าที่งาน
HRMWAGE	การประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารค่าตอบแทนและการจัดสวัสดิการ สภาพ การทำงาน
HRMMOTIVE	การสร้างแรงจูงใจ การสร้างทีมงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงานและกิจกรรมที่ มีความสำคัญ
COMPEHRM	การนำแนวคิดสมรรถนะการทำงานของผู้ทำบัญชีมากำหนดเป็นกลยุทธ์ในการ บริหารทรัพยากรมนุษย์
COMPEHRD	การนำแนวคิดสมรรถนะการทำงานของผู้ทำบัญชีมากำหนดกลยุทธ์และนโยบายใน การวางแผนการฝึกอบรมและพัฒนา
COMPLANE	การนำแนวคิดสมรรถนะการทำงานของผู้ทำบัญชีมากำหนดการบริหารทรัพยากร มนุษย์ในด้านอื่น

อักษรย่อตัวแปร (ต่อ) มีดังต่อไปนี้

อักษรย่อ	ตัวแปร
HRD	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
OJT	การฝึกอบรมขณะทำงาน
COACH	การสอนงาน
MENTOR	การเป็นพี่เลี้ยง
EXTRAN	การอบรมภายนอก
LEADER	ภาวะผู้นำ
ROLEMODEL	การเป็นบุคคลต้นแบบ
INSPIRE	การสร้างแรงบันดาลใจ
TRANLEAD	การเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป
KM	การจัดการความรู้
COP	การจัดการความรู้โดยวิธีจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ
AAR	การถอดบทเรียน
ARTIFICIAL	ระบบผู้เชี่ยวชาญและคลังความรู้

2.11 สมมติฐานในการวิจัย

จากกรอบแนวคิดข้างต้นผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) ตามแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีมีอิทธิพลทางตรงต่อสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 2 การพัฒนาบุคลากร (HRD) ตามแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีมีอิทธิพลทางตรงต่อสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้นำ (Leadership) มีอิทธิพลทางตรงต่อสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 4 การจัดการความรู้ (Knowledge Management) มีอิทธิพลทางตรงต่อสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 5 สมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge) เป็นองค์ประกอบของสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 6 ทักษะของผู้ประกอบวิชาชีพผู้ทำบัญชี (Professional Skills) เป็นองค์ประกอบของสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 7 คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attributes) เป็นองค์ประกอบของสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

2.12 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

2.12.1 การบริหารทรัพยากรบุคคลตามแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหมายถึง

2.12.1.1 การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา และการคัดเลือก หมายถึงการวางแผนกำลังคนที่ต้องการของสำนักงานบัญชี การสรรหาบุคลากรทางการบัญชีโดยกำหนดคุณสมบัติตรงกับกรเป็นผู้ทำบัญชีและการคัดเลือกบุคลากรให้ตรงตามคุณสมบัติที่กำหนดตาม พ.ร.บ.การบัญชี 2543 และมีความรู้ความสามารถทักษะตรงตามที่กำหนด

2.12.1.2 การประเมินผลการปฏิบัติงานและการบริหารค่าตอบแทน หมายถึง การวิเคราะห์เพื่อประเมินคุณค่างานของผู้ทำบัญชีในการปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่กำหนด เพื่อนำมาสู่การกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมยุติธรรม

2.12.1.3 การจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การใช้นโยบายบริหารทรัพยากรมนุษย์จูงใจให้ผู้ทำบัญชีมีพลังผลักดันในการทำงานการทำให้บัญชี และทำด้วยความพยายามอย่างเต็มที่ เต็มใจ อุทิศแรงใจ และสติปัญญาให้การทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

2.12.2 การพัฒนาบุคลากร (HRD) ตามแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหมายถึง

2.12.2.1 การฝึกอบรมขณะทำงาน (On the Job Training) หมายถึงการสอนงานและให้ทดลองปฏิบัติด้านการปฏิบัติการทำบัญชี ได้แก่ การจัดทำงานการเงิน ในสถานที่จริง

2.12.2.2 การสอนงาน (Coaching) หมายถึงเป็นการสอนงานลูกน้องของตนเองในการปฏิบัติงานการทำให้บัญชี โดยเป็นการสื่อสารอย่างหนึ่งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง

2.12.2.3 การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring) หมายถึง การให้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ หรือเป็นที่ยอมรับหรือผู้บริหารในสำนักงานบัญชี ให้คำปรึกษา และแนะนำช่วยเหลือรุ่นน้องหรือผู้ที่อยู่ในระดับต่ำกว่า (Mentee) ในเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานการทำให้บัญชีเพื่อให้มีศักยภาพสูงขึ้น

2.12.2.4 การฝึกอบรมภายนอก หมายถึง กระบวนการที่จะทำให้ผู้ทำบัญชีเกิดความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติด้านการทำให้บัญชีและในความรู้ศาสตร์ต่างๆที่เกี่ยวข้องในการทำให้บัญชี ทั้งในด้านมาตรฐานการรายงานทางการเงินและด้านภาษีอากร

2.12.3 ภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึง

2.12.3.1 การเป็นบุคคลต้นแบบ (Role Model) หมายถึง การเป็นแบบอย่างในการทำงาน มีเทคนิคต่างๆและความเชี่ยวชาญด้านการปฏิบัติบัญชีที่โดดเด่นที่ผู้ทำบัญชีจะถือเป็นแบบอย่างในการทำงาน

2.12.3.2 การสร้างแรงบันดาลใจ หมายถึง ผู้นำในองค์กรสำนักงานบัญชีที่สร้างพลังอำนาจในตนเองในการขับเคลื่อนการทำงานที่ดีให้แก่ผู้ทำบัญชีคนอื่นในองค์กร

2.12.3.3 การเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational Leadership) หมายถึง การที่ผู้นำในองค์กรสำนักงานบัญชีที่ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่ผู้ตามเพื่อให้เกิดขวัญและแรงใจในระดับที่สูงขึ้นทำให้ผู้ตามเกิดแรงคล้อยใจในการทำงานซึ่งความเป็นผู้นำเชิงปฏิรูปประกอบด้วย 1) บุคลิกภาพที่น่านับถือ (Charisma) 2) การยอมรับความแตกต่างของบุคคล (Individualized Consideration) และ 3) การกระตุ้นให้ใช้สติปัญญา (Intellectual Stimulation)

2.12.4 การจัดการความรู้

2.12.4.1 ชุมชนนักปฏิบัติในวิชาชีพบัญชี หมายถึง ชุมชนของวิชาชีพผู้ทำบัญชี ที่รวบรวมกลุ่มคนที่มีความรู้ความสนใจในเรื่องเดียวกัน มาร่วมแลกเปลี่ยน แบ่งปัน เรียนรู้ในเรื่องนั้นๆ ร่วมกัน เพื่อได้มาซึ่ง Knowledge Assets (KA) หรือภูมิความรู้ในเรื่องนั้นๆ

2.12.4.2 การทบทวนหลังปฏิบัติการหรือการถอดบทเรียนในวิชาชีพบัญชี หมายถึง กระบวนการดึงเอาความรู้จากการทำงานในด้านการทำบัญชีออกมาใช้เป็นทุนในการทำงานเพื่อยกระดับให้ดียิ่งขึ้น เป็นการสกัดความรู้ที่มีอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) ออกมาเป็นบทเรียน/ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge)

2.12.4.3 ระบบผู้เชี่ยวชาญและคลังความรู้ในวิชาชีพบัญชี หมายถึง ระบบสารสนเทศประเภทหนึ่งที่นำวิทยาการของปัญญาประดิษฐ์เข้ามาใช้จัดการสารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสารสนเทศที่เป็น องค์ความรู้ (Knowledge) ในเฉพาะสาขาการบัญชี โดยเป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้สร้างฐานความรู้ทางด้านการบัญชี (Accounting Knowledge Base) และ กลไกในการตั้งคำถาม และหาคำตอบจาก Knowledge Base

2.12.5 สมรรถนะด้านความรู้ หมายถึง

2.12.5.1 ความรู้ด้านมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ (International Financial Reporting Standards : IFRS) หมายถึง ความรู้ด้านมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ ซึ่งกำหนดโดย International Accounting Standard Board (IASB)

2.12.5.2 ความรู้ด้านประเพณี และวัฒนธรรมของประเทศต่างๆ ในอาเซียน หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ 10 ประเทศ ซึ่งเป็นดินแดนซึ่งมีความหลากหลายทางเชื้อชาติ ศาสนา ได้แก่ศาสนา อิสลาม พุทธ คริสต์ และความแตกต่างด้านชาติพันธุ์

2.12.5.3 ความรู้ด้านธุรกิจและการตลาดในอาเซียน หมายถึง ข้อมูลสภาพแวดล้อมทั่วไป ภาวะเศรษฐกิจ รวมถึงรสนิยมของผู้บริโภค ที่มีความแตกต่าง หลากหลายอันเนื่องมาจากความแตกต่างในด้าน เชื้อชาติ ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

2.12.5.4 ความรู้ด้านกฎหมายธุรกิจในแต่ละประเทศหมายถึง ความรู้ที่เกี่ยวกับกฎหมายทางธุรกิจ ของแต่ละประเทศที่มีความแตกต่างกันด้วยเหตุผลต่างๆ กัน

2.12.5.5 ความรู้ด้านกฎหมายภาษีอากรของแต่ละประเทศหมายถึง ความรู้เกี่ยวกับมาตรการทางภาษีที่แต่ละประเทศใช้แตกต่างกัน

2.12.5.6 ความรู้ด้านการเงิน นวัตกรรมทางการเงินและการลงทุนหมายถึง ความรู้ด้านระบบการเงินในอาเซียนที่จะมีการเปลี่ยนแปลงเป็นระบบการชำระเงินที่เชื่อมต่อการเคลื่อนย้ายเงินทุนที่เสรีระบบการให้บริการทางการเงิน ซึ่งรวมถึงระบบสถาบันการเงินการเปิดเสรีของตลาดทุน นวัตกรรมทางการเงินและการลงทุนที่พัฒนาจากแต่ละประเทศสู่อาเซียน

2.12.5.7 ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชี (AIS) หมายถึง ความรู้ด้านเทคโนโลยี ศาสตร์ทางด้านคอมพิวเตอร์ การประมวลผลข้อมูลโดยโปรแกรมการทำงานสำเร็จรูปชนิดต่างๆ การจัดการข้อมูลสารสนเทศทางการบัญชีโดยใช้เทคโนโลยี

2.12.5.8 ความรู้ด้านการจัดการฐานข้อมูล (Database Management) หมายถึงความรู้ด้านกลุ่มโปรแกรมที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในระบบติดต่อระหว่างผู้ใช้กับฐานข้อมูลในระบบฐานข้อมูลด้านบัญชีและการเงิน เพื่อจัดการและควบคุมความถูกต้อง ความซ้ำซ้อน และความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลต่างๆ

2.12.5.9 ความรู้ด้านการป้องกันความเสี่ยง และการรักษาความปลอดภัยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความรู้ในกระบวนการที่ใช้ในการบริหารจัดการให้โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยงจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานบัญชีลดลงและมีความปลอดภัยของข้อมูล

2.12.6 ทักษะทางวิชาชีพผู้ทำบัญชี หมายถึง

2.12.6.1 ทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ หมายถึง ความเข้าใจศัพท์ภาษาอังกฤษ และความหมายในการใช้ภาษาอังกฤษ (ฟัง พูด อ่านและเขียน) ในศัพท์เทคนิคการทำงานด้านบัญชี เพื่อการติดต่อสื่อสารและการโต้ตอบทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นลายลักษณ์อักษรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.12.6.2 ทักษะการสื่อสารด้วยภาษาท้องถิ่น หมายถึง ทักษะการสื่อสารด้วยภาษาประจำชาติของแต่ละประเทศในอาเซียน หมายถึง ความเข้าใจศัพท์ และความหมายในการใช้ภาษา ประจำชาติของแต่ละประเทศในอาเซียน (ฟัง พูด อ่านและเขียน) เพื่อการติดต่อสื่อสารและการโต้ตอบทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นลายลักษณ์อักษรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.12.6.3 ทักษะด้านการรักษาจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณที่กำหนดขึ้น โดยเฉพาะในวิชาชีพบัญชีซึ่งต้องทำงาน

ภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับของวิชาชีพ เช่น ความซื่อสัตย์ ความโปร่งใส ความเชื่อถือได้ การเก็บรักษา ความลับ การปฏิบัติงานตามความรู้ความสามารถของตน

2.12.6.4 ทักษะการนำเสนอข้อมูลเพื่อการตัดสินใจหมายถึง ความสามารถในการนำเสนอ ข้อมูล หรือรายละเอียดต่างๆ ในด้านการเงินและการบัญชี ข้อมูลทางธุรกิจเพื่อการตัดสินใจ ให้กับกลุ่มผู้ฟัง ในระดับที่แตกต่างกัน รวมทั้งความสามารถในการเลือกใช้ สื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อ ประกอบการนำเสนอได้อย่างเหมาะสมเพื่อให้มีการนำเสนอข้อมูลทางการเงินและการบัญชีที่มีคุณค่าต่อการตัดสินใจ

2.12.6.5 ทักษะการสังเกตสิ่งผิดปกติได้ เปรียบผู้ประกอบวิชาชีพที่ดี และทักษะในการ ตรวจสอบ หมายถึง ทักษะการใช้ดุลพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพในการช่างสังเกตถึงสิ่งที่ผิดปกติโดยการ วิเคราะห์ เปรียบเทียบ หรือวิธีอื่นๆ เพื่อระบุมหาผิดปกติของข้อมูลได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งมีประโยชน์ต่อการ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทางบัญชีเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือของข้อมูล

2.12.6.6 ทักษะการสังเกตความเชี่ยวชาญ และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง หมายถึง การ แสวงหาโอกาสที่จะเรียนรู้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงความสามารถและศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ รวมทั้ง การกระตุ้น ใจผู้อื่นให้มีความต้องการที่จะเรียนรู้ตลอดเวลาเพื่อให้ทันตามการเปลี่ยนแปลงองค์ ความรู้ด้านการบัญชีที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและรวดเร็ว

2.12.6.7 ทักษะการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ และคุณภาพของงาน หมายถึง การมุ่งเน้นผลสำเร็จ ของงานการมุ่งมั่นในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ตามแผนงานที่กำหนด เพื่อนำเสนอข้อมูลทาง การเงินและการบัญชีที่ทันต่อการตัดสินใจในธุรกิจ รวมทั้งความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรค ที่เกิดขึ้นจากการทำงานทั้งของตนเองและผู้อื่น

2.12.6.8 ทักษะด้านโปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ หมายถึง ทักษะการใช้ชุดคำสั่งที่ควบคุมให้ เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ประยุกต์งานด้านการบัญชีได้แก่ การจดบันทึก การจัดประเภทข้อมูล การจัดทำรายงานด้านบัญชีและการเงินการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นต้น

2.12.6.9 ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล หมายถึง ความเข้าใจในประเด็น เหตุการณ์ หรือปัญหา ที่เกิดขึ้นจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการเงิน และการบัญชี การแจกแจงปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความ เข้าใจในฐานะทางการเงินและการดำเนินงานของกิจการ

2.12.7 คุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) หมายถึง

2.12.7.1 ด้านการปรับตัว และก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจหมายถึง ความสามารถในการเข้าใจธุรกิจได้อย่างรวดเร็วและยอมรับในการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ โดยวิชาชีพบัญชี ต้องก้าวทันการเปลี่ยนแปลงในมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

2.12.7.2 การคิดวิเคราะห์ การประเมินสถานการณ์ และการตอบสนองต่อสถานการณ์ อย่างเหมาะสมหมายถึง ความเข้าใจในประเด็น เหตุการณ์ หรือปัญหาที่เกิดขึ้น การวิเคราะห์ แยกแยะ ประเด็นต่างๆด้านบัญชีและการเงิน สามารถคาดการณ์สาเหตุ และผลลัพธ์จากสถานการณ์ที่เป็นอยู่ และ ดำเนินการตอบสนองต่อสถานการณ์นั้นได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม

2.12.7.3 การทำงานเป็นทีม และการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานหมายถึงความเข้าใจใน บทบาท และหน้าที่ของตนในฐานะที่เป็นสมาชิกหนึ่งของทีม รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการทำงาน การ แก้ไขปัญหาและการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็นต่างๆกับสมาชิกในทีมและความสามารถในการ สร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับบุคคลต่างๆทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร

2.12.7.4 ภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึง การแสดงออกถึงการรับผิดชอบในเรื่องต่างๆที่ มีผลต่อทีมงาน และหน่วยงาน รวมทั้งความสามารถในการบริหารจัดการงาน ความสามารถในการจูงใจ หรือโน้มน้าวผู้อื่นให้ปฏิบัติตามเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดขึ้น

2.12.7.5 ความใฝ่รู้ และความสามารถในการเรียนรู้หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ ข้อมูล รายละเอียดต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบได้อย่างรวดเร็ว โดยงานด้านการเงินและบัญชีในแต่ ละองค์กรที่มีความแตกต่างที่ผู้ทำบัญชีต้องเรียนรู้งาน รวมทั้งมีความกระตือรือร้นและความพยายามที่จะ แสวงหาโอกาสในการเรียนรู้งานทั้งในปัจจุบันและงานใหม่ๆอยู่เสมอ

2.12.7.6 การสอนงานและพัฒนาผู้อื่นหมายถึง การให้คำแนะนำและฝึกสอนผู้อื่นถึง เทคนิคและวิธีการในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ รวมทั้งการพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงานของ ตนเองและของผู้อื่นได้อย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ

2.12.8 ผู้ทำบัญชี หมายถึง ผู้ที่ขึ้นทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์เพื่อเป็นผู้ทำ บัญชีให้แก่ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีตามกฎหมายในพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543

2.12.9 สำนักงานบัญชี หมายถึง สำนักงานที่มีการให้บริการด้านการทำบัญชี ไม่ว่าจะจัดตั้งในรูป ของนิติบุคคล คณะบุคคล หรือบุคคลธรรมดา

2.12.10 สำนักงานบัญชีคุณภาพหมายถึงสำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองคุณภาพ จากกรมพัฒนา ธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งได้ยื่นคำขอหนังสือรับรอง โดยมีคุณสมบัติตามที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ กำหนดตามประกาศ เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555 และผ่านการตรวจประเมินตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

2.12.11 ตัวแบบการจัดการ หมายถึง แบบจำลองที่อธิบายถึงกระบวนการ หรือปรากฏการณ์ที่ พัฒนาจากการศึกษา ค้นคว้า จากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการทำนาย ปรากฏการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นโดยมีตัวแปรและ โครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปร

2.13 คำอธิบายสมมติฐาน

เพื่อให้การนำเสนอถึงอิทธิพลของปัจจัยตัวแปรต้นที่ส่งผลถึงสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย และให้เห็นถึงองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ผู้วิจัยจึงได้อธิบายถึง ความหมายของสมมติฐาน เหตุผล และทฤษฎีสนับสนุน แต่ละสมมติฐานดังนี้



ตารางที่ 2.5 ทฤษฎีสันับสนุนสมมติฐาน

สมมติฐานที่	ความหมาย	เหตุผลที่เป็นเช่นนั้น	ทฤษฎีสันสนับสนุน
สมมติฐานที่ 1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) ตามแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย	การพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องใช้กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM)	การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา การคัดเลือกบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงานและ การบริหารค่าตอบแทน ที่ดำเนินตามแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีย่อมมีอิทธิพลต่อ สมรรถนะการทำงานของ ผู้ทำบัญชี ในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยตามแนวคิด ที่กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นการจัดการเชิงกลยุทธ์เกี่ยวกับทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กร เป็นการ ใช้ทรัพยากรบุคคลอันทรงคุณค่าขององค์กรให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยมีภารกิจหลัก 6 ด้าน ได้แก่การวางแผนการสรรหาและการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์การพัฒนาการจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์สุขภาพและความปลอดภัยพนักงานสัมพันธ์และแรงงานสัมพันธ์และการวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ ตามแนวคิดของ อาร์มสตรอง (1994), Mondy and Noe, (1996) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรอร หอมยก (2545), จีรวรรณ เจริญยศ (2548), ศิริภรณ์ งามรุ่งเรืองกิจ (2551), มารดาร์ตัน สุขสง่า (2554), กรสรร์ค เอ็น กศักย พงศ์ (2556), จูดิรัตน์ มีมาก (2558) และ Ozcelik & Ferman (2006)	1) Armstrong(1994) 2) Mondy and Noe(1996) 3) จีรอรหอมยก (2545) 4) จีรวรรณ เจริญยศ (2548) 5) ศิริภรณ์ งามรุ่งเรืองกิจ (2551) 6) มารดาร์ตัน สุขสง่า (2554) 7) กรสรร์ค เอ็น กศักย พงศ์ (2556) 8) จูดิรัตน์ มีมาก (2558) 9) Ozcelik&Ferman (2006)
สมมติฐานที่ 2 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) ตามแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย	การพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องใช้กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD)	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) ตามแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชี ได้แก่ การฝึกอบรมขณะทำงาน การสอนงาน และการเป็นที่เลี้ยง มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ตามแนวคิดของ Nadler (1980) ที่กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการจัดดำเนินการให้พนักงานได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้ในช่วงระยะเวลาหนึ่งในอันที่จะนำมาซึ่งการปรับปรุงความสามารถในการทำงานและส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน และแนวคิดของ Pace et al. (1990) ที่กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นการพัฒนามูลฐานในองค์กร โดยใช้กิจกรรมการพัฒนาการพัฒนาจะต้องใช้ครอบคลุมทั้ง 2 ด้านคือด้านบุคคลจะต้องพัฒนาด้าน	1) Nadler (1980) 2) Pace et al(1990) 3) นิโบลสุขรองแพ่ง (2542) 4) สุปราณี เรียบร้อยเจริญ (2544) 5) ศิริรัตน์ ฐนหคาลัยและคณะ (2546) 6) สมบูรณ์ศรีสมานวัตร (2553) 7) เสน่ห์ จัยโต

ตารางที่ 2.5 ทฤษฎีสถิตยสัมพันธ์ (ต่อ)

สมมติฐานที่	ความหมาย	เหตุผลที่เป็นเช่นนั้น	ทฤษฎีสถิตยสัมพันธ์
		ความรู้ทักษะและทัศนคติและด้านองค์กรคือนโยบายโครงสร้างและการจัดการเพื่อนำไปสู่คุณภาพและความสามารถในการผลิตที่สูงขึ้นและเกิดความพึงพอใจกับผู้บริหารและสมาชิกในองค์กรมากขึ้น โดยมีเป้าหมายคือคุณภาพสูงสุดของพนักงานความสามารถในการผลิตบริการอย่างมีคุณภาพตามสภาพแวดล้อมขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิโบลสุรพงษ์ (2542), สุปรานี เรียบร้อยเจริญ (2544), ศิริรัตน์ ชุมหกล้ายและคณะ (2546), สมบูรณ์ศรีสมานวัตร (2553), และเสน่ห์ จุ้ยโต	
สมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้นำ (Leadership) มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย จำเป็นต้องมีผู้นำที่ดี มีภาวะเป็นผู้นำที่เป็นแบบอย่างแก่การพัฒนาสมรรถนะ	สมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย จำเป็นต้องมีผู้นำที่ดี มีภาวะเป็นผู้นำที่เป็นแบบอย่างแก่การพัฒนาสมรรถนะ	ภาวะผู้นำ (Leadership) ได้แก่ การเป็นบุคคลต้นแบบ การสร้างแรงบันดาลใจ และการเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ตามทฤษฎีคุณลักษณะผู้นำ (Trait Theories) ที่เชื่อว่าภาวะผู้นำเป็นมาแต่กำเนิด (Born Leader) เป็นลักษณะเฉพาะตัวสร้างกันไม่ได้คุณลักษณะผู้นำตามทฤษฎีนี้แยกได้ 3 ด้านคือด้านสติปัญญา ด้านบุคลิกภาพ และด้านความสามารถ และตามทฤษฎีพฤติกรรมผู้นำ (Behavioral Theories) เชื่อว่าผู้นำมี 3 แบบ (Marquis & Huston, 1996) คือ (1) ผู้นำแบบอัตตานิยมหรืออัตตา (Autocratic Leaders) (2) ผู้นำแบบประชาธิปไตย (Democratic Leaders) และ (3) ผู้นำแบบตามสบายหรือเสรีนิยม (Laissez - Faire Leaders) และทฤษฎีตามสถานการณ์ (Situational or Contingency Leadership Theories) ซึ่ง Hersey & Blanchard (Marquis & Huston, 1996) ที่สรุปได้ว่าผู้นำที่ประสบความสำเร็จต้องศึกษาสถานการณ์ก่อนแล้วจึงปรับแบบการนำให้เหมาะสมกับสถานการณ์นั้นและทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transformation and Transactional Leadership Theories) ซึ่ง Burns (1974) ได้ให้แนวคิดทฤษฎีความเป็นผู้นำเชิงปฏิรูปโดยเห็นว่าภาวะผู้นำเปรียบเสมือนรูปแบบพิเศษของอำนาจการจูงใจที่เกิดกับผู้นำและผู้ตามตัดสินใจจากการใช้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงแต่เมื่อสภาพแวดล้อม	1) Marquis & Huston (1996) 2) Burns (1974) 3) จิตติวิ เนิยมสุวรรณ (2554) 4) วิมล จันทร์แก้ว (555) 5) พิชัยญา วงศาโรจน์ (2557) 6) Bennis and Nanus (1984)

ตารางที่ 2.5 (ต่อ)

สมมติฐานที่	ความหมาย	เหตุผลที่เป็นเช่นนั้น	ทฤษฎีสนับสนุน
สมมติฐานที่ 4 การจัดการความรู้ มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย	เป็นมาจากระบวนการจัดการความรู้	เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ววัฒนธรรมองค์กรมีความซับซ้อนขึ้น Burns จึงเชื่อว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นภาวะผู้นำที่เหมาะสมที่สุดในสถานการณ์นี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตวดี นิยมสุวรรณ (2554), วิมล จันทรแก้ว (555), พิจักษณ์า วงศาโรจน์ (2557) และBennis and Nanus (1984) การจัดการความรู้ มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยที่ความรู้แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ ความรู้ภายในตัวบุคคล และความรู้ภายนอกที่ปรากฏชัดแจ้ง ซึ่งความรู้ภายในตัวบุคคลนั้นเป็นความรู้ที่สะท้อนให้เห็นความสามารถของบุคคลที่แสดงออกมา สามารถทำให้ชัดแจ้งได้ยาก เช่น รูปแบบการคิด ความเชื่อ ความเข้าใจ หรือทักษะต่างๆ เป็นต้น ส่วนความรู้ภายนอกที่ปรากฏชัดแจ้งนั้นเป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม และถ่ายทอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรในรูปแบบต่างๆ ได้และง่ายต่อการที่บุคคลจะเข้าถึงคาร์ตาโอ เดล และแจ๊คสัน เกรสัน (Carta O'Dell and Jackson Grayson : 1998) ให้ความหมายของการจัดการความรู้ว่าเป็นกลยุทธ์ในการที่จะทำให้คนได้รับความรู้ที่ต้องการภายในเวลาที่เหมาะสมรวมทั้งช่วยทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงและนำความรู้มาปฏิบัติเพื่อยกระดับและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรและเตือนใจ รักษาพงศ์ (2551 : 17) ให้ความหมายการจัดการความรู้ว่า หมายถึงการร่วมกันคิดค้นองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรหรือภายนอกองค์กรมาพัฒนา สร้าง จัดระบบ แบ่งปัน และเรียนรู้เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายของการทำงาน การพัฒนาคนและพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของรวงผึ้ง ทาซัง (2551), จินดา คุณสมบัติ (2555) และปิยะพล ทวีวรรณ (2555)	1) O'Dell and Jackson Grayson (1998) 2) เตือนใจ รักษาพงศ์ (2551) 3) รวงผึ้ง ทาซัง (2551) 4) จินดา คุณสมบัติ (2555) 5) ปิยะพล ทวีวรรณ (2555)

ตารางที่ 2.5 (ต่อ)

สมมติฐานที่	ความหมาย	เหตุผลที่เป็นเช่นนั้น	ทฤษฎีสนับสนุน
สมมติฐานที่ 5 สมรรถนะด้านความรู้เป็นองค์ประกอบของสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย	องค์ประกอบที่สำคัญของสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย คือ องค์ประกอบด้านความรู้ ซึ่งประกอบด้วย ด้านการทำบัญชี ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ ด้านการเงิน และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	เพราะองค์ประกอบด้านความรู้ซึ่งได้แก่ความรู้ด้านการทำบัญชี ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ด้านการประกอบธุรกิจ ด้านการเงิน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านประชาคมอาเซียนเป็นความรู้ที่เป็นสมรรถนะที่สำคัญและจำเป็นที่ผู้ทำบัญชีที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ตามทฤษฎีของ McClelland (1973) ที่อธิบายว่าสมรรถนะของบุคคลมีองค์ประกอบ 5 ประการ ซึ่งรวมทั้ง องค์ความรู้ด้วย และเป็นไปตามแนวคิดของอากรณ ภู่วิทยพันธุ์ รวบรวมในพจนานุกรมสมรรถนะที่จำแนกออกเป็น 3 ด้านซึ่งรวมทั้งด้านความรู้ด้วยและสอดคล้องกับงานวิจัยของกานดาวรรณ แก้วผาบ (2555), มัทนชัย สุทธิพันธุ์ (2557) และอมรา ศิริวิวัฒน์ (2559) ที่พบว่าคุณสมบัติของนักบัญชีที่สำคัญคือความรู้ความสามารถ	1. McClelland 1973 2.อากรณ ภู่วิทยพันธุ์,2548 3.กานดาวรรณ แก้วผาบ (2555) 4.มัทนชัย สุทธิพันธุ์ (2557) 5.อมรา ศิริวิวัฒน์ (2559)
สมมติฐานที่ 6 ทักษะของผู้ประกอบวิชาชีพผู้ทำบัญชี (Professional Skills) เป็น องค์ ประกอบ ของ สมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย	องค์ประกอบที่สำคัญของสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย คือ ทักษะทักษะของผู้ประกอบวิชาชีพผู้ทำบัญชี(Professional Skills) ซึ่งประกอบด้วย ทักษะด้านภาษาทั้งภาษาอังกฤษและภาษาท้องถิ่น ใน ประเทศอาเซียน ทักษะในการ	เพราะองค์ประกอบด้านเทคนิคเฉพาะงาน ได้แก่ ทักษะการปฏิบัติงานด้านบัญชีอย่างมืออาชีพ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การรักษาจรรยาบรรณ และการเรียนรู้ตลอดชีวิต เป็นไปตามทฤษฎีของ Zwell (2000) ที่อธิบายว่าสมรรถนะของบุคคลมีองค์ประกอบ 5 ประการ ซึ่งรวมทั้งด้านทักษะในการทำงานของ เป็นองค์ประกอบของสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย และตามแนวคิดของอากรณ ภู่วิทยพันธุ์ รวบรวมในพจนานุกรมสมรรถนะที่จำแนกออกเป็น 3 ด้านซึ่งรวมทั้งทักษะด้านทักษะเฉพาะงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของพสุ เดชะรินทร์ (2556), กิตติภรณ์อินธิปิก (2558) และสันติ วิลาสศักดิ์คานนท์ (2558)	1. Zwell (2000) 2. อากรณ ภู่วิทยพันธุ์ (2548) 3. พสุ เดชะรินทร์ (2556) 4. กิตติภรณ์อินธิปิก (2558) 5. สันติ วิลาสศักดิ์คานนท์ (2558)

ตารางที่ 2.5 (ต่อ)

สมมติฐานที่	ความหมาย	เหตุผลที่เป็นเช่นนั้น	ทฤษฎีสนับสนุน
	รักษาจรรยาบรรณทางวิชาชีพ ทักษะความเป็นมืออาชีพใน การช่างสังเกตสิ่งผิดปกติ และ การวิเคราะห์ข้อมูล การใฝ่รู้ และความสามารถในการเรียนรู้ อย่างต่อเนื่อง		
สมมติฐานที่ 7 คุณลักษณะ ส่วนบุคคลเป็นองค์ประกอบ ของสมรรถนะของผู้ทำบัญชี ที่มีประสิทธิภาพใน สำนักงานบัญชีคุณภาพใน ประเทศไทย	องค์ประกอบที่สำคัญของ สมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่มี ประสิทธิภาพในสำนักงาน บัญชีคุณภาพในประเทศไทย คือ คุณลักษณะส่วนบุคคลซึ่ง ประกอบด้วย ความสามารถในการ ปรับตัว การทำงานเป็นทีม มีภาวะผู้นำ ความสามารถในการ เรียนรู้	เพราะคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ความสามารถในการปรับตัว การทำงานเป็นทีม มีภาวะผู้นำ ความสามารถในการเรียนรู้ เป็นองค์ประกอบของสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพของ ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย เป็นไปตาม ทฤษฎีของ McClelland (1973), Zwell (2000), Spencer and Spencer (1993), Boyatziz (1996) และ Party 1997) และ ตามแนวคิดของ อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์ รวบรวมในพจนานุกรมสมรรถนะที่จำแนกออกเป็น 3 ด้านซึ่งรวมทั้งทักษะ ด้านคุณลักษณะเฉพาะบุคคล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีรยุทธ สุขมาก, กนกศักดิ์ สุขวัฒนา สินธุ์ (2557), สันติ วิลาสศักดิ์นันท์ (2558) และอมรา ติรศรีวัฒน์ (2559)	1. McClelland (1973) 2. Zwell (2000) 3. Spencer และ Spencer (1993) 4. Boyatziz (1996) 5. Party (1997) 6. อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์ (2548) 7. วีรยุทธ สุขมาก และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธุ์ (2557) 8. สันติ วิลาสศักดิ์นันท์ 9. อมรา ติรศรีวัฒน์ (2559)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อเสนอตัวแบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะ ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย 3) เพื่อเสนอแนะตัวแบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย งานวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นหลักแต่นำระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มาเสริม (Cresswell, 2003) เพื่อให้ผลการวิจัยมีความสมบูรณ์และครบถ้วน โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

- 3.1 ขอบเขตในการวิจัย
- 3.2 รูปแบบวิธีวิจัย และขั้นตอนการดำเนินการวิจัย
- 3.3 ประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่าง และการกำหนดกลุ่มบุคคลผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการทดสอบประสิทธิภาพของเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ
- 3.8 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

3.1 ขอบเขตในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดการเก็บข้อมูลการวิจัยจากผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ได้รับการรับรองคุณภาพจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ทั่วประเทศซึ่งมีจำนวน 143 สำนักงาน

3.2 รูปแบบวิธีวิจัยและขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยได้กำหนดรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เสริมด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจาก

แบบสอบถามความคิดเห็น และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และนำข้อมูลจากการวิเคราะห์ดังกล่าวในส่วนที่ไม่ชัดเจนของข้อมูล ได้แก่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ ความชำนาญที่เกี่ยวข้องกับข้อบังคับกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ จัดทำเป็นเนื้อหาสาระในแบบการสัมภาษณ์ (Interview Study) สอบถามประกอบการสัมภาษณ์ในการวิจัยเชิงคุณภาพต่อไป โดยมีลำดับขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังนี้คือ

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาถึงองค์ประกอบของสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย จากการศึกษาข้อมูลเอกสาร (Documentary Research) ได้แก่ ตำรา เอกสารทางวิชาการ บทความทางวิชาการ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตของหน่วยงานต่างๆ มาเป็นข้อมูลเบื้องต้น เพื่อนำมากำหนด วิเคราะห์ สังเคราะห์ และสกัดปัจจัย ร่วมกับแนวคิด ทฤษฎีที่มีอยู่เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการทำงานวิจัย และสมมติฐานในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะหรือประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยการศึกษาข้อมูลเอกสาร (Documentary Research) ได้แก่ ตำรา เอกสารทางวิชาการ บทความทางวิชาการ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต มาเป็นข้อมูลเบื้องต้น เพื่อนำมากำหนด วิเคราะห์ สังเคราะห์ และสกัดปัจจัย ร่วมกับแนวคิด ทฤษฎีที่มีอยู่เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการทำงานวิจัย และสมมติฐานในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 3 รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น แนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในประเทศไทย และเชิงคุณภาพจากการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ปัจจัยเพื่อกำหนดตัวแบบประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีโดยมีขั้นตอนสรุปดังนี้

ขั้นตอนการวิจัยและกิจกรรมในแต่ละขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาถึงองค์ประกอบของสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 1

กิจกรรมการวิจัยในขั้นตอนที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยทำการสำรวจกลุ่มประชากรซึ่งเป็นผู้ทำบัญชีที่ขึ้นทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ตั้งแต่ พ.ศ. 2544 จนถึงปี 2560 ซึ่งสังกัดในสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ได้รับการรับรองจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เช่นกัน โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม เพื่อถามถึงสมรรถนะที่ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยควรจะมี

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะ หรือตัวแบบประสิทธิภาพการจัดการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

กิจกรรมการวิจัยในขั้นตอนที่ 2 เก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่น่าจะส่งผลกระทบต่อพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชี โดยสร้างเป็นแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะจากผู้ทำบัญชีที่ทำงานในสำนักงานบัญชีคุณภาพ เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดปัจจัยตัวแบบประสิทธิภาพและสมรรถนะในระดับสูงในการทำงานด้านการบัญชี

ขั้นตอนที่ 3 ศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในประเทศไทย

กิจกรรมการวิจัยในขั้นตอนที่ 3 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่สามารถเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีโดยเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างถึงความเห็นเกี่ยวกับ แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีจากมุมมองของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ 1) นายกสมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพลำดับต่อมาเป็นหน่วยงานกำกับดูแลองค์กรทางวิชาชีพบัญชี ได้แก่ 2) นายกสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ 3) อธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ และ 4) ผู้บริหารในสำนักงานสอบบัญชี (Bigfour) ซึ่งมุมมองดังกล่าวอาจเป็นการยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณ หรือ มุมมองที่แตกต่างซึ่งในการวิจัยเชิงปริมาณไม่สามารถค้นพบได้

3.3 ประชากร ขนาดกลุ่มตัวอย่าง และการกำหนดกลุ่มบุคคลผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

3.3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ทำบัญชีที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ทำบัญชีกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ และสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2544 จนถึงมิถุนายน 2560 และเป็นผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ได้รับการรับรองจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำนวน 143 สำนักงาน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2560) ซึ่งมีจำนวนผู้ทำบัญชี โดยประมาณ 1,400 คน

กลุ่มตัวอย่าง การกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ดังนั้นจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างให้สอดคล้องกับการใช้สถิติวิจัย การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ที่ใช้วิธีการประมาณค่าพารามิเตอร์ “ภาวะน่าจะเป็นสูงสุด” (Maximum Likelihood : ML) ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่เพราะถ้าใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดต่ำกว่า 100 หน่วยจะพบว่ามีโอกาสปฏิเสธสมมติฐานในการทดสอบไค-สแควร์ (Chi-square) มาก เพราะค่าไค-สแควร์ มีแนวโน้มที่จะมีค่าสูงอย่างไรก็ดีได้มีข้อเสนอแนะเรื่องขนาดกลุ่มตัวอย่างว่าควรพิจารณาควบคู่ไปกับจำนวนพารามิเตอร์อิสระที่ต้องการประมาณค่าถ้าพารามิเตอร์มีจำนวนมากควรจะต้องมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพิ่มมากขึ้นด้วยโดยใช้

กฎให้อัตราส่วนระหว่างหน่วยตัวอย่างและจำนวนพารามิเตอร์หรือตัวแปรไม่ควรน้อยกว่า 10 ต่อ 1 (Hair et. al. 2006, pp. 112-113)

การวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นโดยใช้สถิติไค-สแควร์ (Chi-square statistics) วัดระดับความกลมกลืน (Goodness of-fit index : GFI) ระหว่างรูปแบบสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ซึ่งนักสถิติส่วนใหญ่กำหนดว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างต้องมีขนาดใหญ่เพราะฟังก์ชันความกลมกลืน (Fit or fitting function) จะมีการแจกแจงแบบปกติต่อเมื่อกลุ่มตัวอย่างมีขนาดใหญ่เท่านั้น (Hair และคณะ, 2006, pp.112-113) ได้เสนอแนะให้พิจารณาขนาดของกลุ่มตัวอย่างควบคู่ไปกับจำนวนพารามิเตอร์อิสระที่ต้องการประมาณค่าถ้าพารามิเตอร์มีจำนวนมากควรจะต้องมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพิ่มมากขึ้นด้วยโดยให้อัตราส่วนระหว่างหน่วยตัวอย่างและจำนวนพารามิเตอร์หรือตัวแปรควรจะเป็น 10 ต่อ 1 สำหรับการวิจัยครั้งนี้มีพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่าจำนวน 38 พารามิเตอร์ซึ่งคำนวณตามคำแนะนำของ Hair และคณะจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 380 คน แต่เนื่องจากอัตราการตอบกลับของแบบวัดที่ส่งทางไปรษณีย์ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบกลับด้วยความจริงใจคิดเป็นร้อยละ 70 (วิภาบารอจิตร, 2542) ดังนั้นเพื่อให้การวิจัยมีข้อมูลเพียงพอที่จะนำมาวิเคราะห์ได้ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน โดยส่งแบบสอบถามจำนวน 700 ฉบับ และนำมาคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ให้ได้ตามจำนวนที่กำหนดไว้

การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้เทคนิคการสุ่มแบบชั้นภูมิ(Stratified Random Sampling) จำแนกตามนิติบุคคล หรือสำนักงานบัญชีที่ขึ้นทะเบียนเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำนวน 143 สำนักงานบัญชี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2560) โดยแบ่งตามภูมิภาค และกำหนดโควตาจำนวนผู้ทำบัญชีที่จะเก็บข้อมูลจากจำนวนสำนักงานบัญชีในแต่ละสำนักงานดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 ประชากรและขนาดตัวอย่างที่จัดเก็บตามการสุ่มแบบชั้นภูมิ

ภาค	จำนวนสำนักงานบัญชี	ร้อยละ	จำนวนตัวอย่างกำหนดตามโควตา
กรุงเทพมหานคร	54	37.76	265
ภาคกลาง	28	19.58	137
ภาคเหนือ	14	9.79	69
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	14	9.79	69
ภาคตะวันออก	12	8.369	58
ภาคใต้	21	14.69	102
รวม	143	100.00	700

3.3.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยกำหนดจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 คน ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง

วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposeful Selection) เป็นการเลือกแบบไม่มีโครงสร้างที่เคร่งครัดมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการที่ไม่ซับซ้อนจุดมุ่งหมายหลักของการเลือกตัวอย่างแบบนี้ไม่ใช่เพื่อได้กลุ่มที่เป็นตัวแทนแต่เพื่อที่จะได้ตัวอย่างที่เหมาะสมที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้สำหรับแนวคิดจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการศึกษา (ชาย โพธิ์สิตา, 2550) กลุ่มตัวอย่างที่เลือกมีลักษณะเป็น “Information-rich case” คือมีข้อมูลให้ศึกษาในระดับลึกได้มากและสามารถสะท้อนความเป็นจริงได้ดีที่สุดซึ่งจะมีความหมายต่อจุดมุ่งหมายหลักของการศึกษาเพื่อให้ได้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เหมาะสมกับจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการศึกษามากที่สุดโดยมีกระบวนการในการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้

1. ศึกษาจากเอกสาร บทความต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. เลือกโดยยึดจุดมุ่งหมายเป็นหลักโดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญต้องเป็นผู้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารในองค์กรของรัฐที่มีหน้าที่กำกับดูแล วิชาชีพผู้ทำบัญชี ผู้บริหารในสำนักงานบัญชีคุณภาพ ผู้บริหารขององค์กรธุรกิจที่ให้บริการด้านการสอบบัญชีระดับนานาชาติ (Bigfour)

สำหรับการกำหนดให้มีการสัมภาษณ์ผู้บริหารในสำนักงานสอบบัญชี (Big four) เนื่องจากเป็นองค์กรธุรกิจที่ให้บริการด้านวิชาชีพบัญชีในด้านการสอบบัญชีและบริการให้ความเชื่อมั่นในระดับสากล ที่ต้องมีบุคลากรที่มีสมรรถนะด้านวิชาชีพอยู่ในระดับสูง และเป็นองค์กรที่มีการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพ มีการใช้เทคโนโลยีในการทำงานด้านการบริการการสอบบัญชีและการให้ความเชื่อมั่น จึงขอมให้มุมมองที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยนี้

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการทดสอบประสิทธิภาพของเครื่องมือ

3.4.1 การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยกำหนดตัวแปรที่ได้จากการศึกษาจาก ทฤษฎี เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยวิเคราะห์ตัวแปรลักษณะของเครื่องมือคือแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) สถานภาพ
- 4) ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 5) สถานะของผู้ทำบัญชี
- 6) อายุการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ทำบัญชี
- 7) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่านจากวิชาชีพผู้ทำบัญชี
- 8) จำนวนรายของธุรกิจ ที่ท่านรับทำบัญชีให้ต่อปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย เป็นการสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชากร โดยใช้แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นที่มีลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale

- 1) สมรรถนะด้านความรู้
- 2) ด้านทักษะของผู้ประกอบวิชาชีพผู้ทำบัญชี
- 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะ หรือ ตัวแบบประสิทธิภาพ การจัดการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ประกอบด้วย

- 1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์
- 2) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- 3) ภาวะผู้นำ
- 4) การจัดการความรู้

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะ

การทดสอบเครื่องมือ

การทดสอบประสิทธิภาพของเครื่องมือจะแบ่งเป็น 2 ช่วง คือ จะทำการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือก่อนเก็บข้อมูล และการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นก่อนที่ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

การทดสอบความตรงและความเที่ยงของข้อคำถาม

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยศึกษาจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ตรงในเรื่องเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ทำบัญชี และแนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชี

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างแบบจำลองในด้านสมรรถนะของผู้ทำบัญชีและตัวแบบประสิทธิภาพการจัดการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยการสังเคราะห์ผลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 มาสร้างแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถาม เรื่อง สมรรถนะของผู้ทำบัญชีและตัวแบบประสิทธิภาพการจัดการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 5 ท่าน เพื่อวัดความสอดคล้องของข้อคำถามในแบบสอบถามกับ วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of item-Objective Congruence : IOC)

ขั้นตอนการตรวจสอบมีดังนี้คือ

1. ผู้เชี่ยวชาญเทียบแผนผังการสร้างคำถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นกับกรอบแนวคิด
2. ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาข้อคำถามเทียบวัตถุประสงค์ในการวัด โดยให้คะแนนดังนี้
 - +1 หมายความว่า แน่ใจ ข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวัด
 - 0 หมายความว่า ไม่แน่ใจ ว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวัด
 - 1 หมายความว่า แน่ใจว่า ข้อคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวัด
3. นำคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญ หาค่า IOC รายข้อจากสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้อง

R = คะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่าน

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

การตัดสินใจดัชนีความสอดคล้องตามเกณฑ์ต่อไปนี้ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2544 , น. 240-247; อุทุมพร จามรมาน 2541, น.67-68)

1. ข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่าตั้งแต่ 0.50 ถึง 1.00 แสดงว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนของวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด สามารถนำไปทดสอบก่อนการใช้งานได้
2. ข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่าน้อยกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามไม่เป็นตัวแทนของวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัดต้องทำการปรับปรุง หรือ ตัดข้อคำถามนี้
3. ข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.71-1.00 ถือว่าผ่านเกณฑ์การทดสอบ

จากการตรวจค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถามแล้ว ได้นำมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ โดยปรับปรุงเนื้อหาของคำถามแต่ละข้อให้มีความเหมาะสมตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 เก็บข้อมูลจากกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด (Try out) มาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง (Reliability Test) ซึ่งเป็นการวัดค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) ด้วยวิธีการของสัมประสิทธิ์แอลฟา ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลที่ได้จากการทดสอบความเที่ยงของมาตรวัดโดยวิธีการนี้ จะช่วยทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ของความเที่ยงที่สูงขึ้น รวมทั้งช่วยให้ผู้วิจัย คัดรายการคำถามที่มีค่าความเที่ยงต่ำออก (Alpha if Item Deleted) (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2544, หน้า 248-257; เขวาคี วิบูลย์ศรี, 2540, หน้า 101-121; ณรงค์ศรี สวัสดิ์, 2545) เพื่อนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อจัดทำแบบสอบถามให้เป็นฉบับที่สมบูรณ์ก่อนนำไปเก็บข้อมูล

จากผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าอยู่ในช่วง 0.956- 0.958 และผลการทดสอบค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแต่ละคำถาม โดยตัดรายการคำถามที่มีค่าความเที่ยงต่ำออก (Alpha if Item Deleted) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.953-0.959 ซึ่งสรุปได้ว่าแบบสอบถามผ่านเกณฑ์การทดสอบคุณภาพ

3.4.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้คือแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ที่เป็นทางการและมีมาตรฐานเดียวกัน โดยมีการกำหนดคำถามไว้ล่วงหน้าโดยคำถามส่วนใหญ่เป็นแบบปลายเปิดที่มีโครงสร้างของคำถามสอดคล้องกับแบบสอบถามในการวิจัยเชิงคุณภาพ เติมเต็มการวิจัยเชิงปริมาณ หรือสามารถอธิบายเพื่อให้ได้ข้อมูลในส่วนที่แตกต่างจากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเครื่องมือหนึ่งที่สำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้คือตัวผู้วิจัย (Researcher as a key instrument) ทั้งนี้ Kvale (1996) และชาย โพธิ์สิตา (2549) กล่าวว่าเครื่องมือในการสัมภาษณ์ที่ดีคือตัวผู้สัมภาษณ์เนื่องจากเป็นผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งการใช้ประสบการณ์การทำงานของผู้วิจัยจะช่วยเอื้ออำนวยต่อกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลตลอดจนการสร้างทฤษฎีเพื่ออธิบายหรือหาข้อสรุปเกี่ยวกับงานวิจัยดังกล่าว

แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างสำหรับงานวิจัยนี้มีประเด็นศึกษาดังนี้คือ

1. โดยความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญในด้านสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่จำเป็นต้องมีเพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบายไทยแลนด์ 4.0
2. โดยความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ภาวะผู้นำ และการจัดการความรู้ที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในประเทศไทย

3. โดยความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญในด้านการนำผลจากการวิจัยเชิงปริมาณมาประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในประเทศไทยได้หรือไม่อย่างไร

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้พัฒนาและตรวจสอบตามขั้นตอนข้างต้นแล้ว พร้อมขอจดหมายจากโครงการหลักสูตรปริญญาคุณวุฒิบัณฑิต สาขาการจัดการ เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูล ไปขอความอนุเคราะห์จากสำนักงานบัญชีคุณภาพตามรายชื่อ และการสุ่มแบบชั้นภูมิ การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามใน 3 ลักษณะคือ ส่งทางไปรษณีย์ แบบซองเพื่อส่งกลับส่งทางไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์และเก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยแจกแบบสอบถามในสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ได้ขออนุญาตไปเยี่ยมชม

3.5.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากโครงการหลักสูตรปริญญาคุณวุฒิบัณฑิต สาขาการจัดการถึงผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อขอความร่วมมือจากในการให้ข้อมูลสำคัญต่องานวิจัย โดยประสานงานในการกำหนดนัดหมายการเข้าสัมภาษณ์

2. ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

หลังจากรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามแล้วจะนำข้อมูลมาทำการประมวลผลโดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของ

แบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยและปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะ หรือตัวแบบประสิทธิภาพการจัดการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามซึ่งค่าสถิติประกอบด้วยค่าเฉลี่ย

เลขคณิต (Arithmetic Mean)และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)โดยใช้มาตราวัดแบบลิคเคอร์ต (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2553, น. 174-175) ซึ่งใช้มาตราวัดแบบ 5 ระดับคือ ลำคัญมากที่สุดสำคัญมาก ลำคัญปานกลางลำคัญน้อย และลำคัญน้อยที่สุด โดยที่

ลำคัญมากที่สุด	=	5	คะแนน
ลำคัญมาก	=	4	คะแนน
ลำคัญปานกลาง	=	3	คะแนน
ลำคัญน้อย	=	2	คะแนน
ลำคัญน้อยที่สุด	=	1	คะแนน

การอภิปรายผลผู้วิจัยจะนำเอาคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย และแปรผลโดยอาศัยหลักตามโอกาสที่ควรจะเป็น (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538, น.100) ตามแนวคิดของ Best (1977) อ้างถึงในสุชาติ โสมประยูร และวรรณิ โสมประยูร, 2546, น.68)ซึ่งเกณฑ์ในการแปลความหมายจะเป็นดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	แสดงว่ามีการประเมินในระดับลำคัญมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	แสดงว่ามีการประเมินในระดับลำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	แสดงว่ามีการประเมินในระดับลำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	แสดงว่ามีการประเมินในระดับลำคัญน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	แสดงว่ามีการประเมินในระดับลำคัญน้อยที่สุด

2. การตรวจสอบแบบจำลองสมมติฐาน โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุ (Structure Model) เพื่อทดสอบความสอดคล้องของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ทางสถิติวิเคราะห์ความกลมกลืนของแบบจำลอง (Goodness of Fit) โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

2.1 การเตรียมข้อมูล และผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น โดยการตรวจสอบลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูล (Normality) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป โดย การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูล (Normality) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เนื่องจาก การสุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่งที่สุ่มจากประชากรที่มีการกระจายแบบปกติ (Normal Distribution) ซึ่งโดยปกติกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวจะมีการกระจายเป็นแบบปกติ ตามประชากรด้วยเช่นกันแต่ก็เป็นไปได้ที่ตัวอย่างที่สุ่มออกมาจะมีการกระจายตัวไม่เป็นแบบปกติ (Non-normal Distribution) และเมื่อใดก็

ตามที่ต้องการนำข้อมูลของตัวอย่างไปทำการอนุมานถึงประชากร เราจะต้องแน่ใจว่าข้อมูลดังกล่าว มีการกระจายตัวเป็นแบบปกติเสมอ หากไม่เช่นนั้นการทดสอบสมมติฐาน หรือการอนุมาน ด้วยเครื่องมือทางสถิติอื่นๆ ก็จะทำให้ผลคลาดเคลื่อน การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงแบบปกติของ ข้อมูลในงาวิจัยนี้มีการทดสอบดังนี้คือ

2.1.1 ความเบ้ คือ ระดับความเอนเอียงหรือความไม่สมมาตรของการแจกแจงของ ข้อมูล โดยพิจารณาได้จากโค้งความถี่ (Frequency Curve) และวัดความเบ้ (Measure of Skewness) ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดลักษณะของเส้นโค้งว่ามีความเบ้หรือไม่ โดยจะเป็นการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ ความเบ้ และโดยการแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์ความเบ้ ดังนี้

ถ้าสัมประสิทธิ์	ความเบ้ = 0	โค้งความถี่มีการแจกแจงที่สมมาตร
สัมประสิทธิ์	ความเบ้ > 0	โค้งความถี่มีการแจกแจงที่เบ้ขวา
สัมประสิทธิ์	ความเบ้ < 0	โค้งความถี่มีการแจกแจงที่เบ้ซ้าย

2.1.2 ความโด่ง (Kurtosis) คือ ระดับความสูงโด่งของการแจกแจงของข้อมูล เป็น ค่าที่ใช้วัดลักษณะของเส้นโค้งว่ามีความโด่งมากน้อยเพียงใด โดยพิจารณาจากโค้งความถี่ และการ วัดความโด่ง (Measure of Kurtosis) โดยจะเป็นการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ความโด่งและการ แปลความหมายการคำนวณดังนี้

ถ้าสัมประสิทธิ์	ความโด่ง = 0.263	โค้งความถี่มีการแจกแจงที่โด่งปกติ
สัมประสิทธิ์	ความโด่ง > 0.263	โค้งความถี่มีการแจกแจงที่โด่งมาก
สัมประสิทธิ์	ความโด่ง < 0.263	โค้งความถี่มีการแจกแจงที่โด่งน้อย

2.2 การวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ กับข้อมูลเชิง ประจักษ์ โดยการวิเคราะห์สถิติพหุตัวแปรแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structure Equation Model) โดยกำหนดเกณฑ์ในการตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนี้

2.2.1 ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square Statistics) ควรมีค่าน้อยและค่า p-value ควร เป็นค่าที่ไม่มีนัยสำคัญจึงจะแสดงว่าแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Diamantopoulos & Siguaw, 2000, p. 83) ซึ่งโดยทั่วไปอาจพิจารณาจากค่าที่ได้จากผลลัพธ์การหาร ค่าไค-สแควร์ กับค่าองศาอิสระ (Degree of freedom) ของแบบจำลองเพื่อปรับแก้ปัญหาในกรณีที่ แบบจำลองมีค่าพารามิเตอร์เป็นจำนวนมาก แบบจำลองที่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ควรมีอัตราส่วนอยู่ระหว่าง 0-2 (Schumacker & Lomax, 2010)

2.2.2 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of fit index: GFI) เป็นดัชนีที่วัดความกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยเป็นค่าที่พัฒนาจากการใช้ประโยชน์จากค่าไค-สแควร์ ซึ่งต้องมีค่าต่ำกว่า 0.95 (Schumacker & Lomax, 2010, p.76)

2.2.3 ค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (Root square error of approximation : RMSEA) หมายถึงค่าที่แสดงความแตกต่างต่อค่าองศาอิสระ (Degree of Freedom) โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาว่าแบบจำลองที่มีความกลมกลืน กับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยค่า RMSEA ต้องมีค่าต่ำกว่า 0.05 (Schumacker & Lomax, 2010, p.76)

2.2.4 ค่าดัชนีความสอดคล้องเปรียบเทียบ (Comparative fit index : CFI) เป็นค่าดัชนีที่ไม่ได้รับผลกระทบจากขนาดของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าอยู่ระหว่าง 0-1 โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาว่าแบบจำลองที่มีความกลมกลืน กับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่า CFI ต้องมีค่าเท่ากับ หรือมากกว่า 0.95 (Schumacker & Lomax, 2010, p.76)

2.2.5 ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ปรับค่าแล้ว (Adjusted goodness of fit index : AGFI) เป็นค่าดัชนีที่ทำการปรับค่า GFI ด้วยค่าองศาอิสระ (Degree of freedom) ซึ่งจะช่วยให้แบบจำลองที่มีเส้นอิทธิพล และตัวแปรจำนวนมากขึ้น จะมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น โดยค่า AGFI มีค่าอยู่ระหว่าง 0-1 ซึ่งถ้ามีค่าสูง ก็จะแสดงว่าแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาว่าแบบจำลองที่มีความกลมกลืน กับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่า AGFI ต้องมีค่าเท่ากับ หรือมากกว่า 0.95 (Schumacker & Lomax, 2010, p.76)

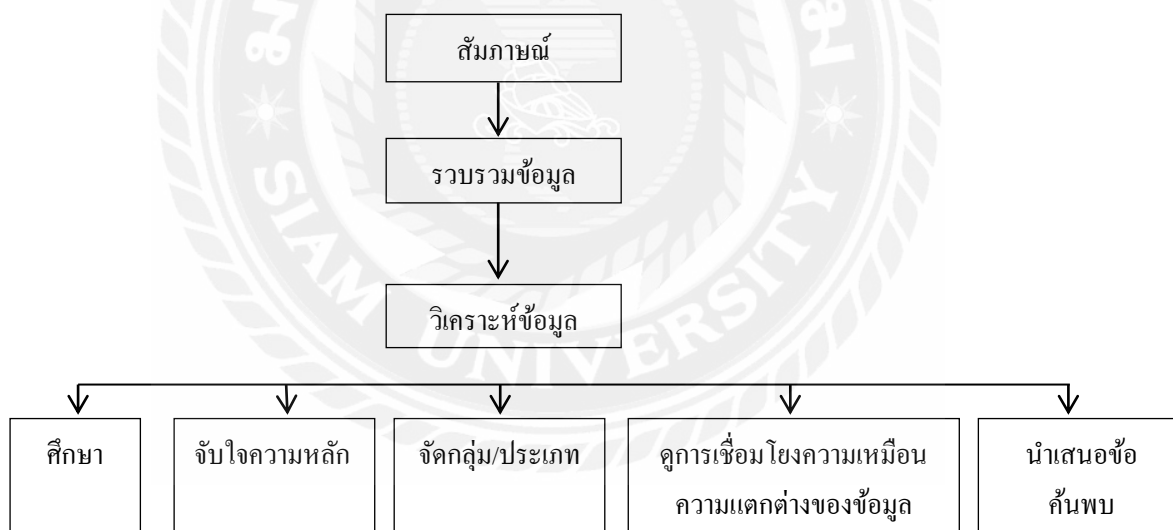
ตารางที่ 3.2 ตารางสรุปเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลองและข้อมูลเชิงประจักษ์

ลำดับที่	ค่า	เกณฑ์ที่กำหนด	อ้างอิง
1	χ^2	$0.05 < p < 1.00$	Diamantopoulos & Siguaw, 2000, pp. 83
2	χ^2/df	$0.00 < \chi^2/df$	Schumacker & Lomax, 2010.
3	GFI	> 0.95	Schumacker & Lomax, 2010, pp.76
4	AGFI	> 0.95	Schumacker & Lomax, 2010, pp. 76
5	CFI	> 0.95	Schumacker & Lomax, 2010, pp. 76
6	RMSEA	< 0.05	Schumacker & Lomax, 2010, pp. 76

3.6.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล โดย เป็นเทคนิคการเปรียบเทียบเหตุการณ์ (Constant Comparison) โดยการนำข้อมูลที่ได้มาไปเทียบเคียงหรือเปรียบเทียบกับผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อหาความเหมือนและความแตกต่างกันที่เกิดขึ้นเพื่อสามารถอธิบายผลการวิจัยได้อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยหลังจากที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์เสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้วผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาจัดเก็บอย่างเป็นระบบ จากนั้นจึงนำมาถอดเทปอย่างละเอียดแบบคำต่อคำ (Transcription of Data) และผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยทำการศึกษาข้อมูลเหล่านั้นอย่างละเอียดจับใจความหลักจัดกลุ่มข้อมูลแต่ละประเภท พิจารณาเชื่อมโยงความเหมือนและแตกต่างแล้วจึงนำเสนอข้อค้นพบทั้งหมดในรูปแบบความเรียงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยจากแนวคิดการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวสามารถทำเป็นแผนผังกระบวนการได้ดังภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 กระบวนการการวิเคราะห์ข้อมูล

ที่มา: เอกสารบรรยายเอกรินทร์สังข์ทอง (2551)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะ ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยและ 3) เพื่อเสนอแนะตัวแบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพประเทศไทยเป็นการดำเนินการวิจัยโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักและการวิจัยเชิงคุณภาพสนับสนุน โดยแบ่งออกเป็น 9 ขั้นตอนดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเพื่อให้ทราบถึงคุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนสถิติพรรณนาด้วยค่าสถิติ ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย และปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะ ส่วนสถิติพรรณนา ด้วยค่าสถิติ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 การเตรียมข้อมูลและผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น โดยการตรวจสอบลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูล (Normality) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

4.4 การทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะ หรือ ตัวแบบประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

4.5 การวิเคราะห์เนื้อหาจากการตอบคำถามปลายเปิด

4.6 การวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ

4.7 การบูรณาการผลการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Integration of Quantitative and Qualitative Research Results)

4.8 การนำเสนอ ตัวแบบการจัดการการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยโดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และความหมายแทนตัวย่อต่างๆ ดังนี้
สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ

n	แทน	จำนวนตัวอย่าง (Number of samples)
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
S.E.	แทน	ค่าความผิดพลาดมาตรฐาน (Standard error)
Sk	แทน	ค่าความเบ้ (Skewness)
Ku	แทน	ค่าความโด่ง (Kurtosis)
χ^2	แทน	ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็นทางสถิติ (Calculated probability)
df	แทน	ค่าองศาอิสระ (Degree of freedom)
RMSEA	แทน	Root mean square error of approximation
GFI	แทน	Goodness of fit index
AGFI	แทน	Adjusted goodness of fit index
CFI	แทน	Comparative fit index
RMR	แทน	Root mean residual

อักษรย่อที่ใช้แทนตัวแปร

Competency	แทน	สมรรถนะของผู้ทำบัญชี
Knowledge	แทน	สมรรถนะด้านความรู้ของผู้ทำบัญชี
Skills	แทน	สมรรถนะด้านทักษะทางวิชาชีพของผู้ทำบัญชี
Attribute	แทน	สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ทำบัญชี
HRM	แทน	การบริหารทรัพยากรมนุษย์
HRM 1	แทน	การออกแบบงาน การวิเคราะห์งาน การวางแผน กำลังคน การคัดเลือก และการแต่งตั้งกำหนดหน้าที่ งานที่เหมาะสม
HRM 2	แทน	การประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหาร ค่าตอบแทนและการจัดสวัสดิการ สภาพการทำงานที่ ดี มีความมั่นคง และการได้รับโอกาสก้าวหน้าในการ ทำงาน

HRM 3	แทน	การสร้างแรงจูงใจ การสร้างทีมงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงานและกิจกรรมที่มีความสำคัญ
HRM 4	แทน	การนำแนวคิดสมรรถนะการทำงานของผู้ทำบัญชีมากำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์
HRM 5	แทน	การนำแนวคิดสมรรถนะการทำงานของผู้ทำบัญชีมากำหนดกลยุทธ์และนโยบายใน การวางแผนการฝึกอบรมและพัฒนา
HRM 6	แทน	การนำแนวคิดสมรรถนะการทำงานของผู้ทำบัญชีมากำหนดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านอื่น ได้แก่ การวางแผนกำลังคน การทดแทนตำแหน่งงาน การวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ
HRD	แทน	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
HRD 1	แทน	การฝึกอบรมขณะทำงาน
HRD 2	แทน	การสอนงาน
HRD 3	แทน	การเป็นพี่เลี้ยง
HRD 4	แทน	การอบรมภายนอก
Leadership	แทน	ภาวะผู้นำ
Rol	แทน	การเป็นบุคคลต้นแบบ (Role Model)
Ins	แทน	การสร้างแรงบันดาลใจ
Tran	แทน	การเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational Leadership)
KM	แทน	การจัดการความรู้
COP	แทน	การจัดการความรู้โดยวิธีจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ
AAR	แทน	การถอดบทเรียน
ARTIF	แทน	ระบบผู้เชี่ยวชาญและคลังความรู้ในวิชาชีพบัญชี

4.1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานเพื่อให้ทราบถึงคุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนสถิติพรรณนา

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติพรรณนา เป็นค่าร้อยละ สำหรับตัวแปรด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับตัวแปรเชิงปริมาณผลของการวิเคราะห์ห้มีดังนี้

ตารางที่ 4.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=400)

	ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	59	14.8
	หญิง	341	85.2
	รวม	400	100.0
อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	27	6.7
	25ปี - 35 ปี	127	31.8
	36ปี - 45 ปี	157	39.2
	46 ปี - 55 ปี	71	17.8
	56ปี - มากกว่า	18	4.5
	รวม	400	100.0
สถานภาพ	โสด	162	40.5
	สมรส	206	51.5
	ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	32	8.0
	รวม	400	100.0
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	266	66.5
	สูงกว่าปริญญาตรี	134	33.5
	รวม	400	100.0
อายุการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ทำบัญชี	1ปี – 3 ปี	88	22.0
	4 ปี – 6 ปี	133	33.3
	7 ปี – 10ปี	90	22.5
	11 ปี – 14 ปี	63	15.7
	15 ปี – มากกว่า	26	6.5
	รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

(n=400)

	ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	28	7.0
	20,001 บาท – 50,000 บาท	140	35.0
	50,001 บาท – 80,000 บาท	131	32.8
	80,001 บาท – 100,000 บาท	71	17.7
	มากกว่า 100,000 บาท	30	7.5
	รวม	400	100.0
จำนวนรายการธุรกิจที่ทำบัญชี	1 ราย – 30 ราย	123	30.8
	31 ราย -60 ราย	98	24.5
	61 ราย -100 ราย	102	25.5
	101 ราย – 200 ราย	65	16.2
	มากกว่า 200 ราย	12	3.0
	รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.1 จากการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 341 คน (คิดเป็นร้อยละ 85.2) เป็นเพศชายจำนวน 59 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.8) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 157 คน (คิดเป็นร้อยละ 39.2) รองลงมาคืออายุระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 127 คน (คิดเป็นร้อยละ 31.8) ลำดับต่อมาคืออายุระหว่าง 46-55 ปี มีจำนวน 71 คน (คิดเป็นร้อยละ 17.8) ลำดับถัดมาคืออายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 27 คน (คิดเป็นร้อยละ 6.7) และลำดับสุดท้ายคืออายุ 56 ปีขึ้นไป มีจำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.5)

ด้านสถานภาพ ส่วนใหญ่สมรสแล้ว มีจำนวน 206 คน (คิดเป็นร้อยละ 51.5) รองลงมาคือสถานภาพโสด มีจำนวน 162 คน (คิดเป็นร้อยละ 40.5) และมีสถานภาพ ม่าย หย่า หรือแยกกันอยู่ มีจำนวน 32 คน (คิดเป็นร้อยละ 8.0)

ด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 266 คน (คิดเป็นร้อยละ 66.5) และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 134 คน (คิดเป็นร้อยละ 33.5)

ด้านอายุการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ทำบัญชี ส่วนใหญ่มีอายุการขึ้นทะเบียนมาแล้ว 4-6 ปี จำนวน 133 คน (คิดเป็นร้อยละ 33.3) รองลงมาคืออายุการขึ้นทะเบียน 7-10 ปี จำนวน 90 คน (คิดเป็นร้อยละ

22.5) ลำดับถัดมา มีอายุการขึ้นทะเบียน 1-3 ปี มีจำนวน 88 คน (คิดเป็นร้อยละ 22.0) อายุการขึ้นทะเบียน 11-14 ปี จำนวน 63 คน (คิดเป็นร้อยละ 15.7) และผู้ที่มีอายุการขึ้นทะเบียนตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 26 คน (คิดเป็นร้อยละ 6.5)

ด้านระดับรายได้ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-50,000 บาท เป็นจำนวน 140 คน (คิดเป็นร้อยละ 35.0) รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001-80,000 บาทเป็นจำนวน 131 คน (คิดเป็นร้อยละ 32.8) ลำดับถัดมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,001-100,000 บาท มีจำนวน 71 คน (คิดเป็นร้อยละ 17.7) ลำดับถัดมา มีรายได้มากกว่า 100,000 บาทต่อเดือน มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีจำนวน 28 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.0)

ด้านจำนวนรายธุรกิจที่รับทำบัญชีมีจำนวนรายธุรกิจ ที่รับทำบัญชี 1-30 ราย มีจำนวน 123 ราย (คิดเป็นร้อยละ 30.8) รองลงมา มีจำนวนรายธุรกิจที่รับทำบัญชี 61-100 ราย จำนวน 102 ราย (คิดเป็นร้อยละ 25.5) ลำดับถัดมา มีจำนวนรายธุรกิจที่รับทำบัญชี 31-60 ราย จำนวน 98 ราย (คิดเป็นร้อยละ 24.5) ถัดมา มีจำนวนรายธุรกิจที่รับทำบัญชี 101-200 ราย มีจำนวน 65 คน (คิดเป็นร้อยละ 16.2) และลำดับสุดท้าย มีจำนวนรายธุรกิจที่รับทำบัญชีให้ มากกว่า 200 รายมีจำนวน 12 ราย (คิดเป็นร้อยละ 3.0)

4.2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยและปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะ ส่วนสถิติพรรณนา

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติพรรณนา เป็นค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับตัวแปรเชิงปริมาณในด้านองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ผลของการวิเคราะห์มีดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรแฝง (n=400)

ข้อที่	$\bar{X}$	SD.	ระดับ ความสำคัญ	ลำดับที่
การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM)	4.35	0.504	มากที่สุด	1
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD)	4.24	0.481	มากที่สุด	3
ภาวะผู้นำ (Leadership)	3.84	0.727	มาก	7
การจัดการความรู้ (KM)	4.17	0.647	มาก	6
สมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge)	4.22	0.541	มากที่สุด	5
สมรรถนะด้านทักษะทางวิชาชีพ (Skills)	4.23	0.530	มากที่สุด	4

ข้อที่	$\bar{X}$	SD.	ระดับ ความสำคัญ	ลำดับที่
สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute)	4.32	0.531	มากที่สุด	2

จากตารางที่ 4.2 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรแฝง พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HRM) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.35 SD. = 0.685) รองลงมาคือ สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.32 SD. = 0.531) ถัดมาคือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.24 SD. = 0.481) ลำดับถัดมาคือสมรรถนะด้านทักษะทางวิชาชีพ (Skills) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.23 SD. = 0.530) ถัดมาคือ สมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.22 SD. = 0.541) ถัดมาคือ การจัดการความรู้ (KM) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.17 SD. = 0.647) และลำดับสุดท้ายคือ ภาวะผู้นำ (Leadership) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.84 SD. = 0.727) พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.481-0.647 ซึ่งมีค่าไม่ถึง 1 แสดงว่าข้อมูลมีการกระจายตัวปานกลาง (บุญชม ศรีสะอาด, 2548, น.97)

ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติพื้นฐานตัวแปรอิสระของสมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge) ของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ (n=400)

ข้อที่	$\bar{X}$	SD.	ระดับ ความสำคัญ	ลำดับที่
1. ความรู้ด้านมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ (IFRS)	4.17	0.685	มาก	8
2. ความรู้ด้านกฎหมาย ธุรกิจในแต่ละประเทศ และ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการค้าระหว่างประเทศ	4.21	0.655	มากที่สุด	6
3. ความรู้ด้านกฎหมายภาษีอากรของแต่ละประเทศ	4.21	0.673	มากที่สุด	7
4. ความรู้ ความเข้าใจธุรกิจ และการตลาดในอาเซียน สภาพแวดล้อมทั่วไป และภาวะเศรษฐกิจ	4.16	0.694	มาก	9
5. ความรู้ด้านการเงิน นวัตกรรมทางการเงิน การลงทุน และความรู้ด้านระบบการเงินในอาเซียน	4.22	0.678	มากที่สุด	5
6. ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information System : AIS)	4.33	0.668	มากที่สุด	1

ข้อที่	$\bar{X}$	SD.	ระดับ ความสำคัญ	ลำดับที่
7. ความรู้ด้าน การจัดการฐานข้อมูล (Database Management) และ โปรแกรมที่ทำงานร่วมกับ ฐานข้อมูล	4.24	0.628	มากที่สุด	2

ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติพื้นฐานตัวแปรอิสระของสมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge) ของผู้ทำบัญชีใน สำนักงานบัญชีคุณภาพ (ต่อ) (n=400)

ข้อที่	$\bar{X}$	SD.	ระดับ ความสำคัญ	ลำดับที่
8. ความรู้ด้านการป้องกันความเสี่ยง และการ รักษาความปลอดภัยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (AIS Risk Management)	4.23	0.670	มากที่สุด	3
9. ความรู้ด้านประเพณี และวัฒนธรรมของ ประเทศต่างๆในอาเซียน	4.23	0.671	มากที่สุด	4
ค่าเฉลี่ยรวม	4.22	0.669	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพให้ความสำคัญกับสมรรถนะด้านความรู้ในภาพรวมโดยมีความสำคัญในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$ SD. = 0.669) สำหรับในรายข้อเรียงลำดับดังนี้ คือ 1) ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชี ($\bar{X} = 4.33$ SD. = 0.668) รองลงมาคือ 2) ความรู้ด้านการจัดการฐานข้อมูล ($\bar{X} = 4.24$ SD. = 0.628) 3) ความรู้ด้านการป้องกันความเสี่ยง และการรักษาความปลอดภัยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.23$ SD. = 0.670) ซึ่งเท่ากับความรู้ด้านประเพณี และวัฒนธรรมของประเทศต่างๆในอาเซียน ($\bar{X} = 4.23$ SD. = 0.671) 4) ความรู้ด้านการเงิน นวัตกรรมทางการเงิน การลงทุนและความรู้ด้านระบบการเงินในอาเซียน ($\bar{X} = 4.22$ SD. = 0.6785) ความรู้ด้านกฎหมาย ธุรกิจในแต่ละประเทศ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการค้าระหว่างประเทศ ($\bar{X} = 4.21$ SD. = 0.655) และความรู้ด้านกฎหมายภาษีอากรของแต่ละประเทศ ($\bar{X} = 4.21$ SD. = 0.673) สำหรับสมรรถนะด้านความรู้ที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุดได้แก่ 6) ความรู้ด้านมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ (IFRS) ($\bar{X} = 4.17$ SD. =

0.685) และ 7) ความรู้ ความเข้าใจธุรกิจ และการตลาดในอาเซียน สภาพแวดล้อมทั่วไป และภาวะเศรษฐกิจ ($\bar{X} = 4.16$ SD. = 0.694) พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.628-0.694 ซึ่งมีค่าไม่ถึง 1 แสดงว่าข้อมูลมีการกระจายตัวปานกลาง (บุญชม ศรีสะอาด, 2548, น. 97)

ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติพื้นฐานตัวแปรอิสระของสมรรถนะในด้านทักษะของผู้ทำบัญชี (Professional Skills) ในสำนักงานบัญชีคุณภาพ (n=400)

ข้อที่	$\bar{X}$	SD.	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
1. ทักษะในด้านการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ	4.29	0.690	มากที่สุด	2
2. ทักษะในด้านการสื่อสารด้วยภาษาท้องถิ่นของอาเซียน	4.18	0.717	มาก	8
3. ทักษะด้านการรักษาระบบบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี	4.24	0.633	มากที่สุด	3
4. ทักษะการนำเสนอข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	4.22	0.647	มากที่สุด	5
5. ทักษะในการสังเกตสิ่งผิดปกติได้ เที่ยงผู้ประกอบวิชาชีพที่ดี และทักษะในการตรวจสอบ	4.18	0.660	มาก	7
6. ทักษะในการสังสมความเชี่ยวชาญ และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	4.20	0.658	มาก	6
7. ทักษะในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ	4.30	0.632	มากที่สุด	1
8. ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล และแจกแจงข้อมูลออกเป็นปัจจัยย่อยๆ	4.23	0.606	มากที่สุด	4
ค่าเฉลี่ยรวม	4.23	0.655	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ทำบัญชีในสำนักงานคุณภาพให้ความสำคัญกับสมรรถนะด้านทักษะทางวิชาชีพในภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$ SD.= 0.655) โดยในรายชื่อมีระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ 1) ทักษะในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ ($\bar{X} = 4.30$ SD.= 0.632) รองลงมาคือ 2) ทักษะในด้านการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ ($\bar{X} = 4.29$ SD.= 0.690) 3) ทักษะด้านการรักษาระบบบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ($\bar{X} = 4.24$ SD.= 0.633) 4) ทักษะ

การวิเคราะห์ข้อมูล และแจกแจงข้อมูลออกเป็นปัจจัยย่อยๆ ($\bar{X} = 4.23$ SD. = 0.606) และ 5) ทักษะการนำเสนอข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ ($\bar{X} = 4.22$ SD. = 0.647)

สำหรับสมรรถนะด้านทักษะที่มีความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ 6) ทักษะในการสังเคราะห์ความเชี่ยวชาญและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.20$ SD. = 0.658) 7) ทักษะในการสื่อสารด้วยภาษาท้องถิ่นของอาเซียน ($\bar{X} = 4.18$ SD. = 0.717) ซึ่งเท่ากับ ทักษะในการสังเกตสิ่งผิดปกติได้ ยิ่งยู่ประกอบวิชาชีพที่ดี และทักษะในการตรวจสอบ ($\bar{X} = 4.18$ SD. = 0.660) พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.606-0.717 ซึ่งมีค่าไม่ถึง 1 แสดงว่าข้อมูลมีการกระจายตัวปานกลาง (บุญชม ศรีสะอาด, 2548, น.97)

ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติพื้นฐานตัวแปรอิสระของสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attribute) ของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ (n=400)

ข้อที่	$\bar{X}$	SD.	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
1. ทักษะในการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และคุณภาพของงาน	4.34	0.635	มากที่สุด	3
2. ทักษะในการปรับตัวและก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลก	4.36	0.645	มากที่สุด	1
3. ทักษะในการคิดวิเคราะห์ การประเมินสถานการณ์ และการตอบสนองต่อสถานการณ์อย่างเหมาะสม	4.28	0.662	มากที่สุด	6
4. ทักษะในการทำงานเป็นทีมและการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.35	0.655	มากที่สุด	2
5. ทักษะด้านภาวะผู้นำมีการแสดงออกถึงการรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ ที่มีผลต่อทีมงาน	4.32	0.659	มากที่สุด	4
6. ทักษะด้านความรู้และความสามารถในการเรียนรู้	4.30	0.637	มากที่สุด	5
7. ทักษะด้านการสอนงานและพัฒนาผู้อื่นให้คำแนะนำและฝึกสอนผู้อื่น	4.27	0.651	มากที่สุด	7
ค่าเฉลี่ยรวม	4.32	0.649	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพให้ความสำคัญกับสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ในภาพรวมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$ SD. = 0.649) โดยในรายข้อมีความสำคัญในระดับมากที่สุดทุกข้อ ดังนี้คือ 1) ทักษะในการปรับตัว และก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจ ($\bar{X} = 4.36$ SD. = 0.645) รองลงมาคือ 2) ทักษะในการทำงานเป็นทีม และการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.35$ SD. = 0.655) 3) ทักษะในการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ และคุณภาพของงาน ($\bar{X} = 4.34$ SD. = 0.635) 4) ทักษะด้านภาวะผู้นำมีการแสดงออกถึงการรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ ที่มีผลต่อทีมงาน ($\bar{X} = 4.32$ SD. = 0.659) 5) ทักษะด้านความใฝ่รู้ และความสามารถในการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.30$ SD. = 0.637) 6) ทักษะในการคิดวิเคราะห์ การประเมินสถานการณ์ และการตอบสนองต่อสถานการณ์อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.28$ SD. = 0.662) และ 7) ทักษะด้านการสอนงานและพัฒนาผู้อื่นให้คำแนะนำและฝึกสอนผู้อื่น ($\bar{X} = 4.27$ SD. = 0.651) พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.635-0.662 ซึ่งมีค่าไม่ถึง 1 แสดงว่าข้อมูลมีการกระจายตัวปานกลาง (บุญชม ศรีสะอาด, 2548, น.97)

ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติพื้นฐานตัวแปรอิสระของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย (n=400)

ข้อที่	$\bar{X}$	SD.	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
1. การออกแบบงาน การวิเคราะห์งาน การวางแผนกำลังคน การคัดเลือก และการแต่งตั้งกำหนดหน้าที่งาน	4.50	0.629	มากที่สุด	1
2. การประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารค่าตอบแทนและการจัดสวัสดิการ	4.26	0.634	มากที่สุด	5
3. การสร้างแรงจูงใจ การสร้างทีมงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน	4.24	0.677	มากที่สุด	6
4. การสรรหาและการคัดเลือกผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมตามแนวคิดสมรรถนะ	4.38	0.625	มากที่สุด	2

5. การกำหนดกลยุทธ์และนโยบายในการวางแผนการฝึกอบรมและพัฒนาผู้ทำบัญชีตามแนวคิดสมรรถนะ	4.37	0.603	มากที่สุด	3
6. การวางแผนกำลังคน การทดแทนตำแหน่งงาน การวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพตามแนวคิดสมรรถนะ	4.36	0.638	มากที่สุด	4
ค่าเฉลี่ยรวม	4.35	0.634	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพมีความคิดเห็นว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยในภาพรวมมีระดับความสำคัญมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$ SD. = 0.634) โดยในรายชื่อมีความสำคัญในระดับมากที่สุดทุกข้อ ดังนี้คือ 1) การออกแบบและวิเคราะห์งาน การวางแผนกำลังคน การคัดเลือก และการกำหนดหน้าที่งาน ($\bar{X} = 4.50$ SD. = 0.629) รองลงมาคือ 2) การสรรหาและการคัดเลือกคนตามแนวคิดสมรรถนะ ($\bar{X} = 4.38$ SD. = 0.625) 3) การกำหนดกลยุทธ์และนโยบายการวางแผนการฝึกอบรมและพัฒนาผู้ทำบัญชีตามแนวคิดสมรรถนะ ($\bar{X} = 4.37$ SD. = 0.603) 4) การวางแผนกำลังคน การทดแทนตำแหน่งงาน การวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพตามแนวคิดสมรรถนะ ($\bar{X} = 4.36$ SD. = 0.638) 5) การประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารค่าตอบแทนและการจัดสวัสดิการ ($\bar{X} = 4.26$ SD. = 0.634) และ 6) การสร้างแรงจูงใจ การสร้างทีมงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ($\bar{X} = 4.24$ SD. = 0.677) พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.603-0.677 ซึ่งมีค่าไม่ถึง 1 แสดงว่าข้อมูลมีการกระจายตัวปานกลาง (บุญชม ศรีสะอาด, 2548, น.97)

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติพื้นฐานตัวแปรอิสระการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย (n=400)

ข้อที่	$\bar{X}$	SD.	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
1. การฝึกอบรมโดยเฉพาะการฝึกอบรมขณะทำงาน	4.59	0.578	มากที่สุด	1

2.การสอนงาน ได้แก่ การสอนงานโดยเน้นไปที่การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน	4.28	0.605	มากที่สุด	2
3.การเป็นพี่เลี้ยง โดย พี่เลี้ยง จะเป็นแม่แบบ และเป็นผู้สอนงาน	4.05	0.671	มาก	3
4.การอบรมภายนอก เพื่อติดตามการเปลี่ยนแปลงด้านมาตรฐานการบัญชีและกฎหมายทางภาษีอากร	4.03	0.652	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม	4.24	0.627	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยในภาพรวมโดยมีความสำคัญในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$ SD. = 0.627) ส่วนในรายข้อมีระดับความสำคัญดังนี้คือมีความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ การฝึกอบรมขณะทำงาน ($\bar{X} = 4.59$ SD. = 0.578) รองลงมาคือ การสอนงาน ($\bar{X} = 4.28$ SD. = 0.605) สำหรับองค์ประกอบที่มีความสำคัญในระดับมาก คือ การเป็นพี่เลี้ยง ($\bar{X} = 4.05$ SD. = 0.671) และการอบรมภายนอก ($\bar{X} = 4.03$ SD. = 0.652) พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.578-0.671 ซึ่งมีค่าไม่ถึง 1 แสดงว่าข้อมูลมีการกระจายตัวปานกลาง (บุญชม ศรีสะอาด, 2548, น.97)

ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติพื้นฐานตัวแปรอิสระของภาวะผู้นำเป็นซึ่งองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

(n=400)

ข้อที่	$\bar{X}$	SD.	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
1.การเป็นบุคคลต้นแบบ (Role Model)	3.82	0.740	มาก	2
2.การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration)	3.75	0.891	มาก	3
3.การเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational Leadership)	3.95	0.774	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84	0.802	มาก	

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ พบว่าภาวะผู้นำเป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยโดยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$ SD. = 0.802) ส่วนในรายข้อมีความสำคัญในระดับมากทุกข้อ คือ การเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป ($\bar{X} = 3.95$ SD. = 0.774) รองลงมาคือ การเป็นบุคคลต้นแบบ (Role Model) ($\bar{X} = 3.82$ SD. = 0.740) และการสร้างแรงบันดาลใจ ($\bar{X} = 3.75$ SD. = 0.891) พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.740-0.891 ซึ่งมีค่าไม่ถึง 1 แสดงว่าข้อมูลมีการกระจายตัวปานกลาง (บุญชม ศรีสะอาด, 2548, น.97)

ตารางที่ 4.9 ค่าสถิติพื้นฐานการจัดการความรู้ซึ่งเป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย (n=400)

ข้อที่	$\bar{X}$	SD.	ระดับ ความสำคัญ	ลำดับที่
1.การจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ	4.21	0.703	มากที่สุด	1
2.การถอดบทเรียน	4.09	0.772	มาก	3
3.ระบบผู้เชี่ยวชาญและคลังความรู้	4.20	0.678	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	4.17	0.718	มาก	

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ พบว่าการจัดการความรู้เป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยโดยในภาพรวมมีความสำคัญในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$ SD. = 0.718) และในรายข้อมีระดับความสำคัญากที่สุดได้แก่ การจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.21$ SD. = 0.703) และที่มีความสำคัญในระดับมาก คือ ระบบผู้เชี่ยวชาญและคลังความรู้ ($\bar{X} = 4.20$ SD. = 0.678) และการถอดบทเรียน ($\bar{X} = 4.09$ SD. = 0.772) พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง 0.678-0.772 ซึ่งมีค่าไม่ถึง 1 แสดงว่าข้อมูลมีการกระจายตัวปานกลาง (บุญชม ศรีสะอาด, 2548, น.97)

4.3 การเตรียมข้อมูลและผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

4.3.1 การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูล (Normality)

ตารางที่ 4.10 การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูล (n=400)

ตัวแปร	Min	Max	Sk	Ku
การบริหารทรัพยากรมนุษย์				
1. การออกแบบงาน การวิเคราะห์งาน การวางแผน กำลังคน การคัดเลือก และการแต่งตั้งกำหนดหน้าที่ งานที่เหมาะสม	2	5	-0.991	0.499
2. การประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหาร ค่าตอบแทนและการจัดสวัสดิการ สภาพการทำงาน ที่ดี มีความมั่นคง และการได้รับโอกาสก้าวหน้าใน การทำงาน	2	5	-0.452	0.195

ตารางที่ 4.10 การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูล (ต่อ) (n=400)

ตัวแปร	Min	Max	Sk	Ku
3. การสร้างแรงจูงใจ การสร้างทีมงาน การมีส่วน ร่วมในการบริหารงานและกิจกรรมที่มีความสำคัญ	2	5	-0.578	0.243
4. การนำแนวคิดสมรรถนะการทำงานของผู้ทำบัญชี มากำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากร มนุษย์	2	5	-0.548	-0.296
5. การนำแนวคิดสมรรถนะการทำงานของผู้ทำบัญชี มากำหนดกลยุทธ์และนโยบายใน การวางแผนการ ฝึกอบรมและพัฒนา	2	5	-0.522	0.136
6. การนำแนวคิดสมรรถนะการทำงานของผู้ทำบัญชี มากำหนดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านอื่น ได้แก่ การวางแผนกำลังคน การทดแทนตำแหน่ง งาน การวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ	2	5	-0.659	0.286
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์				
1. การฝึกอบรมขณะทำงาน	2	5	-1.12	0.689
2. การสอนงาน	2	5	-0.287	-0.235
3. การเป็นพี่เลี้ยง	1	5	-0.411	0.687

ตัวแปร	Min	Max	Sk	Ku
4. การอบรมภายนอก	1	5	-0.248	0.417
ภาวะผู้นำ				
1. การเป็นบุคคลต้นแบบ (Role Model)	2	5	-0.475	0.226
2. การสร้างแรงบันดาลใจ	1	5	-1.141	1.888
3. การเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational Leadership)	1	5	-0.533	0.302
การจัดการความรู้				
1. การจัดการความรู้โดยวิธีจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ	1	5	-0.889	1.623
2. การถอดบทเรียน	1	5	-0.939	1.801
3. ระบบผู้เชี่ยวชาญและคลังความรู้ในวิชาชีพบัญชี	2	5	-0.701	0.975
สมรรถนะด้านความรู้	3	5	-0.542	-0.206
สมรรถนะด้านทักษะทางวิชาชีพ	3	5	-0.55	0.04
สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	3	5	-0.656	0.298

จากตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์ลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูลโดยพิจารณาจากค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) โดยพิจารณาเป็นรายด้านขององค์ประกอบการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้คือ

ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) โดยพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า 1) การออกแบบงาน การวิเคราะห์งาน การวางแผนกำลังคน การคัดเลือก และการแต่งตั้งกำหนดหน้าที่งานที่เหมาะสม ($Sk = -0.991$) 2) การประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารค่าตอบแทนและการจัดสวัสดิการ สภาพการทำงานที่ดี มีความมั่นคง และการได้รับโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ($Sk = -0.452$) 3) การสร้างแรงจูงใจ การสร้างทีมงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงานและกิจกรรมที่มีความสำคัญ ($Sk = -0.578$) 4) การนำแนวคิดสมรรถนะการทำงานของผู้ทำบัญชีมากำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ($Sk = -0.548$) 5) การนำแนวคิดสมรรถนะการทำงานของผู้ทำบัญชีมากำหนดกลยุทธ์และนโยบายในการวางแผนการฝึกอบรมและพัฒนา ($Sk = -0.522$) และ 6) การนำแนวคิดสมรรถนะการทำงานของผู้ทำบัญชีมากำหนดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านอื่น ได้แก่ การวางแผนกำลังคน การทดแทนตำแหน่งงาน การวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ ($Sk = -0.659$) ซึ่งทุกข้อมีการแจกแจงแบบเบ้ซ้าย (Negatively skewed distribution)

การพิจารณาค่าความโด่งของข้อมูลเป็นรายข้อพบว่า 1) การออกแบบงาน การวิเคราะห์งาน การวางแผนกำลังคน การคัดเลือก และการแต่งตั้งกำหนดหน้าที่งานที่เหมาะสม ($Ku = 0.499$) 2) การประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารค่าตอบแทนและการจัดสวัสดิการ สภาพการทำงานที่ดี มีความมั่นคง และการได้รับโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ($Ku = 0.195$) 3) การสร้างแรงจูงใจ การสร้างทีมงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงานและกิจกรรมที่มีความสำคัญ ($Ku = 0.243$) 5) การนำแนวคิดสมรรถนะการทำงานของผู้ทำบัญชีมากำหนดกลยุทธ์และนโยบายในการวางแผนการฝึกอบรมและพัฒนา ($Ku = 0.136$) และ 6) การนำแนวคิดสมรรถนะการทำงานของผู้ทำบัญชีมากำหนดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านอื่น ได้แก่ การวางแผนกำลังคน การทดแทนตำแหน่งงาน การวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ ($Ku = 0.286$) มีการแจกแจงแบบโด่งสูง (Leptokurtic Distribution) แต่สำหรับ 4) การนำแนวคิดสมรรถนะการทำงานของผู้ทำบัญชีมากำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ($Ku = -0.296$) มีการแจกแจงแบบโด่งต่ำ (Platykurtic distribution)

ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) โดยพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า 1) การฝึกอบรมขณะทำงาน ($Sk = -1.12$) 2) การสอนงาน ($Sk = -0.287$) 3) การเป็นพี่เลี้ยง ($Sk = -0.411$) และ 4) การฝึกอบรมภายนอก ($Sk = -0.248$) ซึ่งทุกข้อมีการแจกแจงแบบเบ้ซ้าย (Negatively Skewed Distribution) เมื่อพิจารณาค่าความโด่งของข้อมูลพบว่า 1) การฝึกอบรมขณะทำงาน ($Ku = 0.689$) 3) การเป็นพี่เลี้ยง ($Ku = 0.687$) และ 4) การฝึกอบรมภายนอก ($Ku = 0.417$) มีการแจกแจงแบบโด่งสูง (Leptokurtic distribution) แต่สำหรับ 2) การสอนงาน ($Ku = -0.235$) มีการแจกแจงแบบโด่งต่ำ (Platykurtic Distribution)

ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) โดยพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า 1) การเป็นบุคคลต้นแบบ (Role Model) ($Sk = -0.475$) 2) การสร้างแรงบันดาลใจ ($Sk = -1.141$) และ 3) การเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational Leadership) ($Sk = -0.533$) ซึ่งทุกข้อมีการแจกแจงแบบเบ้ซ้าย (Negatively Skewed Distribution) และเมื่อพิจารณาค่าความโด่งของข้อมูลพบว่า 1) การเป็นบุคคลต้นแบบ (Role Model) ($Ku = 0.226$) 2) การสร้างแรงบันดาลใจ ($Ku = 1.888$) และ 3) การเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational Leadership) ($Ku = 0.302$) ซึ่งทุกข้อมีการแจกแจงแบบโด่งสูง (Leptokurtic Distribution)

ด้านการจัดการความรู้ (KM) โดยพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า 1) การจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ ($Sk = -0.889$) 2) การถอดบทเรียน ($Sk = -0.939$) และ 3) ระบบผู้เชี่ยวชาญและคลังความรู้ในวิชาชีพบัญชี ($Sk = -0.701$) ซึ่งทุกข้อมีการแจกแจงแบบเบ้ซ้าย (Negatively Skewed Distribution) และเมื่อพิจารณาค่าความโด่งของข้อมูลพบว่า 1) การจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ ($Ku = 1.623$) 2) การถอด

บทเรียน ($Ku = 1.801$) และ 3) ระบบผู้เชี่ยวชาญและคลังความรู้ในวิชาชีพบัญชี ($Ku = 0.975$) มีการแจกแจงแบบโด่งสูง (Leptokurtic Distribution)

ด้านองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า 1) ด้านความรู้ ($Sk = -0.542$) 2) ด้านทักษะทางวิชาชีพ ($Sk = -0.55$) และ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ($Sk = -0.656$) ซึ่งทุกข้อมีการแจกแจงแบบเบ้ซ้าย (Negatively Skewed Distribution) และเมื่อพิจารณาค่าความโด่งของข้อมูลพบว่า 2) ด้านทักษะทางวิชาชีพ ($Ku = 0.04$) และ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ($Ku = 0.298$) มีการแจกแจงแบบโด่งสูง (Leptokurtic Distribution) แต่สำหรับ 1) ด้านความรู้ ($Ku = -0.206$) มีการแจกแจงแบบโด่งต่ำ (Platykurtic Distribution)

จากการพิจารณาลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูลโดยพิจารณาจากค่าความเบ้ของตัวแปรทุกตัวพบว่ามีค่าอยู่ในช่วง -1.141 ถึง -0.248 ซึ่งมีค่าไม่เกิน ± 2 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้ ณ ระดับความเชื่อมั่น 0.05 (Hair & et. al, 2006) และถ้าพิจารณาจากค่าความโด่งของตัวแปรพบว่ามีค่าอยู่ในช่วง -0.296 ถึง 1.888 ซึ่งมีค่าไม่เกิน ± 2 จึงถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Kline, 2005, pp.50)

4.3.2 การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

โดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัว (Bivariate Relationship) จากการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ดังแสดงในตารางที่ 4.11

จากตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทุกค่าเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.019 - 0.786 โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีค่าเชิงบวกสูงที่สุดคือ ตัวแปรซึ่งเป็นองค์ประกอบของภาวะผู้นำ ในด้านการเป็นบุคคลต้นแบบ และการสร้างแรงบันดาลใจ ($r = 0.786$, $p < 0.01$) และสำหรับ ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีค่าเชิงบวกต่ำที่สุดคือ ตัวแปรในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการออกแบบงาน การวิเคราะห์งาน การวางแผนกำลังคน การคัดเลือก และการแต่งตั้งกำหนดหน้าที่งานที่เหมาะสม และตัวแปรด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ($r = 0.019$)



ตารางที่ 4.11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันของตัวแปรสังเกตได้

(n =400)

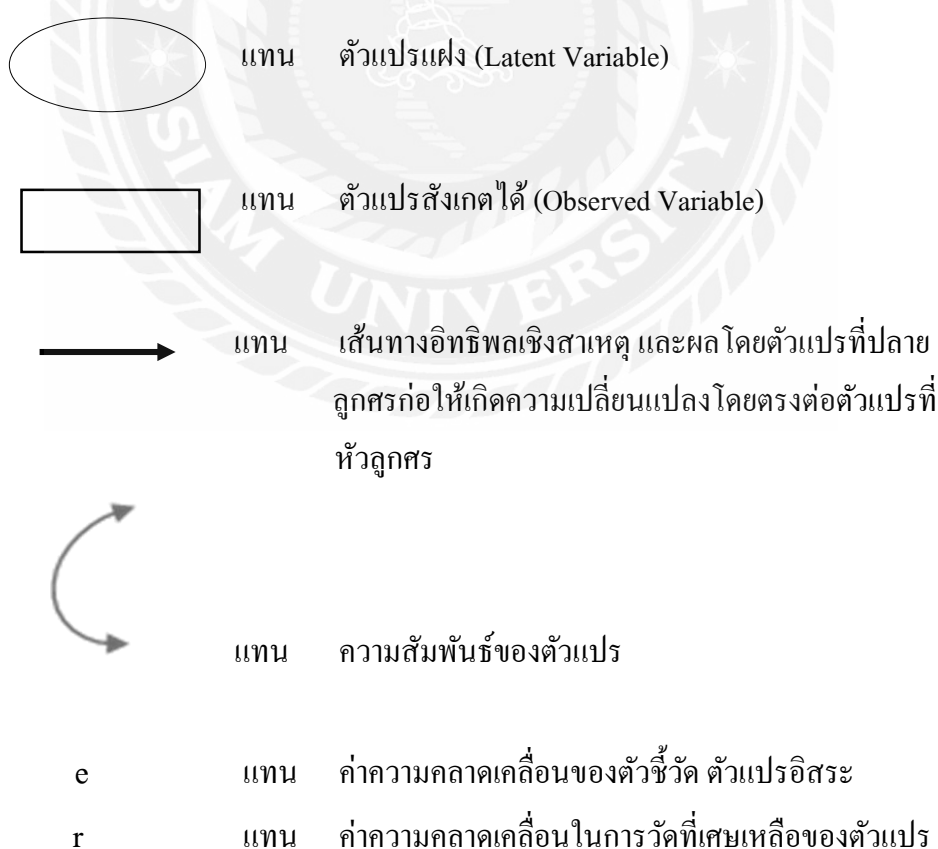
	HRM1	HRM2	HRM3	HRM4	HRM5	HRM6	HRD1	HRD2	HRD3	HRD4	ROLE	INSPIRE	TRANLEAD	COP	AAR	ARTIFICIAL	knowledge	skills	attribute
HRM1	1																		
HRM2	.564**	1																	
HRM3	.454**	.556**	1																
HRM4	.560**	.557**	.602**	1															
HRM5	.511**	.510**	.457**	.665**	1														
HRM6	.558**	.508**	.531**	.652**	.708**	1													
HRD1	.335**	.217**	.287**	.268**	.269**	.291**	1												
HRD2	.295**	.264**	.235**	.332**	.315**	.299**	.502**	1											
HRD3	.264**	.233**	.308**	.305**	.224**	.307**	.276**	.457**	1										
HRD4	.251**	.254**	.336**	.280**	.239**	.324**	.266**	.411**	.752**	1									
ROLE	.241**	.112*	.249**	.227**	.182**	.205**	.090	.132**	.252**	.287**	1								
INSPIRE	.198**	.144**	.207**	.245**	.190**	.215**	.019	.063	.206**	.160**	.786**	1							
TRANLEAD	.242**	.210**	.276**	.283**	.217**	.255**	.161**	.121*	.222**	.202**	.649**	.753**	1						
COP	.208**	.192**	.214**	.268**	.216**	.254**	.212**	.220**	.354**	.325**	.303**	.361**	.384**	1					
AAR	.173**	.169**	.233**	.274**	.178**	.221**	.183**	.227**	.320**	.283**	.230**	.279**	.301**	.714**	1				
ARTIFICIAL	.221**	.260**	.257**	.291**	.256**	.270**	.255**	.288**	.324**	.287**	.258**	.322**	.363**	.748**	.695**	1			
knowledge	.331**	.275**	.314**	.419**	.357**	.367**	.200**	.173**	.293**	.316**	.367**	.324**	.360**	.316**	.282**	.337**	1		
skills	.306**	.269**	.269**	.306**	.318**	.294**	.176**	.246**	.301**	.333**	.255**	.236**	.319**	.218**	.204**	.319**	.669**	1	
attribute	.349**	.284**	.217**	.354**	.305**	.280**	.221**	.273**	.294**	.352**	.225**	.212**	.275**	.207**	.200**	.232**	.618**	.588**	1

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

4.4 การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ ตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

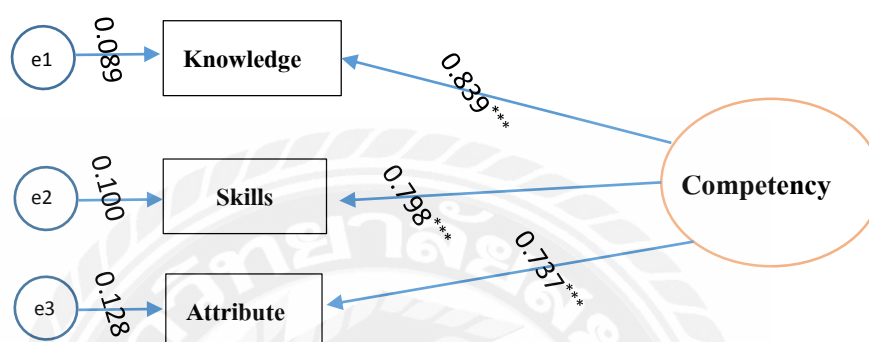
เพื่อเป็นการทดสอบตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ผู้วิจัยได้เลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการวิจัยในการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ของตัวแบบ ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ใช้ในการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model : SEM) ที่สามารถวัดค่าอิทธิพล (Factor Loading) จากตัวแปรแฝงไปยังตัวแปรสังเกตได้โดยผู้วิจัยได้พัฒนาแบบจำลองจากทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ว่ามีความสอดคล้องกลมกลืนกันหรือไม่และจะมีการปรับแก้ให้มีความสอดคล้อง กลมกลืนกัน ซึ่งการวิเคราะห์โดยสมการโครงสร้างยังมีการพ่อนปรนในข้อตกลงเบื้องต้นให้ค่าความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันได้ โดยพิจารณาจาก ดัชนีปรับแก้ (Modification Index) และพิจารณาจากความเหมาะสมของแนวคิดและทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่ศึกษามา ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้



โดยในการสร้างตัวแบบที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบโมเดลการวัดในองค์ประกอบแต่ละด้านดังต่อไปนี้

4.4.1. การตรวจสอบโมเดลการวัดสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ

แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 4.1 การตรวจสอบโมเดลการวัดของสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ

ผลการทดสอบความสอดคล้อง/กลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.12 ค่าความสอดคล้อง/กลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) องค์ประกอบสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

Goodness-of-fit Measure	Value	Acceptable Level
Chi-Square (χ^2)_ms(1065)	0.116	-
df (N-1)	2	-
(χ^2)/df	0.058	< 2.00
Probability (p)	0.944	> 0.05
CFI	1.000	> 0.95
GFI	1.000	> 0.95
AGFI	0.999	> 0.95
RMR	0.002	< 0.05
RMSEA	0.000	< 0.05

ที่มา : อ้างอิงจากSchumacker& Lomax, 2010, pp.76

จากตารางที่ 4.12 พบว่าตามสมมติฐานการวิจัยนี้กับข้อมูลเชิงประจักษ์มีค่าต่างๆดังนี้

ค่าสถิติ Chi-Square (χ^2) เท่ากับ 0.116 ที่องศาอิสระ (df) เท่ากับ 2 โดยมีค่า Relative Chi-square (χ^2 / df) เท่ากับ 0.058 ซึ่งให้เห็นว่า Relative Chi-square (χ^2 / df) น้อยกว่า 2 และค่า p-value เป็น 0.944 (มากกว่า 0.05) แสดงว่าตัวแบบที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสม (Schumacker & Lomax, 2010, pp.76)

ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 ถ้ามีค่าเข้าใกล้ 1.00 โดยผลการวิเคราะห์มีค่า 1.00 กล่าวคือโมเดลตามสมมติฐานการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยทั่วไปแล้วถ้ามีค่ามากกว่า 0.95 แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

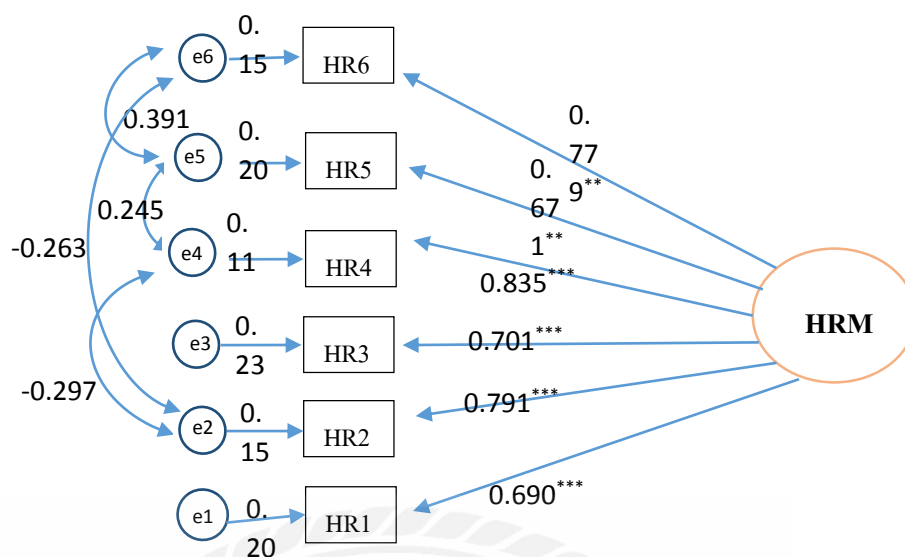
ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (Goodness Fit Index: GFI) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 ถ้ามีค่าเข้าใกล้ 1.00 โดยผลการวิเคราะห์มีค่า 1.00 กล่าวคือโมเดลตามสมมติฐานการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยทั่วไปแล้วถ้ามีค่ามากกว่า 0.95 แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบปรับแก้ (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 ถ้ามีค่าเข้าใกล้ 1.00 โดยผลการวิเคราะห์มีค่า 0.999 กล่าวคือโมเดลตามสมมติฐานการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยทั่วไปแล้วถ้ามีค่ามากกว่า 0.95 แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนีรากที่สองกำลังสองเฉลี่ย (Mean Square Residual: RMR) เป็นดัชนีที่ใช้เปรียบเทียบระดับความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของโมเดล 2 โมเดล เฉพาะกรณีที่เป็นการเปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลชุดเดียว ค่า RMR อยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 โดยผลการวิเคราะห์มีค่า 0.002 ถ้ามีค่าต่ำกว่า 0.05 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ส่วนค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 และจากการวิจัยนี้มีค่า RMSEA เท่ากับ 0.000 ถ้ามีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4.4.2. การตรวจสอบโมเดลการวัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย
แสดงดังภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 การตรวจสอบโมเดลการวัดของการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

ผลการทดสอบความสอดคล้อง/ กลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ค่าความสอดคล้อง/ กลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

Goodness-of-fit Measure	Value	Acceptable Level
Chi-Square (χ^2)_ms(1065)	8.733	-
df (N-1)	5	-
(χ^2)/df	1.747	< 2.00
Probability (p)	0.120	> 0.05
CFI	0.997	> 0.95
GFI	0.993	> 0.95
AGFI	0.995	> 0.95
RMR	0.006	< 0.05
RMSEA	0.043	< 0.05

ที่มา : อ้างอิงจากSchumacker& Lomax, 2010, pp.76

จากตารางที่ 4.13 พบว่าตามสมมติฐานการวิจัยนี้กับข้อมูลเชิงประจักษ์มีค่าต่างๆ ดังนี้

ค่าสถิติ Chi-Square (χ^2) เท่ากับ 8.733 ที่องศาอิสระ (df) เท่ากับ 5 โดยมีค่า Relative Chi-square (χ^2 / df) เท่ากับ 1.747 ซึ่งให้เห็นว่า Relative Chi-square (χ^2 / df) น้อยกว่า 2 และ ค่า p-value เป็น 0.12 (มากกว่า 0.05) แสดงว่าตัวแบบที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสม (Schumacker & Lomax, 2010, p.76)

ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 ถ้ามีค่าเข้าใกล้ 1.00 โดยผลการวิเคราะห์มีค่า 0.997 กล่าวคือโมเดลตามสมมติฐานการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยทั่วไปแล้วถ้ามีค่ามากกว่า 0.95 แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

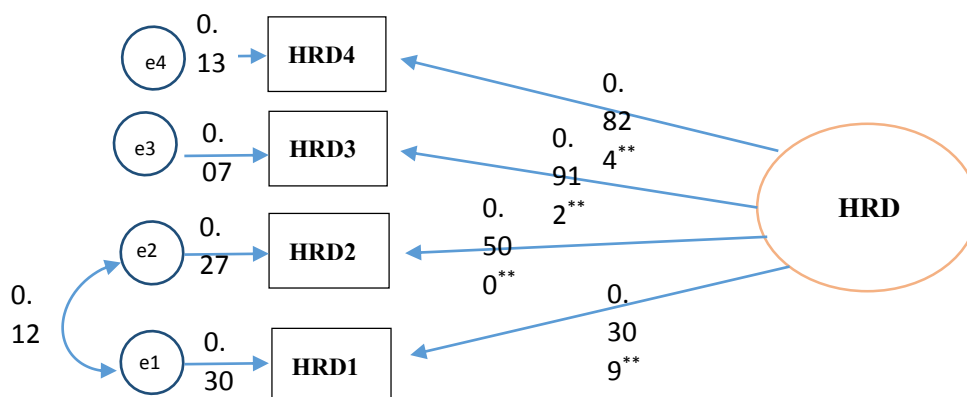
ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (Goodness Fit Index: GFI) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 ถ้ามีค่าเข้าใกล้ 1.00 โดยผลการวิเคราะห์มีค่า 0.993 กล่าวคือโมเดลตามสมมติฐานการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยทั่วไปแล้วถ้ามีค่ามากกว่า 0.95 แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบปรับแก้ (Adjusted Goodness of Fit Index : AGFI) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 ถ้ามีค่าเข้าใกล้ 1.00 โดยผลการวิเคราะห์มีค่า 0.995 กล่าวคือโมเดลตามสมมติฐานการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยทั่วไปแล้วถ้ามีค่ามากกว่า 0.95 แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนีรากที่สองกำลังสองเฉลี่ย (Mean Square Residual: RMR) เป็นดัชนีที่ใช้เปรียบเทียบระดับความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของโมเดล 2 โมเดล เฉพาะกรณีที่เป็นการเปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลชุดเดียว ค่า RMR อยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 โดยผลการวิเคราะห์มีค่า 0.006 ถ้ามีค่าต่ำกว่า 0.05 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ส่วนค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 และจากการวิจัยนี้มีค่า RMSEA เท่ากับ 0.043 ถ้ามีค่าต่ำกว่า 0.05 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4.3.3.การตรวจสอบโมเดลการวัดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ดังแสดงในภาพที่ 4.3



ภาพที่ 4.3 การตรวจสอบโมเดลการวัดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

ผลการทดสอบความสอดคล้อง/กลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ค่าความสอดคล้อง/กลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

Goodness-of-fit Measure	Value	Acceptable Level
Chi-Square (χ^2)_ms(1065)	0.382	-
df (N-1)	1	-
(χ^2)/df	0.382	< 2.00
Probability (p)	0.537	> 0.05
CFI	1.000	> 0.95
GFI	1.000	> 0.95
AGFI	0.995	> 0.95
RMR	0.002	< 0.05
RMSEA	0.000	< 0.05

ที่มา : อ้างอิงจากSchumacker& Lomax, 2010, pp.76

จากตารางที่ 4.14 พบว่าตามสมมติฐานการวิจัยนี้กับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่าต่างๆ ดังนี้

ค่าสถิติ Chi-Square (χ^2) เท่ากับ 0.382 ที่องศาอิสระ (df) เท่ากับ 1 โดยมีค่า Relative Chi-square (χ^2 / df) เท่ากับ 0.382 ซึ่งให้เห็นว่า Relative Chi-square (χ^2 / df) น้อยกว่า 2 และ p-value เป็น 0.537 (มากกว่า 0.05) แสดงว่าตัวแบบที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสม (Schumacker & Lomax, 2010, p.76)

ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 ถ้ามีค่าเข้าใกล้ 1.00 โดยผลการวิเคราะห์มีค่า 1.000 กล่าวคือโมเดลตามสมมติฐานการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยทั่วไปแล้วถ้ามีค่ามากกว่า 0.95 แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

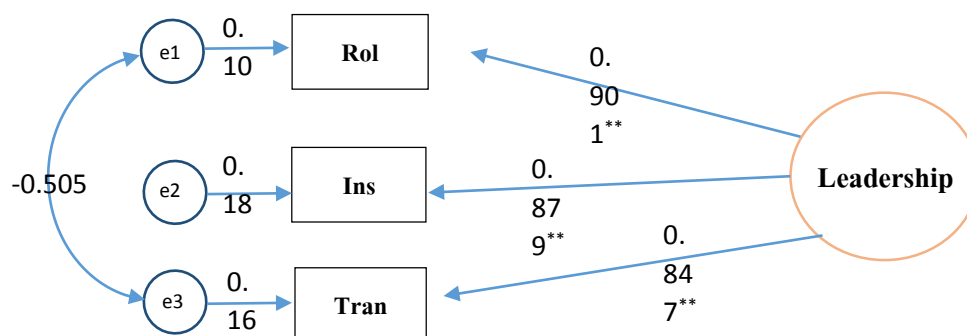
ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (Goodness Fit Index: GFI) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 ถ้ามีค่าเข้าใกล้ 1.00 โดยผลการวิเคราะห์มีค่า 1.000 กล่าวคือโมเดลตามสมมติฐานการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยทั่วไปแล้วถ้ามีค่ามากกว่า 0.95 แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบปรับแก้ (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 ถ้ามีค่าเข้าใกล้ 1.00 โดยผลการวิเคราะห์มีค่า 0.995 กล่าวคือโมเดลตามสมมติฐานการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยทั่วไปแล้วถ้ามีค่ามากกว่า 0.95 แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนีรากที่สองกำลังสองเฉลี่ย (Mean Square Residual: RMR) เป็นดัชนีที่ใช้เปรียบเทียบระดับความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของโมเดล 2 โมเดล เฉพาะกรณีที่เป็นการเปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลชุดเดียว ค่า RMR อยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 โดยผลการวิเคราะห์มีค่า 0.002 ถ้ามีค่าต่ำกว่า 0.05 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ส่วนค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 และจากการวิจัยนี้มีค่า RMSEA เท่ากับ 0.000 ถ้ามีค่าต่ำกว่า 0.05 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4.4.4. การตรวจสอบโมเดลการวัดภาวะผู้นำ ซึ่งเป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะที่ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ดังแสดงในภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 การตรวจสอบโมเดลการวัดภาวะผู้นำ ซึ่งเป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

ผลการทดสอบความสอดคล้อง/กลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ค่าความสอดคล้อง/กลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) ภาวะผู้นำซึ่งเป็นองค์ประกอบ ตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

Goodness-of-fit Measure	Value	Acceptable Level
Chi-Square (χ^2)_ms(1065)	0.682	-
df (N-1)	1	-
(χ^2)/df	0.682	< 2.00
Probability (p)	0.409	> 0.05
CFI	1.000	> 0.95
GFI	0.999	> 0.95
AGFI	0.993	> 0.95
RMR	0.011	< 0.05
RMSEA	0.000	< 0.05

ที่มา : อ้างอิงจากSchumacker& Lomax, 2010, pp.76

จากตารางที่ 4.15 พบว่าตามสมมติฐานการวิจัยนี้กับข้อมูลเชิงประจักษ์มีค่าต่างๆ ดังนี้

ค่าสถิติ Chi-Square (χ^2) เท่ากับ 0.682 ที่องศาอิสระ (df) เท่ากับ 1 โดยมีค่า Relative Chi-square (χ^2 / df) เท่ากับ 0.682 ซึ่งให้เห็นว่า Relative Chi-square (χ^2 / df) น้อยกว่า 2 ค่า p-value เป็น 0.409 (มากกว่า 0.05) แสดงว่าตัวแบบที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสม (Schumacker & Lomax, 2010, p.76)

ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 ถ้ามีค่าเข้าใกล้ 1.00 โดยผลการวิเคราะห์มีค่า 1.00 กล่าวคือโมเดลตามสมมติฐานการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยทั่วไปแล้วถ้ามีค่ามากกว่า 0.95 แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

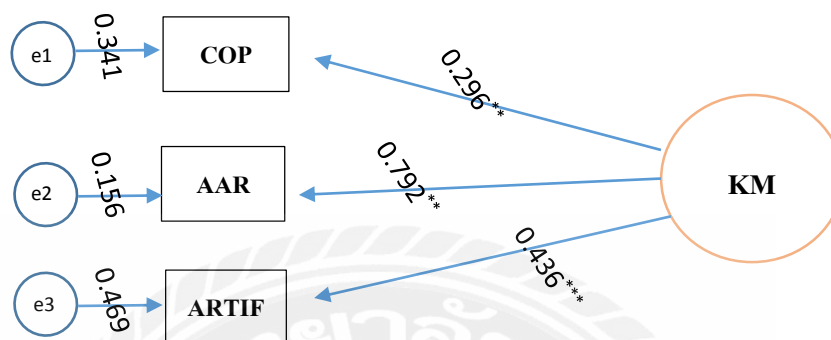
ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (Goodness Fit Index: GFI) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 ถ้ามีค่าเข้าใกล้ 1.00 โดยผลการวิเคราะห์มีค่า 0.999 กล่าวคือโมเดลตามสมมติฐานการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยทั่วไปแล้วถ้ามีค่ามากกว่า 0.95 แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบปรับแก้ (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 ถ้ามีค่าเข้าใกล้ 1.00 โดยผลการวิเคราะห์มีค่า 0.993 กล่าวคือโมเดลตามสมมติฐานการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยทั่วไปแล้วถ้ามีค่ามากกว่า 0.95 แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนีรากที่สองกำลังสองเฉลี่ย (Mean Square Residual: RMR) เป็นดัชนีที่ใช้เปรียบเทียบระดับความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของโมเดล 2 โมเดล เฉพาะกรณีที่เป็นการเปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลชุดเดียว ค่า RMR อยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 โดยผลการวิเคราะห์มีค่า 0.011 ถ้ามีค่าต่ำกว่า 0.05 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ส่วนค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 และจากการวิจัยนี้มีค่า RMSEA เท่ากับ 0.000 ถ้ามีค่าต่ำกว่า 0.05 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4.4.5. การตรวจสอบโมเดลการวัดการจัดการความรู้ซึ่งเป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ดังแสดงในภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5 การตรวจสอบโมเดลการวัดการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

ผลการทดสอบความสอดคล้อง/กลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ค่าความสอดคล้อง/กลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) การจัดการความรู้ซึ่งเป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

Goodness-of-fit Measure	Value	Acceptable Level
Chi-Square (χ^2)_ms(1065)	5.789	-
df (N-1)	2	-
(χ^2)/df	2.894	< 2.00
Probability (p)	0.055	> 0.05
CFI	0.994	> 0.95
GFI	0.991	> 0.95
AGFI	0.972	> 0.95
RMR	0.027	< 0.05
RMSEA	0.069	< 0.05

ที่มา : อ้างอิงจากSchumacker& Lomax, 2010, pp.76

จากตารางที่ 4.16 พบว่าตามสมมติฐานการวิจัยนี้กับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่าต่างๆ ดังนี้

ค่าสถิติ Chi-Square (χ^2) เท่ากับ 5.789 ที่องศาอิสระ (df) เท่ากับ 2 โดยมีค่า Relative Chi-square (χ^2 / df) เท่ากับ 2.894 ซึ่งให้เห็นว่า Relative Chi-square (χ^2 / df) มากกว่า 2 แต่ p-value เป็น 0.055 แสดงว่าตัวแบบที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสม (Schumacker & Lomax, 2010, pp.76)

ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 ถ้ามีค่าเข้าใกล้ 1.00 โดยผลการวิเคราะห์มีค่า 0.994 กล่าวคือโมเดลตามสมมติฐานการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยทั่วไปแล้วถ้ามีค่ามากกว่า 0.95 แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (Goodness Fit Index: GFI) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 ถ้ามีค่าเข้าใกล้ 1.00 โดยผลการวิเคราะห์มีค่า 0.991 กล่าวคือโมเดลตามสมมติฐานการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยทั่วไปแล้วถ้ามีค่ามากกว่า 0.95 แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

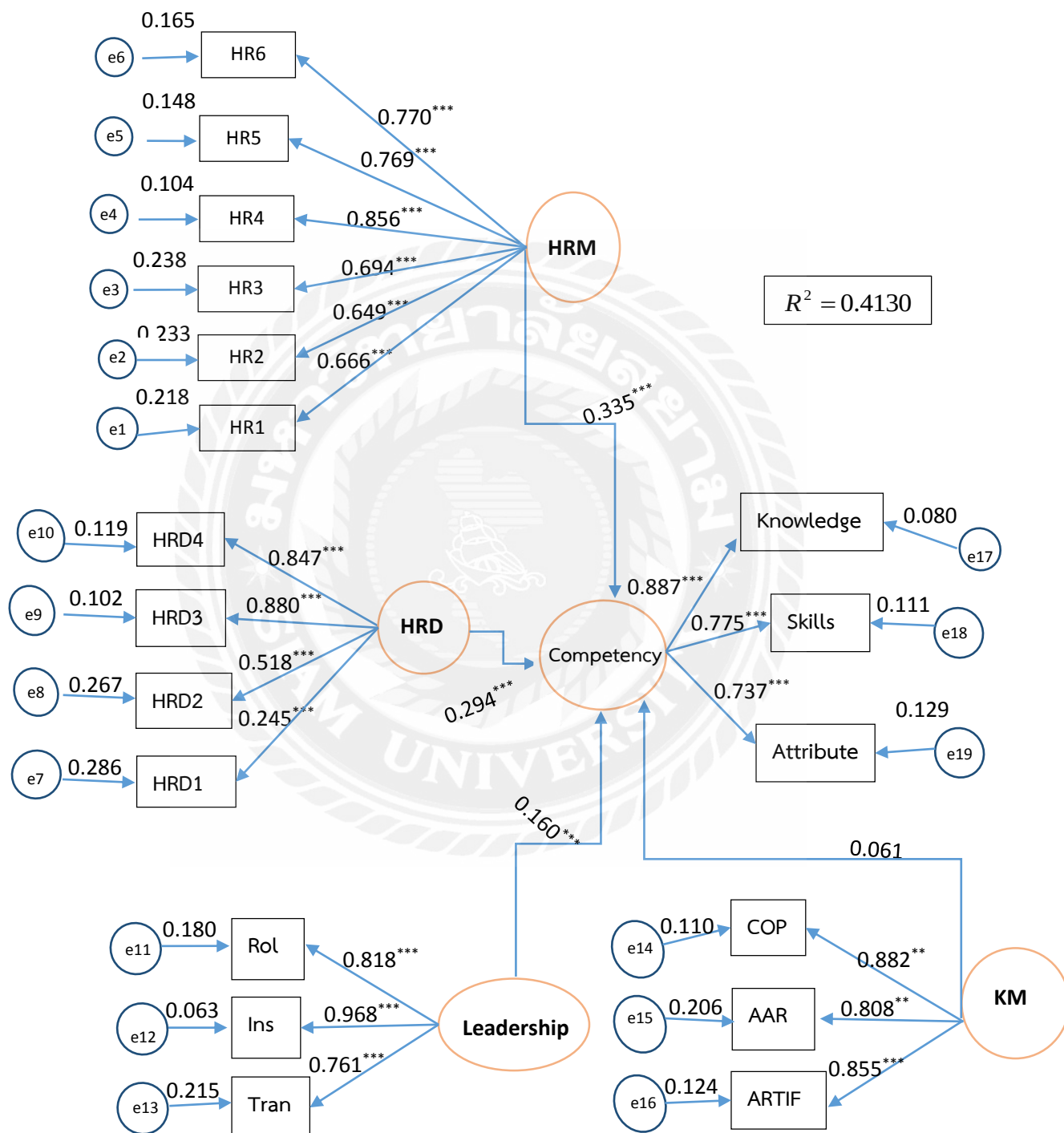
ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบปรับแก้ (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 ถ้ามีค่าเข้าใกล้ 1.00 โดยผลการวิเคราะห์มีค่า 0.972 กล่าวคือโมเดลตามสมมติฐานการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยทั่วไปแล้วถ้ามีค่ามากกว่า 0.95 แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนีรากที่สองกำลังสองเฉลี่ย (Mean Square Residual: RMR) เป็นดัชนีที่ใช้เปรียบเทียบระดับความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของโมเดล 2 โมเดล เฉพาะกรณีที่เป็นการเปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลชุดเดียว ค่า RMR อยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 โดยผลการวิเคราะห์มีค่า 0.027 ถ้ามีค่าต่ำกว่า 0.05 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ส่วนค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 และจากการวิจัยนี้มีค่า RMSEA เท่ากับ 0.069 ถ้ามีค่าสูงกว่า 0.05 แสดงว่า โมเดลมีความไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

โดยรวมแล้วมีดัชนีที่เหมาะสมมากกว่าดัชนีที่ไม่เหมาะสมสามารถสรุปได้ว่าโมเดลที่พัฒนาขึ้นสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4.4.6. การตรวจสอบโมเดลการวัด ตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะ
ของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ดังแสดงในภาพที่ 4.6



ภาพที่ 4.6 การตรวจสอบโมเดลการวัดตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

ผลการทดสอบความสอดคล้อง/กลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) สามารถแสดงได้จากตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ค่าความสอดคล้อง/กลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) โมเดลการวัดตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

Goodness-of-fit Measure	Value	Acceptable Level
Chi-Square (χ^2)_ms(1065)	124.300	-
df (N-1)	121	-
(χ^2)/df	1.027	< 2.00
Probability (p)	0.400	> 0.05
CFI	0.999	> 0.95
GFI	0.968	> 0.95
AGFI	0.950	> 0.95
RMR	0.013	< 0.05
RMSEA	0.008	< 0.05

ที่มา : อ้างอิงจากSchumacker& Lomax, 2010, pp.76

จากตารางที่ 4.17 พบว่าตามสมมติฐานการวิจัยนี้กับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่าต่างๆ ดังนี้

ค่าสถิติ Chi-Square (χ^2) เท่ากับ 124.300 ที่องศาอิสระ (df) เท่ากับ 121 โดยมีค่า Relative Chi-square (χ^2 / df) เท่ากับ 1.027 ซึ่งให้เห็นว่า Relative Chi-square (χ^2 / df) น้อยกว่า 2 และค่า p-value เป็น 0.400 (มากกว่า 0.05) แสดงว่าตัวแบบที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสม (Schumacker& Lomax, 2010, pp.76)

ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 ถ้ามีค่าเข้าใกล้ 1.00 โดยผลการวิเคราะห์มีค่า 0.999 กล่าวคือโมเดลตามสมมติฐานการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยทั่วไปแล้วถ้ามีค่ามากกว่า 0.95 แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (Goodness Fit Index: GFI) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 ถ้ามีค่าเข้าใกล้ 1.00 โดยผลการวิเคราะห์มีค่า 0.968 กล่าวคือโมเดลตามสมมติฐานการ

วิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยทั่วไปแล้วถ้ามีค่ามากกว่า 0.95 แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 ถ้ามีค่าเข้าใกล้ 1.00 โดยผลการวิเคราะห์มีค่า 0.95 กล่าวคือ โมเดลตามสมมติฐานการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยทั่วไปแล้วถ้ามีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.95 แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนีรากที่สองกำลังสองเฉลี่ย (Mean Square Residual: RMR) เป็นดัชนีที่ใช้เปรียบเทียบระดับความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของโมเดล 2 โมเดล เฉพาะกรณีที่เป็นการเปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลชุดเดียว ค่า RMR อยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 โดยผลการวิเคราะห์มีค่า 0.013 ถ้ามีค่าต่ำกว่า 0.05 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ส่วนค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 และจากการวิจัยนี้มีค่า RMSEA เท่ากับ 0.008 ถ้ามีค่าต่ำกว่า 0.05 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

จากค่าต่างๆ ที่ใช้วัดความสอดคล้อง/กลมกลืนระหว่างโมเดลตามสมมติฐานการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของการวิจัยนี้ พบว่า ค่าดัชนีที่ใช้วัดผ่านเกณฑ์ที่กำหนด นั่นคือ สามารถนำโมเดลนี้มาใช้ในการอธิบายและหาค่าความสัมพันธ์ต่างๆ ได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ ดังแสดงในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ตัวแปรแฝง ผลกระทบรวม (Total Effects: TE) ผลกระทบทางตรง (Direct Effects : DE) และผลกระทบทางอ้อม (Indirect Effects:IE)

ตัวแปรแฝง	COMPETENCY		
	TE	DE	IE
HRM	0.335***	0.335***	-
HRD	0.294***	0.294***	-
Leader	0.160***	0.160***	-
KM	0.061	0.061	-
R^2	0.4130		

จากตารางที่ 4.18 แสดงถึง ผลกระทบรวม (Total Effects:TE) ผลกระทบทางตรง (Direct Effects:DE) ผลกระทบทางอ้อม (Indirect Effects:IE)ของตัวแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพมีดังนี้คือ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีผลกระทบทางตรงเชิงบวกกับสมรรถนะของผู้ทำบัญชีโดยมีขนาดผลกระทบเป็น 0.335 โดยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีผลกระทบทางตรงเชิงบวกกับสมรรถนะของผู้ทำบัญชีโดยมีขนาดผลกระทบเป็น 0.294 โดยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ภาวะผู้นำมีผลกระทบทางตรงเชิงบวกกับสมรรถนะของผู้ทำบัญชีโดยมีขนาดผลกระทบเป็น 0.160 โดยด้าน ภาวะผู้นำมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.001

การจัดการความรู้มีผลกระทบทางตรงเชิงบวกกับ สมรรถนะของผู้ทำบัญชีโดยมีขนาดผลกระทบเป็น 0.061 สำหรับด้านการจัดการความรู้ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.19 ค่าน้ำหนักมาตรฐาน,se, t, R^2 ของตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกต ได้	ค่าน้ำหนัก มาตรฐาน	se	t	R^2
HRM	HR1	0.666			0.4430
	HR2	0.649	0.075	13.189***	0.4210
	HR3	0.694	0.093	12.079***	0.4810
	HR4	0.856	0.090	14.262***	0.7320
	HR5	0.769	0.085	13.014***	0.5920
	HR6	0.770	0.089	13.295***	0.5930
HRD	HRD1	0.245			0.1350
	HRD2	0.518	0.444	4.996***	0.2690
	HRD3	0.880	0.931	4.507***	0.7740
	HRD4	0.847	0.861	4.531***	0.7180
Leader	Rol	0.818			0.6690
	Ins	0.968	0.066	21.785***	0.9200
	Tran	0.761	0.054	18.089***	0.6410

ตารางที่ 4.19 ค่าน้ำหนักมาตรฐาน, se , t , R^2 ของตัวแปรสังเกตได้ (ต่อ)

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกต ได้	ค่าน้ำหนัก มาตรฐาน	se	t	R^2
KM	Cop	0.882			0.7770
	AAR	0.808	0.052	19.387***	0.6530
	ARTIF	0.855	0.046	20.640***	0.7320
COMPETENCY	Knowledge	0.887			0.727
	Skills	0.775	0.055	15.568***	0.601
	Attribute	0.737	0.055	14.744***	0.543

*** มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 4.19 เมื่อพิจารณาน้ำหนักองค์ประกอบแสดงความสำคัญของตัวแปรในการอธิบายองค์ประกอบของ การบริหารทรัพยากรมนุษย์พบว่าตัวแปร HR4 ($b=0.856$) คือ การสรรหา และการคัดเลือกผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมตามแนวคิดสมรรถนะมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาเป็นตัวแปร HR6 ($b=0.770$) คือ การวางแผนกำลังคน การทดแทนตำแหน่งงาน การวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพตามแนวคิดสมรรถนะ และ HR5 ($b=0.769$) คือการกำหนดกลยุทธ์ และนโยบายในการวางแผนการฝึกอบรมและพัฒนาผู้ทำบัญชีตามแนวคิดสมรรถนะตามลำดับ และตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความผันแปรของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้ 73.20%, 59.30% และ 59.20% ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาน้ำหนักองค์ประกอบแสดงความสำคัญของตัวแปรในการอธิบายองค์ประกอบของ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์พบว่าตัวแปร HRD3 ($b=0.880$) คือการเป็นพี่เลี้ยงโดยพี่เลี้ยงจะเป็นแม่แบบ และเป็นผู้สอนงานมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาเป็นตัวแปร HRD4 ($b=0.847$) คือ การอบรมภายนอก เพื่อติดตามการเปลี่ยนแปลงด้านมาตรฐานการบัญชีและกฎหมายทางภาษีอากร และ HRD2 ($b=0.518$) คือ การสอนงาน ได้แก่ การสอนงานโดยเน้นไปที่การพัฒนาผลการปฏิบัติงานตามลำดับ และตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความผันแปรของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ 77.40%, 71.80% และ 26.90% ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาน้ำหนักองค์ประกอบแสดงความสำคัญของตัวแปรในการอธิบายองค์ประกอบของ ภาวะผู้นำ พบว่าตัวแปร Ins ($b=0.968$) คือ การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration) มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาเป็นตัวแปร RoI ($b=0.818$) คือการเป็นบุคคลต้นแบบ (Role Model) และ Tran

($b=0.761$) คือ การเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational Leadership) ตามลำดับและตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความผันแปรของภาวะผู้นำได้ 92.00%, 66.90% และ 64.10% ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาน้ำหนักองค์ประกอบแสดงความสำคัญของตัวแปรในการอธิบายองค์ประกอบของการจัดการความรู้ พบว่าตัวแปร Cop ($b=0.882$) คือ การจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาเป็นตัวแปร ARTIFI ($b=0.855$) คือระบบผู้เชี่ยวชาญและคลังความรู้และ ARR ($b=0.808$) คือการถอดบทเรียนตามลำดับ และตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความผันแปรของการจัดการความรู้ได้ 77.70%, 73.20% และ 65.30% ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาน้ำหนักองค์ประกอบแสดงความสำคัญของตัวแปรในการอธิบายองค์ประกอบของสมรรถนะพบว่าตัวแปร Knowledge ($b=0.887$) คือสมรรถนะด้านความรู้ของผู้ทำบัญชีมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาเป็นตัวแปร Skills ($b=0.775$) คือ สมรรถนะด้านทักษะการทำงานของผู้ทำบัญชีและAttribute ($b=0.737$) คือ สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ทำบัญชีตามลำดับ และตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความผันแปรของสมรรถนะของผู้ทำบัญชีได้ 72.70%, 60.10% และ 54.30% ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 สรุปผลจากการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่	χ^2 / df	ผลที่ได้
สมมติฐานที่ 1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) ตามแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีมีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย	1.747	เป็นไปตามสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 การพัฒนาบุคลากร (HRD) ตามแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีมีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย	0.382	เป็นไปตามสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้นำ (Leadership) มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย	0.682	เป็นไปตามสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 การจัดการความรู้ (Knowledge Management) มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย	2.894	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 4.20 สรุปผลจากการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐานที่	χ^2 / df	ผลที่ได้
สมมติฐานที่ 5 สมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge) เป็นองค์ประกอบของสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย	0.058	เป็นไปตามสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 6 ทักษะของผู้ประกอบวิชาชีพผู้ทำบัญชี (Professional Skills) เป็นองค์ประกอบของสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย	0.058	เป็นไปตามสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 7 คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attributes) เป็นองค์ประกอบของสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย	0.058	เป็นไปตามสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 4 การจัดการความรู้ (Knowledge Management) มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย มีค่า $\chi^2 / df = 2.894$ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งหมายถึง ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การจัดการความรู้ (Knowledge Management) โดยการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ การถอดบทเรียนและการมีระบบผู้เชี่ยวชาญและคลังความรู้มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยน้อยกว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) การพัฒนานักวิชาการ (HRD) และภาวะผู้นำ (Leadership)

4.5 การวิเคราะห์เนื้อหาจากการตอบคำถามปลายเปิด และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

สรุปจากคำถามปลายเปิด ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้แนวคิดที่น่าสนใจตามแนวคำถามในแบบสอบถาม และข้อมูลเพิ่มเติมที่นอกเหนือจากคำถามในแบบสอบถามที่น่าสนใจโดยผู้วิจัยนำเสนอตามหัวข้อในแบบสอบถามดังต่อไปนี้

1) ท่านคิดว่าผู้ทำบัญชีควรพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้อะไรบ้าง

จากการตอบคำถามปลายเปิดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับสมรรถนะด้านความรู้ในกฎหมายภาษีอากรและกฎหมายภาษีระหว่างประเทศมากที่สุด รองลงมาคือความรู้ด้านกฎหมายการค้าระหว่างประเทศลำดับสามคือ ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และลำดับสี่คือ ความรู้ด้านมาตรฐานการบัญชีมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ ส่วน

ความรู้ในด้านอื่นๆ ได้แก่ความรู้ด้านการจัดการฐานข้อมูลความรู้ด้านการเงินและนวัตกรรมทางการเงิน ความรู้ด้านธุรกิจการค้าในตลาดอาเซียนความรู้ด้านการป้องกันความเสี่ยงในระบบสารสนเทศฯ ความรู้ด้านวัฒนธรรมข้ามชาติ ซึ่งตรงกับข้อคำถามในแบบสอบถาม ส่วนที่เพิ่มเติม นอกเหนือจากข้อคำถามในแบบสอบถามได้แก่ ความรู้ด้านพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543 ความรู้ในศาสตร์อื่นๆที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ เช่น เศรษฐศาสตร์การบริหารองค์กร และความรู้ด้านธุรกิจในรูปแบบใหม่ๆเช่น ธุรกิจ E-commerce ธุรกิจนำเข้า-ส่งออก

2) ท่านคิดว่าผู้ทำบัญชีควรพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะของผู้ประกอบวิชาชีพผู้ทำบัญชีอะไรบ้าง

จากการตอบคำถามปลายเปิดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับทักษะด้านภาษาอังกฤษมากที่สุด รองลงมาคือทักษะด้านการรักษาจรรยาบรรณและทักษะในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ ลำดับสามคือทักษะด้านการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ลำดับสี่คือ ทักษะด้านการนำเสนอข้อมูล ลำดับห้าคือทักษะด้านภาษาต่างประเทศในอาเซียนทักษะด้านการตรวจสอบ การสังเกตเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ และทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งตรงกับข้อคำถามในแบบสอบถาม ส่วนที่เพิ่มเติมนอกเหนือจากข้อคำถามในแบบสอบถาม ได้แก่ ทักษะการให้คำปรึกษาที่ดีทักษะทักษะการใช้อุปกรณ์อัตโนมัติและทักษะการคิดคำนวณความแม่นยำในตัวเลข การวิเคราะห์ตัวเลข

3) ท่านคิดว่า ผู้ทำบัญชี ควรพัฒนาสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล อะไรบ้าง

จากการตอบคำถามปลายเปิดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับทักษะในการปรับตัว และก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจ มากที่สุด รองลงมาคือ การมีภาวะผู้นำ อันดับสามคือ ทักษะในการคิดวิเคราะห์ อันดับสี่คือทักษะในการมุ่งมั่นผลสัมฤทธิ์ และคุณภาพของงาน อันดับห้าคือ ทักษะในการทำงานเป็นทีม มีมนุษยสัมพันธ์ อันดับหกคือทักษะด้านความใฝ่รู้ และความสามารถในการเรียนรู้ และทักษะด้านการสอนงานและพัฒนาผู้อื่นซึ่งตรงกับข้อคำถามในแบบสอบถามส่วนที่เพิ่มเติมนอกเหนือจากข้อคำถามในแบบสอบถาม ได้แก่ การมีความคิดสร้างสรรค์ การมีบุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายดี มีความน่าเชื่อถือ มีความมั่นใจในตนเอง ทักษะในการสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจข้อมูลทางบัญชี การมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพบัญชี การมีวิสัยทัศน์ยอมรับความคิดของผู้อื่น การมีจิตสาธารณะ มีความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม การมีจิตบริการ (Service Mind) ทักษะในการบริหารเวลา การรักษากฎ ระเบียบวินัย อย่างเคร่งครัด มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน มีเหตุผล และไหวพริบปฏิภาณ

4) ท่านคิดว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการพัฒนาสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีอย่างไร

จากการตอบคำถามปลายเปิดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการออกแบบงาน การวิเคราะห์งาน การวางแผนกำลังคน การคัดเลือก และการแต่งตั้งกำหนดหน้าที่งานที่เหมาะสมมากที่สุด รองลงมาคือ การสร้างแรงจูงใจ การสร้างทีมงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงานและกิจกรรม อันดับสามคือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารค่าตอบแทนและการจัดสวัสดิการสภาพการทำงานที่ดีมีความมั่นคงและการได้รับโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน อันดับสี่คือการนำแนวคิดสมรรถนะการทำงานของผู้ทำบัญชีมากำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และอันดับสุดท้ายคือ การนำแนวคิดสมรรถนะการทำงานของผู้ทำบัญชีมากำหนดกลยุทธ์และนโยบายใน การวางแผนการฝึกอบรมและพัฒนา ซึ่งตรงกับข้อคำถามในแบบสอบถาม ส่วนที่เพิ่มเติมนอกเหนือจากข้อคำถามในแบบสอบถาม ได้แก่ งานด้านการทำบัญชีต้องอาศัย ความรู้ ความสามารถของผู้ทำบัญชีสูง จึงจำเป็นต้องมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี เพื่อ ธำรงรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับกิจการ เพราะการสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพใช้เวลา และการส่งสมประสบการณ์ที่ยาวนาน ที่สำคัญคือการกำหนดลักษณะงาน หรือ ประเภทธุรกิจของลูกค้า ที่เหมาะสมกับสมรรถนะของผู้ทำบัญชี การมอบหมายที่ถูกต้อง เป็นการบริหารทรัพยากรที่ดีสำหรับงานสำนักงานบัญชี โดยมีการวิเคราะห์งาน และกระบวนการทำงาน เพื่อกำหนด ลักษณะงาน (Job description) ที่เหมาะสมกับแต่ละหน้าที่งาน หรือ ประเภทกิจการที่เหมาะสมกับผู้ทำบัญชีแต่ละคน ประการสำคัญที่สุดคือให้ความสำคัญตั้งแต่การออกแบบ วางแผนกำลังคน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพตั้งแต่เริ่มต้น โดยการกำหนดปริมาณงานที่เหมาะสมให้กับผู้ทำบัญชี โดยคำนึงถึงคุณภาพของงาน และการพิจารณาดำเนินงาน ควรพิจารณาจากคุณภาพงาน

5) ท่านคิดว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการพัฒนาสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีอย่างไร

จากการตอบคำถามปลายเปิดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการฝึกอบรม โดยเฉพาะการฝึกอบรมขณะทำงานการสอนงานและให้ทดลองปฏิบัติในสถานที่จริงมากที่สุดรองลงมาคือการอบรมภายนอก เพื่อติดตามการเปลี่ยนแปลงด้านมาตรฐานการบัญชีและกฎหมายทางภาษีอากร (External Training Course) และสุดท้ายคือ การสอนงาน ได้แก่ การสอนงานโดยเน้นไปที่การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน และพัฒนาศักยภาพของลูกน้อง และการเป็นที่เลี้ยง โดยที่เลี้ยงจะเป็นแม่แบบ และเป็นผู้สอนงาน ซึ่งตรงกับข้อคำถามในแบบสอบถาม ส่วนที่เพิ่มเติมนอกเหนือจากข้อคำถามในแบบสอบถาม ได้แก่ ควรมีการพัฒนาด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ การทำงานร่วมกับผู้อื่น ที่น่าสนใจคือ การพัฒนาทั้งบุคลากรคือ ผู้ทำบัญชี และการพัฒนาให้ลูกค้าผู้ใช้บริการมีความรู้ไปพร้อมกัน ทั้งนี้เพื่อลดข้อขัดแย้งจากงานที่

ให้บริการ รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของผู้ทำบัญชีอาจได้จากการติดตามข่าวสาร การเปลี่ยนแปลงต่างๆ การอบรมการเข้าร่วมการแสดงความคิดเห็นหรือการเข้าร่วมพิจารณา มาตรฐานต่างๆ และการเข้าทดสอบมาตรฐานความรู้ด้านต่างๆ ในส่วนของการอบรมความรู้ต่อเนื่องของผู้ทำบัญชี ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การกำหนดชั่วโมงการอบรมของผู้ทำบัญชีไม่ควรน้อยกว่า 9 ชั่วโมงต่อปี และหน่วยกำกับดูแลต้องเข้มงวดในการกำกับดูแลหลักสูตรการอบรมให้มีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ควรส่งเสริมการอบรมพัฒนากับสถาบันที่น่าเชื่อถือโดยไม่ ควรพิจารณาจากราคาอบรม และหลักสูตรการอบรมที่มีคุณค่ามีประโยชน์ที่จะนำไปใช้งานจริง ไม่ควรพิจารณาแต่การเก็บชั่วโมงการอบรมให้ครบตามข้อกำหนดของการต่ออายุใบประกอบ วิชาชีพเท่านั้น และในประการสุดท้าย การพัฒนาบุคลากรผู้ทำบัญชีเพื่อเพิ่มสมรรถนะในการ ทำงาน ถือเป็นส่วนหนึ่งของการทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีที่จะทำให้องค์กรมีทีมงานที่ยั่งยืนไม่ ต้องปรับเปลี่ยนบุคลากรบ่อย มีความต่อเนื่องในการให้บริการแก่ลูกค้าเพราะการสูญเสียบุคลากร ทำให้สูญเสียลูกค้าด้วยเพราะลูกค้าอาจตามไปหรือไม่ไว้วางใจต่อไปก็จะเปลี่ยนสำนักงานบัญชีที่ ให้บริการ

6) ท่านคิดว่าภาวะผู้นำเป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการพัฒนาสมรรถนะที่มี ประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีอย่างไร

จากการตอบคำถามปลายเปิดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับภาวะ ผู้นำในด้านการเป็นบุคคลต้นแบบ (Role Model) มากที่สุด รองลงมาคือ การเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational Leadership) และสุดท้ายคือ การสร้างแรงบันดาลใจ ซึ่งตรงกับข้อคำถามใน แบบสอบถาม ส่วนที่เพิ่มเติมนอกเหนือจากข้อคำถามในแบบสอบถาม ได้แก่ การให้ความสำคัญกับ ภาวะผู้นำ ถือเป็นสิ่งขับเคลื่อนให้เกิดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิผล และประสิทธิภาพ ภาวะ ผู้นำช่วยพัฒนาองค์กร และการบริหารจัดการโดยเฉพาะองค์กรสำนักงานบัญชีที่ภาวะผู้นำมี ความสำคัญในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยคุณลักษณะของผู้นำที่ดีมี ต้องมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ การตัดสินใจ และการสอนงานกล้าคิดกล้าทำ กล้าแสดง ความรู้ แสดงศักยภาพ ความรู้ที่มีเพื่อเกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้ร่วมทีม มีความเป็นกลางความยุติธรรม บริหารงานโดยมีหลักธรรมาภิบาลที่ดี มีเทคนิคในการกระตุ้นให้ ผู้ได้บังคับบัญชาทำงาน ไป พร้อมๆกับการพัฒนาตนเองในการทำงานด้วย เพื่อให้ได้ผลงานออกมาดี มีหลักการที่ดี และมี เหตุผล มีความรู้ ความสามารถในการวิชาชีพ และมีความเด็ดขาดในการตัดสินใจ รวมทั้งมีความเชื่อมั่น ในการทำงาน และความภูมิใจในวิชาชีพที่ทำ

7) ท่านคิดว่าการจัดการความรู้เป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการพัฒนาสมรรถนะที่ มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีอย่างไร

จากการตอบคำถามปลายเปิดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้โดยวิธีจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติมากที่สุด รองลงมาคือ การถอดบทเรียน และสุดท้ายคือการใช้ระบบผู้เชี่ยวชาญและคลังความรู้ในวิชาชีพบัญชี ซึ่งตรงกับข้อคำถามในแบบสอบถาม ส่วนที่เพิ่มเติมนอกเหนือจากข้อคำถามในแบบสอบถาม ได้แก่ การให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ในองค์กรวิชาชีพบัญชี ซึ่งการจัดการความรู้มีความสำคัญมากด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้คือ

7.1 งานด้านวิชาชีพบัญชีต้องทำงานบนพื้นฐานความรู้เฉพาะด้าน และเป็นความรู้ที่ต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

7.2 งานบัญชีเป็นการผสมผสานระหว่างทฤษฎีและปฏิบัติ ซึ่งทฤษฎีสามารถเรียนรู้ได้ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้ในระดับใด โดยช่องทางต่างๆมากมาย แต่การเรียนรู้จากประสบการณ์เป็นสิ่งที่ไม่สามารถถ่ายทอดความรู้และไม่สามารถส่งต่อความรู้ให้ผู้ทำบัญชีรุ่นใหม่ได้ หากไม่มีการจัดการความรู้ที่ดี

7.3 ความรู้ในทางทฤษฎี และทางปฏิบัติบางครั้งแตกต่างกันเนื่องจากสถานการณ์แวดล้อมแตกต่างกันจึงต้องถ่ายทอดสิ่งที่แตกต่างกันนี้ให้ได้เป็นความรู้

7.4 การจัดการความรู้เพื่อให้ผู้ทำบัญชี ถ่ายทอดความรู้ที่ฝังในตัวตน ออกมาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน เพื่อพัฒนาคุณภาพผู้ทำบัญชีให้เกิดความรู้ที่ชัดเจน ถ่ายทอดความรู้ที่ฝังในตัวตนแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน เพื่อสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง โดยเน้นการถ่ายทอดประสบการณ์ที่อยู่นอกตำราให้ผู้ทำบัญชีได้มีแนวทางปฏิบัติที่ดีกว่าลองผิดลองถูก

7.5 ความสำคัญเพราะงานบัญชีมีการเปลี่ยนแปลงที่ต้องเรียนรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา เกิดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ใหม่ให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อสร้างความเข้มแข็งในวิชาชีพบัญชี ทำให้เปิดทัศนคติที่กว้างขึ้นและเป็นการถ่ายทอดประสบการณ์ที่มีประโยชน์กันและกัน

นอกจากนี้การจัดการความรู้ต้องทำเป็นระบบ มีแบบแผน ง่ายต่อการเข้าถึง และต้องทำอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารสำนักงานบัญชีต้องให้ความสำคัญในการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ และเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชา ควรเลือกวิธีการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดผลในการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีอย่างแท้จริง

รูปแบบการจัดการความรู้ในยุคสมัยใหม่ อาจทำได้ง่ายโดยการติดตามข่าวสารที่ทันสมัย และนำมาเผยแพร่ความรู้ในกลุ่มวิชาชีพเดียวกัน เช่นการสร้างไลน์กลุ่ม การซักถามข้อสงสัยในการปฏิบัติทางบัญชีต่างๆ

ส่วนความรู้ที่ต้องการให้มีการจัดการความรู้ได้แก่ ด้านความรู้ที่มีการเปลี่ยนแปลงมาก และบ่อยครั้ง คือ ด้านมาตรฐานการบัญชี ด้านกฎหมายทางภาษีอากร และกฎหมายธุรกิจอื่นๆ ที่สำคัญคือ ความรู้ในเรื่องจรรยาบรรณ ได้แก่กรณีศึกษาต่างๆ เพื่อถ่ายทอดประสบการณ์ด้านจรรยาบรรณ

ซึ่งในตำรามีอยู่น้อย แต่ในสถานการณ์จริงมีอยู่มาก และแตกต่างกันไปตามยุคสมัยและการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจ

4.6 การวิเคราะห์เนื้อหาจากสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญประกอบด้วยเจ้าของ หรือ ผู้บริหารในสำนักงานบัญชีคุณภาพ หน่วยงานภาครัฐผู้มีหน้าที่กำกับดูแลผู้ทำบัญชี คืออธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ องค์กรทางวิชาชีพที่มีหน้าที่กำกับดูแลผู้ทำบัญชี คือ นายกสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ และผู้บริหารในสำนักงานสอบบัญชี (Big Four) ในประเด็นการสัมภาษณ์ได้แก่ สมรรถนะที่จำเป็นในปัจจุบันของผู้ทำบัญชี และแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชี จากผลการสัมภาษณ์พบข้อมูลดังนี้

1. ในด้านสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันในสมรรถนะด้านความรู้ของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยดังนี้คือ

1.1 ความรู้ด้านมาตรฐานการบัญชี และมาตรฐานการรายงานทางการเงินนั้นแม้จะเป็นความรู้พื้นฐานที่ได้ศึกษามาแล้วในสถาบันการศึกษา แต่ในเวลาที่ต้องนำมาใช้ในการทำงานจริงก็ต้องมาทบทวนฝึกฝน (On the job training) เรื่องมาตรฐานการบัญชี และมาตรฐานการรายงานทางการเงินมีการเปลี่ยนแปลงไปเร็วมาก และนับวันยังมีความซับซ้อนมากขึ้น รายละเอียดก็มากขึ้น และกิจการส่วนใหญ่ก็ได้การปรับใช้มาตรฐานรายงานทางการเงินที่เป็นระดับสากลมากขึ้นเพื่อยกระดับการดำเนินงานของกิจการเข้าสู่ตลาดสากล ผู้ทำบัญชีต้องศึกษาให้เข้าใจตามมาตรฐานฉบับใหม่ๆ และในขณะเดียวกันหากต้องให้บริการในต่างประเทศก็ต้องเข้าใจมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่ประเทศปลายทางใช้อยู่ด้วย (การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 พฤศจิกายน 2560)

1.2 ความรู้ด้านกฎหมายทางภาษี และกฎหมายทางธุรกิจการค้าต่างประเทศ หากผู้ทำบัญชีจะให้บริการในต่างประเทศก็จำเป็นต้องรู้กฎหมายของประเทศปลายทาง โดยเฉพาะกฎหมายทางภาษีซึ่งอย่างน้อยต้องรู้ในภาพกว้างๆ แม้ว่าภาษีอากรเป็นเรื่องที่มีรายละเอียดมาก ต้องทราบเกี่ยวกับภาษีซ้อน ซึ่งไม่มีสอนในมหาวิทยาลัย ผู้ทำบัญชีส่วนใหญ่ต้องมาศึกษาเอง และแม้เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐเองก็ไม่ค่อยรู้ (การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 พฤศจิกายน 2560)

1.3 ความรู้ด้านเทคโนโลยี ซึ่งรวมทั้งระบบสารสนเทศ และการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (Software Package) ซึ่งการก้าวเข้าสู่นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านหน่วยงานภาครัฐได้ปรับเปลี่ยนนโยบายการทำงานเพื่อรองรับ โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ได้ปรับการทำงานเป็น

ระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดในการดูแลผู้ทำบัญชีโดยระบบ e-Accountant และระบบงานการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรที่ได้กำหนดนโยบาย National e-Payment ก็เช่นเดียวกันผู้ทำบัญชีต้องปรับเปลี่ยนความคิดหรือทัศนคติ (Mindset) ในการทำงานให้ใช้เทคโนโลยีมากขึ้น เช่นการพิจารณาใช้ระบบงานที่เป็นอัตโนมัติทั้งการบันทึกรายการ และการจัดประเภทรายการทางบัญชี (Automate record & Automate Transfer) (การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 พฤศจิกายน 2560)

นอกจากนี้ ในปี 2561 นี้ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จะได้เป็นผู้รณรงค์เอาโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่อยู่ในรูป Application ที่สามารถใช้งานผ่านระบบโทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) ชื่อ e-Accounting for SME ซึ่งเป็นโปรแกรมลงบัญชี ชื่อขายสินค้าโดยนำเข้าข้อมูลผ่านโทรศัพท์มือถือ และสามารถออกรายงานและงบการเงินให้แก่กิจการได้เลย เป็นการเก็บข้อมูลในระบบ Cloud ซึ่งจะช่วยพัฒนาธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งจะลดภาระงานของผู้ทำบัญชี ก็สอดคล้องกับความเห็นของผู้บริหารในบริษัทสอบบัญชี (Big Four) ที่เห็นว่าการของผู้ทำบัญชีไม่ใช่การลงบัญชีอีกต่อไปแล้ว(การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 พฤศจิกายน 2560)

ในส่วนของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ให้ความเห็นในเรื่องของเทคโนโลยีว่าสำนักงานบัญชีทั้งหลายที่ใช้ Software กันทั้งหมดแล้วก็เลยจากที่ภาครัฐกำหนดในเรื่องนโยบายไทยแลนด์ 4.0 กรมสรรพากรได้รับรอง ซอฟต์แวร์ที่สำนักงานบัญชีใช้ทั้งหมดแล้วกับบัญชีตามทันเทคโนโลยี แต่ในส่วนของสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์วางแผนไปไกลกว่า Software Package เห็นว่าต้องเป็นระบบสารสนเทศเพื่อการบูรณาการข้อมูล และกระบวนการทำงานภายในองค์กร (Enterprise Resource Planning : ERP) ซึ่งเชื่อมโยงทุก ฟังก์ชันของธุรกิจ ซึ่งแนวคิดนี้อยู่ในนโยบาย และแนวทางการดำเนินงานของนายกสมาคมปัจจุบันที่จะพัฒนาร่วมกับ กระทรวงพาณิชย์ และกรมสรรพากร การดำเนินการจะเป็นลักษณะที่การมีฐานข้อมูลของนิติบุคคลทั้งหมด และฐานข้อมูลของผู้ทำบัญชีอยู่ด้วยกันเราก็จะออกแบบระบบ ERP ให้มีทุกระบบการทำงาน (Modules) ได้แก่ ระบบรับเงิน ระบบจ่ายเงิน ก็จะบันทึกบัญชีจากผู้ประกอบการโดยตรง ซึ่งเหมือนว่าทุกคนทำหน้าที่ตามปกติ แต่เป็นการนำเข้าข้อมูลทางบัญชีโดยตรงข้อมูลจะถูกนำส่งไปยังระบบบัญชีโดยตรง เป็นการเชื่อมต่อกัน (Counter Party) กันโดยตรง ระหว่างผู้รับเงิน ผู้จ่ายเงินข้อมูลถูกป้อนเข้าระบบโดยตรง การจำแนกบัญชีก็อยู่ที่การออกแบบระบบบัญชี ซึ่งก็จะไปสู่รายงานของผู้บริหาร (Management Report) ตอนนี้กำลังอยู่ในกระบวนการที่สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ มีหน้าที่ทำให้เกิดนวัตกรรมนี้ ซึ่งจะสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในเรื่อง 4.0 สิ่งที่จะทำนี้ไม่ได้ทำให้ไปเปลี่ยนแปลงการทำงานของสำนักบัญชีหรือผู้ที่ขาย Software Package แต่สำหรับผู้ทำบัญชีต้องเปลี่ยนบทบาทจากพนักงานลงบัญชี (Bookkeeper) ไปเป็นผู้ให้คำปรึกษา (Consultant) หรือผู้ให้คำแนะนำ (Advisor) ดังนั้นสมรรถนะของผู้ทำบัญชีต้องปรับเปลี่ยนจากที่

ทำงานกับเอกสาร มาเป็นการวิเคราะห์ข้อมูล การนำเสนอข้อมูลในประเทศเยอรมันก็ได้มีการกล่าวถึงว่า ต่อไปจะไม่มีนักบัญชี (Accountant) ที่ทำบัญชีแบบเดิมๆทุกอย่างใช้เทคโนโลยีทั้งหมด นักบัญชีต้องปรับเปลี่ยนมาเป็นผู้วิเคราะห์ ทุกอย่างที่ทำเป็นระบบอัตโนมัติ (Automate) แม้แต่การอนุมัติสินเชื่อของธนาคาร ก็จะเป็นงานที่นำข้อมูลเข้าไปในระบบทั้งหมดและการวิเคราะห์สินเชื่อก็ทำโดยโปรแกรมอัตโนมัติ สิ่งเหล่านี้เป็นทิศทางของโลกนักบัญชีของไทยก็ต้องไม่ “ตกรุ่น” การเรียนการสอนก็ต้องไม่เป็นแบบเดิม นักบัญชีต้องเข้าใจในธุรกิจ นักบัญชีต้องเปลี่ยนบทบาทมาเป็นที่ปรึกษาของผู้ประกอบการ และให้ข้อมูลในการตัดสินใจ ทำการวิเคราะห์ตัวเลขให้ นำเสนอข้อมูลทางสถิติ จัดทำข้อมูลเพื่อการพยากรณ์ (Forecast) จะช่วยให้การตัดสินใจของผู้บริหารมีความแม่นยำ แข่งขันกับธุรกิจอื่นได้ ดังนั้นนักบัญชีไม่ได้ทำงานเสร็จสิ้นเพียงแค่จัดทำงบการเงินเท่านั้น แต่ต้องแปลความหมายของตัวเลขได้ (Interpretation) (การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 พฤศจิกายน 2560)

ทางด้านผู้บริหารของสำนักงานสอบบัญชี (Big four) อธิบายถึงเทคโนโลยีของทางองค์กรนั้นมีแนวคิดจากการที่ องค์กรต้องการสร้างระบบงานทุกอย่างให้เป็นมาตรฐาน (Standardize) ด้วยการลงทุนในระบบที่เป็นอัตโนมัติให้มากที่สุด แม้แต่ระบบการตรวจสอบที่ต้องจัดทำกระดาษทำการที่เคยใช้โปรแกรม Word หรือ Excel ก็จะปรับเปลี่ยนเป็นโปรแกรมที่เป็นใช้คลุยฟินีง เหตุผลได้ในระดับหนึ่ง (Logical Set) คล้ายๆ กับการทำสถานการณ์จำลองให้ผู้ตรวจสอบได้ลองกำหนดความเสี่ยงจากการตรวจสอบ ซึ่งจะทำให้เกิดความรวดเร็วในการตรวจในสิ่งที่ไม่ยากนัก และมักจะพบบ่อยๆ เพื่อเอาเวลาเอาไปใช้งานกับลูกค้าที่มีปัญหายุ่งยากซับซ้อนได้มากขึ้น ตัวอย่างเช่นการตรวจนับสินค้าคงเหลือ ก็จะมีโปรแกรมที่เป็น Online Platform คนทำงานก็ไปด้วยโทรศัพท์ iPhone เพียงเครื่องเดียวก็ใช้งานระบบได้ และ ผู้จัดการก็สามารถเข้ามาสอบทานการปฏิบัติงานได้แบบ Real Time เลย โดยในส่วนของลูกค้าส่วนใหญ่ก็เริ่มลงทุนใช้ระบบ Cloud Computing อย่างโปรแกรม Zap ก็ถือว่าเป็นโปรแกรมพื้นฐานไปแล้ว ปัจจุบันโปรแกรมพัฒนาไปสู่การนำเข้าข้อมูลตั้งแต่ต้นทางการซื้อขายกันแล้ว (การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 พฤศจิกายน 2560)

ในส่วนของสำนักงานบัญชีคุณภาพให้ความเห็นว่า โปรแกรมสำเร็จรูปสมัยที่น่าสนใจคือ โปรแกรมบัญชีออนไลน์ เพราะเข้าสู่ยุคคนรุ่นใหม่ (GEN Y) จะปรับเปลี่ยนการทำงานในลักษณะที่ไม่ใช่งานประจำที่ต้องกำหนดเวลาทำงาน และสถานที่ทำงานถาวร อาจใช้วิธีรับงาน ทำอยู่ที่บ้าน ประหยัดการเดินทาง แต่เน้นผลสำเร็จของงาน อยู่ที่ไหนก็ทำงานได้ ซึ่งจะตรงกับวิถีการดำเนินชีวิตของคนรุ่นใหม่ ซึ่งในอนาคต สำนักงานบัญชีอาจเป็นเพียงนายหน้า ตัวแทน และจัดหาลูกค้าให้กับผู้ทำบัญชีที่รับงานแบบอิสระเสมือนการทำงาน ของ Uber ก็ได้ (การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 พฤศจิกายน 2560)

1.4 ความรู้ด้าน การจัดการฐานข้อมูล (Database Management) เนื่องจากรายการค้าขององค์กรธุรกิจในปัจจุบันมีจำนวนมาก ข้อมูลจำนวนมากมหาศาลเช่นนี้ ผู้ทำบัญชีต้องมีความรู้ในการบริหารจัดการข้อมูลที่เข้ามาจำนวนมาก เพราะการจัดทำข้อมูลของผู้ทำบัญชี เพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจ การทำงานแบบเดิมๆ ไม่อาจรองรับตรงนี้ได้แล้ว หน้าที่ของผู้ทำบัญชี ต้องทำบัญชีให้น้อยลง เช่นกระบวนการหรือขั้นตอนที่เคยดำเนินการต้องปรับเปลี่ยนเป็นการใช้เทคโนโลยี ตั้งแต่การนำเข้าข้อมูล ผู้ทำบัญชีจะต้องปรับเปลี่ยนเป็นผู้ประมวลผลข้อมูล ผู้วิเคราะห์ข้อมูล และผู้นำเสนอข้อมูลให้ผู้บริหารตัดสินใจโดยมีข้อจำกัดในเรื่องเวลาที่ต้องทันต่อการตัดสินใจ (การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 พฤศจิกายน 2560)

2.สมรรถนะทักษะของผู้ประกอบวิชาชีพผู้ทำบัญชี (Professional Skills)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันในสมรรถนะด้านทักษะของผู้ประกอบวิชาชีพผู้ทำบัญชีของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยดังนี้คือ

2.1 ทักษะด้านการสื่อสารโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ สำหรับทางด้านการพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ให้ความสำคัญ และถือเป็นภาษากลางของอาเซียน โดยไม่จำเป็นต้องใช้ภาษาท้องถิ่นแต่ประเทศ ได้มีการทำข้อตกลงยอมรับร่วมในการให้บริการด้านการทำบัญชี (MRA) ซึ่งนักบัญชีจะสามารถเคลื่อนย้ายไปทำงานในประเทศอาเซียนได้ แต่ต้องมีการกลั่นกรองโดยมีคณะกรรมการ (Monetary Committee : MC) ซึ่งต้องมีการสอบวัดความรู้ด้านภาษาอังกฤษที่เรียกว่า การสอบ Asian CPA เมื่อผ่านการสอบก็จะนำรายชื่อไปสู่คณะกรรมการกลาง เพื่อพิจารณาว่าประเทศปลายทางมีเงื่อนไขอย่างไร เพื่อที่คนกลุ่มนี้จะสามารถเดินทางไปทำงานได้ ซึ่งมีการสมัครและสอบผ่านไปแล้วในเบื้องต้น ที่ผ่าน MRA on Accountancy Service ได้ผ่านกิจกรรมอบรมและเผยแพร่จากประเทศไทย 240 คน สิงคโปร์ 161 คน และ มาเลเซีย 217 คน รวมแล้วเป็น 618 คน เป็นประเด็นที่นักบัญชีควรจะต้องตื่นตัวเพื่อรองรับในส่วนนี้ผู้ทำบัญชีจะกำหนดวิชาออกมาว่าสอบอะไรโดยผู้สอบบัญชีมีใบประกอบวิชาชีพแล้วก็สมัครได้เลย แต่ผู้ทำบัญชีไม่มีการสอบมาก่อนถือว่าไม่มีใบประกอบวิชาชีพจึงต้องเตรียมตัวด้านภาษาอังกฤษ

ประการต่อมากรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ ได้พยายามผลักดันให้สำนักงานบัญชีคุณภาพมีความสามารถในการแข่งขันในตลาดอาเซียนได้ โดยการจัดโครงการพาสำนักงานบัญชีคุณภาพไปประเทศ กัมพูชา ลาว พม่า และเวียดนาม (CLMV) โดยทางกรมฯออกค่าใช้จ่ายให้เพื่อส่งเสริมให้สำนักงานบัญชีคุณภาพได้มีแนวทางในการให้บริการในต่างประเทศ แต่ก็เป็นลักษณะการร่วมมือกับองค์กรธุรกิจในห้องถิ่น (Domestic firm) ซึ่งก็มีความก้าวหน้าในความร่วมมือกันพอสมควร ซึ่งทางกรมฯก็จะดำเนินโครงการต่อไป (การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 พฤศจิกายน 2560)

ในด้านของสาขาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์แสดงความเห็นในทักษะด้านภาษาอังกฤษว่า การก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ถ้ามองว่าภาษาอังกฤษเป็นอุปสรรคของคนไทยซึ่งคนไทยสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปานกลาง (Average) เพราะเราไม่ได้ใช้เป็นภาษาราชการมีแต่เฉพาะ สิงคโปร์ มาเลเซีย ซึ่งเราเทียบกับใครถ้าเราเรียนรู้มีโอกาสใช้ก็จะสามารถใช้งานได้ดีเช่นกัน

อาจต้องพิจารณาภาษาจีนเพราะกระแสโลกเปลี่ยนมาอยู่ข้างจีนแต่เราต้องมีจุดยืนที่สำคัญ สาขาวิชาชีพบัญชีเชื่อว่าคนไทยใช้เวลาไม่มากในการเรียนรู้ ถ้าหากต้องออกไปสู่ต่างประเทศ คนไทยเรียนรู้เร็ว มีทักษะในการพัฒนา (Developing Skill) ดี เรียนรู้ได้ไว สมรรถนะด้านนี้ก็ไม่ใช่ว่าปัญหาใหญ่ (การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 พฤศจิกายน 2560)

ในส่วนของผู้บริหารในบริษัทสอบบัญชี (Big Four) ให้ความสำคัญกับสมรรถนะด้านนี้มาเป็นอันดับหนึ่ง เพราะลูกค้าที่เป็นบริษัทต่างชาติ ผู้ให้บริการด้านบัญชีต้องนำเสนอข้อมูลในการเข้าร่วมกับ บริษัทลูกค้า บริษัทสอบบัญชี (Big Four) ก็จะมีนโยบายที่จะต้องฝึกอบรมพนักงานให้สื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี (การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 พฤศจิกายน 2560)

แต่ในส่วนของสำนักงานบัญชีคุณภาพของไทย ให้ความเห็นว่า ผู้ทำบัญชีของไทย มีโอกาสในการเคลื่อนย้ายไปทำงานในต่างประเทศน้อยมาก ซึ่งเป็นปัญหาของคนไทยที่ไม่ชอบย้ายถิ่นฐาน ไม่เหมือนกับ คนอินเดีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ และเวียดนาม ที่มีความคล่องตัวในการย้ายถิ่นฐาน ดังนั้นความรู้ด้านภาษาจึงอาจไม่จำเป็นซึ่งเห็นตรงกับทางด้านตัวแทนจากสาขาวิชาชีพบัญชีฯ ที่มองว่า การที่คนไทยไม่ย้ายถิ่นฐานในการทำงาน เพราะสภาพความเป็นอยู่ในประเทศไทยดีกว่าประเทศอื่น ภาษาอังกฤษของนักบัญชีไทยอยู่ในระดับปานกลางหากมีความจำเป็นต้องไปทำงานต่างประเทศจริงก็สามารถเรียนรู้ได้เร็ว และประการต่อมาผู้ให้ข้อมูลเห็นว่ากระแสโลกเคลื่อนย้ายมาที่ประเทศจีนแล้ว อาจจะต้องให้ความสำคัญกับภาษาจีนมากกว่า (การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 พฤศจิกายน 2560)

2.2 ด้านทักษะการรักษารายบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในส่วน of สำนักงานบัญชีคุณภาพของไทยเห็นว่า นักบัญชีไทยมีจรรยาบรรณอยู่ใน DNA เลย์ทีเดียว ก่อนข้างจะร่างรักษารายบรรณ จนอาจจะเคร่งครัด ตรงเหมือนไม้บรรทัด แต่ปัญหาด้านจรรยาบรรณจะมาจากแรงกดดันจากลูกค้าซึ่งเป็นผู้ประกอบการ และการแข่งขันในตลาดการให้บริการของสำนักงานบัญชีทั่วไป ซึ่งยอมรับค่าบริการในราคาถูก เช่นรายละ 3,000 บาท ต่อเดือน แต่ต้องจ่ายให้พนักงานบัญชีคนละ 15,000 บาท ต่อเดือน จึงมีผลมาถึงการมอบหมายงบการเงินของลูกค้าให้พนักงานบัญชีแต่ละคนสูงเกินไป บางคนถึง 30 งบ ก็ทำให้เกิดการด้อยคุณภาพในการทำงาน หรือบางที่อาจไม่มี

การทำบัญชีจริงเลข จัดทำงบการเงินขึ้นมาโดยไม่มีพื้นฐานข้อมูลจากข้อเท็จจริง และเลือกทำเฉพาะงบการเงินที่ถูกเรียกตรวจจากภาครัฐ (การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 พฤศจิกายน 2560)

ซึ่งเป็นความคิดเห็นที่ตรงกับ ผู้บริหารในบริษัทสอบบัญชี (Big Four) ที่เห็นว่านักบัญชีมีทัศนคติ (Mindset) ในเรื่องกฎระเบียบค่อนข้างสูงสำหรับผู้ทำบัญชีซึ่งเป็นลูกจ้างขององค์กรอาจได้รับแรงกดดันจากฝ่ายบริหารที่จะต้องปรับตัวเลขในงบการเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย หรือ KPI หรืออาจจะต้องการนำบริษัทเข้าตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งการละเมิดจรรยาบรรณเท่าที่พบจะเป็นลักษณะสีเทาๆ คือไม่ชัดเจนร้อยเปอร์เซ็นต์ โดยเฉพาะในขณะนี้มาตรฐานการรายงานทางการเงินมีลักษณะอิงกับหลักทฤษฎี (Principle Base) มากกว่าที่จะกำหนดเป็นตัวเลขชี้วัดที่ชัดเจน อาศัยดุลยพินิจและการตีความในการตัดสินใจถึงความเหมาะสมซึ่งขึ้นอยู่กับผู้บริหารขององค์กรว่าต้องการจะนำเสนองบการเงินขององค์กรในลักษณะใด ซึ่งบางครั้งผู้สอบบัญชีก็จะต้องมีการถกเถียงกับผู้ทำบัญชีว่ามีความไม่เหมาะสม แต่ก็ให้เหตุผลได้ไม่ชัดเจนว่าไม่เหมาะสมอย่างไร (การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 พฤศจิกายน 2560)

ในส่วนของผู้บริหารในบริษัทสอบบัญชี (Big Four) ท่านหนึ่งได้ให้ตัวอย่างการดูแลในเรื่องการรักษาจรรยาบรรณองค์กรบริษัทสอบบัญชี (Big Four) ว่ามีความเข้มงวดมาก โดยมีการตรวจสอบจากสำนักงานใหญ่ เช่น พนักงานคนใดเข้าซื้อหุ้นแล้วไม่มีการรายงานบ้าง มีการตรวจสอบยืนยันความเป็นอิสระ (Confirm Independence) ทุกปี และการรับงานจากลูกค้ารายใด (Engagement) ก็จะต้องตรวจสอบความเป็นอิสระ หากตรวจพบถึงความไม่อิสระจะถูกลงโทษทันทีและรวมไปถึงความสัมพันธ์อื่นๆ เช่นการซื้อสินค้าหากจะได้รับส่วนลดก็ต้องเป็นไปตามปกติเหมือนกับลูกค้าทั่วไป (การสื่อสารส่วนบุคคล, 21 พฤศจิกายน 2560)

2.3 ทักษะการนำเสนอข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ ในความเห็นของสำนักงานบัญชีคุณภาพเห็นว่า ผู้ทำบัญชีในประเทศไทยยังอ่อนด้อยในทักษะนี้ ต้องมีการฝึกฝนเรื่องการพูดในที่สาธารณะ และต้องฝึกมาตั้งแต่ระดับการเรียนในสถาบันการศึกษา

2.4 ทักษะในการสังเกตสิ่งผิดปกติได้ เชิญผู้ประกอบการวิชาชีพที่ดี ในความเห็นของสำนักงานบัญชีคุณภาพเห็นว่า มีความสำคัญมากเช่นกัน เพราะงานบัญชีมีจำนวนรายการมาก การสังเกตเห็นสิ่งผิดปกติจะช่วยลดภาระในการตรวจสอบลง แต่ต้องอาศัยประสบการณ์ การวิเคราะห์เปรียบเทียบที่ชำนาญในเรื่องของตัวเลขที่ผิดปกติ (การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 พฤศจิกายน 2560)

2.5 ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล ในส่วนของผู้บริหารในบริษัทสอบบัญชี (Big Four) ให้ความเห็น ว่า นักบัญชียุคใหม่ต้องเน้นการวิเคราะห์มากขึ้น ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันใช้วิธีการท่องจำ ดูจากของเดิมว่าทำอย่างไร ไม่มีการวิเคราะห์ว่าจะทำไปเพื่ออะไร ข้อมูลทางบัญชีจะให้ความหมายที่ดีหากมีการวิเคราะห์ว่า มีความหมายว่าอย่างไร กำลังส่งสัญญาณอะไรหรือมีข้อบ่งชี้อะไรที่ฝ่าย

บริหารควรให้ความสนใจ (การสื่อสารส่วนบุคคล, 21 พฤศจิกายน 2560) ในส่วนของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ ก็เห็นด้วยกับสมรรถนะในข้อนี้ ที่ว่าผู้ทำบัญชีจะต้องนำข้อมูลจากงบการเงินไปเสนอแนะต่อผู้บริหารได้ หรือแนะนำให้เจ้าของธุรกิจอำนจงบการเงินได้เข้าใจ มีสัญญาณอะไรบ่งบอกจากงบการเงินในธุรกิจที่ทำอยู่ เท่ากับ ผู้ทำบัญชีเปลี่ยนบทบาทเป็น ที่ปรึกษาทางการเงิน นักวิเคราะห์งบการเงินในอนาคต (การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 พฤศจิกายน 2560)

3. สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attribute)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันในสมรรถนะด้านทักษะของผู้ประกอบวิชาชีพผู้ทำบัญชีของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยดังนี้คือ

3.1 ทักษะในการปรับตัว และก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจในส่วนของการพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ เห็นว่าผู้ทำบัญชีควรปรับบทบาทให้เป็นผู้ช่วยเจ้าของธุรกิจ ในส่วนของการทำบัญชีที่มีโปรแกรมสำเร็จรูปมาช่วยลดงานได้มากขึ้น มีโปรแกรมที่พัฒนาไปสู่การออกงบการเงินได้โดยไม่ต้องผ่านขั้นตอนการทำบัญชีเหมือนในระบบที่ทำด้วยมือ (Manual) ซึ่งผู้ทำบัญชีต้องปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยีทันสมัย และเปลี่ยนบทบาทในการทำงาน ไม่ทำงานที่เป็นลักษณะ Routine Work แต่ต้องบริหารเวลาอย่างคุ้มค่า ทำงานในลักษณะนักวิเคราะห์ข้อมูล และคอยอดในการทำอย่างอื่นซึ่งฝ่ายบริหารก็ต้องลงทุนใน อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเทคโนโลยีในด้าน Software เพื่อขับเคลื่อนให้คนทำงานในทิศทางใหม่ ไม่ทำงานแบบเดิมๆ มีการปรับปรุงงานอยู่ตลอดเวลา ไปเน้นที่การบริหารจัดการข้อมูลให้มีระบบที่ดี มีความปลอดภัย (การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 พฤศจิกายน 2560)

3.2 ทักษะในการทำงานเป็นทีม และการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในด้านสำนักงานบัญชีคุณภาพเห็นว่า ผู้ทำบัญชียังอ่อนด้อยในเรื่องการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มองว่านักบัญชีสื่อสารกับผู้อื่นไม่รู้เรื่อง ด้วยความเกรงในกฎ ระเบียบ ไม่มีทักษะในการปฏิสัมพันธ์และเป็นข้ออุปสรรคในการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งทำให้ไม่ก้าวหน้าในการทำงาน (การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 พฤศจิกายน 2560) ส่วนในเรื่องการทำงานเป็นทีม ผู้บริหารในบริษัทสอบบัญชี (Big Four) ให้ข้อมูลว่าถือเป็นเรื่องสำคัญมาก เป็นจุดแข็งอย่างหนึ่งขององค์กร เพราะการสร้างทีมงานคอยอดไปถึงการก้าวหน้า เติบโตในแต่ละสาขางาน แต่ละทีม และการแบ่งปันความรู้กันในแต่ละสาขางาน (การสื่อสารส่วนบุคคล, 21 พฤศจิกายน 2560)

3.3 ในด้านภาวะผู้นำ เป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาให้แต่ละคนต้องมีภาวะผู้นำ ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะก่อให้เกิดความสำเร็จทั้งปัจเจกบุคคลและในระดับองค์กร

4. การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการพัฒนาสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันในสมรรถนะด้านทักษะของผู้ประกอบวิชาชีพผู้ทำบัญชีของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยดังนี้คือ

ด้านสำนักงานบัญชีคุณภาพมีความเห็นว่า ในอนาคตอันใกล้นี้องค์กรขนาดใหญ่จะใช้บริการของผู้ทำบัญชีที่เป็นอิสระและใช้บริการสำนักงานบัญชีมากขึ้น สำนักงานบัญชีก็ต้องเตรียมคนเพิ่มโดยพิจารณาจากคุณสมบัติ (Profile) แล้วเพิ่มการฝึกอบรมให้ตรงตามที่ต้องการ สำนักงานบัญชีก็ต้องเตรียมคนเพิ่มโดยพิจารณาจากคุณสมบัติ (Profile) แล้วเพิ่มการฝึกอบรมให้ตรงตามที่ต้องการ สำนักงานบัญชีก็ต้องเตรียมคนเพิ่มโดยพิจารณาจากคุณสมบัติ (Profile) แล้วเพิ่มการฝึกอบรมให้ตรงตามที่ต้องการ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เน้นที่การสรรหาพนักงาน ถ้าได้คนที่มีคุณภาพตั้งแต่แรกก็จะทำให้สำนักงานบัญชีคุ้มค่ามากกว่า ต่อมาก็คือเรื่องการธำรงรักษา พนักงานด้วยการบริหารค่าตอบแทน การจูงใจ การมอบหมายงานที่เหมาะสม สิ่งเหล่านี้สำคัญมาก ซึ่งการบริหารก็ต้องใช้แนวคิดเรื่องความสามารถ (สมรรถนะ) ของแต่ละคนมาเป็นหลักในการพิจารณา จากสถิติที่สังเกตได้ พบว่าหากบุคลากรเข้าใหม่คนใดคงอยู่ได้เกิน 1 ปี ก็จะสามารถอยู่ในองค์กรได้ในระยะยาวนาน

การสรรหาบุคลากร เน้นบุคลากรที่มีศักยภาพในการเรียนรู้และสามารถพัฒนาตนเองต่อไปในอนาคต เพราะองค์กรต้องมีการพัฒนา เราจึงต้องการคนที่จะพัฒนาควบคู่ไปกับองค์กร การคัดเลือกบุคลากรให้มีความสำคัญกับการทดสอบความรู้ภาษาอังกฤษ หลังจากนั้นเป็นการทดสอบในลักษณะสัมภาษณ์กลุ่ม (Group Interview) และการทำกิจกรรมเป็นกลุ่ม เพื่อจะดูเรื่องการทำงานร่วมกันเป็นทีมเวิร์ก การแสดงความคิดเห็น นอกเหนือจากการสัมภาษณ์โดยปกติ

ในด้านการวางแผนกำลังคน ความไม่แน่นอนมีมาก สำนักงานบัญชีจึงต้องมีการเตรียมคนสำรองเอาไว้เสมอ เพราะระบบของสำนักงานบัญชีคุณภาพต้องมีการหมุนเวียนงานและเพื่อในการขยายงาน

การบริหารค่าตอบแทนก็เป็นสิ่งสำคัญมาก โดยมีแนวคิดที่ว่า ลูกน้องต้องดูแลลูกค้า เราจึงต้องดูแลลูกน้องให้ดี และใช้ระบบจูงใจ (Incentive) ในการบริหารค่าตอบแทน และรวมทั้งการจัดสวัสดิการอื่นๆ (การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 พฤศจิกายน 2560)

ในส่วนของผู้บริหารสำนักงานสอบบัญชี (Big Four) มีการวางแผนกำลังคนโดยใช้แนวคิดสมรรถนะมากำหนด ตั้งแต่การกำหนดจำนวนบุคลากรที่ต้องการ การสรรหาให้ได้ตามคุณสมบัติ และการมอบหมายงานให้แต่ละคนก็จะดูตามความเหมาะสม ว่าใครเหมาะกับงานใด โดยมีการแบ่งสายงาน เป็น A B C D จะมีกลุ่มลูกค้าน้อยๆ กัน ส่วน E F I ก็จะเป็นกลุ่มแตกต่าง ได้แก่ สถาบันการเงิน ธุรกิจประกันภัย กองทุนต่างๆ โดยพนักงานเข้าใหม่จะให้ได้มีประสบการณ์ในหลายๆ

ธุรกิจ ก็จะเกิดการเรียนรู้จนมีความเชี่ยวชาญ แต่จะต้องมีธุรกิจหลักที่เชี่ยวชาญเฉพาะ เช่น แบ่งเป็น กลุ่ม โรงพยาบาล โรงแรม กลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์กลุ่มอุตสาหกรรมก่อสร้าง เป็นต้น

ในการพัฒนาตำแหน่งงานงาน (Carrier Path) ก็มีการกำหนดอย่างชัดเจน เช่น ในปีแรก ก็เป็น Assistant 2-3 ปี ผ่านไปก็จะขึ้นเป็น Senior ในเวลา 4-6ปี ก็จะขึ้นเป็น Manager ขึ้นอยู่กับความโดดเด่นในการทำงาน และขั้นต่อไปก็จะเป็น Senior Manager และก้าวขึ้นสู่ Partner ในที่สุดในแต่ละระดับมีการฝึกอบรมในหลักสูตรพื้นฐานของการทำงานแต่ละระดับ (การสื่อสารส่วนบุคคล, 21 พฤศจิกายน 2560)

5.การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการพัฒนาสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันในสมรรถนะด้านทักษะของผู้ประกอบวิชาชีพผู้ทำบัญชีของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยดังนี้คือ

ในด้านของสำนักงานบัญชีคุณภาพให้ความสำคัญกับการฝึกงาน โดยเห็นว่าควรฝึกงานตั้งแต่ยังศึกษาในมหาวิทยาลัย (สหกิจศึกษา) การพัฒนาต่อมาก็จะแบ่งบุคลากรออกเป็นระดับ ซึ่งจะพิจารณาคณะสมบัติที่สำคัญในการส่งเสริมให้ก้าวสู่ตำแหน่งสูงขึ้น ได้แก่ ความรับผิดชอบ การให้บริการที่ดีการรักษาความลับของลูกค้า เป็นต้น เป็นคุณลักษณะสำคัญที่กำหนดไว้

การพัฒนาในลักษณะต่อมาคือการมีพี่เลี้ยงที่คอยสอนงาน และเป็นแบบอย่างในการทำงาน โดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าในลักษณะอย่างไร

สำหรับการอบรมภายนอก สำนักงานบัญชีคุณภาพจะส่งเข้าอบรมทุกคน แม้ว่าบางคนไม่ได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ทำบัญชีก็ตาม เพราะในสำนักงานบัญชีผู้ที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ทำบัญชี และลงนามในงบการเงินของลูกค้าจะได้ค่าตอบแทนพิเศษด้วย(การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 พฤศจิกายน 2560)

ด้านผู้บริหารในสำนักงานสอบบัญชี (Big Four) ได้กล่าวถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของผู้ทำบัญชีว่าก็ควรเน้นมาตั้งแต่ในหลักสูตรการเรียนการสอน ซึ่งพบว่าการถอดวิชาที่ฝึกทักษะที่ต้องนำมาใช้จริง เช่น Excel ออก ก็เป็นที่น่าเสียดายเพราะเป็นทักษะที่มีประโยชน์มาก ใช้ในงานบัญชีเยอะมาก แต่เรื่องมาตรฐานบัญชีนั้นมีความเท่าเทียมกันทุกสถาบัน เพราะเป็นเรื่องพื้นฐานที่ต้องสอนมาแล้ว

การพัฒนาบุคลากรเริ่มตั้งแต่เมื่อเข้ามาเป็นผู้ฝึกงานก็ต้องได้รับการฝึกอบรมเพิ่มก่อนลงสนามการทำงานจริง โดยในส่วนของ PwC ใช้เวลา 2 สัปดาห์ ปรับพื้นฐานความรู้จากมหาวิทยาลัยสู่การทำงานจริงซึ่งจะมีพี่เลี้ยง (Senior) กำกับดูแล มีการถ่ายทอดประสบการณ์จากระดับ Manager ซึ่งเรียกว่า Peer Group Learning ซึ่งเป็นการทบทวนการทำงานร่วมกันว่าเป็นไปตามที่ได้ฝึกอบรม

หรือไม่ การฝึกฝนต่อมาคือการออกพบลูกค้าซึ่งจะมีพี่เลี้ยงทำการสอนแบบ Coaching ซึ่งเป็นกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

ในระดับของ Consultant และ Manager ก็จะได้รับ การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่องเช่นกัน ซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนานุเคราะห์ของ PwC ที่ดำเนินต่อเนื่องไปพร้อมกับการเติบโตของพนักงานในการพัฒนานุเคราะห์ก็ไม่ได้จัดเฉพาะรูปแบบการเรียนรู้ในห้องเรียนเท่านั้น ยังมี E-learning, Coaching, Counseling, Mentoring รวมทั้งการหมุนเวียนไปอยู่สาขาต่างประเทศ 1-2 ปี เพื่อให้ได้ประสบการณ์ เป็นการพัฒนาศักยภาพมนุษย์อีกรูปแบบหนึ่งที่น่าสนใจของ Big four คือ การเลือกคนที่เหมาะสมไปทำงานต่างประเทศ ซึ่งจะได้รับประสบการณ์สูงๆกลับมา เหมือนไปเข้าชั้นเรียนเช่นกัน เพราะรายการค่าในประเทศไทยไม่ซับซ้อนการไปทำงานในต่างประเทศก็จะได้รับประสบการณ์จริงกลับมา นอกจากนี้ยังมีการฝึกอบรมในระดับ Global ที่ PwC สำนักงานใหญ่ เช่น โครงการ Genesis สำหรับผู้บริหารระดับ Manager จะเข้าไปฝึกอบรมร่วมกันเป็นเวลา 4-5 เดือน และ Ulyses โครงการอบรมสำหรับผู้บริหารระดับ Partner

สำหรับการฝึกอบรมนอกจากจะมีในเรื่องวิชาการแล้ว ก็จะมีในเรื่อง Soft Skill สอดแทรกในทุกๆระดับของการอบรม เพราะในชั้นเดียวไม่อาจสอนจบได้ทุกอย่าง (การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 พฤศจิกายน 2560)

การใช้ระบบพี่เลี้ยงของ Big Four คือ Counselor และ Counseling ซึ่งจะมีการรายงานเพื่อให้มีการปรับปรุงงาน ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และมีผลในการประเมินผลเพื่อการบรรจุแต่งตั้ง เป็นต้น (การสื่อสารส่วนบุคคล, 21 พฤศจิกายน 2560)

6.ภาวะผู้นำเป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการพัฒนาสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพของผู้นำในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันในสมรรถนะด้านทักษะของผู้ประกอบวิชาชีพผู้ทำบัญชีของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยดังนี้คือ

ในส่วนของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ภาวะผู้นำมีความสำคัญในด้านต้นแบบที่ดีในการทำงาน โดยผู้สอนงาน หรือพี่เลี้ยงต้องเป็นต้นแบบที่ดี ซึ่งหัวหน้าสำนักงานบัญชีจะมีการถ่ายทอดประสบการณ์ในการทำงานให้แก่ผู้ทำบัญชีในสำนักงานการบังคับบัญชาในสำนักงานก็ยังแบ่งลำดับขั้นการบังคับบัญชา แต่ไม่ได้มีหลายชั้นนัก แต่ก็เพื่อกำหนดการทำงานให้มีการตรวจสอบกันด้วย การทำงานในสำนักงานบัญชีแม้จะต้องฟังพาเรื่องการทำงานเป็นทีมค่อนข้างสูง แต่ในทีมก็ต้องมีผู้นำที่นำทีมได้ดี ภาวะผู้นำจะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้ทำบัญชีพัฒนาสมรรถนะของตนให้สูงขึ้นจากการนำโดยผู้นำที่ดี การพัฒนาจากบุคคลต้นแบบก็จะมีอิทธิพล โดยเฉพาะเด็กรุ่นใหม่ที่จะสร้างแรงบันดาลใจจากบุคคลต้นแบบ (Idol) (การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 พฤศจิกายน 2560)

ในส่วนของผู้บริหารสำนักงานสอบบัญชี (Big Four) มีความเห็นว่า ภาวะผู้นำเป็นส่วนของ Soft Skill ที่ต้องให้การฝึกฝน อบรมในทุกๆระดับเพราะการนำในแต่ละระดับของสำนักสอบบัญชี (Big Four) มีความแตกต่างกัน ภาวะผู้นำที่ช่วยในการพัฒนาบุคลากรได้เพราะการนำทีมที่ดีจะเป็น ต้นแบบ ตัวอย่างที่ดี ซึ่งพนักงานในระดับฝึกหัดก็จะดูแบบจากผู้นำทีม (การสื่อสารส่วนบุคคล, 21 พฤศจิกายน 2560)

7.การจัดการความรู้เป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการพัฒนาสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันในสมรรถนะด้านทักษะของผู้ประกอบวิชาชีพผู้ทำบัญชีของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยดังนี้คือ

ในส่วนของสำนักงานบัญชีคุณภาพอธิบายถึงแนวทางการจัดการความรู้ของสำนักงาน บัญชีว่า เริ่มจากให้ผู้ทำบัญชี หาคำตอบจากเรื่องต่างๆด้วยตัวเองก่อน เพราะองค์ความรู้หาได้จาก หนังสือ ตำรา และอินเทอร์เน็ต เป็นการฝึกให้ค้นคว้า แล้วเมื่อนำคำถาม คำตอบมาคุยกันก็จะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้กันไป โดยจะเริ่มตั้งคำถามว่า ผู้ทำบัญชีจะอย่างไร หรือปฏิบัติอย่างไรในเรื่อง นั้นๆ และมีเหตุผลที่ดีสนับสนุนอย่างไร ซึ่งจะช่วยให้เกิดทักษะทางปัญญาในการคิดวิเคราะห์ด้วย ตนเอง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ก็มีอยู่เสมอๆ ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ (การสื่อสาร ส่วนบุคคล, 2 พฤศจิกายน 2560)

ในส่วนของสำนักงานสอบบัญชี (Big Four) ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้มาก โดย การใช้การฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้ และการแบ่งปันความรู้ (Sharing) ซึ่งมีความจำเป็นโดยที่ ธุรกิจบางธุรกิจมีลักษณะเฉพาะเช่น ธนาคาร บริษัทประกันภัย และการให้บริการ ก็ไม่ได้มีเฉพาะการสอบบัญชี แต่มีการบริการให้คำปรึกษาเรื่องภาษีอากร ซึ่งต้องมีการแบ่งปัน ข้อมูลในทุกแผนกเพื่อให้เข้าใจธุรกิจเหล่านี้ร่วมกันและมีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น ทีมภาษีอากรก็จะเข้ามาช่วยแบ่งปันความรู้กันทั่วทั้งองค์กรนอกจากนี้ยังมีฐานข้อมูล (Database) ที่มีชื่อเรียกเฉพาะว่า EY Global เช่นในส่วนของการค้าทำการก็เป็น อีเล็กทรอนิกส์ เป็นเครื่องมือในการบริการจัดการ (Management Tools) ใช้ตั้งแต่การวางแผนการตรวจสอบว่ามีกี่ ขั้นตอน เอกสารต้องมีอะไรบ้าง และการตรวจสอบระบบการควบคุมภายในระหว่างงวดเวลา (Interim Audit) และมาดูอีกทีตอนสิ้นปีเพื่อปรับ แผนงานการตรวจสอบ (Audit Program) ให้เหมาะสม เครื่องมือการจัดการความรู้นี้ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ เช่นระบบกระดาษทำการนี้สามารถ เชื่อมต่อเข้าสู่ EY Atlas ซึ่งเป็นเสมือนห้องสมุดที่ทุกคนจะเข้าไปค้นคว้า (Search) ได้ ตั้งแต่ ธุรกรรมแต่ละกลุ่มหรือ Accounting Issue ในแต่ละเรื่องเป็นอย่างไร ซึ่งอาจใช้ในลักษณะ

Q&A (Question & Answer) โดยการตั้งคำถามในประเด็นต่างๆ และเข้าไปสืบค้นดูว่าเคยมีกรณีศึกษา (Case) เช่นนี้หรือไม่ แล้ว มีแนวปฏิบัติกันอย่างไร

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ให้เป็นปกติคือการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการเป็นส่วนหนึ่งในอีกแนวทางหนึ่งของการจัดการความรู้คือการประชุมกลุ่มอุตสาหกรรม โดยเรียกประชุมทุกสายงานที่เดิมเคยแบ่งเป็น ABCD เป็นต้น เช่นกรณีกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์มีประเด็นทางบัญชี (Accounting Issue) เป็นเช่นนี้ ประเด็นทางภาษีเป็นเช่นนี้ สายงานต่างๆ ที่มีลูกค้าเป็นอุตสาหกรรมรถยนต์ก็จะแบ่งปันข้อมูล องค์ความรู้ ข้อคิดเห็นกันและกัน ซึ่งถือเป็นเรื่องที่เกิดคุณภาพของการให้บริการ และถือเป็นจุดแข็งของสำนักงานสอบบัญชี (Big Four) (การสื่อสารส่วนบุคคล, 21 พฤศจิกายน 2560)

8.สำนักงานบัญชีคุณภาพในส่วนของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ผู้อำนวยการกองกำกับบัญชีธุรกิจได้ให้ข้อมูลที่สำคัญดังนี้คือ

1) การเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพต้องได้คุณภาพในเรื่องการบริหารจัดการ เหมือน ISO แต่การบริหารจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพมีข้อกำหนด 9 ข้อ ซึ่งมาจาก ISO 9001 ในข้อกำหนด 9 ข้อนั้น ผู้บริหารต้องนำระบบ PDCA มาใช้ ไม่ใช่ บริหารแบบคนเดียวทำทุกอย่างอีกต่อไปเพราะมีการกระจายอำนาจ มีผังองค์กร (Organization Chart) มีระบบบริหารจัดการที่ชัดเจน ในการรับทำงานให้ลูกค้า ต้องมีสัญญาชัดเจน มีข้อตกลงในการเก็บเงินที่ชัดเจนและลูกค้าได้รับการบริการที่เท่าเทียมกัน โดยมีเกณฑ์ (Criteria) ที่กำหนดชัดเจนในการคิดค่าบริการความรับผิดชอบต่อลูกค้าทุกคนต้องเหมือนกัน มีการควบคุมคุณภาพของบริการ มีขั้นตอนการทำงานที่เป็นระบบ เช่น ขั้นตอนที่ 1 การนำเข้าเอกสาร ต้องมีการเช็คอย่างเป็นระบบ จำนวนและลงนามรับเข้าและผ่านไปสู่ขั้นตอนการบันทึกข้อมูล ก็มาสู่การทำการเงินนำส่งผู้สอบบัญชีเพื่อการตรวจสอบ การทำงานทุกขั้นตอนมีขั้นตอนชัดเจน รายการทุกรายการต้องจัดทำแบบเดียวกันเหมือนกันหมด โดยใช้ระบบ PDCA และมีการไขว้สายงานกันเพื่อการสอบทานที่มีคุณภาพ

ความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพต้องได้รับการพัฒนา โดยมีฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (HR) เป็นผู้ดูแล ควบคุมจำนวนชั่วโมงการเข้าอบรมให้ครบถ้วน และจะเพิ่มชั่วโมงการเข้าอบรมจาก 12 ชม. เป็น 16-20 ชม. จำนวนผู้ทำบัญชี ที่มี 10-20 คน ได้รับการพัฒนาความรู้ทางบัญชีอย่างต่อเนื่องหรือไม่มีการเก็บฐานข้อมูลนี้เพื่อการบริหารงาน

การเก็บข้อมูลเอกสารของลูกค้าจะต้องมีระบบ การใช้สมุดรายนาม (Directory) ที่มีระบบแน่นอน ไม่ปะปนกัน มีระบบการคืนซึ่งสำนักงานบัญชีคุณภาพมีมากกว่าสำนักงานบัญชีทั่วไป

การรักษาความลับของลูกค้า และจรรยาบรรณ ทางวิชาชีพ การรักษาความพึงพอใจของลูกค้า การรับความคิดเห็นของลูกค้ามาปรับปรุงการทำงานตลอดเวลา สิ่งเหล่านี้เจ้าหน้าที่ของกรม

พัฒนาธุรกิจการค้า จะสุ่มลงตรวจ 10-20% ว่า สำนักงานบัญชีได้ทำงานถูกต้องตาม พ.ร.บ.การบัญชี 2543 และ พ.ร.บ.วิชาชีพบัญชี 2547 หรือไม่ และยังพิจารณารวมไปถึงถ้าทำผิดตาม กม.บัญชีหรือไม่ ก็จะตรวจว่ามีคดียุติความค้างอยู่หรือไม่

2) สำนักงานบัญชีคุณภาพเป็น Domestic License แต่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าไม่ได้ตรวจรับรองเอง แม้เป็นผู้ให้ License ผู้ตรวจเป็น Third Party ที่ได้รับการรับรองจากต่างประเทศ (Certified Body) ไม่ว่าจะเป็นสถาบัน ISO ซึ่งเป็นผู้ตรวจในระบบ International License ขณะเดียวกันสำนักงานบัญชีคุณภาพมากกว่า 20 ราย ต่อยอดไปขอ License ISO ด้วย และ ต่อยอดเป็น International Brand ซึ่ง ISO เป็น International Brand และผู้ตรวจก็เป็นคนเดียวกันที่เป็น Third Party ซึ่งจะมี Logo ขึ้นคู่กัน สำนักงานบัญชีคุณภาพสามารถเลือกได้ว่าจะตรวจกับ PutNourth หรือ URS และจะขึ้น Logo คู่กับของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงสามารถเอาไปต่อยอดได้หรือสำนักงานบัญชีอาจจะตรวจกับ ISO ก่อนก็ได้ แล้วมาขอขึ้นทะเบียน (Submit) กับทางกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งจะให้ Logo ไปเลย ดังนั้นจึงมีช่องทางเข้ามาสู่สำนักงานบัญชีคุณภาพได้ถึง 2 ทาง ตัวอย่างเช่น Asia Alliance ไปตรวจ ISO มาก่อนแล้วมาขอขึ้นทะเบียนเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ ทางกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ก็ให้ License ได้เลยการเข้าเป็นสมาชิกสำนักงานบัญชีคุณภาพก็จะมีประกาศใน เว็บไซต์ของกรมซึ่งผลที่ได้รับตัวอย่างเช่นหน่วยงานภายนอกอย่างสถานอเมริกาก็เคยติดต่อมาหาสำนักงานบัญชีให้แก่ ธุรกิจอเมริกาซึ่งองค์กรต่างประเทศจะเชื่อใน Brand เพราะถือว่าได้รับการรับรอง (Guarantee) แล้ว อย่างน้อยมี Domestic Brand ที่รับรองโดยภาครัฐยังถ้ามี ISO ซึ่งเป็น International Brand ก็ยังน่าเชื่อถือ(การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 พฤศจิกายน 2560)

9. นโยบายภาครัฐในการพัฒนาผู้ทำบัญชี

นโยบายของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และการดำเนินการในการพัฒนาผู้ทำบัญชีมีดังต่อไปนี้

1) ตามกฎหมายมีข้อบังคับให้ผู้ทำบัญชีต้องพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทุกปี ดังนั้นความรู้จากที่เรียนมาจะพัฒนาต่อยอด และปรับปรุงให้ทันสมัย (Update) ไปเรื่อยๆจึงเป็นที่มาของการกำหนดให้มีการเก็บชั่วโมงการอบรม 12 ชั่วโมง ซึ่งแต่เดิม เป็น 27 ชั่วโมง ต่อ 3 ปี ในต่างประเทศนั้นต้องการให้ประเทศไทยปรับเป็นถึง 40 ชั่วโมง แต่ทางกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ก็กังวลว่ามากเกินไปหรือไม่ เช่น กรณีผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (CPA) กำหนดการอบรมอย่างเป็นทางการ 20 ชั่วโมง และไม่เป็นทางการ 20 ชั่วโมงหรืออาจมีการเปลี่ยนแปลงกำหนดให้ผู้ทำบัญชี (CPD License) ต้องมีการสอบ แต่เนื่องจาก ผู้ที่อยู่ในระบบเดิมไม่ต้องสอบ ถ้ามากำหนดให้ทำการสอบภายหลังกรมพัฒนาธุรกิจการค้าอาจถูกฟ้องร้องผ่านศาลปกครอง เพราะเดิมผู้ที่สำเร็จปริญญาตรีได้ ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ทำบัญชี (CPD License) โดยอัตโนมัติ ในขณะนี้จึงกำหนดได้เฉพาะนักบัญชีอาชีพที่จะต้องสอบแต่เดิมทางกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากับสภาวิชาชีพบัญชีเคยหารือกันว่าอาจจะมีการจัดทำข้อสอบ ซึ่งไม่

บังคับใครจะสอบหรือไม่ก็ได้แต่ถ้าสอบก็จะเป็นอีกระดับหนึ่ง (Degree) ซึ่งเท่ากับเพิ่มมูลค่าให้กับตัวผู้ทำบัญชี

2) กรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีโครงการพัฒนามากมาย เริ่มตั้งแต่โครงการ Young & Smart ที่เพาะปลูกต้นกล้า มองตั้งแต่ ต้นน้ำ โดยโครงการนี้เข้าไปพัฒนาตั้งแต่ ผู้ที่เริ่มต้นจะเข้าสู่วิชาชีพบัญชี ผู้ที่กำลังจะสำเร็จปริญญาตรีและติดตามทุกสถาบันไม่ว่าภาครัฐและเอกชนโดยเป็นสถาบันที่ได้รับการยอมรับจากสภาวิชาชีพบัญชี(การรับรองหลักสูตร) ซึ่งมี 120 กว่าแห่งและมีสถาบันเข้าร่วม 96 แห่ง ถือเป็น 70% กว่า ซึ่งเป็นเรื่องน่ายินดี เพื่อให้คนที่จบไปทำงานได้เลย จากเดิมที่เคยมีการตำหนิจากองค์กรธุรกิจ และจากสำนักงานบัญชีทั้งหลายว่า บัณฑิตจบใหม่ทำงานไม่จำเป็นต้องเสียเวลามาสอนงานเป็นปี ซึ่งทำให้เกิดการสูญเสีย เวลาจ้างงาน ทางกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเล็งเห็นว่า การเรียนในบางวิชา นักศึกษาเรียนมาตั้งแต่ปี 1 ซึ่งต้องนำมาบูรณาการในการทำงานทางกรมพัฒนาธุรกิจการค้าก็พยายามรวบรวมความรู้ที่จะหายไป มาปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน (Update) ซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้พัฒนาไปแล้วเป็นจำนวนประมาณ 14,000 ราย ตั้งแต่ปี 2557-2559 ซึ่งนักศึกษาได้เข้ามาเรียนรู้ระบบ e-Filling ก็สามารรถเอาไปใช้ประโยชน์ในการทำงานได้เลยเท่ากับเราได้ช่วยพัฒนาธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยโครงการผลิตนักบัญชีคุณภาพออกไปรับใช้องค์กรธุรกิจเหล่านี้

3) จากโครงการ Young & Smart ก็ได้มีการปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัย โดยเฉพาะในเรื่องเทคโนโลยีซึ่งในปี 2561 จะมีการอบรม e-Accounting for SME โดยวันที่ 22 ธันวาคม 2560 จะนำโปรแกรมสำเร็จรูปนี้มาสอนอาจารย์ก่อน เป็นโปรแกรมที่ง่ายและกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจะขอความร่วมมือจากสถาบันการศึกษาในการช่วยไปอบรมให้กับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งโดยปกติมหาวิทยาลัยต้องทำโครงการบริการวิชาการอยู่แล้วเป็นการทำงานโดยบูรณาการร่วมกัน

ในปีนี้กรมพัฒนาธุรกิจการค้าอบรมโปรแกรมการลงบัญชีโปรแกรมนี้เป็นโปรแกรมปล่อยฟรี (Free Download) และการจัดเก็บข้อมูล จัดเก็บบน Cloud ซึ่งมีจำนวนข้อมูลจำกัดการจัดเก็บข้อมูลถ้าข้อมูลมากก็ต้องจ่ายเงินบ้างตรงนี้จะเริ่มพัฒนาดังแต่นักศึกษาให้พัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีการอบรม ระบบ e-Accountant ซึ่งนักศึกษาเมื่อเข้ามาอบรมแล้วได้ทราบข้อมูลทั้งหมดแล้วก็จะเลือกได้ว่าต้องการจะเป็นผู้ทำบัญชี หรือ ผู้สอบบัญชี

4) โครงการต่อมาคือการบ่มเพาะต้นกล้าสำนักงานบัญชีซึ่งจะบอกแนวทางการเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ดีแนวทางการเป็นสำนักงานที่ได้รับการรับรองจาก ISO

5) ในด้านตัวผู้ทำบัญชีก็มีโครงการอบรม หลักสูตรต่างๆ เช่นหลักสูตรการผู้ทำบัญชีให้ถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งเป็นโครงการอบรมฟรีเช่น ในเรื่องมาตรฐานการบัญชีต่างๆ

6) การมีหลักสูตร e-Learning ซึ่งสามารถนับชั่วโมงการอบรมความรู้ทางการบัญชีต่อเนื่องได้ ซึ่งเรียนที่บ้านได้ ได้แก่ สารสนเทศทางการบัญชี 1 สารสนเทศทางการบัญชี 2 มาตรฐานการบัญชี NPaes เป็นต้น ซึ่งเมื่ออบรมเสร็จแล้วก็ต้องสอบให้ผ่าน โครงการนี้ประสบความสำเร็จ เพราะมีผู้ทำบัญชีประมาณ 6,000 กว่าราย ต่อปี เข้ามาอบรม ซึ่งเป็นการเอื้ออำนวยแก่ ผู้ทำบัญชีที่อยู่ในจังหวัดที่ไม่มีสถาบันฝึกอบรม ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางด้วย การเปิดหลักสูตรนี้เรียนเสร็จสอบ ได้นับชั่วโมง จุดประสงค์เพื่อการ Update ความรู้ที่เรียนมาและเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆ

7) เนื่องจาก ผู้ทำบัญชีในบ้านเรามีถึง 60,000 คน แต่ถ้าเทียบกับ องค์กรธุรกิจ 600,000 ราย ก็ยังไม่เพียงพอ เพราะเรากำหนดให้รับทำบัญชีได้เพียง 100 รายเท่านั้น ถ้าน้อยกว่านี้ก็ไม่เพียงพอ กับนิเทศบุคคลปัญหาคือเรื่องคุณภาพเพราะกฎหมายกำหนดให้ผู้สำเร็จปริญญาตรีจากสถาบันการศึกษาทุกแห่ง สามารถขึ้นทะเบียนเป็นผู้ทำบัญชีได้ แต่มาตรฐานของสถาบันการศึกษาแต่ละแห่งไม่เท่าเทียมกัน กรมพัฒนาธุรกิจการค้าก็ต้องเข้าไปสนับสนุนโดยโครงการ Young & Smart แต่ก็ไม่ใช่ 100% จึงต้องขอความร่วมมือจากสถาบันการศึกษา

เนื่องจากงานทำบัญชีในประเทศไทย การขึ้นทะเบียนเป็นส่วนบุคคล เป็นรายคนแต่ในต่างประเทศ เป็นรายสถานประกอบการ (Firm) แม้กระทั่งประเทศกัมพูชา ก็เป็นรายสถานประกอบการ เพราะประเทศไทยบังคับให้มีการการสอบรับรองบัญชีในทุกนิติบุคคล ยกเว้นห้างหุ้นส่วนจำกัดขนาดเล็ก ซึ่งทำให้เราขาดแคลนผู้สอบบัญชี เราผลิตได้เพียงปีละ ประมาณ 200 ราย และมีผู้สอบบัญชีทั้งหมด ประมาณ 9,000 รายเท่านั้นที่ทำงานอยู่ในปัจจุบัน (Active) ในสำนักงานสอบบัญชี (Big 4) ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตบางส่วนไม่ได้ลงนาม และเจ้าหน้าที่รัฐบางส่วนก็มีข้อบังคับไม่ให้ลงนามเช่นกัน ปัจจุบัน นักศึกษาที่สำเร็จและสอบ เป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (CPA) ได้ก็ไม่ได้ทำงานด้านสอบบัญชี (Active) เช่นกันผู้ที่ขึ้นทะเบียนผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (CPA) ปีหนึ่งประมาณ 200 คน กับ ธุรกิจที่จดทะเบียนจัดตั้งใหม่ปีหนึ่งประมาณ 50,000 ราย ซึ่งอัตราไม่สอดคล้องกันซึ่งสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ก็ต้องการด้านคุณภาพ

8) ในส่วนของการแข่งขันโดยแรงงานต่างประเทศเข้ามายังเป็นเรื่องยากแม้ว่าประเทศไทยจะบอกว่าเปิดเสรีก็จริงอยู่ แต่ก็มีกฎหมายต่างๆเป็นกำแพงกันเช่น กฎหมายแรงงานก็มีอยู่หลายตัว เช่นกันพ.ร.บ.การบัญชี พ.ศ. 2543 ก็กำหนดให้ลงบัญชีเป็นภาษาไทยอีก ก็เป็นการกีดกัน ดังนั้นด้านรับจึงยังไม่น่าเป็นห่วง ทุกประเทศก็เหมือนกัน มีการกันไว้ที่เข้าไปได้คือพวก สำนักงานสอบบัญชี (Big 4) ที่ใช้คนของประเทศไทยไปสอบทาน (Review) กระจายทำการธุรกิจในลาวที่เป็น Top Ten เช่น กาแฟลาว ก็ใช้บริษัทสอบบัญชีที่เป็น Big 4 ดังนั้นคนของไทยก็เข้าไปช่วยสอบทานงบการเงินให้มุมมองประเทศที่น่าจะมีโอกาสเข้ามาแย่งงานได้มากกว่าคือ เวียดนาม และกัมพูชา

ส่วนประเทศลาวมีเวลาทำงานในแต่ละวันน้อยกว่า เพราะมีวัฒนธรรมต้องนอนกลางวัน การทำงานมีเวลาทำงานน้อยกว่าได้เนื่องานน้อยกว่าแม้จะขยันเรียน

สำหรับเวียดนามจุดเด่นจะอยู่ที่ภาษา คนเวียดนามส่วนใหญ่สื่อสารภาษาอังกฤษได้ ซึ่งได้พัฒนาตอนที่ อเมริกาเข้ามาร่วมมือกับเวียดนาม คนเวียดนามอดทนขยันค่าแรงถูก และพูดได้หลายภาษา การใช้มาตรฐานการบัญชีก็ใช้ IFRS เลย คือรับมาปฏิบัติ (Adopt) มาได้เลยไม่ต้องมาแปลเป็นภาษาเวียดนามก่อน

ด้านพม่า ยังมีโอกาสค่อนข้างยาก เนื่องจากความไม่มั่นคงของรัฐบาลเองชานก็ยังไม่มีความพัฒนา ชนบัตร ก็ไม่มีราคา คนที่ไปลงทุนก็ต้องระวัง เพราะรัฐบาลทหารอาจยกเลิกสัมปทานได้ง่ายๆ การลงทุนในพม่า ก็จะเป็นแบบ Joint Venture และนำเอาเทคโนโลยีไปพัฒนาให้พม่าในเวทีใหญ่ก็ไม่ออกความเห็นแต่ก็มีสภาวิชาชีพทางบัญชีเช่นกัน

9) สำหรับในประเทศไทยก็หยุดใช้ TFRS for SME ซึ่งเป็นนโยบายของผู้บริหารสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ในปัจจุบันที่ผ่านการเลือกตั้งเข้ามา แต่ในฝั่งของนักวิชาการที่ต้องการออกมาตรฐานตัวนี้ ก็เพื่อต้องการยกระดับการใช้มาตรฐานของประเทศไทยให้ต่างประเทศยอมรับได้ เพราะ TFRS for NPAEs เป็นมาตรฐานที่ไม่มีสัญชาติ เป็น Local GAAP ที่ในเวทีโลกไม่ยอมรับ ซึ่งนักลงทุนส่วนใหญ่จะไม่ค่อยยอมรับ Local GAAP อยู่แล้ว จะยอมรับ International GAAP ในเรื่องมาตรฐานนี้ ก็เข้าใจว่า TFRS for SME น่าจะชะลอไปก่อนและแบ่งเป็น 3 ระยะ (Tears) ก็จะมี มาตรฐาน 3 รายการสำหรับประเทศไทยคือ 1) TFRS for PAEs 2) TFRS for NPAEs และ 3) TFRS for SME และมีแนวทางการนำเอา TFRS for NPAEs มาปรับปรุงใหม่ให้เป็น TFRS for SME แบบไม่ซับซ้อน (การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 พฤศจิกายน 2560)

ในส่วนของสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์แม้ว่าจำนวนผู้ทำบัญชีของประเทศไทยจะมีจำนวนสูงแต่ประเทศไทยก็ยังต้องผลิตผู้ทำบัญชีต่อไป เพราะพื้นฐาน (Basic) ก็ยังต้องจัดการเรียนการสอนเช่นเดิมแต่ต้องพัฒนาต่อไปให้รู้พื้นฐานและต่อยอดทางวิชาชีพซึ่งทางกระทรวงพาณิชย์กำลังจะออกกฎหมายให้ นิติบุคคลมีผู้ประกอบการคนเดียวได้ ก็เน้นความสำคัญว่าต้องมีผู้ทำบัญชีให้กับเจ้าของ ซึ่งเป็นผู้หน้าที่จัดทำบัญชีไม่เน้นไปที่ผู้สอบบัญชีคือไม่จำเป็นต้องมีการตรวจสอบรับรองงบการเงินของกิจการเจ้าของคนเดียว ดังนั้นถ้าเจ้าของธุรกิจมีจรรยาบรรณทางธุรกิจที่ดี และผู้ทำบัญชีมีคุณสมบัติที่ดี (Qualified) การจัดทำงบการเงินได้ตามมาตรฐานก็ไม่จำเป็นต้องมีผู้สอบบัญชีก็ได้ แต่แนวคิดนี้ก็ยังขัดแย้งกับกรมสรรพากรที่ต้องการให้มีการสอบบัญชีอยู่ ซึ่งในแง่มนักระทรวงพาณิชย์ต้องการพัฒนาด้านการทำบัญชีของผู้ประกอบการเจ้าของคนเดียวให้มีความเต็มใจในการทำบัญชีในฐานะสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ ต้องหาทางประนีประนอมในเรื่องนี้เพื่อให้สามารถออกกฎหมายได้

ในด้านของสาขาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์มีมุมมองการพัฒนาทั้งผู้ทำบัญชีและสำนักงานบัญชีที่จะต้องก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ดังนั้นคือ ด้านสาขาวิชาชีพบัญชีมองเห็นว่าประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนยังเป็นโจทย์ที่หลอกกันไปมาโดยสังคมโลกทุกประเทศต้องปกป้องผลประโยชน์ของแต่ละประเทศ ในประเทศเล็กกังวลว่าต้องทำตามกติกาโลก แต่เราควรมองว่าเราจะหลบหลีกอย่างไร ถ้ามองย้อนไปในรัชการที่ 3 ที่ทรงมีพระราชดำรัสก่อนสิ้นพระชนม์ที่ทรงห่วงประเทศไทยกับสังคมโลกที่มาจากฝั่งยุโรป อเมริกาต้องระวังไม่ตามเค้าทั้งหมด

การเปิดประเทศโดยรัฐบาลในแง่มุมนี้สาขาวิชาชีพบัญชีต้องดำเนินงานขนานรับ ตั้งแต่ปี 2540 ที่ต้องแก้ไขเศรษฐกิจ โดยกฎหมายทางบัญชีที่เราต้องมาปรับให้เข้าสู่มาตรฐานต้องรับพันธะมาถูกบีบให้ต้องทำตามมาตรฐานเมื่อมีการประเมินทุก 2 ปีจากสหพันธ์นักบัญชีระหว่างประเทศ (IFAC) สาขาวิชาชีพบัญชีก็ใช้การเจรจา มาตรฐานการรายงานทางการเงินที่ต้องแปลมาเป็นภาษาไทยก็ต้องใช้เวลา สาขาวิชาชีพบัญชีก็กำหนดกรอบเวลา (Time Frame) ที่ 1 ปี การรับเอามาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับใดมาปฏิบัติ (Adopt IFRS) ถ้าไม่มีผลกระทบมากนักเราก็ทำตาม แต่อันที่มีผลกระทบมากได้แก่ IFRS # No.9 เครื่องมือทางการเงิน มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจทั้งประเทศและทั่วโลก ในปี 2562 สาขาวิชาชีพบัญชีมีการตั้งคณะกรรมการเพื่อศึกษาผลกระทบเพื่อศึกษาว่าประโยชน์กับไทยมีแค่ไหนเราต้องหาทางลดข้อขัดแย้งและลดผลกระทบ ซึ่งฉบับนี้ต้องขอความเห็นชอบจาก ธนาคารแห่งประเทศไทยและได้เชิญธนาคารทุกแห่งมาศึกษากันเพื่อศึกษาผลกระทบ และอุปสรรคต่างๆและได้ให้นักวิจัยร่วมศึกษาผลกระทบนี้ เพราะผลกระทบจะกระทบการปล่อยสินเชื่อของธนาคาร เนื่องจากต้องระวังเรื่องการด้อยค่า (Impairment) ของสินทรัพย์คือบัญชีลูกหนี้ ซึ่งจากการศึกษาพบว่าจะมีผลกระทบจากสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ถึงหนึ่งแสนล้านบาท เพราะในมาตรฐานนี้บังคับให้ตั้งบัญชีหนี้สงสัยจะสูญทุกรายการเพราะต้องการให้เราพิจารณาว่าหนี้หนึ่งแสนล้านบาท แต่เดิมในการตั้งบัญชีสำรองดังกล่าวจะพิจารณาจากการจัดชั้นหนี้กันพบว่าใน 10,000 ล้านบาท มีโอกาสเสียหายก็จะตั้งจากตรงนี้อีก 90,000 ล้านบาท ไม่ต้องดำเนินการใดๆแต่มาตรฐานชุดนี้ต้องตั้งทั้ง 100,000 ล้านบาท มาประเมินวิธีการประเมินก็ยุ่งยากซับซ้อนทำให้ธนาคารต้องเสียค่าใช้จ่ายในการประเมินสูงมากผลประโยชน์ก็จะตกสู่บริษัทต่างชาติที่จะได้คำตอบแทนเหล่านี้ไปสาขาวิชาชีพบัญชี ก็ต้องพยายามทำให้ดีที่สุดเราไม่ปฏิเสธมาตรฐานสากลแต่เราต้องรู้เท่าทันเพื่อเอาตัวรอด

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) นั้น มองดูว่าก็ถูกครอบงำโดยยุโรป และสหรัฐอเมริกา เช่น สิงคโปร์ และมาเลเซียที่เน้นการค้าขายแต่ถ้าเรื่องของบริการ (Service) เช่นอาชีพแพทย์ของประเทศไทยดีกว่าประเทศใดๆ แต่อาชีพแพทย์ก็ไม่เคลื่อนย้ายสำหรับนักบัญชีเป็นเรื่องเกี่ยว

ข้อธุรกิจ การเคลื่อนย้ายนักบัญชีง่ายขึ้น เพราะเคลื่อนย้ายตามธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจต่างประเทศที่เข้ามาลงทุนในไทย สภาวิชาชีพบัญชี เห็นว่าคุณสมบัติของผู้ทำบัญชีของไทยนั้นดีกว่าหลายประเทศแต่ด้านองค์กรธุรกิจของประเทศไทยไม่พร้อมที่จะออกไปลงทุนในต่างประเทศ ส่วนองค์กรธุรกิจต่างประเทศที่เข้ามาลงทุนในประเทศไทยนักบัญชีของประเทศนั้นๆ ก็จะตามเข้ามาแม้ไทยไปเปิดสำนักงานบัญชีในต่างประเทศก็จะมีคนจ้าง เพราะนักธุรกิจต่างชาติไม่จ้างเรา เพราะเป็นบริษัทของคนไทย ถ้ารัฐบาลเปิดเสรีในวิชาชีพบัญชีทั้งหมดไทยจะเสียเปรียบนักบัญชีไทยที่จะตามผู้ประกอบการไทยไปจะมีน้อย

ถ้าเราเปิดเสรีเราจะเสียเปรียบ แม้กรมเจรจาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ พยายามบอกว่ามีการเปิดเสรีแต่คนของเราไปก็ยังถูกกีดกันซึ่งเราก็กีดกันคนอื่นเช่นกันตัวอย่างเช่นจะกีดกันด้วยสัญชาติก็ทำไม่ได้ ก็มีการออกกฎหมายกีดกันด้วย การที่ต้องทำบัญชีเป็นภาษาไทย (พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543)

ในส่วนของใบอนุญาตที่เรียกว่า “อาเซียนCPA” ควบคุมทั้งผู้สอบบัญชีและผู้ทำบัญชี ข้อตกลงในตอนแรกกำหนดให้ให้ไปสอบใบอนุญาตนี้ในต่างประเทศ ไทยได้มีการลงนามไปแล้ว ในข้อตกลงนี้ซึ่งต่อมาไทยได้ทำการยกเลิกข้อตกลงนี้ไปแล้วแต่อย่างไรก็ตามขณะนี้อนุญาตให้เฉพาะผู้สอบบัญชีได้รับสิทธิพิเศษนี้โดยไม่ต้องสอบก็มีความเห็นจากหลายฝ่ายว่าเป็นแค่ “ภาพสวยๆ” เท่านั้น แต่ไม่มีใครไปทำงานในต่างประเทศจริง ยังคงทำงานในเมืองไทยสาเหตุที่คนไทยไม่เคลื่อนย้าย เพราะความเป็นอยู่ในบ้านเรามากกว่าที่อื่น

ในส่วนของสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ มีการดำเนินการตามนโยบายที่จะพัฒนาผู้ทำบัญชี ดังต่อไปนี้คือ

(1) ในเรื่องมาตรฐานบัญชี มาตรฐานการบัญชีมีความยาก และความยากมีหลายระดับสภาวิชาชีพบัญชีฯ ต้องช่วยหาคำแปล และพยายามหาวิธีปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้นักบัญชีเห็นชัดเจน ต้องมีการถอดรหัส และการจัดทำตัวอย่างในการบันทึกบัญชี เพื่อให้ผู้ใช้มาตรฐานการบัญชีเข้าใจถ่องแท้ ให้เกิดการตีความน้อยที่สุด เพื่อขจัดปัญหาความสับสน และการนำไปปฏิบัติที่แตกต่างกัน โดยมีการจัดทำ “คำถาม” และ “คำตอบ” เกี่ยวกับมาตรฐานต่างๆ ที่จะให้ผู้ใช้งานได้สืบค้นศึกษาด้วยตนเอง

(2) ในเรื่องต่อมาคือการเผยแพร่รายชื่อผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตให้ผู้ประกอบการได้พิจารณาเลือกใช้บริการได้ เข้าถึงได้โดยตรง

(3) ในด้านวิชาการก็ให้บริการอบรมความรู้ต่อเนื่องทางบัญชี (CPD) รวมถึงพยายามควบคุมราคาค่าอบรมและการจัดให้มีการอบรมแบบ e-Learning เพื่อสนับสนุนผู้ที่อยู่ห่างไกล

(4) จัดโครงการอบรมให้ผู้สอนในสถาบันการศึกษาในโครงการ Train the Trainer ให้ความรู้ในมาตรฐานที่ออกใหม่แก่อาจารย์ผู้สอนสาขาการบัญชีในมหาวิทยาลัยต่างๆ และสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อให้ อาจารย์ผู้รับการอบรมเป็นวิทยากรไปเผยแพร่ความรู้ต่อผู้ทำบัญชีต่อไป

(5) ในประการต่อมาสภาวิชาชีพบัญชีฯ พยายามเข้าสู่ดูแลวิชาชีพบัญชีอื่นๆ เพิ่มขึ้น จากเดิมที่มีผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชีในอนาคตกำลังมองไปที่นักบัญชีสืบสวน (Forensic Accounting) เพราะในสังคมโลกปัจจุบันมีการกระทำความผิด อาชญากรรมทางการเงิน และอาชญากรรมข้ามชาติซึ่งเราอาจจะตามไม่ทันด้านการบัญชีเป็นการสร้างนักบัญชีเพื่อยกระดับขึ้นมาให้เป็นนักบัญชีสืบสวน เพื่อเข้ามาทำงานด้านการสืบสวน การทุจริต คอร์รัปชันเพราะเป็นสิ่งที่ภาครัฐโดยคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ปปช.) ซึ่งสภาวิชาชีพบัญชีฯ จะดำเนินการในลักษณะของการออกใบอนุญาต (Certificate Program) ให้อำนาจ ซึ่งนักบัญชีกลุ่มนี้จะเข้าไปอยู่ในส่วนของหน่วยงานที่มีความต้องการได้แก่กรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ปปช.) และสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) รวมทั้งในองค์กรธุรกิจที่มีความต้องการ(การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 พฤศจิกายน 2560)

10) มุมมองของสำนักงานบัญชีและสำนักงานสอบบัญชี (Big Four) ต่อการดำเนินงานของภาครัฐและองค์กรกำกับดูแลทางวิชาชีพ

(1) ในส่วนของ สำนักงานสอบบัญชี (Big Four) เห็นว่าทั้งกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้พยายามจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ ให้มีการปรับปรุงความรู้ให้ทันสมัย (Update) และข้อมูลต่างๆ ให้แม้แต่การจัดอบรมภาษาอังกฤษก็มีหลักสูตรต่างๆ มาส่งเสริมเพื่อช่วยนักบัญชีไทยแต่ในส่วนของผู้ทำบัญชีก็ขึ้นกับแต่ละคนว่าจะพัฒนาตัวเองหรือไม่ เพราะบางคนเข้าอบรมเพื่อเก็บชั่วโมงให้ครบตามข้อกำหนดเท่านั้น ไม่เกิดประสิทธิภาพหรือได้องค์ความรู้จริง

(2) การพัฒนาผู้ทำบัญชีที่มีจำนวนมากถึง 70,000 คน กรมพัฒนาธุรกิจการค้าทำได้แต่เพียงให้การอบรมในความรู้ทางบัญชี แต่ปัญหาในปัจจุบันของคนทำงานในเกือบทุกอาชีพเป็นเรื่องของ Soft Skill ของคนรุ่นใหม่ที่มีการเปลี่ยนงาน (Turnover) เร็วไม่ทำงานตรงสายงานที่เรียนมา อยากมีธุรกิจของตัวเองมากกว่า แม้ว่าอาจจะไม่ยั่งยืนเป็นธุรกิจทำตามแฟชั่นไป เช่นขายสินค้าในอินเทอร์เน็ตและร้านกาแฟ ดังนั้นการเรียนการสอนต้องปลูกฝังในเรื่องการทำงานจริงจัง ย้อนกลับไปที่สถาบันการศึกษาที่ต้องนำไปดำเนินการจัดการเรียนการสอนโดยสอดคล้องกับรายวิชา สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ดำเนินการได้ในเรื่องวิชาการกรมพัฒนาธุรกิจการค้าก็ดูแลด้านกฎหมาย ซึ่งการอนุญาตให้คนต่างชาติเข้ามาทำงานก็ยังไม่ปล่อยเสรีเต็มที่หาก

รัฐบาลไม่ไปทำข้อตกลงให้เปิดกว้างกว่าทุกวันนี้ประเทศฟิลิปปินส์เป็นประเทศที่ได้เปรียบไทยในเรื่องภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษคนฟิลิปปินส์ก็อาจจะตั้งเป้าหมายมาทำงานในประเทศไทยและค่าแรงของคนฟิลิปปินส์ราคาถูกซึ่งเป็นสิ่งน่ากลัวแต่สำหรับคนสิงคโปร์ค่าแรงสูงถ้าจะเข้ามาจะมาในลักษณะเจ้าของธุรกิจและอาจจะนำคนฟิลิปปินส์เข้ามาเป็นลูกจ้างอีกที คนไทยก็จะกลายเป็นลูกจ้างของคนสิงคโปร์อีกทีหนึ่ง ดังนั้นในด้านสำนักงานบัญชีไทยต้องมีความร่วมมือกันเนื่องจากการลงทุนในเทคโนโลยีมูลค่าค่อนข้างสูง ต้องมีการร่วมกลุ่มซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้า อาจเป็นเจ้าภาพลงทุนในอุปกรณ์และเครื่องมือให้ประการสุดท้าย คือปลูกฝังทัศนคติให้แก่ผู้ประกอบการซึ่งเป็นเจ้าของกิจการในเรื่องการจัดทำบัญชีที่ถูกต้องและการกำหนดค่าจ้างให้แก่สำนักงานบัญชีในราคาถูก ซึ่งมีผลให้ผู้ทำบัญชีที่รับค่าจ้างถูกก็จะไม่ได้ทำบัญชีจริงจะลงนามเพียงอย่างเดียวผู้สอบบัญชีบางคนก็ไม่ตรวจสอบบัญชีจริงผู้ประกอบการก็ยังมีแนวคิดในการหลบหนีภาษี (Tax Evasion) ซึ่งเป็นการกระทำผิดกฎหมาย และผู้สอบบัญชีก็ตรวจแบบ “มือปิ่นรับจ้าง” ก็จะเป็นการทำลายวิชาชีพในที่สุด(การสื่อสารส่วนบุคคล, 21 พฤศจิกายน 2560)

4.7 การบูรณาการผลการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Integration of Quantitative and Qualitative Research Results)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาถึงตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยโดยการศึกษาเชิงปริมาณเป็นการศึกษาถึงอิทธิพลของตัวแปรต้น 4 ตัวแปรคือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) ภาวะผู้นำ (Leadership) และการจัดการความรู้ (KM) กับตัวแปรตามคือ สมรรถนะของผู้ทำบัญชี (Competency) ซึ่งมีองค์ประกอบของสมรรถนะคือสมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge) สมรรถนะด้านทักษะทางวิชาชีพ (Skills) และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute) ซึ่งจากการวิเคราะห์เชิงปริมาณโดยสมการโครงสร้างพบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และภาวะผู้นำ มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่สำหรับการจัดการความรู้ มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับการศึกษาโดยเชิงปริมาณ และเสริมด้วยเชิงคุณภาพในการศึกษาเรื่องการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยอธิบายผลการศึกษาได้ดังนี้

4.7.1 ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM)

จากการศึกษาเชิงปริมาณพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.35$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาที่สูงสุดดังนี้คือ ด้านการออกแบบและวิเคราะห์งาน การวางแผนกำลังคน การคัดเลือก และการกำหนดหน้าที่งาน ($\bar{X}=4.50$) ด้านการสรรหาและการคัดเลือกคนตามแนวคิดสมรรถนะ ($\bar{X}=4.38$) ด้านการกำหนดกลยุทธ์และนโยบายการวางแผนการฝึกอบรมและพัฒนาผู้ทำบัญชีตามแนวคิดสมรรถนะ ($\bar{X}=4.37$) ด้านการวางแผนกำลังคน การทดแทนตำแหน่งงาน การวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพตามแนวคิดสมรรถนะ ($\bar{X}=4.36$) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารค่าตอบแทนและการจัดสวัสดิการ ($\bar{X}=4.26$) และด้านการสร้างแรงจูงใจ การสร้างทีมงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ($\bar{X}=4.24$) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ค่าอิทธิพลที่มีต่อตัวแปรตามคือ สมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพซึ่งมีอิทธิพลทางบวกโดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.335 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับการวิเคราะห์เชิงคุณภาพจากการตอบคำถามปลายเปิดที่แสดงความคิดเห็นว่า งานด้านการทำบัญชีต้องอาศัย ความรู้ ความสามารถของผู้ทำบัญชีสูง จึงจำเป็นต้องมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีเพื่อธำรงรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับกิจการ เพราะการสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพใช้เวลา และการส่งมอบประสบการณ์ที่ยาวนานที่สำคัญคือการกำหนดลักษณะงานหรือประเภทธุรกิจของลูกค้าที่เหมาะสมกับสมรรถนะของผู้ทำบัญชี การมอบหมายที่ถูกต้องเป็นการบริหารทรัพยากรที่ดีสำหรับงานสำนักงานบัญชีโดยมีการวิเคราะห์งานและกระบวนการทำงานเพื่อกำหนดลักษณะงาน (Job Description) ที่เหมาะสมกับแต่ละหน้าที่งานหรือ ประเภทกิจการที่เหมาะสมกับผู้ทำบัญชีแต่ละคน ประการสำคัญที่สุดคือให้ความสำคัญตั้งแต่การออกแบบ วางแผนกำลังคน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพตั้งแต่เริ่มต้น โดยการกำหนดปริมาณงานที่เหมาะสมให้กับผู้ทำบัญชี โดยคำนึงถึงคุณภาพของงานและการพิจารณาตำแหน่งงาน ควรพิจารณาจากคุณภาพงานและสอดคล้องกับการวิเคราะห์เชิงคุณภาพจากผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญที่แสดงความคิดเห็นว่า วิชาชีพผู้ทำบัญชีซึ่งมีความสำคัญในการจัดทำงบการเงินให้มีความถูกต้องให้ข้อมูลที่สะท้อนภาพความจริงของกิจการในเชิงเศรษฐกิจ และให้ข้อมูลที่คุณค่าต่อการตัดสินใจของผู้ใช้งบการเงิน ผู้ทำบัญชีจึงจำเป็นต้องมีสมรรถนะด้านความรู้ และทักษะทางวิชาชีพที่ดี ซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีบทบาทที่สำคัญที่ส่งผลต่อปัจจัยดังกล่าวซึ่งต้องเริ่มตั้งแต่การวางแผนกำลังคน โดยต้องมีการเตรียมคนสำรองเอาไว้เสมอเนื่องจากความไม่แน่นอนที่เกิดจากการเปลี่ยนงานของผู้ทำบัญชีเพราะระบบงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพต้องมีการหมุนเวียนงานและการขยายงานรองรับลูกค้าที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากการจดทะเบียนจัดตั้งนิติบุคคลที่เพิ่มขึ้นทุกวันต่อมาคือการสรรหาพนักงานที่มีคุณภาพตั้งแต่แรก การสรรหาบุคลากรเน้นบุคลากรที่มีศักยภาพในการเรียนรู้และสามารถพัฒนาตนเองต่อไปในอนาคต เพราะองค์กรต้องมีการพัฒนา จึงต้องการคนที่จะพัฒนา

ควบคู่ไปกับองค์กร ประการสำคัญต่อมาคือการธำรงรักษานักงานด้วยการบริหารค่าตอบแทน การจูงใจ การมอบหมายงานที่เหมาะสม สิ่งเหล่านี้สำคัญมาก ซึ่งการบริหารก็ต้องใช้แนวคิดเรื่องความสามารถ (สมรรถนะ) ของแต่ละคนมาเป็นหลักในการพิจารณาสำหรับการมอบหมายงาน สำหรับองค์กรสำนักงานบัญชี มีการมอบหมายตามความถนัดในแต่ละประเภทของกิจการของลูกค้า เช่น กิจการบริการ พาณิชยกรรม หรืออุตสาหกรรม เป็นต้น เพื่อช่วยให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เพราะมีการแบ่งหน้าที่งานตามความถนัด และเฉพาะเจาะจงมากขึ้น ด้านการบริหารค่าตอบแทนก็เป็นสิ่งสำคัญมากโดยมีแนวคิดว่าการให้การดูแลที่ดีต่อผู้ทำบัญชีซึ่งเป็นผู้ได้บังคับบัญชาที่จะส่งผลดีที่ผู้ทำบัญชีจะเป็นผู้ดูแลลูกค้าของสำนักงานบัญชีได้ดีเช่นกันและต้องใช้ระบบจูงใจ (Incentive) ในการบริหารค่าตอบแทน และรวมทั้งการจัดสวัสดิการอื่นๆ แต่ในส่วนของการพัฒนาตำแหน่งงานงาน (Career Path) ของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ยังไม่ชัดเจนแตกต่างจากการบริหารองค์กรสอบบัญชีของ Big 4 ซึ่งมีลำดับขั้นในการพัฒนาที่ชัดเจนกว่า

4.7.2 ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

จากการศึกษาเชิงปริมาณพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการฝึกอบรมขณะทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) ด้านการสอนงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) ด้านการเป็นพี่เลี้ยงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.05$) และด้านการอบรมภายนอก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.03$) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ค่าอิทธิพลที่มีต่อตัวแปรตาม คือ สมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ ซึ่งมีอิทธิพลทางบวก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.294 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับการวิเคราะห์เชิงคุณภาพจากการตอบคำถามปลายเปิดที่แสดงความคิดเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการฝึกอบรม โดยเฉพาะการฝึกอบรมขณะทำงาน การสอนงานและให้ทดลองปฏิบัติในสถานที่จริงมากที่สุด รองลงมาคือการอบรมภายนอก เพื่อติดตามการเปลี่ยนแปลงด้านมาตรฐานการบัญชีและกฎหมายทางภาษีอากร (External Training Course) และสุดท้ายคือ การสอนงาน ได้แก่ การสอนงานโดยเน้นไปที่การพัฒนาผลการปฏิบัติงานและพัฒนาศักยภาพของลูกน้อง และการเป็นพี่เลี้ยง โดยพี่เลี้ยงจะเป็นแม่แบบ และเป็นผู้สอนงาน ที่น่าสนใจคือ การพัฒนาทั้งบุคลากรคือ ผู้ทำบัญชีและการพัฒนาให้ลูกค้าผู้ใช้บริการมีความรู้ไปพร้อมกันทั้งนี้เพื่อลดข้อขัดแย้งจากงานที่ให้บริการรูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของผู้ทำบัญชี อาจได้จากการติดตามข่าวสาร การเปลี่ยนแปลงต่างๆ การอบรม การเข้าร่วมการแสดงความคิดเห็น หรือการเข้าร่วมพิจารณาร่างมาตรฐานต่างๆ และการเข้าทดสอบมาตรฐานความรู้ด้านต่างๆ และควรถือว่าการพัฒนาบุคลากรผู้ทำบัญชีเพื่อเพิ่มสมรรถนะในการทำงานถือเป็นส่วนหนึ่งของการทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดี ที่จะทำให้องค์มีทีมงานที่ยั่งยืน

และสอดคล้องกับการวิเคราะห์เชิงคุณภาพจากผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญที่แสดงความเห็นว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะผู้ทำบัญชีแสดงความเห็นว่าการฝึกงานเป็นการพัฒนาที่สำคัญที่สุดและต้องเริ่มตั้งแต่ยังศึกษาในมหาวิทยาลัย โดยการสหกิจศึกษาการพัฒนาในลำดับต่อมาจะ พิจารณาคุณสมบัติที่สำคัญในการส่งเสริมให้ก้าวสู่ตำแหน่งสูงขึ้น ได้แก่ ความรับผิดชอบ การให้บริการที่ดี การรักษาความลับของลูกค้า เป็นต้น ซึ่งเป็นคุณลักษณะสำคัญที่กำหนดไว้ซึ่งเท่ากับกำหนดให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นหนึ่งในสร้างขวัญและกำลังใจด้วย การพัฒนาในลักษณะต่อมาคือการมีพี่เลี้ยงที่คอยสอนงานและเป็นแบบอย่างในการทำงาน โดยเฉพาะการติดต่อ สื่อสารกับลูกค้า ในลักษณะอย่างไรซึ่งเป็นส่วนที่ต้องฝึกฝนจากผู้มีประสบการณ์ตรงเท่านั้น ซึ่งด้านสำนักงานสอบบัญชี Big4 ก็ให้ความสำคัญกับการฝึกฝนในเรื่องการออกพบลูกค้าซึ่งจะมีพี่เลี้ยงทำการสอนแบบ Coaching ซึ่งเป็นกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องไปพร้อมกับการเติบโตของพนักงานในการพัฒนาบุคลากร และไม่ได้จัดเฉพาะรูปแบบการเรียนในห้องเรียนเท่านั้น ยังมี e-Learning, Coaching, Counseling, Mentoring รวมทั้งการหมุนเวียนไปอยู่สาขาต่างประเทศ 1-2 ปี เพื่อให้ได้ประสบการณ์เป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อีกรูปแบบหนึ่งเช่นกัน เนื่องจากรายการทางบัญชีในต่างประเทศมีความซับซ้อนมากกว่า มีมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่เข้มงวดกว่า ซึ่งจะได้้องความรู้และประสบการณ์ที่มากขึ้น

4.7.3 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ

จากการศึกษาเชิงปริมาณพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความสำคัญในระดับมากทุกด้านคือ ด้านการเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป ($\bar{X} = 3.95$) ด้านการเป็นบุคคลต้นแบบ (Role Model) ($\bar{X} = 3.82$) และด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ($\bar{X} = 3.75$) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ค่าอิทธิพลที่มีต่อตัวแปรตามคือ สมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพซึ่งมีอิทธิพลทางบวก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .0160 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับการวิเคราะห์เชิงคุณภาพจากการตอบคำถามปลายเปิดที่แสดงความคิดเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับภาวะผู้นำในด้านการเป็นบุคคลต้นแบบ (Role Model) มากที่สุด รองลงมาคือ การเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational Leadership) และสุดท้ายคือ การสร้างแรงบันดาลใจ นอกจากนี้ภาวะผู้นำถือเป็นสิ่งขับเคลื่อนให้เกิดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพภาวะผู้นำช่วยพัฒนาองค์กรและการบริหารจัดการ โดยเฉพาะองค์กรสำนักงานบัญชีที่ภาวะผู้นำมีความสำคัญในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยคุณลักษณะของผู้นำที่ดีมี ต้องมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ การตัดสินใจ และการสอนงาน กล่าวคือ กล่าวทำ กล่าวแสดงความรู้ แสดงศักยภาพ ความรู้ที่มีเพื่อเกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้ร่วมทีมมีความเป็นกลาง ความยุติธรรม บริหารงานโดยมีหลักธรรมาภิบาลที่ดีมีเทคนิคในการ

กระตุ้นให้ผู้ได้บังคับบัญชาทำงานไปพร้อมๆกับการพัฒนาตนเองในการทำงานด้วย เพื่อให้ได้ผลงานออกมาดีมีหลักการที่ดี และมีเหตุผลมีความรู้ ความสามารถในวิชาชีพและมีความเด็ดขาดในการตัดสินใจรวมทั้งมีความเชื่อมั่นในการทำงานและความภูมิใจในวิชาชีพที่ทำและสอดคล้องกับการวิเคราะห์เชิงคุณภาพจากผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญที่แสดงความคิดเห็นว่า ภาวะผู้นำมีความสำคัญในด้านต้นแบบที่ดีในการทำงาน โดยผู้สอนงานหรือพี่เลี้ยงต้องเป็นต้นแบบที่ดี ซึ่งหัวหน้าสำนักงานบัญชีจะมีการถ่ายทอดประสบการณ์ในการทำงานให้แก่ผู้ทำบัญชีในสำนักงาน การบังคับบัญชาในสำนักงานก็ยังแบ่งลำดับขั้นการบังคับบัญชา แต่ไม่ได้มีหลายขั้นนัก แต่ก็เพื่อกำหนดการทำงานให้มีการตรวจสอบกันด้วย การทำงานในสำนักงานบัญชีแม้จะต้องฟังพาเรื่องการทำงานเป็นทีมค่อนข้างสูง แต่ในทีมก็ต้องมีผู้นำที่นำทีมได้ดี ภาวะผู้นำจะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้ทำบัญชีพัฒนาสมรรถนะของตนให้สูงขึ้นจากการนำโดยผู้นำที่ดีการพัฒนาจากบุคคลต้นแบบก็น่าจะมีอิทธิพล โดยเฉพาะเด็กรุ่นใหม่ที่จะสร้างแรงบันดาลใจจากบุคคลต้นแบบ (Idol) ในส่วนของผู้บริหารสำนักงานสอบบัญชี (Big 4) มีความเห็นว่า ภาวะผู้นำเป็นส่วนหนึ่งของ Soft Skill ที่ต้องให้การฝึกฝนอบรมในทุกๆระดับเพราะการนำในแต่ละระดับของสำนักสอบบัญชี (Big 4) มีความแตกต่างกันภาวะผู้นำที่ช่วยในการพัฒนาบุคลากรได้เพราะการนำทีมที่ดีจะเป็นต้นแบบตัวอย่างที่ดี ซึ่งพนักงานในระดับฝึกหัดก็จะดูแบบจากผู้นำทีม

4.7.4 ปัจจัยด้านการจัดการความรู้

จากการศึกษาเชิงปริมาณพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ มีความสำคัญในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) ส่วนด้านที่มีความสำคัญในระดับมากคือ ระบบผู้เชี่ยวชาญและคลังความรู้ ($\bar{X} = 4.20$) และการถอดบทเรียน ($\bar{X} = 4.09$) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ค่าอิทธิพลที่มีต่อตัวแปรตามคือ สมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพซึ่งมีอิทธิพลทางบวก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.061 โดยไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการวิเคราะห์เชิงคุณภาพจากการตอบคำถามปลายเปิดที่แสดงความคิดเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ การจัดการความรู้ โดยวิธีจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติมากที่สุด รองลงมาคือ การถอดบทเรียน และสุดท้ายคือ การใช้ระบบผู้เชี่ยวชาญและคลังความรู้ในวิชาชีพบัญชีในส่วนที่ให้ความเห็นเพิ่มเติมคือ การให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ในองค์กรวิชาชีพบัญชี ซึ่งการจัดการความรู้มีความสำคัญมากด้วยเหตุผลเพราะงานด้านวิชาชีพบัญชีต้องทำงานบนพื้นฐานความรู้เฉพาะด้านเป็นการผสมผสานระหว่างทฤษฎีและปฏิบัติ โดยความรู้ด้านทฤษฎีสามารถเรียนรู้ได้ไม่จำเป็นการเรียนรู้ในระดับใดโดยช่องทางต่างๆมากมาย แต่การเรียนรู้จากประสบการณ์เป็นสิ่งที่ไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ และไม่สามารถส่งต่อความรู้ให้ผู้ทำบัญชีรุ่นใหม่ได้ หากไม่มีการจัดการความรู้ที่ดีอย่างไรก็ตาม ความรู้ในทางทฤษฎี

และทางปฏิบัติบางครั้งแตกต่างกันออกไปอีกเนื่องจากสถานการณ์แวดล้อมแตกต่างกันจึงต้องถ่ายทอดสิ่งที่แตกต่างกันนี้ให้ได้เป็นความรู้การถ่ายทอดประสบการณ์ที่อยู่นอกตำราให้ผู้ทำบัญชีได้มีแนวทางปฏิบัติที่ดีกว่าลองผิดลองถูกซึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้านอกจากนี้ความรู้ในวิชาชีพบัญชีเป็นความรู้ที่ต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องเนื่องจากงานบัญชีมีการเปลี่ยนแปลงที่ต้องเรียนรู้เพิ่มเติมตลอดเวลาตามการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจจึงต้องมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ใหม่ให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อสร้างความเข้มแข็งในวิชาชีพบัญชีทำให้เปิดทัศนคติที่กว้างขึ้น การจัดการความรู้ต้องทำเป็นระบบ มีแบบแผนง่ายต่อการเข้าถึงและต้องทำอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารสำนักงานบัญชีต้องให้ความสำคัญในการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ โดยเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชาและควรเลือกวิธีการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดผลในการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีอย่างแท้จริงรูปแบบการจัดการความรู้ในยุคสมัยใหม่ อาจทำได้ง่ายโดยการติดตามข่าวสารที่ทันสมัยและนำมาเผยแพร่ความรู้ในกลุ่มวิชาชีพเดียวกัน เช่นการสร้างไลน์กลุ่ม การซักถามข้อสงสัยในการปฏิบัติทางบัญชีต่างๆสำหรับความรู้ที่ต้องการให้มีการจัดการความรู้ได้แก่ ด้านความรู้ที่มีการเปลี่ยนแปลงมากและบ่อยครั้งคือ ด้านมาตรฐานการบัญชี ด้านกฎหมายทางภาษีอากร และกฎหมายธุรกิจอื่นๆที่สำคัญคือ ความรู้ในเรื่องจรรยาบรรณ ได้แก่ กรณีศึกษาต่างๆ เพื่อถ่ายทอดประสบการณ์ด้านจรรยาบรรณซึ่งในตำรามีน้อย แต่ในสถานการณ์จริงมีอยู่มากและแตกต่างกันไปตามยุคสมัยและการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ

4.8 การนำเสนอ ตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ผลการสัมภาษณ์โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อการนำเสนอตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

4.8.1 สถานภาพทั่วไปของผู้ทรงคุณวุฒิ

ตารางที่ 4.21 จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มจำแนกตามลักษณะพื้นฐาน (n=9)

คุณลักษณะของผู้ทรงคุณวุฒิ	จำนวน
เพศ	

คุณลักษณะของผู้ทรงคุณวุฒิ	จำนวน
- ชาย	4
- หญิง	5
คุณวุฒิการศึกษา	
- ปริญญาตรี	4
- ปริญญาโท	2
- ปริญญาเอก	2
- ประกาศนียบัตรทางวิชาชีพ	1
ตำแหน่งงาน	
- ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชี	2
- ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต	1
- ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีและการเงิน	1
- ผู้ทำบัญชี	3
- อาจารย์ผู้สอนสาขาการบัญชี	2
ความชำนาญการสาขา	
- ด้านบัญชีการเงิน และภาษีอากร	6
- ด้านการสอบบัญชี	1
- ด้านการสอนสาขาวิชาการบัญชี	2

จากตารางที่ 4.21 ผู้ทรงคุณวุฒิที่เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม จำนวน 9 คน เป็นเพศชาย 4 คน เพศหญิง 5 คน โดยมีคุณวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี 5 คน ปริญญาโท 2 คน ปริญญาเอก 2 คน และประกาศนียบัตรทางวิชาชีพด้านการสอบบัญชี 1 คน โดยมีตำแหน่งงานในปัจจุบันเป็นผู้ประกอบการสำนักงานบัญชี 2 คน ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต 1 คน ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชน 1 คน ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี 3 คน และอาจารย์ผู้สอนสาขาการบัญชี 2 คน ด้านความชำนาญการสาขา เป็นผู้ชำนาญด้านบัญชีการเงินและภาษีอากร 6 คน ด้านการสอบบัญชี 1 คน และด้านการสอนสาขาวิชาการบัญชี 2 คน

4.8.2 รายละเอียดการให้สัมภาษณ์ในการสนทนากลุ่มของผู้ทรงคุณวุฒิ

ตารางที่ 4.22 ความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

รายการประเมิน	ความถี่		
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	
		บางส่วน	ตัดทิ้ง
ตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนา			
สมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยภาพรวม	9	0	0
ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อสมรรถนะที่จำเป็นต้องมี	9	0	0
ขั้นตอนที่ 2 กำหนดสมรรถนะที่จำเป็นต้องมีเพื่อรองรับปัจจัยการเปลี่ยนแปลง	9	0	0
ขั้นตอนที่ 3 กำหนดแนวทางการพัฒนาสมรรถนะโดยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามแนวทางสมรรถนะ	9	0	0
ขั้นตอนที่ 4 กำหนด แนวทางการพัฒนาสมรรถนะโดยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามแนวทางสมรรถนะ	9	0	0
ขั้นตอนที่ 5 การกำหนดภาวะผู้นำ (Leadership)	9	0	0
ขั้นตอนที่ 6 การกำหนดการจัดการความรู้	8	1	0

จากตารางที่ 4.22 ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านคิดเป็นร้อยละ 100 เห็นด้วยกับ ตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ทุกขั้นตอน ยกเว้นในเรื่อง การจัดการความรู้มีผู้ทรงคุณวุฒิ 1 คน ให้ความเห็นเพิ่มเติมในประเด็นนี้ว่า วิธีการจัดการความรู้ โดยการส่งไปฝึกอบรม (Training & Workshop) ซึ่งปัจจุบันเป็นข้อกำหนดตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง กำหนดคุณสมบัติและเงื่อนไขของการเป็นผู้ทำบัญชี โดยสรุปใจความสำคัญให้เพิ่มเวลาอบรมความรู้ต่อเนื่องทางการบัญชี (CPD) ของผู้ทำบัญชีกำหนดให้ผู้ทำบัญชีเข้าอบรมพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพภายใน 1 ปี ให้ได้ 12 ชั่วโมงและจำนวนชั่วโมงการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพบัญชี ต้องมีเนื้อหาเกี่ยวกับการบัญชีไม่น้อยกว่าครึ่งหนึ่งของการเข้ารับการพัฒนาความรู้ต่อเนื่อง ก็ต้องมีเนื้อหาเกี่ยวกับการบัญชีไม่น้อยกว่า 6 ชั่วโมง การอบรมที่จัดโดยสถาบันการฝึกอบรมต่างๆที่ต้องเสนอหลักสูตรการอบรมต่อสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์เพื่อให้ความเห็นชอบต่อหลักสูตร ตามประกาศของสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรม

ราชูปถัมภ์ฉบับที่ 86/2560 ลงวันที่ 2 พฤศจิกายน 2560 เพื่อควบคุมคุณภาพของหลักสูตรและอัตราค่าอบรมที่เป็นธรรมโดยผู้ทรงคุณวุฒิแสดงความเห็นว่าส่วนใหญ่ผู้ทำบัญชีเข้าอบรมเพื่อเก็บชั่วโมงการอบรมให้ครบตามข้อกำหนดคุณสมบัติของการเป็นผู้ทำบัญชีเท่านั้น ส่วนใหญ่ให้ความสนใจในเนื้อหาที่อบรมน้อยเพราะเห็นว่าเนื้อหาที่ซ้ำๆกันและหากเป็นเนื้อหาใหม่ๆ เช่นกฎหมายทางภาษีอากร หรือมาตรฐานการบัญชีฉบับใหม่ ผู้ทำบัญชีเห็นว่า ตนเองยังไม่ได้ใช้งาน ยกเว้นเรื่องที่มีผลกระทบต่อการทำงานของทุกคนจึงให้ความสนใจ และในการอบรมส่วนใหญ่ผู้ทำบัญชีจะถามคำถามที่เป็นกรณีศึกษาเฉพาะที่ตนเองได้ประสบในการทำงานกับทางวิทยากร ซึ่งก็นับว่าเป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าอบรมทุกท่าน ก็ถือเป็นส่วนหนึ่งของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับปัญหาอีกด้านหนึ่งคือ องค์กรรัฐที่กำลังดูแลในเรื่องนี้ต้องควบคุมคุณภาพของวิทยากรผู้บรรยายให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถจริง เนื่องจากสถาบันผู้จัดอบรมต้องพยายามควบคุมต้นทุนการจัดการอบรมเพราะการแข่งขันสูง โดยเฉพาะการแข่งขันการตัดราคาค่าอบรมจึงต้องลดคุณภาพของวิทยากร โดยกำหนดค่าจ้างต่ำและไม่ได้คัดเลือกวิทยากรให้มีคุณภาพที่ดีเพียงพอ

การพิจารณาการนำโมเดลจากการศึกษานี้ไปใช้งาน โดยพิจารณาตามค่าน้ำหนักจากโมเดลดังนี้คือ

ตัวแปรแฝง	COMPETENCY		
	TE	DE	IE
HRM	0.335***	0.335***	-
HRD	0.294***	0.294***	-
Leader	0.160***	0.160***	-
KM	0.061	0.061	-
R^2	0.4130		

ซึ่งจากโมเดลแสดงค่าน้ำหนักขององค์ประกอบการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีที่แสดงถึงองค์ประกอบด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบที่มีค่าน้ำหนักมากที่สุด กล่าวคือจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณให้ความสำคัญกับองค์ประกอบนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นด้วย โดยเหตุผลว่า วิชาชีพบัญชีเป็นศาสตร์ที่มีความเฉพาะผู้ที่เข้าสู่วิชาชีพต้องมีสมรรถนะด้านความรู้และทักษะที่ตรงกับวิชาชีพ ดังนั้น สำนักงานบัญชีจะกำหนดสมรรถนะด้านความรู้และทักษะที่ต้องตรงกับวิชาชีพ จึงเริ่มตั้งแต่การกำหนดลักษณะงาน (Job Description) การคัดเลือกบุคคลที่ตรงตามลักษณะงาน ซึ่งถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุด เพราะหากคัดเลือกได้บุคลากรที่สมรรถนะไม่ตรงกับการจะทำให้เกิดปัญหา ส่วนในด้านสมรรถนะที่เป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลอาจจะมีการฝึกอบรมได้

ดังนั้น ลำดับความสำคัญรองลงมาคือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่การพัฒนาโดยฝึกอบรม การสอนงาน การฝึกให้ทำงานเป็นต้น องค์ประกอบที่มีค่าน้ำหนักเป็นลำดับที่สามคือ ภาวะผู้นำซึ่งหมายถึง การสร้างแรงบันดาลใจ การเป็นบุคคลต้นแบบมีความสำคัญต่อวิชาชีพบัญชีเช่นกัน เนื่องจาก ผู้ที่จะประสบความสำเร็จในวิชาชีพนี้ต้องมีความอดทนสูง เพราะงานหนัก ปริมาณงานสูง ดังนั้น ต้องเป็นผู้ที่มีความมุ่งมั่นในงานอาชีพ มีแรงบันดาลใจหรือมีบุคคลต้นแบบที่ประสบความสำเร็จเป็นแบบอย่างสำหรับองค์ประกอบด้านการจัดการความรู้ เป็นองค์ประกอบที่ในการวิเคราะห์เชิงปริมาณก็ให้ค่าน้ำหนักน้อยที่สุดและไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิท่านหนึ่งเห็นว่า การจัดการความรู้มีความสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชี โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนสมรรถนะของผู้ทำบัญชีอย่างมาก แต่บางส่วนเห็นว่าองค์ประกอบด้านการพัฒนาสมรรถนะสามารถทดแทนการจัดการความรู้ได้

ประเด็นต่อมาคือ การจะนำโมเดลการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีที่ผู้วิจัยนำเสนอในงานวิจัยนี้มาใช้อย่างไรเพื่อให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้ข้อเสนอแนะดังนี้คือ

1. ควรศึกษาปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงและมีผลกระทบต่อสมรรถนะของวิชาชีพบัญชี เพื่อกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นต้องมีเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นเกิดจากนโยบายรัฐกฎหมาย กฎเกณฑ์ที่เปลี่ยนแปลงของวิชาชีพเทคโนโลยี หรืออื่นๆ

2. กำหนดนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานบัญชีเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงสมรรถนะที่เกิดจากปัจจัยแวดล้อมภายนอก โดยกำหนดกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ตั้งแต่การกำหนดลักษณะงานการคัดเลือกบุคลากร การมอบหมายงาน การบริหารค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่กำหนด

3. การกำหนดนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยเลือกวิธีที่เหมาะสมสอดคล้อง หรือเป็นการพัฒนาที่สามารถให้เกิดสมรรถนะที่ต้องการได้จริง แต่โดยลักษณะวิชาชีพบัญชี ผู้ทรงคุณวุฒิก็ยังเห็นด้วยกับการฝึกอบรมขณะทำงาน (On the Job Training) การมีพี่เลี้ยงการสอนงาน การอบรมภายนอก ซึ่งยังมีความเหมาะสมอยู่

4. การกำหนดองค์ประกอบด้านภาวะผู้นำที่จริงถือว่ามีความสำคัญต่อทุกอาชีพแต่ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบของการสร้างภาวะผู้นำให้เกิดความเหมาะสมกับวิชาชีพนั้นและในปัจจุบันถือว่าผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transform Leadership) ถือว่ามีความเหมาะสมต่อยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆของวิชาชีพบัญชีอย่างยิ่ง

ความสำคัญของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีความสำคัญต่อวิชาชีพบัญชีนี้ เนื่องมาจากวิชาชีพบัญชีเป็นสาขาวิชาชีพที่เผชิญภาวะการเปลี่ยนแปลงต่างๆมากมาย ทั้งข้อกำหนดของมาตรฐานการบัญชีที่ต้องนำมาปฏิบัติ การเปลี่ยนแปลงทางด้านกฎหมายทางด้านการบัญชี และ

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ และการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบการดำเนินธุรกิจซึ่งปัจจุบัน มีการออกแบบธุรกิจที่หลากหลาย ซับซ้อน มีรูปแบบใหม่เกิดขึ้นมากมาย ซึ่งวิชาชีพบัญชีต้องเข้าใจ เพื่อการออกแบบงบการเงินที่จะสะท้อนภาพของธุรกิจได้ตรงสภาพจริง จึงจำเป็นต้องก้าวทันการเปลี่ยนแปลง ความกล้าที่จะปรับเปลี่ยนให้รวดเร็วตามสภาพการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ต้องอาศัยนักบัญชีที่มีภาวะผู้นำในการเปลี่ยนแปลงที่จะสามารถปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่วิชาชีพบัญชีต้องเผชิญอยู่ตลอดเวลาและต่อเนื่องดังกล่าวข้างต้น หากนักบัญชี ไม่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ก็จะทำให้องค์กรบัญชานั้น “ล้าหลัง” ในการปฏิบัติงาน ย่อมมีผลเสีย ต่อลูกค้าที่ตนเองปฏิบัติงานให้และบางครั้งการยอมรับที่จะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานรายงานทางการเงินฉบับใหม่ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการเงินของบางกิจการ อาจต้องถูกขยับยั้ง หรือเลื่อนเวลาออกไปเพื่อให้ภาพรวมทางเศรษฐกิจของประเทศไม่เสียหาย นักบัญชีที่อยู่ในระดับการตัดสินใจยอมรับต้องมีภาวะผู้นำในการเปลี่ยนแปลงที่จะตัดสินใจในปัญหาเหล่านี้ ตัวอย่างเช่น มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ 9 (IFRS 9) ซึ่งมีผลกระทบต่อสถาบันการเงินในการปรับฐานะทางการเงินให้เป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานฉบับนี้

5. ในด้านการจัดการความรู้ ผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ เพราะถือว่าการจัดการความรู้ช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเป็นกระบวนการที่มีการสร้างองค์ความรู้ที่เป็นรูปธรรม มีการจัดเก็บองค์ความรู้และการถ่ายทอดร่นสู่ร่นรวมทั้งสามารถดึงเอาความสามารถส่วนบุคคลที่มีอยู่มาสู่การเผยแพร่ที่เป็นประโยชน์ ทำให้วิชาชีพเกิดความเข้มแข็ง องค์กรก็เข้มแข็งแต่การนำกระบวนการมาดำเนินการให้เป็นรูปธรรมอาจจะมียกยัดที่มากำหนดหลายประการ ได้แก่ การมีวัตถุประสงค์ชัดเจนมีนโยบายการจัดการความรู้ มีการวางแผนการดำเนินการ มีกระบวนการที่เหมาะสม มีผู้รับผิดชอบดำเนินการ การมีส่วนร่วมของบุคลากร และที่สำคัญคือเครื่องมือที่เลือกใช้ในการจัดการความรู้ซึ่งได้มีการเสนอแนะการจัดการความรู้ในรูปแบบสมัยใหม่ที่นิยมคือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยมีเวทีถาม-ตอบที่เกิดในสังคมออนไลน์ต่างๆ เช่น เฟสบุคกลุ่มวิชาชีพที่มีการถาม-ตอบกรณีศึกษาต่างๆ หรือไลน์กลุ่มก็เช่นเดียวกัน ทั้งนี้หากเราแสวงหา เครื่องมือการจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับยุคสมัยและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ก็จะทำให้การจัดการความรู้มีความสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีเช่นกัน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายที่จะศึกษาเรื่อง ตัวแบบการจัดการการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นหลักและเสริมด้วยข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบของสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยเพื่อศึกษาตัวแบบการจัดการการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยและเพื่อเสนอแนะตัวแบบการจัดการการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพในประเทศไทย การดำเนินการวิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ทำบัญชีที่ขึ้นทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และสภาวิชาชีพในพระบรมราชูปถัมภ์ในช่วงระหว่างปี 2544 ถึงปี 2560 และเป็นผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ได้รับการรับรองจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำนวน 400 คน และข้อมูลด้านคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ รองอธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาบัญชีธุรกิจนายกสภาวิชาชีพผู้ช่วยเลขาธิการและผู้ช่วยเลขานุการในคณะกรรมการสภาวิชาชีพอุปนายกคนที่สามและประธานคณะกรรมการวิชาชีพบัญชีด้านการทำบัญชีกรรมการและประชาสัมพันธ์นายกสมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ และ Partner Assurance จากสำนักงานสอบบัญชี (Big Four) โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอสรุปผลการวิจัยซึ่งประกอบด้วยผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะของผู้ทำบัญชีเพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำ

บัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย และผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยนี้มี 3 ส่วนดังนี้คือ

1.การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม หรือข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง เป็นการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) การวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Structural Equation Model)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อนำมาอภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยการ วิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

3. การเสนอแนวทางการจัดการการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพในสำนักงาน บัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยการบริหารทรัพยากรมนุษย์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ภาวะผู้นำ และการจัดการความรู้

5.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ มีรายละเอียดดังนี้คือ

5.1.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 341 คน (คิดเป็นร้อยละ 85.2) เป็นเพศชายจำนวน 59 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.8) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 157 คน (คิดเป็นร้อยละ 39.2) รองลงมามีอายุระหว่าง 25-35 ปีจำนวน 127 คน (คิดเป็นร้อยละ 31.8) ด้านสถานภาพ ส่วนใหญ่สมรสแล้ว มีจำนวน 206 คน (คิดเป็นร้อยละ 51.5) รองลงมามีสถานภาพโสด มีจำนวน 162 คน (คิดเป็นร้อยละ 40.5) ด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 266 คน (คิดเป็นร้อยละ 66.5) และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 134 คน (คิดเป็นร้อยละ 33.5) ด้านอายุการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ทำบัญชี ส่วนใหญ่มีอายุการขึ้นทะเบียนมาแล้ว 4-6 ปี จำนวน 133 คน (คิดเป็นร้อยละ 33.3) รองลงมามีอายุการขึ้นทะเบียน 7-10 ปี จำนวน 90 คน (คิดเป็นร้อยละ 22.5) ด้านระดับรายได้ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-50,000 บาทเป็นจำนวน 140 คน (คิดเป็นร้อยละ 35.0) รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001-80,000 บาท เป็นจำนวน 131 คน (คิดเป็นร้อยละ 32.8) ด้านจำนวนรายธุรกิจที่รับทำบัญชี มีจำนวนรายธุรกิจ ที่รับทำบัญชี 1-30 ราย มีจำนวน 123 ราย (คิดเป็นร้อยละ 30.8) รองลงมา มีจำนวนรายธุรกิจที่รับทำบัญชี 61-100 ราย จำนวน 102 ราย (คิดเป็นร้อยละ 25.5)

5.1.1.2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานขององค์ประกอบสมรรถนะผู้ทำบัญชีเพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean)

ค่าสถิติพื้นฐานตัวแปรอิสระของสมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge) ของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชี ($\bar{X} = 4.33$ SD) ความรู้ด้านการจัดการฐานข้อมูล ($\bar{X} = 4.24$) ความรู้ด้านการป้องกันความเสี่ยงและการรักษาความปลอดภัยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.23$) ความรู้ด้านประเพณีและวัฒนธรรมของประเทศต่างๆ ในอาเซียน ($\bar{X} = 4.23$) 4) ความรู้ด้านการเงิน นวัตกรรมทางการเงิน การลงทุนและความรู้ด้านระบบการเงินในอาเซียน ($\bar{X} = 4.22$) ความรู้ด้านกฎหมายภาษีอากรของแต่ละประเทศ ($\bar{X} = 4.21$ SD) และความรู้ด้านกฎหมายธุรกิจในแต่ละประเทศและกฎหมายที่เกี่ยวกับการค้าระหว่างประเทศ ($\bar{X} = 4.21$ SD) ส่วนในด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ความรู้ด้านมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ (IFRS) ($\bar{X} = 4.17$) และความรู้ความเข้าใจธุรกิจและการตลาดในอาเซียนสภาพแวดล้อมทั่วไปและภาวะเศรษฐกิจ ($\bar{X} = 4.16$)

ค่าสถิติพื้นฐานตัวแปรอิสระของสมรรถนะในด้านทักษะของผู้ทำบัญชี (Professional Skills) ในสำนักงานบัญชีคุณภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ทักษะในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ ($\bar{X} = 4.30$) ทักษะในด้านการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ ($\bar{X} = 4.29$) ทักษะด้านการรักษาจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ($\bar{X} = 4.24$) ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลและแจกแจงข้อมูลออกเป็นปัจจัยย่อยๆ ($\bar{X} = 4.23$) และทักษะการนำเสนอข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ ($\bar{X} = 4.22$) ส่วนในด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ ทักษะในการสังสมความเชี่ยวชาญ และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.20$) ทักษะในด้านการสื่อสารด้วยภาษาท้องถิ่นของอาเซียน ($\bar{X} = 4.18$) และทักษะในการสังเกตสิ่งผิดปกติได้ เที่ยงผู้ประกอบวิชาชีพที่ดี และทักษะในการตรวจสอบ ($\bar{X} = 4.18$)

ค่าสถิติพื้นฐานตัวแปรอิสระของสมรรถนะในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attribute) ของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ทักษะในการปรับตัวและก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจ ($\bar{X} = 4.36$) ทักษะในการทำงานเป็นทีม และการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อน

ร่วมงาน ($\bar{X} = 4.35$) ทักษะในการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และคุณภาพของงาน ($\bar{X} = 4.34$) ทักษะด้านภาวะผู้นำ มีการแสดงออกถึงการรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ ที่มีผลต่อทีมงาน ($\bar{X} = 4.32$) ทักษะด้านความใฝ่รู้และความสามารถในการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.30$) ทักษะในการคิดวิเคราะห์ การประเมินสถานการณ์ และการตอบสนองต่อสถานการณ์อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.28$) และทักษะด้านการสอนงานและพัฒนาผู้อื่นให้คำแนะนำและฝึกสอนผู้อื่น ($\bar{X} = 4.27$)

ค่าสถิติพื้นฐานตัวแปรอิสระของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$) โดยในรายชื่อมีความสำคัญในระดับมากที่สุดทุกข้อ ดังนี้คือ การออกแบบและวิเคราะห์งานการวางแผนกำลังคน การคัดเลือก และการกำหนดหน้าที่งาน ($\bar{X} = 4.50$) การสรรหา และการคัดเลือกคนตามแนวคิดสมรรถนะ ($\bar{X} = 4.38$) การกำหนดกลยุทธ์และนโยบายการวางแผนการฝึกอบรมและพัฒนาผู้ทำบัญชีตามแนวคิดสมรรถนะ ($\bar{X} = 4.37$) การวางแผนกำลังคน การทดแทนตำแหน่งงาน การวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพตามแนวคิดสมรรถนะ ($\bar{X} = 4.36$) การประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารค่าตอบแทนและการจัดสวัสดิการ ($\bar{X} = 4.26$) และการสร้างแรงจูงใจ การสร้างทีมงานการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ($\bar{X} = 4.24$)

ค่าสถิติพื้นฐานตัวแปรอิสระการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย มีความสำคัญในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) โดยในรายชื่อมีระดับความสำคัญมากที่สุดได้แก่การฝึกอบรมขณะทำงาน ($\bar{X} = 4.59$) การสอนงาน ($\bar{X} = 4.28$) สำหรับในด้านที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ การเป็นพี่เลี้ยง ($\bar{X} = 4.05$ SD) และการอบรมภายนอก ($\bar{X} = 4.03$ SD)

ค่าสถิติพื้นฐานตัวแปรอิสระของภาวะผู้นำเป็นซึ่งองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยมีความสำคัญในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) ส่วนในรายด้านมีความสำคัญในระดับมากที่สุดคือการเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป ($\bar{X} = 3.95$) รองลงมาคือ การเป็นบุคคลต้นแบบ (Role Model) ($\bar{X} = 3.82$) และการสร้างแรงบันดาลใจ ($\bar{X} = 3.75$)

ค่าสถิติพื้นฐานการจัดการความรู้ซึ่งเป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยมีความสำคัญในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) และในรายด้านมีระดับความสำคัญมากที่สุดได้แก่ การจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ

($\bar{X} = 4.21$) และที่มีความสำคัญในระดับมากคือ ระบบผู้เชี่ยวชาญและคลังความรู้ ($\bar{X} = 4.20$) และการถอดบทเรียน ($\bar{X} = 4.09$)

5.1.1.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะหรือตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยโดยใช้แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Structural Equation Model)

พบว่าแบบจำลองโครงสร้างตามสมมติฐานหลังการปรับ (Modified Model) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้อง $\chi^2=124.300$, $df=121$, $GFI=0.968$, $AGFI=0.950$, $CFI=0.999$, $RMSEA=0.008$ ซึ่งมีค่าผ่านตามเกณฑ์ทุกค่าและค่า p -value มีค่าเท่ากับ 0.4130 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานที่ว่าแบบจำลองตามทฤษฎีมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงเลือกแบบจำลองโครงสร้างหลังปรับมาใช้ในการแสดงผลการวิเคราะห์ค่าองค์ประกอบของแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีพบว่า

(1) องค์ประกอบด้านการบริการทรัพยากรมนุษย์ (HRM) พบว่าค่าองค์ประกอบโดยเรียงลำดับจากความสำคัญมากไปน้อยดังนี้คือ ด้านการนำแนวคิดสมรรถนะการทำงานของผู้ทำบัญชีมากำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HR4) มีค่าองค์ประกอบเท่ากับ .86, ด้านการนำแนวคิดสมรรถนะการทำงานของผู้ทำบัญชีมากำหนดกลยุทธ์และนโยบายในการวางแผนการฝึกอบรมและพัฒนา (HR5) และด้านการนำแนวคิดสมรรถนะการทำงานของผู้ทำบัญชีมากำหนดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านอื่น ได้แก่ การวางแผนกำลังคนการทดแทนตำแหน่งงาน การวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ (HR6) มีค่าองค์ประกอบเท่ากันคือ 0.77, ด้านการสร้างแรงจูงใจ การสร้างทีมงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงานและกิจกรรมที่มีความสำคัญ (HR3) มีค่าองค์ประกอบเท่ากับ 0.69, ด้านการออกแบบงาน การวิเคราะห์งานการวางแผนกำลังคน การคัดเลือก และการแต่งตั้งกำหนดหน้าที่งานที่เหมาะสม (HR1) มีค่าองค์ประกอบเท่ากับ 0.67 และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารค่าตอบแทนและการจัดสวัสดิการ สภาพการทำงานที่ดี มีความมั่นคงและการได้รับโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (HR2) มีค่าองค์ประกอบเท่ากับ 0.65 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

(2) องค์ประกอบด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) พบว่าค่าองค์ประกอบโดยเรียงลำดับจากความสำคัญมากไปน้อยดังนี้คือด้านการเป็นพี่เลี้ยง (HRD 3) มีค่าองค์ประกอบเท่ากับ 0.88, ด้านการอบรมภายนอก (HRD 4) มีค่าองค์ประกอบ 0.85, ด้านการสอนงาน (HRD 2) มีค่าองค์ประกอบ 0.52 และด้านการฝึกอบรมขณะทำงาน (HRD 1) มีค่าองค์ประกอบ 0.25 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

(3) องค์กรประกอบด้านภาวะผู้นำ (Leader) พบว่า ค่าองค์กรประกอบโดยเรียงลำดับจากความสำคัญมากไปน้อยดังนี้คือ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ (Ins) มีค่าองค์กรประกอบ 0.97, ด้านการเป็นบุคคลต้นแบบ (RoI) มีค่าองค์กรประกอบ 0.82 โดยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

(4) องค์กรประกอบด้านการจัดการความรู้ (KM) พบว่า ค่าองค์กรประกอบโดยเรียงลำดับจากความสำคัญมากไปน้อยดังนี้คือด้านการจัดการความรู้โดยวิธีจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ (Cop) มีค่าองค์กรประกอบ 0.88, ด้านระบบผู้เชี่ยวชาญและคลังความรู้ในวิชาชีพบัญชีมีค่าองค์กรประกอบ 0.86 และด้านการถอดบทเรียน(AAR) มีค่าองค์กรประกอบ 0.81 โดยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาภาพรวมของสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยเรียงลำดับจากความสำคัญมากไปน้อยดังนี้คือ ด้านความรู้(Knowledge) มีค่าองค์กรประกอบเท่ากับ 0.89, ด้านทักษะทางวิชาชีพบัญชี (Skills) มีค่าองค์กรประกอบ 0.78 และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล มีค่าองค์กรประกอบเท่ากับ 0.74 โดยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ในการศึกษาตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพมาส่งเสริมผลการวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารในสำนักงานบัญชีคุณภาพ หน่วยงานภาครัฐผู้มีหน้าที่กำกับดูแลผู้ทำบัญชี คืออธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ องค์กรทางวิชาชีพที่มีหน้าที่กำกับดูแลผู้ทำบัญชี คือ นายกสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ และผู้บริหารในสำนักงานสอบบัญชี (Big Four) ในประเด็นขององค์กรประกอบสมรรถนะของผู้ทำบัญชีและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีเพื่อให้มีสมรรถนะรองรับประเด็นความท้าทายในปัจจุบันคือ การก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและการรองรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ผลการศึกษาพบว่า

1.สมรรถนะของผู้ทำบัญชีในด้านความรู้ความสำคัญที่ผู้ทำบัญชีต้องมีคือด้านมาตรฐานการรายงานทางการเงินมาตรฐานการบัญชีด้านกฎหมายทางภาษี และกฎหมายทางธุรกิจ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านธุรกิจการเงินที่มีการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานของผู้ทำบัญชีที่มาจากนโยบายภาครัฐ เช่นระบบการจ่ายเงินที่เน้นในเรื่องของระบบ Prompt-pay ระบบภาษีที่ปรับเปลี่ยนเข้าสู่ยุค Digital เช่นระบบ e-payment (ภาษีมูลค่าเพิ่ม) ระบบ e-Withholding Tax (ภาษีหัก ณ ที่จ่าย) ระบบ e-Filing (การยื่น

แบบในระบบออนไลน์) ระบบการจัดตั้งงบการเงินกับทางกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ (e-Filing) ดังนั้นความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญที่ผู้ทำบัญชีต้องมีความกระตือรือร้นในการปรับตัวอย่างรุนแรง เพราะเทคโนโลยีใหม่ที่เข้ามามีผลกระทบต่อสมรรถนะของผู้ทำบัญชี มีผลทำให้การทำงานปรับเปลี่ยนไปอย่างมากมาย ผู้ทำบัญชีต้องปรับบทบาทจากการทำบัญชีไปสู่การเป็นนักวิเคราะห์ การเป็นผู้ช่วยผู้ประกอบการในการวิเคราะห์งบการเงินของกิจการ อธิบายถึงผลประกอบการ จุดอ่อน จุดแข็ง แนะนำแนวทางการปรับแก้และเสนอแนะกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ไม่เคยเป็นหน้าที่ของผู้ทำบัญชีมาก่อน ถ้าพิจารณาผลกระทบด้านการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนยังมีผลกระทบน้อยกว่าเนื่องจากแต่ละประเทศยังคงปกป้องผลประโยชน์ของแต่ละประเทศ แต่ในด้านนโยบายไทยแลนด์ 4.0 มีผลกระทบรวดเร็วและสูงมากเพราะเป็นนโยบายที่รัฐบาลไทยผลักดันเต็มที่เพื่อให้เศรษฐกิจประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม คือก้าวข้ามกับดักรายได้ปานกลางให้ได้ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่เข้ามามีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงการทำงานของผู้ทำบัญชีในอีกไม่ช้านี้ได้แก่ ด้าน เทคโนโลยีการเงิน (Fin Tech) ซึ่งเริ่มเข้ามามีบทบาทแล้วนอกจากนี้ได้แก่ Mobile Technology, ด้าน Accounting Software ที่เปลี่ยนแปลงรูปแบบระบบ ERP ด้าน Social Media, Internet of Thing, Big Data และ Block Chain

FinTech คือ การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้หรือสร้างบริการในธุรกิจการเงินทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค เช่น การจ่ายเงินออนไลน์, การซื้อหุ้นออนไลน์ ฯลฯ ในช่วงที่ผ่านมา มีบริการรูปแบบใหม่เกิดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน อาจกล่าวได้ว่าเป็นตัวอย่างหนึ่งของ Fin Tech นั่นคือ การชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านช่องทางดิจิทัล (e-Payment) ที่ช่วยให้ผู้บริโภคเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็วและลดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมอย่างมากและสำหรับ Prompt Pay ที่เปลี่ยนวิธีการโอนเงินให้ง่ายขึ้น โดยไม่ต้องใช้เลขที่บัญชีผู้รับโอนไม่ต้องรู้วช.ธนาคารอะไร รู้เพียงหมายเลขโทรศัพท์มือถือก็สามารถทำธุรกรรมได้ ที่สำคัญค่าธรรมเนียมถูกมากคือโอนเงินต่างธนาคารในจำนวนมากกว่า 20,000-50,000 บาท ค่าธรรมเนียม 2-5 บาท เมื่อเปรียบเทียบกับการโอนในปัจจุบันอยู่ที่ 25-35 บาท หรือหากโอนไม่เกิน 5,000 บาท Prompt Pay พร้อมให้บริการส่วน Fin Tech ในประเทศไทยยังมีให้เห็นไม่มากแต่เกิดขึ้นแล้ว เช่น True Money Wallet, mPay, Paysbuy, 2c2p เป็นต้น แต่สำหรับในต่างประเทศเกิดขึ้นมาระยะหนึ่งซึ่งส่วนใหญ่เป็น Fin Tech Startup เป็นผู้ประกอบการใหม่ที่พัฒนาเทคโนโลยี หรือบริการด้านธุรกรรมทางการเงินบริษัทวิจัยและที่ปรึกษาทางธุรกิจระดับโลกรายหนึ่งยืนยันว่า Fin Tech เป็น Game Changer ของอุตสาหกรรมการเงินโดยจะมีบทบาทสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของระบบสถาบันการเงินไทยและธนาคารพาณิชย์ไทย ซึ่งโจทย์ส่วนใหญ่

จะส่งผลดีต่อผู้บริโภค เพื่อให้ได้รับบริการที่รวดเร็ว สะดวกสบาย และมีค่าใช้จ่ายถูกลงในยุคนี้จึงพบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมในด้านนี้มากขึ้น

Mobile Technology คือการใช้งานสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ต ซึ่งทำให้เกิดการใช้งานไอทีของผู้บริโภคมากขึ้นอย่างมหาศาล อุปกรณ์เคลื่อนที่เหล่านี้กลายเป็นอุปกรณ์หลักที่คนทั่วไปใช้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต Mobile Technology นี้ได้ช่วยลดช่องว่างเชิงดิจิทัลทำให้ผู้คนทุกเพศทุกวัยสามารถที่จะเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและใช้ซอฟต์แวร์ต่างๆ ได้ง่ายขึ้น

Accounting Software ในปัจจุบันเราจะพบว่ามีการพัฒนาโปรแกรมบัญชีจากระบบ Desktop เป็นระบบ Cloud หรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่าโปรแกรมบัญชีออนไลน์ และได้มีการเริ่มใช้งานกันในบางหน่วยงานหลักสำคัญของ Cloud Based Accounting Software หรือที่เราจะเรียกกันง่ายๆ ว่าโปรแกรมบัญชีออนไลน์ เริ่มจะเข้ามามีบทบาทกับนักบัญชีเป็นอย่างมาก ทั้งยังมีระบบป้องกันความปลอดภัยที่มีการใช้ Username และ Password เพื่อทำการ Login เข้าสู่โปรแกรม นอกจากนั้นยังสามารถใช้ Account ของ Google และ Facebook ในการเข้าใช้งาน ซึ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานในที่ต่างๆ และยังอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหารสามารถเช็คข้อมูลตัวเลขได้แบบ Real Time โดยไม่ต้องรอเอกสารจากทางนักบัญชีเหมือนแต่ก่อน และการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์นั้นยังช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวโปรแกรม โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการ Upgrade รวมไปถึงการ Maintenance ต่างๆ ซึ่งก็เป็นค่าใช้จ่ายที่ต้องในทุกครั้งที่ทำงาน

สำหรับการพัฒนาของ Cloud Based Accounting Software ในต่อไป คาดว่าจะพัฒนาไปสู่ระบบที่อัตโนมัติมากยิ่งขึ้น เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างนักบัญชีกับฝ่ายต่างๆ และเป็นการประหยัดเวลาในการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน โดยนักบัญชีอาจจะต้องเปลี่ยนรูปแบบของตัวเอง กลายเป็นผู้ควบคุมบัญชีแทน

ERP คือ Enterprise Resource Planning นั่นคือระบบที่ใช้ในการวางแผนทรัพยากรต่างๆ ทางธุรกิจ โดยเชื่อมโยงระบบงานต่างๆ ของเข้าไว้ด้วยกัน เช่น งานบัญชี การเงิน ทรัพยากรบุคคล ระบบการผลิต และการกระจายสินค้า

ข้อดีของการมีระบบ ERP คือ ทำให้องค์กรทราบแหล่งที่มาของ Resource หรือข้อมูล ได้ชัดเจน และส่งต่อไปยังฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้อง ทำให้การทำงานต่างๆ กระทำได้ดีขึ้นง่ายขึ้น ชัดเจนและเป็นระบบมากขึ้น ทดแทนงาน Manual ต่างๆ ในระบบตัวอย่างเช่น ธุรกิจประเภท Retail จำเป็นอย่างยิ่งต้องมีระบบการเช็คสินค้าคงคลังหรือ Inventory และเช็คยอดสั่งซื้อสินค้าจากสาขาต่างๆ แบบ Real

Time เพื่อนำไปวางแผนการวางสินค้าหน้าร้านได้ต่อไปดังนั้น หน้าที่หลักของ ERP คือ การบริหาร Resource หรือ ข้อมูลขององค์กร

ERP ที่มีอยู่ในตลาด แบ่งออกเป็น

Software สำเร็จรูป เช่น SAP, Oracle, Microsoft เป็นต้น ซึ่งจะเป็นเจ้าใหญ่ที่มีระบบชัดเจน ออกแบบมาเพื่อตอบโจทย์ลูกค้ามากที่สุด ทำให้ใช้เวลา Implement ไม่มากนัก เพราะไม่ต้องเขียนใหม่ มีข้อดีคือเป็น Software ที่แข็งแกร่ง มีทีม Implement ที่เชื่อถือได้ แต่ด้วยราคา หากลูกค้าใช้งานไม่ครบ ทุกฟังก์ชัน ก็อาจเป็นการลงทุนที่ไม่คุ้มค่า

Open Source ERP เช่น Odoo, ERPNext, Dolibarr (ดอลิบา) เป็นต้น พวกนี้เป็นระบบที่ต้องมีการปรับ เขียนโค้ด และออกแบบเพิ่มเติมให้เข้ากับระบบหน่วยงานของลูกค้า มีข้อดีคือ Flexible สามารถยกเลิก หรือเขียนโปรแกรมอื่นๆ เพิ่มเข้าไปในระบบได้

Customized ERP ซึ่งคือการสร้างระบบ ERP ขึ้นมาเองโดยการจ้าง Software Developer อาจทำแบบ In-house หรือ Outsource ก็ได้ ข้อดีคือ ได้ระบบที่ตรงตามใจขององค์กรราคาถูก แต่ใช้เวลานาน และมีความเสี่ยงกรณีถูกจ้างลาออก

2. สมรรถนะของผู้ทำบัญชีในด้านทักษะในวิชาชีพของผู้ทำบัญชี ทักษะที่สำคัญที่สุดในตอนนี้คือด้านภาษาอังกฤษ ซึ่งถือว่าเป็นวาระแห่งชาติในการพัฒนาภาษาอังกฤษในทุกวิชาชีพ เพราะส่วนหนึ่งมาจากการการเปลี่ยนแปลงในโลกธุรกิจที่ปัจจุบันเป็นในลักษณะการทำธุรกิจข้ามชาติกันอย่างแพร่หลายแม้ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและอีกส่วนเป็นผลสืบเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงเพื่อรองรับเทคโนโลยีซึ่งต้องใช้ความรู้ด้านภาษาอังกฤษในการเชื่อมต่อกับเทคโนโลยี ผู้ทำบัญชีบางส่วนเริ่มต้นตัวในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพิ่มเติมสำหรับภาษาอื่นๆก็อาจมีบทบาทสำคัญแต่ไม่น่าจะใช้ภาษาในอาเซียน 10 ประเทศ เนื่องจากผู้ทำบัญชีในประเทศไทยไม่มีแนวโน้มการออกไปทำงานในอาเซียน ภาษาที่น่าจับตามองว่าจะมีความสำคัญในระบบธุรกิจของประเทศไทยน่าจะเป็นภาษาจีนซึ่งเป็นมหาอำนาจทางธุรกิจที่มีความเติบโตทางธุรกิจอย่างรวดเร็วและแผ่ขยายออกสู่ตลาดโลก ซึ่งประเทศไทยก็เป็นเป้าหมายสำคัญของการขยายธุรกิจของจีนเช่นกัน

ทักษะในทางวิชาชีพบัญชีที่ถือเป็นสมรรถนะสำคัญของผู้ทำบัญชีต่อมาก็คือ การรักษาบรรณของผู้ประกอบการวิชาชีพ ซึ่งส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นสิ่งที่ผู้ทำบัญชีตระหนักดีอยู่แล้ว และอยู่ในสายเลือด หรือ DNA เลย์ทีเดียว ซึ่งเป็นข้อเท็จจริงจากการข้อมูลเชิงปริมาณที่เก็บจากผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ ซึ่งเน้นด้านคุณภาพการให้บริการ และสามารถคัดเลือกลูกค้าผู้รับบริการได้แต่หากพิจารณาถึงผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีทั่วไปที่มีการแข่งขันกันในระดับสูง โดยเฉพาะการตัดราคา

ค่าบริการกันเอง มีผลกระทบให้คุณภาพการให้บริการต่ำลงและการคำนึงถึงจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพก็จะถูกท้าทายจากการที่อำนาจต่อรองเป็นของผู้ประกอบการที่เป็นลูกค้าของสำนักงานบัญชี เพราะในข้อเท็จจริงยังพบว่า การให้บริการของผู้ทำบัญชีบางรายยังไม่ได้มาตรฐานยังช่วยผู้ประกอบการหลบหนีภาษี หรือการจัดทำงบการเงินที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน การเปิดเผยข้อมูลไม่เพียงพอ หรือจัดทำงบการเงินที่มีการแสดงรายการที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้งบการเงินมีความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องไม่สะท้อนภาพที่แท้จริงของธุรกิจหรือบางทีอาจได้ยื่นว่าไม่ได้ทำบัญชีจริงมีการแต่งงบการเงินขึ้นมาให้แก่กิจการเพื่อนำไปยื่นแบบตามที่กฎหมายกำหนดเท่านั้น ดังนั้นในประเด็นนี้จึงเป็นประเด็นสำคัญในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีเพื่อให้สามารถมีทักษะในด้านนี้เพียงพอที่จะปฏิบัติงานได้โดยยังคงรักษารายบรรณทางวิชาชีพได้

ทักษะในด้านอื่นได้แก่การนำเสนอข้อมูล การสังเกตสิ่งผิดปกติได้ดีและทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นทักษะที่สำคัญเช่นกัน โดยเฉพาะเพื่อการมีสมรรถนะที่รองรับนโยบาย 4.0 ผู้ทำบัญชีต้องปรับเปลี่ยนบทบาทที่เป็นผู้ลงมือปฏิบัติการกับเอกสารทางบัญชีจำนวนมหาศาล เพราะลักษณะการทำงานเปลี่ยนแปลงไป ทักษะที่จำเป็นต่อมาคือการเป็นผู้ช่วยเจ้าของธุรกิจ หรือผู้ประกอบการในการนำข้อมูลทางบัญชีไปตัดสินใจ และตัดสินใจได้แม่นยำและรวดเร็วขึ้น โดยต้องอาศัยการนำเสนอข้อมูลที่เข้าใจได้ดี การช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลแปลความหมายเพื่อให้ผู้ประกอบการเข้าใจงบการเงินได้ดีขึ้น

3. สมรรถนะของผู้ทำบัญชีในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะที่สำคัญที่ผู้ทำบัญชีต้องมีเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในยุคนี้สองเรื่องคือ การก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบายไทยแลนด์ 4.0 คือ การมีทักษะในการปรับตัวและก้าวทันตามการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจ ผู้ทำบัญชีต้องปรับบทบาทเป็นผู้ช่วยเจ้าของธุรกิจพร้อมที่ก้าวสู่ธุรกิจในระดับโลกที่เจ้าของธุรกิจต้องการขยายไปในอนาคต การปรับตัวเพื่อก้าวทันตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงซึ่งถือเป็นเรื่องสำคัญมากที่สุดขณะนี้ผู้ทำบัญชีต้องปรับตัวอย่างมากในการเรียนรู้เทคโนโลยีต่างๆ และหากไม่ปรับตัวก็จะถูกทดแทนด้วยโปรแกรมต่างๆ หรือบุคคลที่สามารถใช้เทคโนโลยีได้ดีกว่าในด้านการทำงานเป็นทีม มีความสำคัญมากสำหรับองค์กรแบบสำนักงานบัญชี เพราะเป็นองค์กรที่มีโครงสร้างแบบทีมงาน (Team-based Structures) เป็นองค์กรที่ประกอบด้วยทีมงานหรือกลุ่มทำงานทั้งองค์กร ไม่มีสายการบังคับบัญชาเป็นลำดับชั้นมากมายพนักงานจะได้รับมอบอำนาจ (Empowered) เต็มที่ เมื่อได้รับมอบหมายงานทีมงานจะมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานดังนั้นทักษะการทำงานเป็นทีมมีความร่วมมือกันจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. สำหรับองค์ประกอบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นองค์ประกอบการพัฒนาสมรรถนะที่สำคัญที่สุดเนื่องจากในอนาคตอันใกล้นี้ องค์การขนาดใหญ่จะใช้บริการของผู้ทำบัญชีที่เป็นอิสระและใช้บริการสำนักงานบัญชีมากขึ้น สำนักงานบัญชีก็ต้องเตรียมคนเพิ่มโดยพิจารณาจากคุณสมบัติ (Profile) แล้วเพิ่มการฝึกอบรมให้ตรงตามที่สำนักงานบัญชีต้องการการบริหารทรัพยากรมนุษย์เน้นที่การสรรหาพนักงาน ถ้าได้คนที่มีคุณภาพตั้งแต่แรกก็จะทำให้สำนักงานบัญชีคุ้มค่ามากกว่า ต่อมาก็คือเรื่องการธำรงรักษา พนักงานด้วยการบริหารค่าตอบแทน การจูงใจ การมอบหมายงานที่เหมาะสม สิ่งเหล่านี้สำคัญมาก ซึ่งการบริหารก็ต้องใช้แนวคิดเรื่องความสามารถ (สมรรถนะ) ของแต่ละคนมาเป็นหลักในการพิจารณาในส่วนของผู้บริหารสำนักงานสอบบัญชี (Big Four) มีการวางแผนกำลังคน โดยใช้แนวคิดสมรรถนะมากำหนดตั้งแต่การกำหนดจำนวนบุคลากรที่ต้องการ การสรรหาให้ได้ตามคุณสมบัติและการมอบหมายงานให้แต่ละคนก็จะดูตามความเหมาะสมว่าใครเหมาะกับงานใด

5. สำหรับองค์ประกอบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นองค์ประกอบการพัฒนาสมรรถนะที่สำคัญในลำดับรองลงมา โดยเห็นว่าควรฝึกงานตั้งแต่ยังศึกษาในมหาวิทยาลัย (สหกิจศึกษา) การพัฒนาต่อมาก็จะแบ่งบุคลากรออกเป็นระดับ ซึ่งจะพิจารณาคูณสมบัติที่สำคัญในการส่งเสริมให้ก้าวสู่ตำแหน่งสูงขึ้น ได้แก่ ความรับผิดชอบ การให้บริการที่ดี การรักษาความลับของลูกค้า เป็นต้น การพัฒนาในลักษณะต่อมาก็คือการมีพี่เลี้ยงที่คอยสอนงาน และเป็นแบบอย่างในการทำงาน โดยเฉพาะการติดต่อ สื่อสารกับลูกค้าในลักษณะอย่างไรในส่วนของสำนักงานสอบบัญชี (Big Four) มีรูปแบบการพัฒนาหลายรูปแบบนับตั้งแต่การเป็นพี่เลี้ยงคอยสอนงาน การหมุนเวียนงาน การถ่ายทอดประสบการณ์จากทีมงาน การฝึกอบรมตามหลักสูตรต่างๆ และการกำหนดให้ไปฝึกงานกับสาขาในต่างประเทศ

6. สำหรับองค์ประกอบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีด้านภาวะผู้นำ ถือเป็นองค์ประกอบการพัฒนาสมรรถนะที่สำคัญ ภาวะผู้นำมีความสำคัญในด้านการเป็นต้นแบบที่ดีในการทำงาน โดยผู้สอนงานหรือพี่เลี้ยงต้องเป็นต้นแบบที่ดี ซึ่งหัวหน้าสำนักงานบัญชีจะมีการถ่ายทอดประสบการณ์ในการทำงานให้แก่ผู้ทำบัญชีในสำนักงาน การบังคับบัญชาในสำนักงานก็ยังแบ่งลำดับชั้นการบังคับบัญชา แต่ไม่ได้มีหลายชั้นนัก แต่ก็เพื่อกำหนดการทำงานให้มีการตรวจสอบกัน (การสอบทานงาน) ภาวะผู้นำจะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้ทำบัญชีพัฒนาสมรรถนะของตนให้สูงขึ้นจาก “การนำ” โดยผู้นำที่ดี ในส่วนของผู้บริหารสำนักงานสอบบัญชี (Big Four) มีความเห็นว่า ภาวะผู้นำเป็นส่วนหนึ่งของ Soft Skill ที่ต้องให้การฝึกฝน อบรมในทุกๆระดับเพราะการนำในแต่ละระดับของสำนักสอบ

บัญชี (Big Four) มีความแตกต่างกันภาวะผู้นำที่ช่วยในการพัฒนาบุคลากรได้เพราะการนำทีมที่ดีจะเป็นต้นแบบ ตัวอย่างที่ดี

7. สำหรับองค์ประกอบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีด้านการจัดการความรู้ถือเป็นองค์ประกอบการพัฒนาสมรรถนะที่สำคัญ โดยในส่วนของสำนักงานบัญชีคุณภาพอธิบายถึงแนวทางการจัดการความรู้ของสำนักงานบัญชีว่า เริ่มจากให้ผู้ทำบัญชี หากตอบจากเรื่องต่างๆด้วยตัวเองก่อน เพราะองค์ความรู้หาได้จากหนังสือ ตำรา และอินเทอร์เน็ต เป็นการฝึกให้ค้นคว้า แล้วเมื่อนำคำถามคำตอบมาคุยกันก็จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันไปในส่วนของการสอบบัญชี (Big Four) ให้มีความสำคัญกับการจัดการความรู้มากโดยการใช้การฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้ และการแบ่งปันความรู้ (Sharing) มีการแบ่งทีมผู้เชี่ยวชาญเพื่อมีการถ่ายทอดความรู้โดยผู้มีประสบการณ์เฉพาะมีการจัดทำเครื่องมือในการจัดการความรู้ เช่นระบบกระดาษทำการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ทำเป็นปกติคือการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการก็เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้

ในการจัดการความรู้ด้านการใช้ระบบผู้เชี่ยวชาญเป็นการลงทุนในระดับหนึ่งซึ่งสำนักงานบัญชี Big Four จะจัดให้มีระบบนี้เช่น EY Atlas ซึ่งเป็นเสมือนห้องสมุดที่ทุกคนจะเข้าไปค้นคว้า (Search) ได้ ตั้งแต่อุตสาหกรรมแต่ละกลุ่มหรือ Accounting Issue ในแต่ละเรื่องเป็นอย่างไรซึ่งอาจใช้ในลักษณะ Q&A (Question & Answer) โดยการตั้งคำถามในประเด็นต่างๆและเข้าไปสืบค้นคว้าเคยมีกรณีศึกษา (Case) เช่นนี้หรือไม่ แล้วมีแนวปฏิบัติกันอย่างไร แต่สำหรับสำนักงานบัญชีคุณภาพในของไทย ควรจะมีความร่วมมือกันในการจัดให้มีระบบนี้เพื่อใช้งานร่วมกัน เพื่อให้เกิดความประหยัดและคุ้มค่าในการลงทุน

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวคิด ซึ่งได้สมมติฐานในการวิจัย 7 สมมติฐาน และทำการวิเคราะห์เชิงปริมาณเพื่อแสดงให้เห็นถึงค่าองค์ประกอบของแต่ละสมมติฐานที่มีต่อการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ และค่าองค์ประกอบของสมรรถนะของผู้ทำบัญชีดังต่อไปนี้

1. สมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge) ของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ เพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบายไทยแลนด์ 4.0 เป็นสมรรถนะที่มีความสำคัญโดยมีค่าองค์ประกอบ 0.89 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้ทำบัญชีเป็นวิชาชีพเฉพาะที่ต้องมีความรู้โดยเป็นข้อกำหนดตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศ (IES) ได้แก่ความรู้ใน

มาตรฐานการรายงานทางการเงิน ด้านกฎหมายทางธุรกิจ และภาษีอากร ความรู้ในเรื่องของธุรกิจ และความรู้ข้ามศาสตร์ต่างๆ ได้แก่ กฎหมายการเงิน เศรษฐศาสตร์ เทคโนโลยี โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ด้านเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างมากเพื่อรองรับนโยบาย ไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งเป็นนโยบายที่จะเปลี่ยนแปลงการทำงานของผู้ทำบัญชีอย่างมาก ผู้ทำบัญชีในยุคนี้ต้องมีความรู้ในเทคโนโลยีใหม่ ได้แก่ Fintech, Accounting Software, ERP, Big Data, Mobile Technology, Social Media, Cloud Computing, Internet of Thing, Robot, Block-chain, Cyber security และ Crypto Currency (เงินสกุล Digital ต่างๆ) ซึ่งจะเข้ามามีบทบาทเปลี่ยนแปลงการทำงานของผู้ทำบัญชีมากขึ้น (พัชรนันท์เพ็ชรเชิดชู, 2561) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของผู้วิจัยหลายๆ ท่านที่ได้ผลการวิจัยยืนยันถึงสมรรถนะด้านความรู้ของผู้ทำบัญชีที่รองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบายไทยแลนด์ 4.0 (McClelland, 1973; อารณ ภู่วิทยพันธุ์, 2548; อมรา ศิริวิวัฒน์, 2559; Morpurgo, 2015) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สมรรถนะของผู้ทำบัญชีมีความสำคัญต่อการทำงานด้านการให้บริการการทำบัญชี ต้องเป็นสมรรถนะที่เป็นเฉพาะด้านทางวิชาชีพเฉพาะที่ต้องมีความรู้ความสามารถจากการศึกษาความรู้ตามศาสตร์ของวิชา ต้องมีความเชี่ยวชาญในมาตรฐานการรายงานทางการเงินและเชื่อมโยงกับศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การเงิน เศรษฐศาสตร์กฎหมาย ภาษีอากร และในปัจจุบันมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรู้เทคโนโลยีที่เข้าเกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีอย่างมากมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีนี้ผู้ทำบัญชีจำเป็นต้องเรียนรู้สามารถตามทันเพื่อการปฏิบัติงานได้ เช่น การใช้ระบบ e-payment, e-filing, e-withholding tax, ระบบปฏิบัติการของโปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ ระบบการเงินในยุคดิจิทัล เป็นต้น

2. สมรรถนะด้านทักษะทางวิชาชีพ (Skills) ของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ เพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบายไทยแลนด์ 4.0 เป็นสมรรถนะที่มีความสำคัญโดยมีค่าองค์ประกอบ 0.78 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้ทำบัญชีต้องทำงานโดยต้องมีทักษะในการทำงานร่วมกับการใช้ความรู้ เนื่องจากงานของผู้ทำบัญชีเป็นวิชาชีพเฉพาะ สมรรถนะด้านทักษะ ได้แก่ ทักษะการปฏิบัติงานด้านบัญชีอย่างมืออาชีพทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การรักษาระยาบรรณ และการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทักษะของผู้ทำบัญชีเป็นทักษะเฉพาะด้านของวิชาชีพทางบัญชีเท่านั้น และเป็นทักษะที่จำเป็นที่ผู้ทำบัญชีต้องมีสอดคล้องทฤษฎีของ Zwell (2000) ที่อธิบายว่าสมรรถนะของบุคคลมีองค์ประกอบ 5 ประการ ซึ่งรวมทั้งด้านทักษะในการทำงานของ เป็นองค์ประกอบของสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย และสอดคล้องตามแนวคิดของอารณ ภู่วิทยพันธุ์ รวบรวมในพจนานุกรมสมรรถนะที่จำแนกออกเป็น 3 ด้านซึ่งรวมทั้ง

ทักษะด้านทักษะเฉพาะงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของหลายท่าน (พสุ เดชะรินทร์ 2556; Clark, 2016) ซึ่งมีข้อค้นพบทางด้านทักษะของบัณฑิตทางด้านการบัญชีที่ส่วนใหญ่ขับเคลื่อนไปตามความต้องการของนายจ้างที่เป็นทักษะเฉพาะทางในการทำงานที่ต้องควบคู่กับความรู้ทางด้านวิชาชีพ

3. สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ เพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบายไทยแลนด์ 4.0 เป็นสมรรถนะที่มีความสำคัญโดยมีค่าองค์ประกอบ 0.74 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่เป็นเช่นนี้เพราะ สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วยความสามารถในการปรับตัว การทำงานเป็นทีม มีภาวะผู้นำ ความสามารถในการเรียนรู้ เป็นสมรรถนะที่จำเป็นกับลักษณะงานการทำบัญชี โดยเฉพาะในสำนักงานที่ต้องการให้ผู้ทำบัญชีมีสมรรถนะในการทำงานเป็นทีม สามารถประสานงานกับเพื่อนร่วมงานได้ สมรรถนะด้านการปรับตัว ซึ่งมีความจำเป็นอย่างมากที่ผู้ทำบัญชีต้องปรับเปลี่ยนเพื่อให้มีสมรรถนะในการทำงานในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงแบบทำลายล้างสิ่งเดิมๆ (Disrupt) การปรับตัวนี้เพื่อรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง และรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนไป ในด้านภาวะผู้นำผู้ทำบัญชีต้องมีสมรรถนะในด้านการแสดงออกถึงการรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ ที่มีผลต่อทีมงาน หน่วยงานและหน่วยงาน รวมทั้งความสามารถในการบริหารจัดการงาน ความสามารถในการจูงใจ หรือโน้มน้าวผู้อื่นให้ปฏิบัติตามเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของผู้วิจัยหลายท่าน (อมรา ศิริวัฒน์, 2559; Kavanagh, 2008) ซึ่งงานวิจัยนี้มีข้อค้นพบว่าผู้เรียนสาขาการบัญชีเริ่มตระหนักถึงความคาดหวังของนายจ้างในด้านการมีทักษะการสื่อสารทักษะการวิเคราะห์ในทางวิชาชีพ และการทำงานเป็นทีมเป็นต้น

4. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา และการคัดเลือกมีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย เพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยมีค่าองค์ประกอบ 0.67 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสำนักงานบัญชีจะให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านนี้ โดยจะคัดเลือกบุคคลากรให้ตรงตามสมรรถนะที่ต้องการให้มากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้เพราะการคัดเลือกบุคคลากรได้ตรงตามสมรรถนะที่ต้องการจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานบัญชี ไม่เสียเวลากับการที่ได้คนไม่ตรงกับงานที่จะมอบหมายงานของผู้ทำบัญชีต้องเป็นผู้มีความรู้ มีทักษะในการทำงานเฉพาะด้านและมีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่สอดคล้องกับลักษณะงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของผู้วิจัยหลายท่าน (Ozcelik & Ferman, 2006; Huselid, 1995) ซึ่งมีข้อค้นพบ

เกี่ยวกับการตรวจสอบประสิทธิภาพของวิธีการนำเอาสมรรถนะมาใช้ในฐานะกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อส่งเสริมบทบาททักษะและพฤติกรรมที่คาดหวังในองค์กร

5. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานและการบริหารค่าตอบแทนมีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย เพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยมีค่าองค์ประกอบ 0.65 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสำนักงานบัญชีจะให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านนี้โดยการกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงานและคุณภาพของงานและบริหารค่าตอบแทนโดยใช้เป็นกลยุทธ์ในการจูงใจในการทำงานของบุคลากร ที่เป็นเช่นนี้เพราะงานทำบัญชีเป็นงานที่มีปริมาณงานมาก และมีเวลาที่จำกัดในการทำงานต้องทำให้เสร็จตามเวลาที่กำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล ดังนั้นสำนักงานบัญชีต้องดูแลในเรื่องค่าตอบแทนให้เหมาะสมมิเช่นนั้นอาจสูญเสียบุคลากรไปเนื่องจากงานทำบัญชีมีความคล่องตัวสูงในการเปลี่ยนงานและก่อให้เกิดปัญหาการทำงานไม่ทันกำหนดที่ลูกค้าต้องการสอดคล้องกับงานวิจัยของ Huselid (1995)

6.5 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย เพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยมีค่าองค์ประกอบ 0.69 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสำนักงานบัญชีจะให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านนี้โดยใช้นโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการจูงใจให้พนักงานมีพลังผลักดันในการทำงานและสร้างความผูกพันต่อองค์กรเพื่อให้บุคลากรมีความพยายามอย่างเต็มที่เต็มใจและตั้งใจที่จะอุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ ที่เป็นเช่นนี้เพราะงานการทำบัญชีในสำนักงานบัญชีมีปริมาณงานสูง มีความหลากหลายของงบประมาณที่มาจากหลากหลายธุรกิจและความซับซ้อนในเรื่องมาตรฐานการบัญชีและภาษี ดังนั้นจึงต้องการบุคลากรที่มีความสามารถเชี่ยวชาญหากสำนักงานบัญชีมีบุคลากรที่มีความสามารถและเชี่ยวชาญในงานของลูกค้าอยู่แล้ว ก็ต้องธำรงรักษามูลค่าให้มีความผูกพันต่อองค์กรเพราะถ้าหากต้องสูญเสียบุคลากรไป ก็เป็นปัญหาในการรับคนใหม่ ฝึกอบรมกันใหม่ ซึ่งใช้เวลาอีกระยะหนึ่งซึ่งมีผลต่อการบริหารงานของสำนักงานบัญชีและอาจสูญเสียลูกค้าสอดคล้องกับงานวิจัยของ Huselid (1995)

6.6 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการสรรหาและการคัดเลือกผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมตามแนวคิดสมรรถนะผู้ทำบัญชีมีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย เพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบายไทยแลนด์ 4.0

โดยมีค่าองค์ประกอบ 0.86 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสำนักงานบัญชีจะให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านนี้โดยใช้นโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการคัดเลือกผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติตรงตามสมรรถนะที่ต้องการทั้งในด้านความรู้ ทักษะการทำงานและรวมไปถึงคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสอดคล้องกับงานอาชีพผู้ทำบัญชี ได้แก่ ต้องมีความรู้ด้านมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ด้านภาษีอากร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีทางการเงิน ต้องมีทักษะด้านการปฏิบัติงาน ด้านภาษาอังกฤษ ทักษะการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง และต้องมีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่สอดคล้องกับลักษณะงาน ได้แก่ การปรับตัว ความสามารถในการเรียนรู้งาน มีจรรยาบรรณทางวิชาชีพ ทำงานเป็นทีมได้ เป็นต้น ซึ่งหากสำนักงานบัญชีได้เลือกคนที่เหมาะสมกับงานตั้งแต่แรก ก็จะทำให้เกิดบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพในการการมอบหมายงาน การกำหนดผลตอบแทนและแรงจูงใจและส่งผลไปยังการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมสอดคล้องกับงานวิจัยของ Salleh et al. (2014) ซึ่งมีข้อค้นพบถึงการพัฒนาแบบจำลองสมรรถนะทรัพยากรบุคคลที่ผู้ประกอบการวิชาชีพด้านทรัพยากรมนุษย์ต้องการในองค์กร ซึ่งขึ้นอยู่กับกรอบความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินผู้ปฏิบัติงานด้านทรัพยากรมนุษย์ในประเทศมาเลเซียในการวัดความสำคัญของความสามารถในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในบริบทขององค์กร เพื่อพัฒนาแบบจำลองสมรรถนะและเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร

6.7 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการกำหนดกลยุทธ์และนโยบายในการวางแผนการฝึกอบรมและพัฒนาผู้ทำบัญชีตามแนวคิดสมรรถนะผู้ทำบัญชีมีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยเพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยมีค่าองค์ประกอบ 0.77 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสำนักงานบัญชีจะให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านนี้โดย ใช้นโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการฝึกอบรมและพัฒนาให้ผู้ทำบัญชีที่ได้รับการคัดเลือกเข้ามาทำงานได้พัฒนาความรู้และทักษะการปฏิบัติงานให้มีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ทำบัญชีที่รับเลือกเข้ามามีความสามารถสูงขึ้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และขยายขอบเขตของการรับงานการทำให้บัญชีได้มากขึ้นตามความเติบโตและความซับซ้อนของธุรกิจการฝึกอบรมและพัฒนาผู้ทำบัญชีจำเป็นต้องกำหนดโปรแกรมการอบรมและพัฒนาให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่แต่ละบุคคลมีอยู่และความต้องการพัฒนาเพิ่มขึ้นเพื่อให้รองรับกับความต้องการขององค์กร หน่วยงาน และการเปลี่ยนแปลงในมาตรฐานการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงในมาตรฐานการรายงานทางการเงินซึ่งมีอยู่ตลอดเวลา การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ที่ขณะนี้ผลกระทบอย่างรุนแรงที่สุด การเปลี่ยนแปลงในสังคมโลกที่เปิด

เสรีทางการค้า การลงทุนและการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจทุกประเภทที่ต้องอยู่รอด และมีความยั่งยืนในการดำเนินงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Erasmuset al. (2010) ซึ่งมีข้อค้นพบถึงระดับความสำคัญและความพึงพอใจต่อสมรรถนะหลักของผู้ปฏิบัติงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์การวิเคราะห์ข้อมูลแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของสมรรถนะต่างๆ และระดับความพึงพอใจในปัจจุบันและความแตกต่างระหว่างกลุ่มของตัวแปรบางอย่างในแง่ของระดับความสำคัญโดยเฉลี่ยและความพึงพอใจของสมรรถนะ ผลที่ได้รับมีนัยสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และสำหรับโปรแกรมการศึกษาและการฝึกอบรมที่นำเสนอโดยสถาบันอุดมศึกษา

6.8 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการนำแนวคิดสมรรถนะการทำงานของผู้ทำบัญชีมากำหนดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านอื่นได้แก่ การวางแผนกำลังคน การทดแทนตำแหน่งงาน การวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพมีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย เพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยมีค่าองค์ประกอบ 0.77 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสำนักงานบัญชีจะให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านนี้โดยให้ความสำคัญกับการวางแผนกำลังคนและการทดแทนตำแหน่งงาน เนื่องจากงานทำบัญชีเป็นงานหนัก และมีความคล่องตัวสูงในการย้ายงานสำนักงานบัญชีจะประสบปัญหาการขาดแคลนกำลังคน โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่ต้องทำการปิดงบการเงินให้กับองค์กรธุรกิจต่างๆหรือเรียกว่า ช่วงเวลา “หน้างบ” ซึ่งอยู่ในราวเดือน ธันวาคม จนถึงเดือน พฤษภาคมของปีถัดมา ดังนั้นสำนักงานบัญชีต้องวางแผนกำลังคนเพื่อบริหารจัดการปัญหาการขาดแคลนผู้ทำบัญชีในช่วง “หน้างบ” บางสำนักงานใช้วิธีการจ้าง Outsource หรือการรับนักศึกษาฝึกงานมาช่วยงาน หรือบางสำนักงานเต็มใจรับบุคลากรเพิ่มในช่วงเวลาดังกล่าว เพราะคาดว่าจะมีลูกค้าเพิ่มขึ้นในแต่ละปีซึ่งเป็นการเติบโตของสำนักงานบัญชีตามปกติ

สำหรับการวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path) สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย จะให้ความสำคัญต่อการกำหนด ความก้าวหน้าในอาชีพ หรือ Career Path ก่อนข้างชัดเจน เพราะถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรมองเห็นความก้าวหน้าในสายอาชีพ และมีหลักเกณฑ์ในการแต่งตั้ง โยกย้ายและการสับเปลี่ยน หมุนเวียนตำแหน่งที่ชัดเจน โปร่งใส และเป็นธรรม ซึ่งจะทำให้บุคลากรเกิดความมั่นใจในระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลก่อให้เกิดการกระตุ้นการพัฒนาตนเองไปสู่ความสำเร็จในอาชีพ รวมทั้งเพื่อเป็นการดึงดูดจูงใจและรักษามูลค่าที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์กรตลอดไป โดยมีแนวคิดการวางแผนก้าวหน้าในอาชีพ ดังนี้คือ 1) ต้องก่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรผ่านประสบการณ์และการสั่งสมความรู้ความสามารถทักษะ

และสมรรถนะ 2) ต้องนำไปสู่การสร้างหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในกระบวนการเลื่อนโอน ย้าย เพื่อให้สามารถคัดสรรบุคลากรที่เหมาะสมกับคุณสมบัติที่ต้องการในงาน และ 3) ต้องนำไปสู่การพัฒนาขีดความสามารถขององค์กร และรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพและผลงานโดดเด่นไว้ ทั้งนี้สำนักงานบัญชีคุณภาพได้กำหนดตำแหน่งงานในองค์กร โดยมักแบ่งเป็นกลุ่มบริการลูกค้า และกลุ่มบริหารงานทั่วไป ในส่วนของกลุ่มบริการลูกค้าก็จะแบ่งเป็นทีม (Team) ที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละกลุ่มธุรกิจ โดยในแต่ละทีมจะมีตำแหน่งงานลดหลั่นกัน ได้แก่ หัวหน้าทีม พนักงานอาวุโส พนักงานฝึกหัด และจากการทำงานในลักษณะทีม ก็จะมีตำแหน่งด้านการบริหารที่มีตำแหน่งลดหลั่นกัน ซึ่งจะปรากฏ Career Path ที่ชัดเจนซึ่งผู้ทำบัญชีจะมองเห็นภาพความก้าวหน้าในอาชีพ

6.9 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการฝึกอบรมขณะทำงาน (On the Job Training: OJT) ของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย เพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยมีค่าองค์ประกอบ 0.25 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสำนักงานบัญชีจะให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยวิธีการฝึกอบรมขณะทำงาน เนื่องจาก งานด้านการทำบัญชีเป็นงานที่ใช้ทักษะ และเทคนิคในการทำงานเฉพาะที่ต้องมีการฝึกอบรมพร้อมไปกับการทำงานจริงการฝึกอบรมขณะปฏิบัติงานเป็นการให้พนักงานเรียนรู้งานไปพร้อมกับการปฏิบัติงานนั้นซึ่งจะทำให้ผู้ได้รับการฝึกได้รับประสบการณ์โดยตรงจากเหตุการณ์จริงการสอนงานโดยใช้ห้องฝึกปฏิบัติจำลองโดยมีการจัดทำเอกสารสมมติก็ไม่อาจทดแทนได้ เพราะสถานการณ์ทางบัญชีมีความแตกต่างกันในแต่ละลักษณะของธุรกิจ รูปแบบธุรกิจ และสภาพแวดล้อมที่แท้จริงของแต่ละกิจการ ซึ่งในสถานศึกษาได้เคยจำลองห้องปฏิบัติการทางบัญชีแต่ก็เป็นเพียงการฝึกปฏิบัติที่เป็นสิ่งพื้นฐาน ไม่ใช่เหตุการณ์จริงทางธุรกิจที่มีความซับซ้อนกว่ามาจากการสอนงานแบบฝึกอบรมขณะทำงาน (On the Job Training: OJT) ในปัจจุบันเริ่มตั้งแต่การจัดของสถาบันการศึกษาโดยการจัดการเรียนการสอนแบบสหกิจศึกษา หรือให้นักศึกษาออกฝึกงานกับสถานประกอบการซึ่งจะได้ฝึกปฏิบัติกับเอกสารทางบัญชีที่เป็นของจริงที่ใช้ในการจัดทำงบการเงินของสถานประกอบการจริงไม่ใช่เอกสารสมมติและเป็นเอกสารที่ตรงตามรอบบัญชีที่ต้องจัดทำงบการเงินในรอบบัญชีปัจจุบัน โดยสถานประกอบการได้ทำความตกลงร่วมกับสถาบันการศึกษาที่จะให้โอกาสแก่นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติจากเอกสารจริง โดยมีการดำเนินการที่จะรักษาความลับของสถานประกอบการเจ้าของเอกสารอย่างรัดกุม การสอนงานแบบฝึกอบรมขณะทำงาน จะถูกนำมาใช้ในกรณีที่มีการรับผู้ทำบัญชีเข้าทำงานในแต่ละสถานประกอบการ ก็จะมีการมอบหมายเอกสารทางบัญชีของจริงให้พนักงานได้ “ลงมือ” ปฏิบัติงานไปพร้อมกับการสอนงานในส่วนที่สามารถแก้ไขได้หากมีข้อผิดพลาด เช่นการจัดแยกเอกสาร การลง

รหัสรายการทางบัญชี การลงรายการในโปรแกรมสำเร็จรูปการสรุปรายการในงบการเงิน การลงรายการปรับปรุงทางบัญชี แต่ในส่วนงานบางอย่างที่ค่อนข้างวิกฤติหากมีความผิดพลาด อาจจะทำให้ข้อมูลปฏิบัติจากเอกสารสมมติก่อน เช่นการส่งงบการเงินในระบบ e-Filing ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เพราะหากมีความผิดพลาด การแก้ไขจะต้องส่งเรื่องขอแก้ไขไปยังกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งความสำคัญของงานที่ต้องสอนงานแบบฝึกอบรมขณะทำงาน ผู้สอนก็ต้องแยกแยะว่ามีความสำคัญในระดับใดสอดคล้องกับงานวิจัยของ Niemi (2017) ซึ่งมีข้อค้นพบว่า การฝึกอบรมและการพัฒนาเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกบริษัท โดยเฉพาะพนักงานที่ไม่มีทักษะหรือมีประสบการณ์น้อย โดยทั่วไปแล้วการมีส่วนร่วมในการทำงานของพนักงานเป็นอย่างมากปรับปรุงเนื่องจากวิธีการฝึกอบรมและเครื่องมือที่ใช้โดยบริษัท ดังนั้นจึงนำไปสู่ผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพของพนักงานและการพัฒนาทักษะและประสิทธิภาพในการทำงาน

6.10 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการสอนงาน (Coaching) ของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย เพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยมีค่าองค์ประกอบ 0.52 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสำนักงานบัญชีจะให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการสอนงานแบบ Coaching หมายถึงเป็นการสอนงานลูกน้องของตนเองโดยเป็นการสื่อสารอย่างหนึ่งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง การสอนงานแบบหัวหน้างานกับลูกน้องจะมีความใกล้ชิด และสามารถสอนงานกันอย่างละเอียด ในทุกขั้นตอนหัวหน้าสอนและสามารถแก้ไขงานได้ทันที ลูกน้องสามารถซักถามรายละเอียดได้ และมีการสื่อสารที่กระชับชัดเจน ลดความเข้าใจผิดจากการสื่อสาร หัวหน้างานมีความเต็มใจในการสอนงานเต็มที่เพื่อสร้างลูกน้องที่สามารถแบ่งเบาภาระงานได้ เพื่อให้หัวหน้างานสามารถบรรลุเป้าหมายได้ แม้ว่าหัวหน้างานจะได้คัดเลือกลูกน้องที่มีคุณภาพมาร่วมงาน แต่อย่างไรก็ตามหัวหน้างานต้องทำการพัฒนาโดยการฝึกสอนลูกน้องให้มีความสามารถเพียงพอที่จะแบ่งเบาภาระงานของหัวหน้างานได้เพื่อให้งานได้บรรลุวัตถุประสงค์ การสอนงานมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เป็นการพัฒนาให้ลูกน้องมีความรู้ (Knowledge) มีทักษะ (Skills) และมีคุณลักษณะเฉพาะบุคคล (Personal Attributes) ที่เหมาะสมกับลักษณะงานนั้น โดยเฉพาะ เพื่อให้สามารถทำงานได้บรรลุตามเป้าหมาย และ 2) เพื่อถ่ายทอดเทคนิค และวิธีการทำงานให้ลูกน้องมีศักยภาพในการทำงานที่สูงขึ้น เพื่อสามารถทำงานได้ในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ประโยชน์ของ “การสอนงาน” มีลักษณะการสอน แบบ “ตัวต่อตัว” มีความต่อเนื่อง ระยะเวลาสะดวกทั้งผู้สอนและผู้เรียนเป็นรูปแบบการสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการแบบสองทาง (Two Way Communication) หัวหน้าได้แจ้งและรับฟังสิ่งที่มุ่งหวังจากลูกน้องและได้ทำ

ความเข้าใจที่ตรงกัน หัวหน้าสามารถปรับปรุงแก้ไขลูกน้องได้ทันทีการสอนงานแบบ Coaching เหมาะกับงานด้านบัญชี เพราะโดยสถิติที่นักบัญชีทำงานได้ไม่ทน ลาออกจากงานก่อนเวลาครบทดลองงาน (Probation) มักจะมาจากการที่หัวหน้างานไม่สอนงานไม่ชี้แจงรายละเอียดของงานให้ลูกน้องเข้าใจ ทำให้เกิดอุปสรรคในการทำงาน จนถึงเกิดความขัดแย้งกันสาเหตุมาจากหัวหน้างานไม่มีเวลาสอนงานไม่เห็นความสำคัญของการสอนงานและต้องการลูกน้องที่มีประสบการณ์ทำงานได้เลยแต่ลืมนึกถึงสถานการณ์ที่แตกต่างกันในแต่ละธุรกิจที่ทำให้งานมีความแตกต่างกันในระยะเริ่มแรกที่รับพนักงานบัญชีใหม่หัวหน้าต้องใช้เวลาในการสอนงาน เช่นเดียวกับการปฐมนิเทศ (Orientation) ซึ่งมีผลให้พนักงานใหม่ได้รับความรู้เบื้องต้นที่สำคัญเพื่อการทำงานไม่ผิดพลาดและการสอนงานก็ควรจะต้องดำเนินการไปตลอด ทั้งนี้พนักงานบัญชีใหม่ก็จะพัฒนาความรู้และทักษะการทำงานได้ดี ซึ่งไม่อาจกำหนดได้ว่าควรจะหยุดเมื่อใดสำนักงานบัญชีที่มีผู้บริหารที่ให้ความสำคัญในเรื่องการสอนงาน จะมีพนักงานที่มีศักยภาพในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดีสอดคล้องกับงานวิจัยของ Johnson (2013)

การสอนงานอาจจะเริ่มจากการแบ่งสาขางานก่อน ตัวอย่างเช่นสำนักงานบัญชีอาจแบ่งลูกค้าตามสาขารธุรกิจ เช่น บริการ พาณิชยกรรม และอุตสาหกรรม ผู้ทำบัญชีก็จะมีความเชี่ยวชาญแตกต่างกัน ซึ่งหัวหน้างานก็จะสอนงาน ลูกน้องตามความถนัดในสาขางาน ก็จะเท่ากับแบ่งสาขางานโดยชัดเจนว่าใครจะเป็นลูกน้องใครสำนักสอบบัญชี Big Four ก็พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านการสอนงานแบบ Coaching เช่นเดียวกัน โดยวิธีแบ่งสาขางาน ซึ่งต้องมีความชำนาญแตกต่างกัน ตัวอย่างเช่นสาขางานของผู้ประกอบการที่เป็นบริษัทประกันภัย และสถาบันการเงินซึ่งมีความแตกต่างกันในด้านกฎหมายควบคุมและการดำเนินธุรกิจ จึงต้องมีการสอนงานที่แตกต่างกันในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในรูปแบบนี้จึงมีความสำคัญสูง

6.11 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านการเป็นที่เลี้ยง (Mentoring) ของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยเพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยมีค่าองค์ประกอบ 0.88 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสำนักงานบัญชีจะให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการเป็นที่เลี้ยงซึ่งหมายถึง การให้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ หรือเป็นที่ยอมรับหรือผู้บริหารในหน่วยงานให้คำปรึกษา และแนะนำช่วยเหลือรุ่นน้อง หรือผู้ที่อยู่ในระดับต่ำกว่า (Mentee) ในเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานเพื่อให้มีศักยภาพสูงขึ้นซึ่งการกำหนด “ที่เลี้ยง” เป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่อาชีพผู้ทำบัญชีให้ความสำคัญมากที่สุดทั้งผู้ทำหน้าที่ “ที่เลี้ยง” และ “น้องเลี้ยง” (Mentee) ระบบที่เลี้ยง (Mentoring System) เป็นอีกเครื่องมือหนึ่งที่ยังคงนำมาใช้ทั้งในการจัดการความรู้ โดยการถ่ายทอดความรู้ระหว่างผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่ากับ

เพื่อนร่วมงานหรือรุ่นน้องที่มีประสบการณ์และความรู้มากกว่าความรู้หลายๆอย่างเกิดจากประสบการณ์การทำงานอย่างต่อเนื่องยาวนาน จนมีความเชี่ยวชาญและชำนาญ บางองค์กร พนักงานบางคนแม้จะเกษียณแล้ว ทางองค์กรยังต้องเชิญมาเป็นที่ปรึกษาพิเศษ เพราะความรู้บางอย่างถึงแม้บางทีจะถอดองค์ความรู้ออกมาในรูปของหนังสือ หรือข้อมูลต่างๆ แล้วก็ตาม แต่เทคนิคบางส่วนต้องใช้ประสบการณ์เชื่อมโยงกับความรู้ที่บ่มเพาะอย่างยาวนานเป็นการนำผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์มามากในองค์กรหรือในสายงานนั้นๆ มาให้คำปรึกษาแนะนำถึงแนวทางการปฏิบัติงานให้ได้ประสิทธิภาพที่ดี รวมทั้งอาจจะรวมไปถึงการเป็นพี่เลี้ยงในด้านชีวิตสังคมการทำงานให้ราบรื่นและมีความสุขด้วย การเป็นพี่เลี้ยงมักจะจับกันเป็นคู่ พี่เลี้ยง (Mentor) น้องเลี้ยง (Mentee) เป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่มเล็กๆจำนวนไม่เยอะมากเพื่อให้ดูแลได้อย่างทั่วถึง พี่เลี้ยงจะเป็นผู้สอนงาน(Training) เป็นที่ปรึกษา (Consulting) และเป็น โค้ช (Coaching) แม้กระทั่งการให้คำปรึกษาในเรื่องการใช้ชีวิตในการทำงาน ดังนั้นการเป็นพี่เลี้ยงจะเชื่อมโยงกับเรื่องการสอนงาน แต่พี่เลี้ยงจะให้ความใกล้ชิดและดูแลในทุกเรื่อง เพื่อให้“น้องเลี้ยง” สามารถทำงานและใช้ชีวิตในการทำงานได้อย่างราบรื่น ไม่ใช่การสอนงานเพียงอย่างเดียว พี่เลี้ยงจะช่วยแก้ไขจุดอ่อนให้กำลังใจ ปรึกษาประครองให้น้องเลี้ยงผ่านพ้นอุปสรรคต่างๆ ได้ ไม่เฉพาะมีศักยภาพในการทำงานเท่านั้น ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านนี้จึงมีความสำคัญที่สุดในสายวิชาชีพบัญชีที่ถือว่าทำให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุดสอดคล้องกับงานวิจัยของ Johnson (2013)

6.12 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการฝึกอบรมภายนอกของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย เพื่อบริการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยมีค่าองค์ประกอบ 0.85 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสำนักงานบัญชีจะให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการฝึกอบรมภายนอก ซึ่งหมายถึง กระบวนการในอันที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และความชำนาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เนื่องจากการฝึกอบรมภายนอก เป็นส่วนหนึ่งของข้อกำหนดการมีคุณสมบัติเป็นผู้ทำบัญชี ซึ่งต้องมีการเก็บชั่วโมงการพัฒนาความรู้ต่อเนื่อง (Continuing Profession Development : CPD) เพื่อคงสถานะความรู้ทางวิชาชีพไว้ตลอดเวลา รวมทั้งเพิ่มพูนความรู้ใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการทำบัญชี ทั้งในปัจจุบันและอนาคตโดยผู้ทำบัญชีต้องเก็บชั่วโมง CPD 12 ชั่วโมงต่อปี เป็นวิชาเกี่ยวกับการบัญชีไม่น้อยกว่าครึ่งและต้องยื่นหลักฐานจำนวนชั่วโมง CPD ภายในวันที่ 30 มกราคม ของทุกปีในระบบของผู้ทำบัญชีในเว็บไซต์ของสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับดูแลวิชาชีพผู้ทำบัญชี หากไม่ดำเนินการก็จะไม่ได้รับการต่ออายุ

ใบอนุญาตการเป็นผู้ทำบัญชี ก็ไม่อาจลงนามการจัดทำงบการเงินได้จากข้อกำหนดดังกล่าวเป็นไปตามแนวคิดที่สำคัญคือการเป็นผู้ทำบัญชีที่มีหน้าที่สำคัญในการจัดทำงบการเงินให้แก่องค์กรธุรกิจ จำเป็นต้องมีความรู้ที่ทันสมัยในด้านที่เกี่ยวมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่มีการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงตลอดเวลา รวมทั้งต้องมีความรู้ที่ทันสมัยเกี่ยวกับกฎหมายภาษีอากรและศาสตร์ต่างๆที่เกี่ยวข้องเนื่องทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงตามโลกธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เหล่านี้เพื่อให้ผู้ทำบัญชีมีความรู้ที่ทันสมัย (Update) เพียงพอที่จะจัดทำงบการเงินขององค์กรธุรกิจได้ถูกต้องตามที่ควร เพื่อให้งบการเงินมีลักษณะเชิงคุณภาพที่มีคุณค่าแก่ผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ผู้จัดสรรเงินทุนให้แก่กิจการได้นำข้อมูลจากงบการเงินไปใช้เพื่อการตัดสินใจได้ดีที่สุด การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านนี้นับว่ามีความสำคัญต่อผู้ทำบัญชี ในด้านที่เป็นข้อกำหนดที่ต้องปฏิบัติในสถานการณ์ปัจจุบันพบว่า ผู้ทำบัญชีให้ความสำคัญแก่การฝึกอบรมภายนอก แต่การกำหนดจำนวนชั่วโมงที่ต้องอบรมทุกปีก็เป็นภาระแก่ผู้ทำบัญชี บางคนอบรมในหัวข้อซ้ำๆ เพียงเพื่อการเก็บชั่วโมงให้ครบ ค่าใช้จ่ายก็เป็นส่วนหนึ่งที่ผู้ทำบัญชีถือเป็นภาระที่ต้องจ่าย เพราะปัจจุบัน ค่าอบรมจากสถานฝึกอบรม มีราคาสูงขึ้นแต่อย่างไรก็ตาม ผู้ทำบัญชีก็ให้ความร่วมมือในการอบรมความรู้ต่อเนื่องเพื่อคงสถานะความรู้ทางวิชาชีพไว้ตลอดเวลา

6.13 การมีภาวะผู้นำ ในด้านการเป็นบุคคลต้นแบบ (Role Model) ของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย เพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยมีค่าองค์ประกอบ 0.82 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสำนักงานบัญชีจะให้ความสำคัญกับการมีภาวะผู้นำในด้านการเป็นบุคคลต้นแบบ ซึ่งหมายถึง การเป็นแบบอย่างในการทำงาน ซึ่งเหมือนกับการเป็นวีรบุรุษของคนทำงานในสายเดียวกัน โดยไม่ใช่ผู้นำโดยตำแหน่งเป็นผู้นำโดยสถานะที่ตนเองอยากตามเองแม้ไม่มีตำแหน่งการเป็นบุคคลต้นแบบมีความเชื่อมโยงกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในส่วนที่เกี่ยวกับการสอนงานแบบ Coaching และการเป็นพี่เลี้ยง (Mentor) เพราะผู้ที่เป็นโค้ช หรือพี่เลี้ยง อาจจะกลายเป็นบุคคลต้นแบบที่ ผู้ทำบัญชี ยึดถือเป็นแบบอย่าง เมื่อได้รับการสอนงาน หรือการดูแลโดยพี่เลี้ยง แต่อย่างไรก็ตาม อาจมีบุคคลอื่นในองค์กรที่ผู้ทำบัญชีจะสามารถยึดถือเป็นบุคคลต้นแบบ ในการทำงาน และการดำเนินชีวิตได้

Role Model คือคนที่เรายึดเป็นแบบอย่าง คนที่มีบุคลิก มีวิสัยทัศน์ คนที่เป็นแบบอย่างที่ดีให้เราได้ หรือแบบอย่างในทางไม่ดีที่เราควรหลีกเลี่ยงไม่ว่าใครก็สามารถเป็นแบบอย่างที่ดีได้ คนที่มีความสามารถ ไม่ว่าจะเป็นนักกีฬา นักร้อง นักเขียนคนดัง คนที่เราชื่นชมและทำตาม คนที่มีแบบอย่างที่ดีในเรื่องการกินอาหาร การออกกำลังกาย การอ่าน การสื่อสาร หรือเรื่องอื่นๆ ที่เราต้องการพัฒนาตัวเองควรจะเรียนรู้ บุคคลต้นแบบจะสามารถให้สิ่งเหล่านี้แก่เราได้ ได้แก่ ประสบการณ์ของเขา

รูปแบบความสำเร็จของเขา ซึ่งเราจะสามารถเลียนแบบได้ (Copy) โดยอาจไม่ต้องเสียเวลาลองผิดลองถูก หรือบุคคลต้นแบบเป็นส่วนหนึ่งของแรงบันดาลใจที่ทำให้เรามุ่งมั่นปฏิบัติไปสู่ความสำเร็จ ไม่ท้อถอยง่ายๆ เสมือนมีจุดหมายให้เดินตามสอดคล้องกับงานวิจัยของ Barret C. Brown, M.A. (2011)

6.14 การมีภาวะผู้นำในการสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration) ของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย เพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยมีค่าองค์ประกอบ 0.97 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสำนักงานบัญชีจะให้ความสำคัญกับการมีภาวะผู้นำในการสร้างแรงบันดาลใจสูงมากซึ่งหมายถึง การเป็นผู้นำที่สร้างพลังอำนาจในตนเองให้แก่ผู้อื่น เป็นพลังอำนาจที่ใช้ในการขับเคลื่อนความคิด และการกระทำใดๆ ที่พึงประสงค์ การสร้างแรงบันดาลใจจะเป็นแรงผลักดันที่สำคัญที่มีพลังอำนาจให้คนทำงานมีเป้าหมายที่ชัดเจน มีความเชื่อว่าทำได้ มีพลังความคิด และก่อให้เกิด “จินตนาการ” มีความรักและหลงใหล (Passion) ในการทำงาน และจะยืนหยัดลงมือทำงานจนสำเร็จ ความหลงใหลจะทำให้เกิดการเรียนรู้ตลอดเวลา แม้ประสบปัญหาหรืออุปสรรคก็จะพยายามหาวิธีไขว่อย่างมุ่งมั่น ไม่ยอมแพ้ง่าย เป็นคุณสมบัติที่ในยุคปัจจุบันต้องการให้เกิดกับการทำงานเพราะหากเกิดขึ้นบุคคลที่ทำงานก็จะมีแรงผลักดันให้เกิดความสำเร็จจากปัจจัยภายใน (Inner) ของเขาเอง ซึ่งถือว่าเป็นแรงผลักดันที่มีความยั่งยืนกว่าแรงผลักดันใดภายนอก มีการสร้างนิสัยการ “ลงมือทำ” ในงานบัญชี การสร้างแรงบันดาลใจนับว่ามีความสำคัญมาก เพราะงานบัญชีเป็นงานหนัก เนื่องจากปริมาณงานจำนวนมากมีรายละเอียดของงานสูง และมีความจำกัดในเรื่องของเวลาทำงานต้องแล้วเสร็จ ผู้ทำบัญชีต้องมีแรงผลักดันที่สำคัญจากภายในตัวเอง ซึ่งหมายถึงต้องมีแรงบันดาลใจที่จะสร้างให้มันนิสัย “การลงมือทำ” ทันที การมีจินตนาการในการทำงาน เพื่อให้งานเกิดประสิทธิผล และประสิทธิภาพของงาน แต่ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงพบว่าผู้ทำบัญชีทำงานโดยความเคยชินความมีระเบียบวินัย มีความอดทน และความรับผิดชอบต่องานสูง จึงยังไม่ได้ใช้แรงผลักดันในส่วน of แรงบันดาลใจมากนักจึงอาจกล่าวได้ว่า อาจจะขาดในเรื่องของจินตนาการ ซึ่งผู้ทำบัญชีส่วนใหญ่เห็นว่าเรื่องนี้มีความสำคัญ แต่ก็ยังไม่ได้พัฒนาภาวะผู้นำในส่วน of แรงบันดาลใจ การสร้างแรงบันดาลใจก็มีความเชื่อมโยงกับ ภาวะผู้นำในการมีบุคคลต้นแบบสองสิ่งนี้มีความสัมพันธ์กัน บุคคลต้นแบบ มีส่วนทำให้เกิดการสร้างแรงบันดาลใจ เช่นกัน

6.15 การมีภาวะผู้นำในการเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational Leadership) ของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย เพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยมีค่าองค์ประกอบ 0.76 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสำนักงานบัญชีจะให้ความสำคัญกับการมีภาวะผู้นำในการเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป ซึ่งหมายถึงการที่ผู้นำ

ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ตามเพื่อให้เกิดขวัญและแรงใจในระดับที่สูงขึ้นทำให้ผู้ตามเกิดแรงคล้อยใจในการทำงาน ซึ่งความเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป ประกอบด้วย 1) บุคลิกภาพที่น่านับถือ (Charisma) 2) การยอมรับความแตกต่างของบุคคล (Individualized Consideration) และ 3) การกระตุ้นให้ใช้สติปัญญา (Intellectual Stimulation)

แนวคิดเดิม ผู้บริหารควรมีลักษณะความเป็นผู้นำเชิงเป้าหมาย (Transactional Leadership) โดยอธิบายว่า เป็นวิธีการที่ผู้บริหารจูงใจผู้ตามให้ปฏิบัติตามที่คาดหวังไว้ ด้วยการระบุข้อกำหนดงานอย่างชัดเจนและให้รางวัลเพื่อการแลกเปลี่ยนกับความพยายามที่จะบรรลุเป้าหมายของผู้ตาม การแลกเปลี่ยนนี้จะช่วยให้สมาชิกพึงพอใจในการทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายของงานความเป็นผู้นำเชิงเป้าหมายจะมีประสิทธิภาพสูงภายใต้สภาพแวดล้อมที่ค่อนข้างคงที่ผู้บริหารจะใช้ความเป็นผู้นำแบบนี้ดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพเพียงชั่วระยะเวลาหนึ่งที่ค่อนข้างสั้นแต่เมื่อสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว แนวคิดเดิมอาจไม่ส่งผลสำเร็จปัจจุบันแต่ละองค์กรมีการแข่งขันมากขึ้นความเป็นผู้นำแบบใหม่ที่สามารถจูงใจให้ผู้ตามปฏิบัติงานได้มากกว่าที่คาดหวังไว้ เรียกว่า ความเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational Leadership Theory) การที่ผู้นำและผู้ตามช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อยกระดับขวัญและแรงใจของแต่ละฝ่ายให้สูงขึ้น ความเป็นผู้นำเชิงเป้าหมายกับความเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป เป็นรูปแบบที่แยกจากกัน โดยเด็ดขาดและการแสดงความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพสำหรับสถานการณ์ปัจจุบันคือ การแสดงพฤติกรรมความเป็นผู้นำในเชิงปฏิรูปซึ่งมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมากกว่าในลักษณะงานบัญชีมีความเหมาะสมกับภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปเช่นกัน เนื่องจากโลกธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การบัญชีเป็นผู้ออกแบบสารสนเทศที่จะสามารถสะท้อนภาพของธุรกิจให้มีภาพที่เป็นจริงมากที่สุด เพื่อผู้ประกอบการจะสามารถใช้ข้อมูลจากงบการเงินในการตัดสินใจได้ดีที่สุด จึงต้องตามทันการเปลี่ยนของโลกธุรกิจมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่เป็นกฎเกณฑ์ในการจัดทำงบการเงินก็มีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นภาวะผู้นำแบบปฏิรูป มีความเหมาะสมเพราะเป็นผู้นำแบบใหม่ที่สามารถจูงใจให้ผู้ตามปฏิบัติงานได้มากกว่าที่คาดหวังไว้ ผู้นำเชิงปฏิรูปต้องสามารถนำให้ผู้ทำบัญชีมีแรงบันดาลใจในการทำงาน คอยช่วยเหลือ ให้กำลังใจมากกว่าการนำแบบตั้งเป้าหมาย ผู้นำเชิงปฏิรูปก็มีความสอดคล้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการสอนงานและการเป็นพี่เลี้ยงและมีความสอดคล้องกับภาวะผู้นำในการเป็นบุคคลต้นแบบและการสร้างแรงบันดาลใจด้วยเช่นกัน

6.16 การจัดการความรู้ในด้านการตั้งหมุ่ชนนักปฏิบัติของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยเพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยมีค่า

องค์ประกอบ 0.88 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสำนักงานบัญชีจะให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ในด้านการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติในวิชาชีพบัญชีซึ่งหมายถึง ชุมชนของวิชาชีพผู้ทำบัญชีที่รวบรวมกลุ่มคนที่มีความรู้ความสนใจในเรื่องเดียวกัน มาร่วมแลกเปลี่ยนแบ่งปัน เรียนรู้ในเรื่องนั้นๆ ร่วมกัน เพื่อได้มาซึ่ง Knowledge Assets (KA) หรือชุมชนความรู้ในเรื่องนั้นๆ การจัดการความรู้โดยวิธีนี้มีความเหมาะสมกับวิชาชีพบัญชีเนื่องจาก ความรู้ในการปฏิบัติงานผู้ทำบัญชี มีทั้งทฤษฎีที่เป็นไปตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินและมีรายละเอียดในทางปฏิบัติที่ต้องนำทฤษฎีมาปรับใช้กับแต่ละกรณีให้มีความสอดคล้องกัน ซึ่งอาจจะต้องมีการตีความความรู้ด้านทฤษฎีและการตีความข้อเท็จจริงในทางปฏิบัติที่เกิดขึ้น จึงต้องอาศัยผู้รู้ที่จะเข้ามาร่วมกันแสดงความคิดเห็น ถ่ายทอดองค์ความรู้ แนวปฏิบัติที่ดีที่เคยทำสำเร็จมาแล้ว การจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติในปัจจุบันมีการพัฒนาโดยใช้ช่องทาง Social Media ในการติดต่อสื่อสารได้แก่ กลุ่ม Fan Page Facebook ซึ่งหมายถึงการใช้ Facebook เพื่อการนำเสนอแนวคิด โดยมีการสร้างพื้นที่ส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้มีความสนใจร่วมกันเข้ามาใช้พื้นที่ในการนำเสนอเรื่องราวและการแบ่งปันเรื่องราว ความรู้ ความสนใจแก่กันหรือการติดต่อสื่อสารผ่าน Line Application ซึ่งการตั้งกลุ่มในสังคมออนไลน์ เพื่อเป็นชุมชนนักปฏิบัติของกลุ่มวิชาชีพบัญชีไม่ว่าจะเป็นผู้สอบบัญชี ผู้ทำบัญชี และผู้สอบบัญชีภาษีอากรนั้นว่ามีคุณประโยชน์ต่อผู้ประกอบการวิชาชีพ ที่สามารถเข้ามาหาความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน มีการส่งข้อมูลข่าวสารการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของกฎหมายทางภาษี มาตรฐานการรายงานทางการเงินและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการทำงานในเรื่องต่างๆ ได้แก่ การจัดทำเอกสารทางบัญชีและภาษีที่ถูกต้อง การยื่นงบการเงินภายในกำหนดที่ถูกต้องการยื่นเสียภาษีที่ถูกต้อง ส่งผลให้ผู้ประกอบวิชาชีพกลุ่มต่างๆ ได้ประโยชน์จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันและนำไปใช้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง หากใครไม่ทราบสิ่งใด ก็สามารถเข้ากลุ่มเพื่อมาตั้งคำถามและมีผู้รู้หรือมีประสบการณ์เข้าร่วมกลุ่มมาเพื่อแบ่งปันประสบการณ์กันและกันการจัดการความรู้โดยวิธีนี้จึงเป็นที่ยอมรับของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีทุกกลุ่ม

6.17 การจัดการความรู้ในด้านการถอดบทเรียน ของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย เพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยมีค่าองค์ประกอบ 0.81 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสำนักงานบัญชีจะให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ในด้านการถอดบทเรียนในวิชาชีพบัญชี ซึ่งหมายถึงการทบทวนหลังปฏิบัติการหรือการถอดบทเรียนในวิชาชีพบัญชีเป็นกระบวนการดึงเอาความรู้จากการทำงานในด้านการทำบัญชีออกมาใช้เป็นทุนในการทำงานเพื่อยกระดับให้ดียิ่งขึ้นเป็นการสกัดความรู้ที่มีอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) ออกมาเป็นบทเรียน/ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ซึ่งเป็น “ข้อค้นพบใหม่” ซึ่งเรียนรู้มาจาก

ประสบการณ์การทำงานจริง) หรืออาจกล่าวได้ว่า บทเรียน จะคล้ายกับการเติมคำในช่องว่างที่ว่า “ถ้า... จะเกิด....(อะไรขึ้น)...” บทเรียนเป็นการอธิบายเหตุการณ์และเงื่อนไขที่เกิดขึ้น ไม่ใช่เพียงการเล่าเรื่องในอดีตแต่ต้องมีการอธิบายที่มีคุณค่าที่จะนำไปปฏิบัติต่อ บทเรียนช่วยให้เกิดการเรียนรู้เพื่อไม่ให้กระทำผิดซ้ำอีก ซึ่งผลที่ได้จากการถอดบทเรียน ทำให้ได้บทเรียนในรูปแบบชุดความรู้ ที่เป็นรูปธรรมและเกิดการเรียนรู้ร่วมกันของผู้เข้าร่วมกระบวนการอันนำมาซึ่งการปรับวิธีคิดและเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานที่สร้างสรรค์และมีคุณภาพยิ่งขึ้น หัวใจหลักของการถอดบทเรียนต้องมีการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) โดยมีผลประโยชน์ร่วมกัน (Mutual Benefit) มีความไว้วางใจทั้งตนเองและผู้อื่น (Trust) และมีการเรียนรู้ (Learning) ประโยชน์ของการถอดบทเรียน ในระยะสั้น สามารถนำไปปรับปรุงเทคนิคการทำงาน การขับเคลื่อนเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของสังคมและทำให้ผลการดำเนินงานโครงการดีขึ้นส่วนในระยะกลางและระยะยาวทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานและการเผชิญปัญหามากขึ้น เกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้เห็นพัฒนาการของโครงการที่ดีขึ้นหลังจากการนำบทเรียนไปปรับใช้การถอดบทเรียนสามารถทำได้ทั้งก่อนการดำเนินการ ระหว่างการดำเนินการ และหลังการดำเนินการ และวิธีการถอดบทเรียนได้แก่

6.17.1 การถอดบทเรียนด้วยการเรียนรู้จากเพื่อน (Peer Assist : PA) เป็นการเรียนรู้ก่อนการทำการกิจกรรม โดยเป็นการเรียนรู้จากเขา เขาเรียนรู้จากเรา ทั้งเราและเขาเรียนรู้ร่วมกัน และสิ่งที่เรา ร่วมกันสร้าง (เกิดความรู้ใหม่) โดยมีลักษณะเป็นการประชุมหรือประชุมเชิงปฏิบัติ

6.17.2 การถอดบทเรียนแบบเล่าเรื่อง (Story Telling) เป็นการเรียนรู้ก่อนหรือระหว่างทำการกิจกรรม ด้วยการให้ผู้มีความรู้จากการปฏิบัติ ปลอดภัยความรู้ที่ซ่อนเร้นอยู่ในตัวออกมา แลกเปลี่ยนความรู้ โดยผู้เล่าจะเล่าความรู้สึกที่ฝังลึกอยู่ในตัวที่เกิดจากการปฏิบัติ ซึ่งผู้ฟังสามารถตีความ ได้โดยอิสระ และเมื่อเกิดการแลกเปลี่ยนผลการตีความแล้วจะทำให้ได้ความรู้ที่สามารถบันทึกไว้เป็นชุดความรู้ ซึ่งการถอดบทเรียนในลักษณะนี้ จะเป็นการสกัดความรู้จากเรื่องที่เล่าออกมาว่ามีคุณค่าและสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างไร ไม่ใช่เป็นเพียงการเล่าเรื่องในอดีต

6.17.3 การถอดบทเรียนหลังปฏิบัติการ (After Action Review : AAR) ที่มาของ AAR นั้น มาจากกองทัพสหรัฐฯ โดยเกิดจากการนำผลการรบมาปรับปรุงเพื่อการรบครั้งต่อไป ดังนั้น AAR จึงเป็นการจับความรู้ที่เกิดขึ้นสั้นๆ ภายหลังการทำการกิจกรรม แล้วนำไปสู่การวางแผนในครั้งต่อไป ทำให้คนทำรู้สึกตื่นตัวและมีความรู้สึกผูกพันกับงาน โดยโครงการและกิจกรรมที่ทำครั้งเดียวแล้วจบไม่จำเป็นต้องทำ AAR ซึ่งรูปแบบการทำ AAR สามารถดำเนินการได้ทั้งระหว่างการทำการกิจกรรมเพื่อ

ปรับปรุงแก้ไขระหว่างการทำงาน หรือ “การทำไป คิดไป แก้ไขไป” และภายหลังสิ้นสุดแต่ละกิจกรรม เพื่อนำไปวางแผนกิจกรรมครั้งต่อไป

ในรูปแบบการจัดการความรู้ในด้านการถอดบทเรียนนี้ ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพมีการดำเนินการบางส่วน เพราะการถอดบทเรียนต้องใช้เวลาพอสมควรเพื่อที่จะทำให้ได้บทเรียนที่สมบูรณ์แบบ ผู้ทำบัญชีส่วนใหญ่ใช้วิธีการตั้งชุมชนปฏิบัติมากกว่า เพราะใช้เวลาน้อยกว่าในการถาม-ตอบ เรื่องที่เป็นประเด็นปัญหาที่ตรงกับความต้องการในขณะนั้นๆ

6.18 การจัดการความรู้ในด้านการใช้ระบบผู้เชี่ยวชาญและคลังความรู้ในวิชาชีพบัญชีของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย เพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยมีค่าองค์ประกอบ 0.86 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสำนักงานบัญชีจะให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ในด้านการใช้ระบบผู้เชี่ยวชาญและคลังความรู้ในวิชาชีพบัญชี ในวิชาชีพบัญชี ซึ่งหมายถึงการใช้ระบบสารสนเทศประเภทหนึ่งที่น่าวิทยาการของปัญญาประดิษฐ์เข้ามาใช้จัดการสารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสารสนเทศที่เป็นองค์ความรู้ (Knowledge) ในเฉพาะสาขาการบัญชี โดยเป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้สร้างฐานความรู้ทางด้านการบัญชี (Accounting Knowledge Base) และกลไกในการตั้งคำถามและหาคำตอบจาก Knowledge Base ระบบผู้เชี่ยวชาญ คือระบบคอมพิวเตอร์ที่จำลองการตัดสินใจของมนุษย์ ผู้เป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านใดด้านหนึ่ง โดยใช้ความรู้และการสรุปเหตุผลเชิงอนุมาน (Inference) ในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญ ระบบผู้เชี่ยวชาญได้ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้งานในระบบต่างๆ อย่างแพร่หลายมากกว่า 30 ปี ไม่ว่าจะเป็นไปในแวดวงธุรกิจ การแพทย์ วิทยาศาสตร์ วิศวกรรม อุตสาหกรรม เป็นต้น ตัวอย่างของ Expert System Applications ได้แก่ Diagnosis of Faults and Diseases, Automobile Diagnosis, Interpretation of Data (เช่น Sonar Signals), Mineral Exploration, Personnel Scheduling, Computer Network Management, Weather Forecasting, Stock Market Prediction, Consumer Buying Advice, Diet Advice เป็นต้น จะเห็นได้ว่าวัตถุประสงค์หลักของระบบผู้เชี่ยวชาญก็คือการช่วยในการตัดสินใจ การให้ความรู้ คำแนะนำ หรือคำปรึกษา อย่างที่เราต้องการจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน Expert Systems ระบบ ES หรือระบบผู้เชี่ยวชาญ จัดเป็นระบบสารสนเทศประเภทหนึ่งที่น่าวิทยาการของปัญญาประดิษฐ์เข้ามาใช้จัดการสารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสารสนเทศที่เป็นองค์ความรู้ (Knowledge) ในเฉพาะสาขาหรือเฉพาะด้าน ดังนั้นระบบผู้เชี่ยวชาญจึงเป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้สร้างฐานความรู้ (Knowledge Base) และกลไกในการตั้งคำถาม และหาคำตอบ (จาก Knowledge Base) ทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการถามและตอบสิ่งที่ถามเสมือนหนึ่งคุยกับผู้เชี่ยวชาญจริง

ระบบผู้เชี่ยวชาญเหมาะสมกับงานที่เป็นเรื่องการใช้เทคนิคเฉพาะด้านการวินิจฉัยทางการแพทย์ การขุดเจาะน้ำมัน การวางแผนการเงิน การจัดทำภาษี การวิเคราะห์ทางเคมี การผ่าตัด การซ่อมเครื่องยนต์ การพยากรณ์อากาศ การซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ การส่งสัญญาณดาวเทียม ปฏิบัติการเกี่ยวกับอาวุธนิวเคลียร์ การวางรูปแบบหนังสือพิมพ์ การตีความกฎหมาย เป็นต้น ดังนั้นระบบผู้เชี่ยวชาญจึงมีความเหมาะสมกับงานด้านการทำบัญชี การจัดทำงบการเงิน และด้านภาษีอากร แต่อย่างไรก็ตาม เป็นการลงทุนสูงในด้านเทคโนโลยี บริษัทสอบบัญชี Big Fourมีการดำเนินการด้านนี้เช่นระบบของ EY Atlas แต่ในส่วนของสำนักงานบัญชีคุณภาพเห็นว่าการจัดการความรู้ในรูปแบบนี้มีความสำคัญในยุค 4.0 แต่การลงทุนสูง หากมีการร่วมกันลงทุนเพื่อใช้ทรัพยากรร่วมกันก็จะคุ้มกับการลงทุน

5.3 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

ตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยศึกษาถึงองค์ประกอบสมรรถนะที่จำเป็นต้องมีของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยเพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งมี 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือความรู้ ทักษะทางวิชาชีพคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานของผู้ทำบัญชีมีประสิทธิภาพดังนั้นแนวทางการพัฒนาสมรรถนะเพื่อให้ผู้ทำบัญชีมีสมรรถนะตามที่กำหนดดังกล่าวจึงมีแนวทางการพัฒนาโดยเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบดังนี้คือ

1.การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ค่าน้ำหนัก 0.335 โดยมีองค์ประกอบเรียงลำดับดังนี้

(1) การสรรหา และการคัดเลือกผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมตามแนวคิดสมรรถนะ (HR 4)ค่าน้ำหนัก 0.86

(2) การกำหนดกลยุทธ์และนโยบายในการวางแผนการฝึกอบรมและพัฒนาผู้ทำบัญชีตามแนวคิดสมรรถนะ (HR5) ค่าน้ำหนัก 0.77

(3) การนำแนวคิดสมรรถนะการทำงานของผู้ทำบัญชีมากำหนดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านอื่น ได้แก่ การวางแผนกำลังคน การทดแทนตำแหน่งงาน การวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ (HR6)ค่าน้ำหนัก 0.77

(4) การจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กร ตามแนวทางการพัฒนาสมรรถนะ (HR3) ค่าน้ำหนัก 0.69

(5) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา และการคัดเลือก ตามแนวทางการพัฒนา
สมรรถนะ (HR 1) ค่าน้ำหนัก 0.67

(6) การประเมินผลการปฏิบัติงานและการบริหารค่าตอบแทนตามแนวทางการพัฒนา
สมรรถนะ (HR 2) ค่าน้ำหนัก 0.65

2. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ค่าน้ำหนัก 0.294 โดยมีองค์ประกอบเรียงลำดับดังนี้

(1) การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring) (HRD 3) ค่าน้ำหนัก 0.88

(2) การฝึกอบรมภายนอก (HRD 4) ค่าน้ำหนัก 0.85

(3) การสอนงาน (Coaching) (HRD 2) ค่าน้ำหนัก 0.52

(4) การฝึกอบรมขณะทำงาน (On the Job Training: OJT) (HRD 1) ค่าน้ำหนัก 0.25

3. ภาวะผู้นำ ค่าน้ำหนัก 0.160 โดยมีองค์ประกอบเรียงลำดับดังนี้

(1) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration) ค่าน้ำหนัก 0.97

(2) การเป็นบุคคลต้นแบบ (Role Model) ค่าน้ำหนัก 0.82

(3) การเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational Leadership) ค่าน้ำหนัก 0.76

4. การจัดการความรู้ ค่าน้ำหนัก 0.061 โดยมีองค์ประกอบเรียงลำดับดังนี้

(1) การตั้งชุมชนนักปฏิบัติ (COP) ค่าน้ำหนัก 0.88

(2) การใช้ระบบผู้เชี่ยวชาญและคลังความรู้ (ARTIF) ค่าน้ำหนัก 0.86

(3) การถอดบทเรียน (AAR) ค่าน้ำหนัก 0.81

5.4 ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีในสำนักงาน
บัญชีคุณภาพในประเทศไทย” ผู้วิจัยได้พัฒนาข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย 3 ส่วน
คือ ข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการ ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย และข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัย
ครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.4.1 ข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการ

1. สำนักงานบัญชีทั้งที่เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ และสำนักงานบัญชีทั่วไปที่ให้บริการด้าน
ทำบัญชีแก่องค์กรธุรกิจ ควรติดตามการเปลี่ยนแปลงของข้อกำหนดต่างๆ ที่มีผลต่อการจัดทำรายงาน
ทางการเงิน ได้แก่ มาตรฐานการรายงานทางการเงิน มาตรฐานการบัญชี และกฎหมายทางด้านภาษี

รวมทั้งนโยบายของรัฐในการกำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศที่มีผลกระทบต่อการจัดทำรายงานทางการเงิน ซึ่งส่งผลกระทบต่อสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่จำเป็นต้องมี

2. สำนักงานบัญชี ควรกำหนดแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีให้สอดคล้องกับสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่จำเป็นต้องมี เพื่อให้ผู้ทำบัญชีมีสมรรถนะที่สามารถรองรับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้ รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีอาจมีความแตกต่างจากงานที่ผู้วิจัยนำเสนอขึ้น เนื่องจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงหรือแตกต่างไป

3. การพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีมีความสำคัญต่อการพัฒนาด้านการเงินและการบัญชีของประเทศ เพื่อให้รายงานทางการเงินของประเทศไทยมีความทัดเทียมในระดับสากล มีความน่าเชื่อถือ สะท้อนภาพที่แท้จริงของกิจการ มีลักษณะเชิงคุณภาพตามหลักสากล ซึ่งจะนำไปสู่การขยายการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ ซึ่งการบัญชีที่มีมาตรฐานในระดับสากลจะช่วยประเทศไทยมีความพัฒนาก้าวหน้าทางเศรษฐกิจในอนาคต

5.4.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ ควรเป็นหน่วยงานหลักที่จะผลักดันให้ผู้ทำบัญชีในประเทศไทยมีสมรรถนะการทำงานที่สูง สามารถเทียบได้ในระดับสากล ทั้งนี้เพื่อสามารถแข่งขันทั้งในระดับอาเซียน และระดับโลก โดยการกำหนดนโยบายการส่งเสริม ทั้งในเชิงรุกเพื่อผลักดันให้ผู้ทำบัญชีในประเทศไทย มีความสามารถไปทำงานในต่างประเทศได้ และในเชิงรับเมื่อต้องถูกภัยคุกคามจากผู้ทำบัญชีจากต่างประเทศที่จะเข้ามาดำเนินธุรกิจแข่งขันด้วยซึ่งการผลักดันของสภาวิชาชีพบัญชีฯ จะสามารถทำได้อย่างเป็นรูปธรรมเนื่องจากเป็นผู้ควบคุมการให้ใบประกอบวิชาชีพแก่ผู้ทำบัญชีโดยตรง

2. สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ ควรเป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีทั้งทางตรงและทางอ้อมในทางตรงได้แก่การจัดอบรมทำการทดสอบสมรรถนะ และการกำหนดองค์ประกอบสมรรถนะที่ผู้ทำบัญชี จำเป็นต้องมีส่วนในทางอ้อมได้แก่การประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูลที่ส่งเสริมให้ผู้ทำบัญชีได้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบกับสมรรถนะที่จำเป็นต้องมีของผู้ทำบัญชีและแนวทางการพัฒนาเพื่อให้เกิดสมรรถนะตามที่กำหนดขึ้น

3. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่กำกับดูแล การจัดทำรายงานทางการเงิน ของผู้ทำบัญชี ควรมีส่วนกำหนด สมรรถนะของผู้ทำบัญชี และให้การสนับสนุนการพัฒนาสมรรถนะ ซึ่งที่ผ่านมากรมพัฒนาธุรกิจการค้าฯ ได้ดำเนินการอยู่เสมออย่างต่อเนื่อง เช่นในเรื่องการจัดอบรมความรู้ต่อเนื่องทางบัญชีที่สามารถนับชั่วโมงการอบรมได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้ทำบัญชี

และการประชาสัมพันธ์กฎเกณฑ์ต่างๆที่มีการเปลี่ยนแปลงซึ่งมีผลกระทบต่อการจัดทำรายงานทางการเงิน

4. การส่งเสริมและสนับสนุนของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ และสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ ควรดำเนินการร่วมกันเพื่อให้เกิดเอกภาพเป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้ผู้ทำบัญชีไม่เกิดความสับสนและเป็นประโยชน์ต่อผู้ทำบัญชีหน่วยงานและประเทศชาติโดยรวมในที่สุด

5.4.3 ข้อเสนอแนะในการนำตัวแบบจากงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์

จากตัวแบบงานวิจัยได้ข้อค้นพบที่สำคัญของการประยุกต์ใช้ตัวแบบให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคือ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อวิชาชีพบัญชีที่สำคัญที่สุดในขณะนี้ คือการเปลี่ยนแปลงของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ไม่ว่าจะเป็นระบบ โปรแกรมบัญชีออนไลน์ (Cloud Base Accounting) ระบบ Mobile Accounting ที่มีการใช้ Application ต่างๆ บนอุปกรณ์ต่างๆ เช่น มือถือ แท็บเล็ต หรือแม้แต่แอปพลิเคชันอัจฉริยะ และการนำ Artificial intelligence (AI) มาใช้ในงานบัญชีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจาก น โยบาย 4.0 และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่องค์กรธุรกิจต่างพากันแข่งขันไปสู่ความก้าวหน้าในโลกยุคดิจิทัลแบบก้าวกระโดด ซึ่งมีความรุนแรงกว่าปัจจัยด้านการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ดังนั้นการปรับเปลี่ยนสมรรถนะของผู้ทำบัญชีจึงต้องให้ความสำคัญด้านนี้กันมากกว่าสิ่งใด ผู้ทำบัญชีต้องตระหนักและเตรียมตัวรับมือกับการพัฒนาเทคโนโลยีทางด้านบัญชีที่อาจจะมีผลกระทบกับการทำงานในอนาคต และวางแผนในการปรับตัวเพื่อพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาส มิฉะนั้นอาชีพผู้ทำบัญชีจะหายไปไปอีก 20 ปีนี้การปรับเปลี่ยนสมรรถนะของผู้ทำบัญชีเพื่อรองรับตรงนี้ในส่วนที่สำคัญที่สุด คือการเตรียมพร้อมในการปรับตัวยอมรับเทคโนโลยีใหม่ที่เกิดขึ้น การเป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต (Life Long Learning) ตามทักษะที่ต้องการในศตวรรษที่ 21 การมีทักษะในการติดต่อสื่อสาร การคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ (Critical Thinking) ซึ่งสำคัญและโดดเด่นกว่าสมรรถนะในด้านความรู้ เพราะความรู้เป็นด้านที่ต้องเติมเต็มตลอดเวลาอยู่แล้วและจากตัวแบบการนำแนวทางการพัฒนาสมรรถนะมาประยุกต์ใช้ในขณะนี้ที่สำคัญที่สุดคือการนำภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมาปรับใช้มากที่สุดเหนือปัจจัยใดๆ เพราะภาวะผู้นำมีผลทำให้ ผู้ทำบัญชีมีความกล้าที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเองก้าวเข้าสู่ความเปลี่ยนแปลงที่กำลังเดินหน้าวิชาชีพนี้ไปอย่างก้าวกระโดด หากผู้ทำบัญชียังคงยึดอยู่ในกรอบแนวคิดแบบเดิม (Mindset) ก็จะทำให้วิชาชีพนี้ไม่เหลือความจำเป็นที่จะต้องมียกในอนาคตรันไกล นอกเหนือจากภาวะผู้นำแล้วการจัดการความรู้ก็ยังเป็นปัจจัยสำคัญในการช่วยพัฒนาผู้ทำบัญชีให้

ก้าวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้เป็นอย่างดี แม้ผู้ทำบัญชีจะให้ความสนใจน้อยกว่าปัจจัยอื่น แต่หากได้มีการรวมตัวกันอย่างเข้มแข็งของวิชาชีพ และร่วมกันจัดการความรู้ สร้างองค์ความรู้ ร่วมกันโดยมีองค์กรกำกับดูแลของรัฐให้ความสนับสนุนอย่างเต็มกำลังก็ย่อมเกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีต่อวิชาชีพ ข้อสรุปนี้จึงถือเป็นจุดสำคัญจากตัวแบบที่ได้ศึกษานี้

5.4.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีทั่วไป ซึ่งอาจมีลักษณะที่แตกต่างไปจาก ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ
2. เปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในประเทศไทยกับในต่างประเทศ ทั้งเพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างและแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนในวิชาชีพบัญชี

บรรณานุกรม

- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (ม.ป.ป.). เอกสารเผยแพร่ข้อตกลงยอมรับสำหรับบริการด้าน
วิชาชีพบัญชี. เข้าถึงได้จาก <http://www.dtn.go.th/files/94/Media/Mk/acc29-05-55.pdf>.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2543). ประกาศพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 เรื่องกำหนดคุณสมบัติ
และเงื่อนไขของการเป็นผู้ทำบัญชี พ.ศ. 2543 ลงวันที่ 3 สิงหาคม 2543.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2558). ระบบการส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing).
เข้าถึงได้จาก <http://www.dbd.go.th/main.php?filename=index>.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2560). สถิติผู้ทำบัญชีที่ขึ้นทะเบียน. ผู้แต่ง.
- กรสรรรค์ เอนกศักยพงศ์. (2556). กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของ
การปฏิบัติงานของอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- กานดาวรรณ แก้วผาบ. (2555). การเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของ
นักศึกษาสาขาวิชาชีพช่างเทคนิควิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กริช แรงสูงเนิน. (2554). การวิเคราะห์ปัจจัยด้วย SPSS และ AMOS เพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด
ยูเคชั่น.
- กิตติยาภรณ์ อินธิปก. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีใน
ประเทศไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต). เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- กลุ่มนักวิชาการการภาษีอากร. (2558). ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร 2558. กรุงเทพฯ: เรือน
แก้วการพิมพ์.
- ก่อ สวัสดิพาณิชย์. (2522). จิตวิทยาเบื้องต้น. สงขลา: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ขนิษฐา นิลรัตนานนท์. (2559). ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี
ไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. วารสารวิชาชีพบัญชี, 12(33), 29-54.
- จินดา คุณสมบัติ. (2555). ศึกษาเรื่อง รูปแบบเพื่อการส่งเสริมการจัดการความรู้ของชุมชนนัก
ปฏิบัติในทั่วไป. (วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่:
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิรประภา อัครบวร. (2549). สร้างคนสร้างผลงาน. กรุงเทพฯ: เต้า (2000).

- จิรอร หอมยก. (2545). *การคัดเลือกบุคคลากรเพื่อการว่าจ้างงานของรัฐกิจ โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิรวรรณ เจริญศ. (2548). *การยอมรับการนำหลักสมรรถนะมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ในสำนักอำนวยการ ประจำศาลอาญา สำนักงานศาลยุติธรรม*. (สารนิพนธ์มหาบัณฑิต) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จารุณี อภิวัฒน์ไพศาล. (2555). *ปัจจัยที่ใช้ในการพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บัญชีกลุ่มธุรกิจบริการในประเทศไทย*. วารสารวิชาชีพบัญชี, 8(21), 58-77.
- ชาย โพธิ์สิตา. (2550). *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพฯ: อมรินทร์ พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- ชัยศักดิ์ สุกระกาญจน์. (2560). *ภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรในยุค Thailand 4.0*. เข้าถึงได้จาก <https://spark.adobe.com/page/YIGxuPO3qkdtE/> สืบค้นเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2560.
- ชัยศักดิ์ สุกระกาญจน์. (2561). *ภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรในยุค THAILAND 4.0*. เข้าถึงได้จาก <https://spark.adobe.com/page/YIGxuPO3qkdtE/>.
- เชาวลีย์ พงศ์ผาติโรจน์. (2537). *หลักการบัญชีขั้นต้น 1*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด ยูเคชั่น
- เชี่ยวชาญ อาศุวัฒน์กุล. (2530). *แนวคิดในการพัฒนามนุษย์ในองค์กร มิติใหม่ของการบริหารงาน บุคคลในภาครัฐบาลการเมืองค่านิยมและการจัดการทรัพยากรในองค์กร*. กรุงเทพฯ: อินเอนส์ไต้หวัน
- จิตวดี เนียมสุวรรณ. (2554). *ศึกษารูปแบบ ภาวะผู้นำ แรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน : กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จิตรัตน์ มีมาก. (2558). *สภาพแวดล้อมในการทำงานและความรู้ความสามารถของนักบัญชีที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพรายงานการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนครราชสีมา* วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.) 21(1), 127-140.
- ณรงค์ ศรีสวัสดิ์. (2545). *วิธีการวิจัยทางสังคมวิทยา* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณรงค์ ศรีสวัสดิ์. (2552). *เทคนิคการวิจัยทางวิทยาศาสตร์สังคม*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). *มารู้จัก Competency กันเถอะ*. กรุงเทพฯ: เอชอาร์เซ็นเตอร์.

ณัฐพันธ์ เจริญนันท์. (2541). *การศึกษาเพื่อการพัฒนาคุณภาพภายนอก*. กรุงเทพฯ: วีทีซีคอมมิวนิเคชั่น.

ณัฐพันธ์ เจริญนันท์. (2545). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ดิลก ถือกกล้า. (2554). *บทบาทของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*.

เข้าถึงได้จาก akhonnayok.go.th/ppisnayok/km25.pdf.

दनัย เทียนพุม. (2541). *ทิศทางและบทบาทการบริหารทรัพยากรบุคคลทศวรรษหน้าปี 2550*.

(รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: สถาบันการจัดการงานบุคคล สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย.

दनัย เทียนพุม. (2546). *ความสามารถปัจจัยชนะของธุรกิจและคน*. กรุงเทพฯ: นาโกต้า.

เดชา เดชะวัฒนะไพศาล. (2543). Competency-based human resource: Management. *วารสารบริหารคน*, 4(21), 11-18.

เดือนใจ รักษาพงศ์. (2551). *การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้วยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม*. (คุุณิพนธ์การศึกษาคุุณิพนธ์). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2548). การจัดการความรู้. *วารสารพัฒนบริหารศาสตร์*, 45(2), 1-24.

เทือน ทองแก้ว. (2545). ภาวะผู้นำ : สมรรถนะหลักของผู้บริหารในยุคปฏิรูป. *วิชาการ*, 5(9), 35-43.

ธงชัย สันติวงษ์. (2533). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ธนิตฐา ชิวพัฒน์พันธุ์. (2558). สมรรถนะของพนักงานบัญชีในโรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี ตามทัศนะของหัวหน้างานบัญชี. *วารสารคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, 10(2), 141-152.

ธานินทร์ อุดม. (2540). Competency-based training. *จุลสารพัฒนาข้าราชการ*, 1, 17-19.

ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ และสังคมศาสตร์*. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

ธีระวัฒน์ เข็มแสง. (2550). *การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1*. (วิทยานิพนธ์การศึกษาคุุณิพนธ์). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ธีรศักดิ์ คงสวัสดิ์. (2548). *เริ่มต้นอย่างไร เมื่อจะนำ Competency มาใช้ในองค์กร*.

กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

- นงลักษณ์ ศิริพิศ, สุชนา มานวกุล และ ปฐมาภรณ์คำชื่น. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของ
นักบัญชีไทยกับการเปิดเขตการค้าเสรีอาเซียน (AEC) กรณีศึกษานักงานบัญชีที่ผ่านการ
รับรองคุณภาพจากสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีใน
กรุงเทพมหานคร. เข้าถึงได้จาก [http://www.hu.ac.th/Symposium2014/proceedings/
data/09_Human%20and%20Social/](http://www.hu.ac.th/Symposium2014/proceedings/data/09_Human%20and%20Social/)
- นรินทร์ พันธุ์เขียว. (2552). เกมท์การคัดเลือกเครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม
กับการจัดการความรู้. (การค้นคว้าอิสระเทคโนโลยีสารสนเทศมหาบัณฑิต). เชียงใหม่:
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นวลละออ แสงสุข. (2544). การศึกษาพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น
โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง. (งานวิจัยส่วนบุคคลการศึกษามหาบัณฑิต).
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และ ศิลปพร ศรีจันทเพชร. (2549). การสอบบัญชี. กรุงเทพฯ: ทีพีเอ็นเพรส.
- นิโลบล สุรทองแพง. (2542). การพัฒนาข้าราชการกับประสิทธิผลขององค์กร: ศึกษากรณี
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต).
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นฤมล สุมรรคา. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของบุคลากรทางบัญชีเพื่อรองรับประชาคม
เศรษฐกิจอาเซียน. เข้าถึงได้จาก [http://www.repository.rmutt.ac.th/bitstream/handle/
123456789/707/124297.pdf?sequence=1](http://www.repository.rmutt.ac.th/bitstream/handle/123456789/707/124297.pdf?sequence=1).
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2547). การจัดการความรู้กับคลังความรู้. กรุงเทพฯ: เอสอาร์พรินติ้งแมสโปรดักส์.
- น้ำฝน ตุ่มนิลกาล. (2555). ความต้องการเกี่ยวกับคุณสมบัตินักบัญชีตามมาตรฐานการบัญชีของ
สถานประกอบการ ประเภทโรงงานอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม. (การศึกษา
ค้นคว้าอิสระปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
- นฤกุล แดงภูมิ. (2555). รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถการให้บริการของสำนักงานบัญชี
สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต). ขอนแก่น:
มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- บรรจงจิตต์ อังศุสิงห์. (2557). ความคืบหน้าของ AEC ด้านการบริการสาขาบริการวิชาชีพบัญชี.
การสัมมนาหัวข้อความก้าวหน้าของการเจรจาการค้าบริการสาขาวิชาชีพบัญชีภายใต้กรอบ
ประชาคมอาเซียนในปี 2558. กรุงเทพฯ: สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2552). การพัฒนาการวิจัยโดยใช้รูปแบบ. เข้าถึงได้จาก [http://www.watpon.com
/boonchom/development.pdf](http://www.watpon.com/boonchom/development.pdf)

- บุญดี บุญญากิจ. (2548). *การจัดการความรู้-จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จีรวัดน์เอกซ์เพรส.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2553). *เทคนิคการสร้างเครื่องมือและรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ศรีอนันต์การพิมพ์.
- บุญยัง สหเทวสุคนธ์. (2552). *การปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.
- บุญรวย นะเป้า. (2556). *สมรรถนะตามหลักมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีกับประสิทธิภาพในการทำงาน : กรณีศึกษานักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนนทบุรี*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). นนทบุรี: วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- ปรเมธี วิมลศิริ. (2559). ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีอนาคตประเทศไทย เพื่อความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน. เข้าถึงได้จาก <http://plan.vru.ac.th/wp-content/uploads/2016/11/แผนชาติ-20-ปี-1.pdf>
- ประพนธ์ ผาสุกยี่ด. (2549). *การจัดการความรู้ (KM) ฉบับขับเคลื่อน LO*. กรุงเทพฯ: ไชโยม.
- ประไพทิพย์ลือพงษ์. (2555). การพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีสมรรถนะความสามารถในการแข่งขัน. *วารสารนักบริหาร*, 32(4), 103-108.
- ประภาเพ็ญสุวรรณ. (2523). *การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ประสันทน์ เชื้อพาณิชย์. (2560). นักบัญชีต้องปรับตัวพร้อมรับ AEC : การประชุมนักบัญชีทั่วประเทศครั้งที่ 19. เข้าถึงได้จาก <http://www.fap.or.th/Article/Detail/67688>.
- ปรีศนี กายพันธ์ และ นธี เหมมันต์. (2557). *นักบัญชีไทยกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. *WMS Journal of Management, Walailak University*, 3(3), 14 – 21.
- ปรานทิพย์อุจะรัตน์. (2541). *การบริหารการพยาบาล* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์.
- ปราณี ประวิฬราภรณ์. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคลากรในคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (งานวิจัย)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ปาริชาติ มณีมัย, ภัทรพงศ์ เจริญกิจจารุกร, ภัทร์ชนน ชูเศษ, อรัญญา แซ่ทัง, รติพร รักยาวงค์ และ ฐานี เปรมจิตร. (2558). คุณภาพและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 14(1), 117-128.
- ปิยนดา บุญมีพิพิธ. (2551). *การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของสถานศึกษา*. (ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุชนิพนธ์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ปิยะพล ทวีวรรณ. (2555). ระบบผู้เชี่ยวชาญการวินิจฉัยอาการเสียของเครื่องรับโทรทัศน์โดยใช้
หลักต้นไม้ตัดสินใจ. (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). เชียงใหม่:

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ผกาพันธ์ อินตะแก้ว. (2552). รูปแบบการจัดการความรู้ของกลุ่มโรงเรียนสาธิต. (คุษณินพนธ์
ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ผ่องพรรณ เจริญวิริยะพันธ์. (2558, 16 กุมภาพันธ์). ขอดจดทะเบียนธุรกิจ ม.ค. 58 เพิ่มขึ้น ก่อสร้าง
มาแรงสุด. ผู้จัดการออนไลน์. เข้าถึงได้จาก <https://mgronline.com/uptodate/detail/9580000020459>.

พงศ์ศิริภพ ทองศิริวิสูตรเกตุ. (2555). สมรรถนะของนักวิชาชีพบัญชี : มุมมองของผู้บริหารงานสาย
บัญชีในเขตการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์บัณฑิตมหาบัณฑิต)
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2547). การจัดการความรู้พื้นฐานและการประยุกต์ใช้. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์
เปอร์เน็ท.

พลพฐ ปิยวรรณ และ สุภาพร เจริญเยี่ยม. (2558). ระบบสารสนเทศทางการบัญชี. กรุงเทพฯ: วิทยา
พัฒน์.

พลุ เศษะรินทร์. (2546). กลยุทธ์ใหม่ในการจัดการ. กรุงเทพฯ: ผู้จัดการ.

พระธรรมปิฎก. (2539). การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักงาน
การศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

พัทธนันท์ เพชรเชิดชู. (2561). ต้องรู้อะไร ก่อนที่จะบอกว่าคุณเป็น “นักบัญชียุคดิจิทัล”
เข้าถึงได้จาก ciba.dpu.ac.th.

พะยอม วงศ์สารศรี. (2534). การบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: คณะวิชาวิทยาการ
การจัดการวิทยาลัยครูสวนดุสิต.

พะยอม วงศ์สารศรี. (2538). องค์การและการจัดการองค์การ. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

พิชญณา วงศาโรจน์. (2557). ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำของผู้บริหารที่พึงประสงค์: กรณีศึกษากรม
กำลังพลทหารบก. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
กรุงเทพ.

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2547). คุณลักษณะบัณฑิตของสาขาการบัญชีที่องค์กรและผู้รับผิดชอบงานด้าน
บัญชี พึงประสงค์ (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: คณะการบัญชีมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีใน
ประเทศไทย (งานวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- ไพบูลย์ ผจญวงวงศ์. (2547). หลักการบัญชีขั้นต้น (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มยุรี เกื้อสกุล และ วุฒิ วัชรโรคมประเสริฐ. (2558). คุณสมบัติของนักบัญชีในสถานประกอบการตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับงานบัญชีและนักบัญชีในสถานประกอบการต้องการกรณีศึกษา : สถานประกอบการนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร (งานวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- มัทนชัย สุทธิพันธุ์. (2557). ความพร้อมและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมของผู้จัดทำบัญชีไทยกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. เข้าถึงได้จาก <http://www.tci-thaijo.org/index.php/CBSReview/article/view/16422>
- มัลลิวาณิช. (2524). พฤติกรรมองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- มาลินี สายก้อน และ ไพฑูรย์ อินตะขัน. (2555). คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีที่พึงประสงค์. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, 1(1), 77-86.
- มารดารัตน์ สุขสง่า. (2554). ชีตความสามารถหลักที่พึงประสงค์ในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรขององค์กรชั้นนำในประเทศไทยกรณีศึกษาบริษัทปูนซีเมนต์ไทยจำกัด (มหาชน) (งานวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ยศ สันตสมบัติ และวิฑูร ปัญญากุล. (2537). ความหลากหลายทางชีวภาพมิติทางสังคมและนิเวศ. กรุงเทพฯ: สถาบันชุมชนท้องถิ่นพัฒนา.
- เขวาคี วิบูลย์ศรี. (2540). การวัดผลและการสร้างแบบสอบผลสัมฤทธิ์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- รจนา ขุนแก้ว และ มัทนชัย สุทธิพันธุ์. (2558). ความพร้อมของนักศึกษาด้านวิชาการบัญชีในมหาวิทยาลัยในจังหวัดสงขลาสู่ความเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. เข้าถึงได้จาก http://journal.fms.psu.ac.th/files/Article_JOFMS/No.-32v20%1-58/2558-1JournalFMS-.3pdf.
- รวงผึ้งทาซัง. (2551). ปัจจัยทำนายความตั้งใจและพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของพยาบาลในโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาการจัดการความรู้. (วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาชน. (2550). การจัดการองค์ความรู้. เข้าถึงได้จาก <http://www.fullbrightthai.org>.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.

- เรชา ชูสุวรรณ. (2550). รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. (คุษณินพนธ์
ศึกษาศาสตรคุษณินพนธ์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2538). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 5).
กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน์.
- ลัดดา หิรัญวา. (2555). นักการบัญชีไทยกับความพร้อมในการใช้มาตรฐานการบัญชีตามกรอบ
มาตรฐานกลุ่มเศรษฐกิจอาเซียน. เข้าถึงได้จาก <http://ssruir.ssru.ac.th/bitstream/ssruir/638/1/028>.
- วลัยพรรณ พรไพโรธสาร. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับประสิทธิภาพการ
ทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม กลุ่มอะไหล่รถยนต์ จังหวัดนครราชสีมา .
(งานวิจัย). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- วลัยลักษณ์ สุวรรณวลัยกร และ มนวิกา ผดุงสิทธิ์. (2556). ความคาดหวังและความพร้อมของ
วิชาชีพสอบบัญชีไทยในการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. วารสารวิชาชีพบัญชี,
9(25),35-49.
- วิจารณ์ พานิช. (2548). การจัดการความรู้ ฉบับนักปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมการจัดการ
ความรู้เพื่อสังคม.
- วิฑูร สิมะโชคดี. (2537). จิตวิทยาองค์การอุตสาหกรรม การพัฒนาองค์กร และนวัตกรรม.
กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วิฑูร สิมะโชคดี. (2541). ยอดหัวหน้างาน “Excellent supervisor”. กรุงเทพฯ: TPA .
- วิภาาเรอจิตร. (2542). อัตราการตอบกลับขั้นต่ำของแบบสอบถามทางไปรษณีย์ซึ่งตอบด้วย
ความจริงใจที่ทำให้ตัวประมาณค่าไม่ลำเอียง. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต).
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิมล จันทรแก้ว. (2555). ศึกษาแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานีเขต 3. (คุษณินพนธ์
ศึกษาศาสตรคุษณินพนธ์). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย. (2553). ตัวแบบการจัดการองค์การแห่งความเป็นเลิศ ของกรมราชทัณฑ์.
(คุษณินพนธ์ปรัชญาคุษณินพนธ์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
- วิรุทธสุขมากและกนกศักดิ์สุขวัฒนาสินธุ์. (2557). ความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี
เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีเพื่อเตรียมความพร้อมสู่
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. เข้าถึงได้จาก <http://www.spu.ac.th/account/files/2014/01/pdf>.

- ศาสตรา รักแจ้ง. (2555). การพัฒนาระบบผู้เชี่ยวชาญสำหรับการจัดการความเสี่ยงในโครงการพัฒนาซอฟต์แวร์.(การค้นคว้าอิสระวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิระ อินทรกำธรชัย. (2560). *PwC เผยมาตรฐานบัญชีฉบับใหม่-ความก้าวหน้าทางดิจิทัลกระทบธุรกิจไทย แนะนำเตรียมรับมือให้พร้อม*. เข้าถึงได้จาก <https://positioningmag.com/1109467>.
- ศิริภรณ์ งามรุ่งเรืองกิจ. (2551). ศึกษาการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการพัฒนานุเคราะห์ของกรมสรรพสามิต. (ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริรัตน์ ชุมพลคล้าย. (2546). การค้นหานวัตกรรมในการพัฒนาข้าราชการ. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ศศิวิมล มีอำพน. (2548). ทฤษฎีการบัญชี. กรุงเทพฯ: อินโฟลิเรชั่นนิ่ง.
- สงกรานต์ ไกวงษ์. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะความเป็นมืออาชีพของนักวิชาชีพบัญชีไทยในบริบทของผู้สอบบัญชีภาษีอากร (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. (2553). *คู่มือพัฒนาข้าราชการตามสมรรถนะหลัก (Core Competencies)*. กรุงเทพฯ: แอร์บอร์นพรีนซ์.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). *การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: จีรวัฒน์ เอ็กเพรส.
- สไบทิพย์ มงคลนิมิตร. (2554). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการของโรงแรมแมนดารินโอเรียลเต็ล. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สภาวิชาชีพบัญชีคณะกรรมการด้านการพัฒนาวิชาชีพบัญชี. (2559). *Why CPA needs to have moreCPD*” เข้าถึงได้จาก http://www.fap.or.th/images/column_1467341145/Fapnews43_Web.pdf.
- สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (ม.ป.ป.). พระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547. เข้าถึงได้จาก <http://www.fap.or.th/539609017.html>.
- สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (ม.ป.ป.). *มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี (International Education Standards for Professional Accountants: IES)*. เข้าถึงได้จาก <http://www.fap.or.thมาตรฐานวิชาชีพบัญชี/มาตรฐานการศึกษาและเทคโนโลยี.html>.

- สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2557). การพัฒนาทางวิชาชีพพระยะเริ่มแรก – การประเมิน
 ความรู้ความสามารถเทียบผู้ประกอบวิชาชีพ มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้
 ประกอบวิชาชีพบัญชี. เข้าถึงได้จาก <http://www.fap.or.th/images/>.
- สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2557). มาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการ
 ขนาดกลาง และขนาดย่อม. เข้าถึงได้จาก <http://www.fap.or.th/TFRS-for-SMEs.html>
 column_1359010350/IES6_Thai_28Nov2013.pdf.
- สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2557). สรุปสาระสำคัญความตกลงยอมรับร่วมของ
 อาเซียนสำหรับสาขาบริการบัญชี (ASEAN Mutual Recognition Arrangement – MRA).
 เข้าถึงได้จาก http://www.fap.or.th/images/column_1370855183/agreement%20aec.pdf
- สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2557). ASEAN Mutual Recognition Arrangement
 Framework on Accountancy Services. เข้าถึงได้จาก http://www.fap.or.th/images/column_1370855183/Accountancy%20MRA%20text%20-%20%2810Feb2014clean.pdf.
- สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2557). Handbook on Liberalisation of Professional
 Services Through Mutual Recognition in ASEAN : Accountancy Services
 เข้าถึงได้จาก http://www.fap.or.th/images/column_1370855183/3%20MRA%20Handbook%20Accountancy%2010_2_2014.pdf.
- สภาวิชาชีพบัญชีฝ่ายต่างประเทศ. (2557). การเตรียมรับปี 2015 ของนักบัญชี (ตอนที่2) ความ
 พร้อมสำหรับนักวิชาชีพบัญชี. เข้าถึงได้จาก http://www.fap.or.th/images/column_1370856210/FAP%20News%20No%209_5.pdf.
- สมบูรณ์ ศรีสมานวัตร. (2553). การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร โดยอาศัยสมรรถนะ.
 กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สมบูรณ์ กุมาร และ จิตินันท์ กุมาร. (2557). คุณสมบัติของนักบัญชีที่พึงประสงค์ของสถาน
 ประกอบการในจังหวัดน่าน. วารสารศรีนครินทร์วิโรฒวิจัยและพัฒนา (สาขา
 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 6(12), 122-137.
- สมาคมนักบัญชีและนักสอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย. (2538). ศัพท์บัญชี/สมาคมนักบัญชี
 และนักสอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: พี.เอ.อี.พี.
- สร้อย นุญจวน และ ไพฑูรย์ อินตะขัน. (2559). การศึกษาองค์ประกอบคุณลักษณะของนักบัญชี
 ยุคใหม่ ภายใต้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. วารสารการจัดการสมัยใหม่, 9(1), 167-177.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2549). ทฤษฎีและกลยุทธ์การพัฒนาสังคม (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ:
 สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- สันติวิลาสศักดิ์ดำนนท์. (2558). *ทักษิณเปิดเล่ม*. เข้าถึงได้จาก http://www.fap.or.th/images/column_1449228158/FAP_News36_All.pdf.
- สันสกฤต วิจิตรเลขการ. (2549). International Standards (IES) กับวิชาชีพบัญชีในประเทศไทย. *จุลสารสมาคมบัญชีไทย*, 3(1).
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). “การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์” เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง สมรรถนะของข้าราชการ 31 มกราคม 2548. กรุงเทพฯ:ผู้แต่ง.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). *คู่มือสมรรถนะราชการพลเรือนไทย*. กรุงเทพฯ: พี.เอ.ลีฟวิ่ง.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2550). *แนวทางการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2548). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency Based Learning*. กรุงเทพฯ: ฝ่ายวิจัยและระบบสารสนเทศ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2544). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: เพ็ญฟ้า พรินต์ติ้ง.
- สุชาติ โสมประยูร. (2520). *การสอนสุขศึกษา*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุชาติ โสมประยูร และ วรณี โสมประยูร. (2546). *เทคนิคและประสบการณ์งานวิจัยทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: พัฒนาคุณภาพวิชาการ.
- สุทนต์ ศรีไสย, ชัยสิทธิ์ เกลิมมีประเสริฐ และ ดำรงค์ วัฒนา. (2544). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในช่วงสองปีแรกของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) ผลผลิตผลลัพธ์ และสภาพปัญหา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- สุปราณี เรียบร้อยเจริญ. (2544). *การประเมินผลโครงการพัฒนานักบริหารในภาคราชการศึกษากรณีกระทรวงการคลัง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุพจน์ สิงห์เสนห์. (2557). *สรุปบรรยายสัมมนาวิชาชีพบัญชีเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียน*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สุพัตรา สุภาพ. (2536). *สังคมและวัฒนธรรมไทย ค่านิยม ครอบครัว ประเพณี*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุกมาส อังสุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และ รัชนิภา ภิญโญภาณุวัฒน์. (2551). *สถิติการวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์: เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL*. กรุงเทพฯ: มิตชั่น มีเดีย.

- สุวรรณ หวังเจริญเดช. (2550). ผลกระทบของประสิทธิผลการเรียนรู้ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 25(2), 45-58.
- เสนาะ กลิ่นงาม. (2551). *การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ*. (คุษณินพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เสน่ห์ จัยโต. (2553). การพัฒนาขีดสมรรถนะบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 8(2), 33-67.
- อิทธิพรสาขานาค. (2543). *การศึกษาเจตคติต่อการจัดกิจกรรมเคลื่อนไหวและจังหวะของครูที่ใช้คู่มือการประเมินการปฏิบัติการสอน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อนรรักษ์ ทองสุโขวงศ์ และ พรสวรรค์ ทองสุโขวงศ์. (2551). *คุณสมบัติความรู้ความชำนาญของผู้ทำบัญชีที่ธุรกิจในแต่ละจังหวัดขอนแก่นพึงประสงค์* (รายงานการวิจัย). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อริญญา เถลิงศรี. (2557). Learn-Unlearn-Relearn กลยุทธ์แห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาศักยภาพผู้นำอย่างแท้จริง. เข้าถึงได้จาก <https://thaipublica.org/2014/09/apm-1-learn-unlearn-relearn/>.
- อมรา ศิริศรีวัฒน์. (2559). *ความพร้อมในการแข่งขันของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีไทยภายในกลุ่มประเทศสมาชิกของอาเซียนภายใต้ข้อตกลงการยอมรับร่วมบริการวิชาชีพบัญชี* (รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์). เข้าถึงได้จาก <http://www.fap.or.th/upload/9414/FxyE3wZKxN.pdf>
- อรุณ รักธรรม. (2537). *ทฤษฎีองค์การและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: โครงการเอกสารและตำรา คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อัจฉรา สุขารมณ์. (2542). EQ กับ การเลี้ยงดูเด็ก. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*, 5(1), 1.
- อัจฉรา หล่อตระกูล. (2557). *การพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ*. (พุทธศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์. (2547). แนวความคิดเรื่องสมรรถนะ Competency : เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง. *ChulalongkornReview*, 16(64), 57-78.
- อาภรณ์ ภูวพิณพันธุ์. (2548). *Competency dictionary* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- อารี พันธุ์ณี. (2546). *จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนรู้การสอน*. กรุงเทพฯ: ไชยมิตรเธิฟ กรุ๊ป.

- อิสระ บุญฤทธิ์. (2545). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ สมรรถนะ บรรยากาศองค์การ และประสิทธิผลของหัวหน้างานระดับต้น*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ. (2543). การใช้ Competency ในการบริหารงานบุคคล. *วารสารบริหารคน*, 21, 11-18.
- อุทัย เลาหิเชียร. (2543). *รัฐประศาสนศาสตร์ลักษณะวิชาและมิติต่างๆ* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- อุทุมพร จามรمان. (2541). *การสร้างและพัฒนาเครื่องมือวัดลักษณะผู้เรียน* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ฟีนี พับลิชชิ่ง
- เอกรินทร์สังข์ทอง. (2551). *ภาวะผู้นำเชิงพหุวัฒนธรรมของผู้อำนวยการโรงเรียนของรัฐในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้*. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- Armstrong, M. (Ed.). (1994). *Strategies for human resource management*. London: Kogan Page.
- Asree, S., Zain, M., and Razalli, M. R. (2012). Influence of leadership competency and organizational culture on responsiveness and performance of firms. Article in *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(4), 500-516.
- Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. New Jersey: Prentice – Hall.
- Beard, D., Lee, G., and Hogg, B. (1994). *Competence development centers*. Berkshire: McGraw-Hill.
- Becker, B. E., Huselid, M.A. and Ulrich, D. (2001). *The HR scorecard : Linking people, strategy, performance*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Bennis, W.G. and Nanus, B. (1985). *Leader : The strategies for taking charge*. New York: Harper & Row.
- Boshoff, C., and Mels, G. (1995). *A causal model to evaluate the relationships among supervision, role stress, organizational commitment and internal service quality*. *European Journal of Marketing*, 29(2) 23-42.
- Bowden, J., & Masters, G. (1993). *Implications for higher education of a competency-based approach to education and training*. Canberra, ACT: Australian Government Publishing Service.
- Boyatzis, R.E. (1996). *The competent manager: A theory of effective performance*. New York: John Wiley & Sons.

- Boyatzis, R.E., Goleman, D., & Rhee, K.S. (2000). Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the emotional competence inventory. In R. Bar-On & J.D.A. Parker (Eds.), *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment and application at home school, and in the work*. San Francisco: Jossey-Boss.
- Brizius, J. A. (1998). *Creating high-performance government organizations: A practical guide for public managers*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Brown, B. C. (2012). Leading complex change with post-conventional consciousness. *Journal of Organizational Change Management*, 25(4), 560-577.
- Burgoyne, J. G. (1993). *The competence movement: Issues, stakeholders and prospects*. *Personnel Review*, 22(6), 6-13.
- Burns, J.M. (1978). *Leadership*. New York: Harper and Row.
- Cherrington, D. J. (1995). *The management of human resources*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavior sciences* (2nd ed.). Hillsdale NJ: Lawrence Erlbaum.
- Cooper, C. (2000). *Effective Competency Modeling and Reporting: a Step-by-Step Guide for Improving Individual and Organizational Performance*. New York: Amacom.
- Creswell, J. W. (2003). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Diamantopoulos, A., and Siguaw, J.A. (2000). *Introducing LISREL*. London: Sage.
- Dales, M., & Hes, K. (1995). *Creating training miracles*. Sydney: Prentice - Hall.
- deCenzo, D. A., and Stephen P. Robbins. (1994). *Human resource management: Concepts and practices* (4th ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Deming, W.E. (1986). *Out of the crisis*. Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology.
- Drucker, P. (2002). *Managing in the next society*. London: McGraw-Hill.
- Dubois, D., and Rothwell, W.J. (2004). *Competency-Based Human Resource Management*. California: Davies-Black.
- Edgar, del C. (2005). *Defining competencies*. *Business Mexico*, 15(3), 48.

- Ellis, J.R., and Harley, C.L. *Managing and coordinating nursing care*. (2nd ed.). Philadelphia: J.B. Lippincott.
- Erasmus, B. (2010). *Managing training and development in South Africa*. n.p.: Oxford University Press.
- Fiedler, F. E. (1967). *A theory of leadership effectiveness*. New York: McGraw-Hill.
- Forster, D. et al. (2000). *Career assignment program (Cap) competency development resource guide*. Retrieved from www.psagencyagencefp.gc.ca/cap/pdf/cap_guide_e.pdf
- Freud, S. (1964). *Group psychology and the analysis of the ego* Sigmund Freud. New York: Bantam Books.
- Gary, D. (2000). *Human resource management* (8th ed.). New Jersey: Prentice – Hall.
- Gibson, J. L. (2000). *Organization: Structure process, behavior* (10th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., and Donnelly, J.H. (1995). *Organizational: Behavior, structure, process*. Boston, MA: McGraw-Hill.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of education* (3rd ed.). New York: Book Company.
- Graff, O. B, and Street, C. M. (1956). *Improving competence in educational administration*. Harper & Bros.
- Hamel, G., and Prahalad, C.K. (1994). *Competing for the future*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., and Anderson, R. E. (2006). *Multivariate data analysis: A global perspective*. Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Hay Group. (2547). *ความหมายของสมรรถนะ*. เข้าถึงได้จาก <http://www.novabiz.com>.
- Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations*. New York: John Wiley.
- Hellriegel, D., Jackson, S. E., Slocum, J. W. (2001). *Management: A competency-based Approach*, (9th ed.). n.p.: Thompson, South-Western Educational .
- Herman, H. J.M. (1970). A questionnaire measures of achievement motivation. *Journal of Applied Psychology*, 54, 353-363.
- Hersey, P., and Blanchard, K. H. (1982). *Management of organizational behavior: Utilizing human resources*. New York: Prentice –Hall.
- Hesselbein, F., and Cohen, P. M. (1999). *Leader to leader*. San Francisco, CA: Jossey- Bass.

- Hugo, M., B.J., and William, A. P. (1979). *Organization theory*. Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Huitt, W. (2001). *Motivation to learn: An overview, educational psychology interactive*. Valdosta, GA: Valdosta State University. Retrieved from <http://Chiron.valdosta.edu/whuitt/col/motivation/motivate.html>.
- Hurlock, E. B. (1984). *Child development*. (6th.ed.). Singapore: McGraw-Hill.
- Hovland, C. I., Janis, I. L., and Kelley, H. H. (1953). *Communications and persuasion: Psychological studies in opinion change*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Kahiroi MohdSalleh et al. (2014). *The development of human resource competency model in public sector organizations in Malaysia*. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/316005540>.
- Kavanagh, M. H. (2008). What skills and attributes does an accounting graduate need? Evidence from student perceptions and employer expectations. *Accounting & Finance Journal*, 48(2), 279-300.
- King, T. E., Lembke, V. C., and Smith, J. H. (2001). *Financial accounting* (2nd ed.). New York: John Wiley Sons.
- Kline, R. B. (2005). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. New York: The Guilford Press.
- Kolesnik, W.B. (1970). *Education psychology*. New York : McGraw-Hill.
- Kvale, S. (1996). *Interview views: An introduction to qualitative research interviewing*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Liebowitz, J., and Beckman, T. (1998). *Knowledge organizations: What every manager should know*. Boca Raton, FL: CRC Press.
- Mark A Huselid. (1995). The impact of human resource management practices on turnover, productivity, and corporate financial performance. *Academy of Management Journal*, 38(3), 635-672.
- Marquardt, M.J., and Engel, D. (1993). *Global human resource development*. Englewood Cliffs: Prentice- Hall.
- Marquis, B. L., & Huston, C. J. (1996). *Management decision making for nurses: 118 Cases Studies* (2nd ed.). Philadelphia: J. B. Lippincott.

- Marriner-Tomey, A. (1993). *Transformational leadership in nursing*. St. Louis, MO: Mosby-Year Book.
- Maslow, A. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row.
- Mayo, E. (1954). *The human problems of an industrial civilization*. Boston, MA: Harvard University.
- McClelland, D. C. (1953). *The achievement motive*. New York: Appleton-Century Crofts.
- McClelland, D. C. (1961). *The achievement society*. New York: Free Press.
- McClelland, D. C. (1973). *Testing for competence rather than for intelligence*. New Jersey: American Psychologist.
- McLagan, P. (1997). Competencies: The next generation. *Training and Development*, 51(5) 40-47.
- McKee, J. G. (1991). Leadership styles of community college presidents and faculty job Satisfaction, community junior college. *Quarterly of Research and Practices*, 15(1), 33-46.
- Mead George Herbert. (1968). The juvenile probation system. *American Behavioral Scientist*, 11, 27-38.
- Miles, R. E. (1975). *Consumer behavior*. New York: Auburn University.
- Mondy, R. W., and Noe, R. M. (1996). *Human resource management* (6th ed.). New Jersey: Prentice – Hall.
- Morpurgo, M. T. (2015). *Beyond competency: The role of professional accounting education in the development of meta-competencies*. (Unpublished doctoral dissertation). Athabasca University, Canada.
- Nadler, L. (1980). *Corporate human resource development*. New York: American Society for Training and Development.
- Niemi, B. (2017). *The impact of training development on organizational performance. case study: National Financial Credit Bank Kumba*. Kokkola, Finland: Centria University of Applied Sciences Business Management.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1996). *The knowledge creating company : How Japanese companies create the dynamics of innovation*. Personnel Psychology.

- O'dell, C., and Grayson, Jr, C. J., and Essaides, N. (1998). *If only we knew what we know: The transfer of internal knowledge and best practice*. n.p.: Free Press.
- Okoro, J.(2013). Assessment of accounting competencies possessed by Postgraduate University Business Education Students to Handle Entrepreneurship Business Challenges in Nigeria. *World Journal of Education*, 4(1), 1-10. Retrieved from <https://doi.org/10.5430/wje.v4n1p1>.
- Ozcelik, G., &Ferman, M. (2006). Competency approach to human resource management: Outcomes and contributions in a Turkish cultural context. *Human Resource Development Review*, 5(72), 72-91.
- Pac, et al. (1991). *Longman dictionary of contemporary english*. n.p.
- Parry, S.B. (1996). The quest for competencies. *A Training*, 33(7), 48-56.
- Parry, S.B. (1997). *Evaluating the impact of training: A collection of tools and techniques*: American Society of Trainings and Development. n.p.
- Poloyi, M., and Nonaka, I. (1996). The knowledge creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation. *Research Technology Management*, 39(1), 59-59.
- Rabideau, T.S., (2005). *Effects of achievement motivation on behavior*. Retrieved from <http://www.personalityresearch.org/papers/rabideau.html>.
- Ralph, L. (1936). *Science theory of culture and other essays*. New York: McGraw-Hill.
- Rokeach, M. (1970). *Beliefs, attitudes and values*. San Francisco :Jossey Basso, Inc.
- Schoonover Associates . (2009). *Competency FAQ's*. Retrieved from [A<www.schoonover.com/competency_faqs.htm#1>](http://www.schoonover.com/competency_faqs.htm#1).
- Schumacher, R. E., and Lomax, R. G. (2010). *A beginners guide to Structural Equation Modeling:SEM*.New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Selvi, K. (2010). Teachers' competencies, Culture. *International Journal of Philosophy of Culture and Axiology*, 7(1), 167-175.
- Sentell, G. D. (1994). *Fast, focused & flexible: bold new imperatives for the high performance organization*. Michigan: Pressmark International.
- Shermon, D. (2004). *Competency based HRM: A strategies resource for competency mapping assessment and development centers*. New Delhi: McGraw-Hill.

- Sherif, C. W., and Sherif, M. (Eds.). (1967). *Attitude, ego-involvement, and change*. Westport, CT: Greenwood Press.
- Spencer, L. M., and Spencer, S.M. (1993). *Competence at work: Models for Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Steers, R. M. (1977). *Antecedents and outcome of organizational commitment*. *Administrative Science Quarterly*, 22 (1), 46-75.
- Sternberg, R., and Kolligian J. (1990). *Competence considered*. New Haven: Yale University Press.
- Suhairom, N. Mustam, A. H., Mohd Amin, N. F., and Anuar Johari, N. K. (2014). The development of competency model and instrument for competency measurement: The research methods. In *International Congresses on Education (ERPA 2014)* (p. 91) Istanbul, Turkey: Istanbul University.
- Taylor, F. W. (2002). *The Principles of Scientific Management*. New York: Harper.
- Thurstone, L. L. (1970). *The measurement of attitudes*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Toffler, A. (2015). Learn-Unlearn-Relearn กับ การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21. เข้าถึงได้จาก <https://www.kingclass.co.th/main/learn-unlearn-relearn/>.
- Towers-Clark, J. (2016). *Are undergraduate accounting students developing transferable skills that meet stakeholder needs? An international study*. Doctorate in Education (International) UCL Institute of Education University of London.
- Triandis, H. C. (1971). *Attitude and attitude change*. New York: John Wiley & Sons.
- Trinka. (2004). *IRS Leadership competency model*. Retrieved from <http://leadership.au.af.mil/sls-ski.htm>.
- Virtanen, T. (1996). The competencies of new public managers. *International Journal of Public Sector Management*, 13(4), 333-341.
- Vroom, H. V. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley and Sons.
- Walton, R. E. (1974). Improving quality of work life. *Harvard Business Review*, 15(5), 12-16.
- Weber, M. (1966). *The theory of social and economic organization*. New York: Free Press.
- Weiner, B. (1972). Attribution theory achievement motivation and the education process. *Review of Education Research*, 42, 205-215.

Yeatts, D. E., and Hyten, C.(1998).*High-performing self-managed work teams: A comparison of theory and practice*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Zwell, M. (2000). *Creating a culture of competence*. New York: John Wiley & Sons.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



เลขที่แบบสอบถาม.....



แบบสอบถาม

เรื่อง **ตัวแบบการจัดการประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี
คุณภาพในประเทศไทย**

The Efficiency Management Model of Accountant Competency Development
of the Certified Accounting Practice Firms in Thailand.

ผู้วิจัย **นางชนวรรณ แลงงำโณม**

หลักสูตร **ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม**

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาถึงตัวแบบการจัดการพัฒนาสมรรถนะที่มี
ประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี คุณภาพในประเทศไทยโดยแบ่งเป็น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นต้องมีของผู้ทำบัญชีในสำนักงาน
บัญชีคุณภาพ ในด้านความรู้ ด้านทักษะในด้านการบริหาร ด้านทักษะในด้านเทคนิคเฉพาะงาน
และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแบบการจัดการพัฒนาสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพ
ของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

โปรดเขียนเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หน้าข้อความ ที่ท่านเห็นว่าถูกต้องและตรงกับสภาพความเป็นจริง หรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการกรอกข้อมูลนี้ตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลที่ได้นี้ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับและจะนำไปใช้ทางการศึกษาเกี่ยวกับวิจัยเท่านั้น และขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ☐ ชาย 2. ☐ หญิง

2. อายุ

1. ☐ ต่ำกว่า 25 ปี 2. ☐ 25- 35 ปี
3. ☐ 36- 45ปี 4. ☐ 46 -55ปี
5. ☐ มากกว่า 56ปี

3. สถานภาพ

1. ☐ โสด 2. ☐ สมรส
3. ☐ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ☐ ปริญญาตรี
3. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. สถานะของผู้ทำบัญชี

1. ☐ ผู้ทำบัญชีอิสระ 2. ☐ ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี
3. ☐ ผู้ทำบัญชีในองค์กรธุรกิจ

6. อายุการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ทำบัญชี

1. ☐ 1-3 ปี (ขึ้นทะเบียน 2557-2559)
2. ☐ 4-6 ปี (ขึ้นทะเบียน 2554 - 2556)
3. ☐ 7-10 ปี (ขึ้นทะเบียน 2550-2553)
4. ☐ 11- 14 ปี (ขึ้นทะเบียน 2546-2549)
5. ☐ มากกว่า 15 ปี (ขึ้นทะเบียนก่อนปี 2545)

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่านจากวิชาชีพผู้ทำบัญชี

1. ☐ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท 2. ☐ 20,001 – 50,000 บาท
3. ☐ 50,001- 80,000 บาท 4. ☐ 80,001- 100,000 บาท
5. ☐ มากกว่า 100,000 บาท

8. จำนวนรายของธุรกิจ ที่ท่านรับทำบัญชีให้ต่อปี

1. ☐ 1- 20ราย 2. ☐ 21 – 40 ราย
3. ☐ 41 – 60 ราย 4. ☐ 61 – 80 ราย
5. ☐ มากกว่า 80 ราย

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบาย 4.0

2.1 สมรรถนะด้านความรู้ของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบาย 4.0	สำคัญ มาก ที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย มาก
1. ผู้ทำบัญชีควรมีความรู้ด้านมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ (IFRS) ที่ใช้อยู่ปัจจุบันเป็นฉบับปรับปรุง 2558 ซึ่งปรับปรุงจาก IFRS Bound Volume 2015 Consolidated without early application					
2. ผู้ทำบัญชีควรมีความรู้ด้านกฎหมาย ธุรกิจในแต่ละประเทศ ได้แก่ กฎหมายที่เกี่ยวกับการค้าระหว่างประเทศ การนำเข้า การส่งออก ข้อกีดกันทางการค้า หรือความร่วมมือทางการค้าระหว่างประเทศ กฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา กฎหมายด้านอสังหาริมทรัพย์ กฎหมายแรงงาน ข้อตกลงร่วม					
3. ผู้ทำบัญชีควรมีความรู้ด้านกฎหมายภาษีอากรของแต่ละประเทศ (Tax) ได้แก่ กฎหมายเกี่ยวกับภาษีอากรที่แตกต่างกันของแต่ละประเทศ อนุสัญญาภาษีซ้อน อัตราภาษีแต่ละประเภท ในแต่ละประเทศ ภาษีการนำเข้า การส่งออก					
4. ผู้ทำบัญชีควรมีความรู้และความเข้าใจธุรกิจและ การตลาดในอาเซียน มีความรู้ในข้อมูลสภาพแวดล้อมทั่วไป ภาวะเศรษฐกิจ รวมถึงรสนิยมของผู้บริโภค ที่มีความแตกต่าง หลากหลายอันเนื่องมาจากความแตกต่างในด้าน เชื้อชาติ ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม ระดับการแข่งขันและกลยุทธ์ที่มุ่งใช้ในอุตสาหกรรมที่เข้าสู่ตลาด พันธมิตรทางธุรกิจในระดับสากล และรูปแบบกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสม					
5. ผู้ทำบัญชีควรมีความรู้ด้านการเงิน นวัตกรรมทางการเงิน และการลงทุน (Inter Fin) เป็นความรู้ด้านระบบการเงินในอาเซียนที่จะมีการเปลี่ยนแปลงเป็นระบบการชำระเงินที่เชื่อมต่อกัน การเคลื่อนย้ายเงินทุนที่เสรี ระบบการให้บริการทางการเงิน ซึ่งรวมถึงระบบสถาบันการเงิน การเปิดเสรีของตลาดทุน นวัตกรรมทางการเงินและการลงทุนที่พัฒนาจากแต่ละประเทศสู่อาเซียน					
6. ผู้ทำบัญชีควรมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชี (AIS) ได้แก่ ความรู้ด้านเทคโนโลยี ศาสตร์ทางด้านคอมพิวเตอร์ การประมวลผลข้อมูลโดยโปรแกรมการทำงานสำเร็จรูปชนิดต่างๆ การจัดการข้อมูลสารสนเทศทางการบัญชี โดยใช้เทคโนโลยี					

2.1 สมรรถนะด้านความรู้ของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี คุณภาพเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบาย 4.0	สำคัญ มาก ที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย มาก
7. ผู้ทำบัญชีควรมีความรู้ด้าน การจัดการฐานข้อมูล (Database Mgt) ได้แก่ ความรู้ด้านกลุ่มโปรแกรมที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในระบบติดต่อระหว่างผู้ใช้กับฐานข้อมูล เพื่อจัดการและควบคุมความถูกต้อง ความซ้ำซ้อน และความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลต่างๆ ภายในฐานข้อมูล ซึ่งต่างจากระบบแฟ้มข้อมูล					
8. ผู้ทำบัญชีควรมีความรู้ด้านการป้องกันความเสี่ยง และการรักษาความปลอดภัยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (AIS Risk Mgt) ได้แก่ ความรู้ใน กระบวนการที่ใช้ในการบริหารจัดการ ให้โอกาส ที่จะเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยงจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศลดลง หรือผลกระทบของความเสียหายจากเหตุการณ์ ความเสี่ยงลดลงอยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้					
9. ผู้ทำบัญชีควรมีความรู้ด้านประเพณี และวัฒนธรรมของประเทศต่างๆ ในอาเซียน (Culture) ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ 10 ประเทศ ซึ่งเป็นดินแดนซึ่งมีความหลากหลายทางเชื้อชาติ ศาสนา ได้แก่ศาสนา อิสลาม พุทธ คริสต์ และความแตกต่างด้านชาติพันธุ์ซึ่งแตกต่างทางความเชื่อ วิถีชีวิต ภาษา ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรม ที่มีผลกระทบต่อ การดำเนินชีวิตที่ต่างกันในแต่ละประเทศ และมีผลกระทบต่อสังคม เศรษฐกิจ การเมือง					

2.2 สมรรถนะทักษะในด้านทักษะของผู้ประกอบวิชาชีพผู้ทำบัญชี (Professional Skills) ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบาย 4.0	สำคัญ มาก ที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย มาก
1. ผู้ทำบัญชีควรมีทักษะของผู้ประกอบวิชาชีพผู้ทำบัญชีในด้านการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ (English Language) โดยมีความเข้าใจ ศัพท์ภาษาอังกฤษ และความหมายในการใช้ภาษาอังกฤษ (ฟัง พูด อ่านและเขียน) เพื่อการติดต่อสื่อสารและการโต้ตอบทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นลายลักษณ์อักษรได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2. ผู้ทำบัญชีควรมีทักษะของผู้ประกอบวิชาชีพผู้ทำบัญชีในด้านการสื่อสารด้วยภาษาท้องถิ่นของอาเซียน (Local Language) โดยมีทักษะการสื่อสารด้วยภาษาประจำชาติของแต่ละประเทศในอาเซียน เข้าใจศัพท์ และความหมายในการใช้ภาษา ประจำชาติของแต่ละประเทศในอาเซียน (ฟัง พูด อ่านและเขียน) เพื่อการติดต่อสื่อสารและการโต้ตอบทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นลายลักษณ์อักษรได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3. ผู้ทำบัญชีควรมีทักษะของผู้ประกอบวิชาชีพผู้ทำบัญชีในด้านการรักษาระบบบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี (Professional Ethics) มีความสามารถในการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณที่กำหนดขึ้น ซึ่ง ต้องทำงานภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับของวิชาชีพ เช่น ความซื่อสัตย์ ความโปร่งใส ความ เชื่อถือได้ การเก็บรักษาความลับ การปฏิบัติงานตามความรู้ ความสามารถของตน ไม่โอ้อวดเกินจริงเพื่อให้ได้งานจาก ผู้รับบริการ ไม่แย่งงานจากเพื่อนร่วมอาชีพด้วยกัน ซึ่งเป็นกติกามารยาทในการปฏิบัติงานที่ผู้ทำบัญชีต้องมีต่อผู้รับบริการ ผู้ใช้ รายงานทางการเงิน และเพื่อนร่วมอาชีพ					
4. ผู้ทำบัญชีควรมีทักษะของผู้ประกอบวิชาชีพผู้ทำบัญชีในด้านการนำเสนอข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (Information Presentation) โดยมีความสามารถในการนำเสนอข้อมูล หรือรายละเอียดต่างๆ ให้กับกลุ่มผู้ฟังในระดับที่แตกต่างกัน รวมทั้งความสามารถในการ เลือกใช้ สื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อประกอบการนำเสนอ ได้อย่างเหมาะสม สามารถออกแบบรายงานทางการเงินประเภท ต่างๆ ที่ให้ความหมายที่แตกต่างกัน และเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ ข้อมูลในลักษณะต่างๆ กัน					

2.2 สมรรถนะทักษะในด้านทักษะของผู้ประกอบวิชาชีพผู้ทำบัญชี (Professional Skills) ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบาย 4.0	สำคัญ มาก ที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย มาก
5. ผู้ทำบัญชีควรมีทักษะของผู้ประกอบวิชาชีพผู้ทำบัญชีในด้านการสังเกตสิ่งผิดปกติได้ เชี่ยวชาญประกอบวิชาชีพที่ดี และทักษะในการตรวจสอบ (Audit Ability) โดยเป็นทักษะการใช้ดุลพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพในการช่างสังเกตถึงสิ่งที่ผิดปกติโดยการวิเคราะห์ เปรียบเทียบ หรือวิธีอื่นๆ เพื่อระบุความผิดปกติของข้อมูลได้ในระดับหนึ่งซึ่งนำไปสู่การตรวจสอบรายละเอียดเพิ่มเติมเพื่อให้มั่นใจถึงความถูกต้องของข้อมูลทางบัญชี					
6. ผู้ทำบัญชีควรมีทักษะของผู้ประกอบวิชาชีพผู้ทำบัญชีในด้านการส่งเสริมวิชาชีพ และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuing Professional Development : CPD) คือการแสวงหาโอกาสที่จะเรียนรู้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงความสามารถและศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ รวมทั้งการกระตุ้น จูงใจผู้อื่นให้มีความต้องการที่จะเรียนรู้ตลอดเวลา					
7. ผู้ทำบัญชีควรมีทักษะของผู้ประกอบวิชาชีพผู้ทำบัญชีในด้านการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ และคุณภาพของงาน (Quality) คือการมุ่งมั่นในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ตามแผนงานที่กำหนด รวมทั้งความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงานทั้งของตนเองและผู้อื่น					
8. ผู้ทำบัญชีควรมีทักษะของผู้ประกอบวิชาชีพผู้ทำบัญชีในด้านการโปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ (Software Package) โดยมีทักษะการใช้ชุดคำสั่งที่ควบคุมให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ประยุกต์ หรือซอฟต์แวร์ที่สร้างหรือพัฒนาขึ้น เพื่อใช้งานด้านใดด้านหนึ่งโดยเฉพาะตามที่ผู้ใช้งานต้องการ เช่น งานด้านการจัดทำเอกสาร การทำบัญชี การจัดเก็บข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนงานด้านอื่นๆ ตามแต่ผู้ใช้งานต้องการ					
9. ผู้ทำบัญชีควรมีทักษะของผู้ประกอบวิชาชีพผู้ทำบัญชีในด้านการวิเคราะห์ข้อมูล (Analytical Skill) โดยมีความเข้าใจในประเด็น เหตุการณ์ หรือปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งความสามารถในการวิเคราะห์และแจกแจงข้อมูลที่ได้รับออกเป็นปัจจัยย่อยๆ เช่น สาเหตุ ผลลัพธ์ ผลกระทบ ข้อเสนอแนะ และผู้เกี่ยวข้อง ได้อย่างเป็นระบบ					

2.3 สมรรถนะทักษะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ทำบัญชีใน สำนักงานบัญชีคุณภาพเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและ นโยบาย 4.0	สำคัญ มาก ที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย มาก
1. ผู้ทำบัญชีควรมีทักษะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลในด้านการปรับตัว และก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจ (Adaptation) โดยมีความสามารถในการเข้าใจธุรกิจได้อย่างรวดเร็วและยอมรับในการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ และปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงได้อย่างทันที					
2. ผู้ทำบัญชีควรมีทักษะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลในด้านการคิดวิเคราะห์ การประเมินสถานการณ์ และการตอบสนองต่อสถานการณ์อย่างเหมาะสม (Practical Response) โดยมีความเข้าใจในประเด็น เหตุการณ์ หรือปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งความสามารถในการวิเคราะห์ แยกแยะประเด็นต่างและสามารถคาดการณ์สาเหตุและผลลัพธ์จากสถานการณ์ที่เป็นอยู่ และดำเนินการตอบสนองต่อสถานการณ์นั้น ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม					
3. ผู้ทำบัญชีควรมีทักษะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลในด้านการทำงานเป็นทีม และการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Teamwork & Relationship) โดยมีความเข้าใจในบทบาท และหน้าที่ของตนในฐานะที่เป็นสมาชิกหนึ่งของทีม รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการทำงาน การแก้ไขปัญหาและการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็นต่าง ๆ กับสมาชิกในทีมและความสามารถในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับบุคคลต่างๆทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรเพื่อเป้าหมายในการทำงานร่วมกันเพื่อผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นทั้งในระดับบุคคล หน่วยงานและองค์กร					
4. ผู้ทำบัญชีควรมีทักษะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลในด้านภาวะผู้นำ (Leadership) โดยมีการแสดงออกถึงการรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ ที่มีผลต่อทีมงาน หน่วยงาน และหน่วยงาน รวมทั้งความสามารถในการบริหารจัดการงาน ความสามารถในการจูงใจ หรือโน้มน้าวผู้อื่นให้ปฏิบัติตามเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดขึ้น					
5. ผู้ทำบัญชีควรมีทักษะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลในด้านความใฝ่รู้ และความสามารถในการเรียนรู้ (Learning Ability) โดยมีความสามารถในการรับรู้ข้อมูล รายละเอียดต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งความกระตือรือร้นและความ					

2.3 สมรรถนะทักษะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ทำบัญชีใน สำนักงานบัญชีคุณภาพเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและ นโยบาย 4.0	สำคัญ มาก ที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย มาก
พยายามที่จะแสวงหาโอกาสในการเรียนรู้งานทั้งในปัจจุบันและงาน ใหม่ๆอยู่เสมอ					
6. ผู้ทำบัญชีควรมีทักษะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลในด้านการสอน งานและพัฒนาผู้อื่น (Personal Development) โดยการให้คำแนะนำ และฝึกสอนผู้อื่นถึงเทคนิคและวิธีการในการทำงานให้บรรลุผล สำเร็จ รวมทั้งการพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงานของตนเอง และของผู้อื่นได้อย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ					



ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแบบการจัดการพัฒนาสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชี
ในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

3.1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการพัฒนาสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบาย 4.0	สำคัญ มาก ที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย มาก
1. ในกระบวนการ บริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การออกแบบงาน การวิเคราะห์งาน การวางแผนกำลังคน การคัดเลือก และการแต่งตั้งกำหนดหน้าที่งานที่เหมาะสมให้แก่ผู้ทำบัญชีที่ผ่านกระบวนการคัดเลือกแล้วถือว่าเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชี					
2. ในกระบวนการ บริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารค่าตอบแทนและการจัดสวัสดิการ สภาพการทำงานที่ดี มีความมั่นคง และการได้รับโอกาสก้าวหน้าในการทำงานถือว่าเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชี					
3. ในกระบวนการ บริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การสร้างแรงจูงใจ การสร้างทีมงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงานและกิจกรรมที่มีความสำคัญถือว่าเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชี					
4. การนำแนวคิดสมรรถนะการทำงานของ ผู้ทำบัญชี มากำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้แก่ การสรรหา และการคัดเลือก ผู้ทำบัญชี ที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับการเป็น ผู้ทำบัญชี ถือว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชี					
5. การนำแนวคิดสมรรถนะการทำงานของ ผู้ทำบัญชี มากำหนด การวางแผนการฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อให้เป็น ผู้ทำบัญชี ที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับการเป็น ผู้ทำบัญชี ถือว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชี					
6. การนำแนวคิดสมรรถนะการทำงานของ ผู้ทำบัญชี มากำหนดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านอื่น ได้แก่ การวางแผนกำลังคน การทดแทนตำแหน่งงาน การวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพถือว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชี					

3.2 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการพัฒนาสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และนโยบาย 4.0	สำคัญ มาก ที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย มาก
1. ในกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้แก่ การฝึกอบรม โดยเฉพาะการฝึกอบรมขณะทำงาน (On the job training : OJT) คือ การสอนงานและให้ทดลองปฏิบัติในสถานที่จริง ถือว่าเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชี					
2. ในกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้แก่ การสอนงาน (Coaching) คือ การสอนงาน โดยเน้นไปที่การพัฒนาผลการปฏิบัติงานและพัฒนาศักยภาพของลูกน้อง เป็นการสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการและการสื่อสารแบบสองทาง (Two Way Communication) ทำให้หัวหน้าและลูกน้องได้ร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ถือว่าเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชี					
3. ในกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้แก่ การเป็นที่เลี้ยง (Mentoring) คือ การให้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ หรือเป็นที่ยอมรับ หรือผู้บริหารในหน่วยงานให้คำปรึกษา และแนะนำช่วยเหลือรุ่นน้องหรือผู้ที่อยู่ในระดับต่ำกว่า (Mentee) เพื่อให้มีศักยภาพสูงขึ้น โดย Mentor จะเป็นแม่แบบ และเป็นผู้สอนงาน ถือว่าเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชี					
4. ในกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้แก่ การอบรมภายนอก (External Training Course) ถือว่าเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชี					

3.3 ภาวะผู้นำเป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการพัฒนา สมรรถนะที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทยเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบาย 4.0	สำคัญ มาก ที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย มาก
1. การเป็นบุคคลต้นแบบ (Role Model) ซึ่งหมายถึง การเป็น แบบอย่างในการทำงาน โดยไม่ใช่ผู้นำโดยตำแหน่ง เป็นผู้นำโดย สถานะที่คนอยากตาม ซึ่งต้องมีผลงาน เพื่อสร้างความยอมรับนับ ถือ โดยผู้ตามเชื่อว่าจะประสบความสำเร็จได้เช่นเดียวกัน ถือว่าเป็น สิ่งที่มีความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชี					
2. การสร้างแรงบันดาลใจ ซึ่งหมายถึง ผู้นำที่สร้างพลังอำนาจใน ตนเองให้แก่ผู้อื่น เป็นพลังอำนาจที่ใช้ในการขับเคลื่อน ความคิด และการกระทำใดๆ ที่พึงประสงค์ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จได้ตาม ต้องการ โดยไม่ต้องอาศัยสิ่งจูงใจภายนอก ก่อให้เกิดแรงจูงใจที่ เกิดขึ้นภายในถือว่เป็นสิ่งที่มีความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะ ของผู้ทำบัญชี					
3. การเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational Leadership) หมายถึง การที่ผู้นำให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่ผู้ตามเพื่อให้เกิดขวัญและ แรงใจในระดับที่สูงขึ้น ผู้นำสามารถทำให้ผู้ตามเกิดแรงคลใจในการ ทำงาน และพยายามที่จะทำงานให้ได้มากกว่าที่คาดหวัง ถือว่เป็น สิ่งที่มีความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชี					

3.4 การจัดการความรู้เป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการ พัฒนาสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี คุณภาพในประเทศไทยเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและ นโยบาย 4.0	สำคัญ มาก ที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย มาก
1.การจัดการความรู้โดยวิธีจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ ในวิชาชีพบัญชี ซึ่ง หมายถึง ชุมชนของวิชาชีพผู้ทำบัญชี ที่รวบรวมกลุ่มคนที่มีความรู้ ความสนใจในเรื่องเดียวกัน มาร่วมแลกเปลี่ยนแบ่งปัน เรียนรู้ใน เรื่องนั้นๆ อันส่งผลให้ความรู้นั้นๆ ถูกยกระดับขึ้นเรื่อยๆ ผ่านการ ปฏิบัติ ประยุกต์ และปรับใช้ถือว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญกับการ พัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชี					
2.การถอดบทเรียนหมายถึง กระบวนการดึงเอาความรู้จากการ ทำงานในด้านการทำบัญชีออกมาใช้เป็นทุนในการทำงานเพื่อ ยกระดับให้ดียิ่งขึ้น เป็นการสกัดความรู้ที่มีอยู่ในตัวคนออกมาเป็น บทเรียน/ความรู้ที่ชัดเจนทำให้ได้บทเรียนในรูปแบบชุดความรู้ ที่ เป็นรูปธรรม มีการปรับวิธีคิด และวิธีการทำงานที่สร้างสรรค์ มี คุณภาพ ถือเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะ ของผู้ทำบัญชี					
3.ระบบผู้เชี่ยวชาญและคลังความรู้ในวิชาชีพบัญชี ซึ่งหมายถึง ระบบสารสนเทศประเภทหนึ่งที่นำวิทยาการของปัญญาประดิษฐ์เข้า มาจัดการสารสนเทศ โดยเป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้สร้างฐานความรู้ ทางด้านการบัญชี มีกลไกในการตั้งคำถาม และหาคำตอบจาก knowledge baseทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการถามและตอบสิ่ง ที่ถามเสมือนหนึ่งคุยกับผู้เชี่ยวชาญจริง ถือว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ กับการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชี					

**ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ทำบัญชีและ
ตัวแบบการจัดการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพเพื่อเข้าสู่ประชาคม
เศรษฐกิจอาเซียนและนโยบาย 4.0**

1. ท่านคิดว่า ผู้ทำบัญชี ควรพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้อะไรบ้าง

.....

.....

2. ท่านคิดว่า ผู้ทำบัญชี ควรพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะของผู้ประกอบวิชาชีพผู้ทำบัญชี(Professional Skills)
อะไรบ้าง

.....

.....

3. ท่านคิดว่า ผู้ทำบัญชีที่ ควรพัฒนาสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล อะไรบ้าง

.....

.....

4. ท่านคิดว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการพัฒนาสมรรถนะที่มี
ประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีอย่างไร

.....

.....

5. ท่านคิดว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการพัฒนาสมรรถนะที่มี
ประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีอย่างไร

.....

.....

6. ท่านคิดว่าภาวะผู้นำเป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการพัฒนาสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชี
อย่างไร

.....

.....

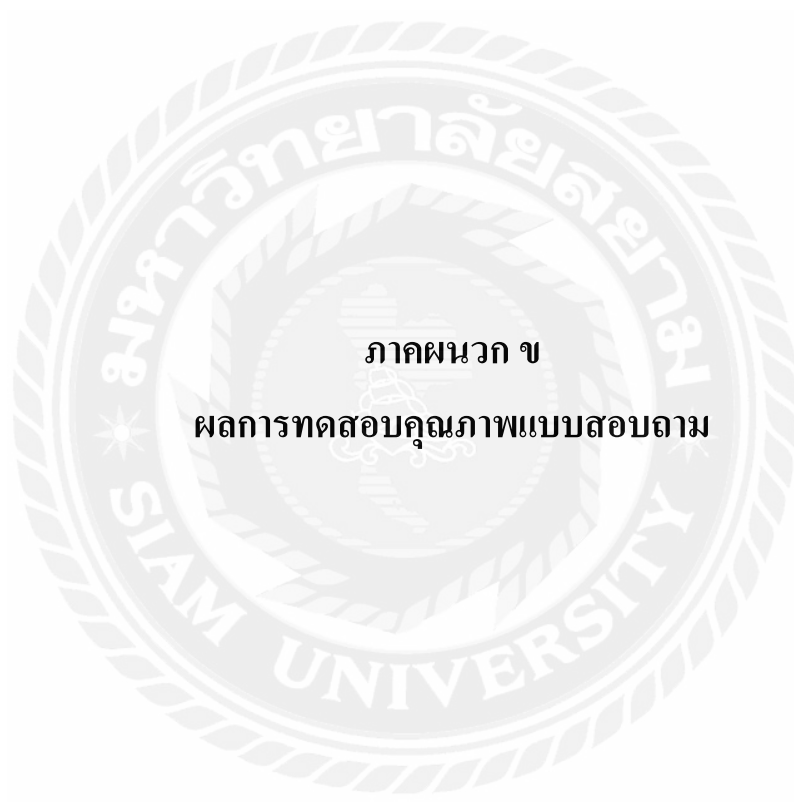
7.ท่านคิดว่าการจัดการความรู้เป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการพัฒนาสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำ
บัญชีอย่างไร

.....

.....

ขอขอบพระคุณในการให้การตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้เป็นอย่างสูง

ผู้วิจัย



ภาคผนวก ข

ผลการทดสอบคุณภาพแบบสอบถาม

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา

1. รองศาสตราจารย์สุภา สุทธิเกียรติ

วุฒิการศึกษา บช.บ. (เกียรตินิยม) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 บช.ม. (การบัญชีทั่วไป) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. ดร.สุขเกษม ลางคุณแสน

วุฒิการศึกษา ประ.ด. 0106 (การบัญชี 001693)มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
 บช.ม. 0311 (การบัญชี 003744)มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 บธ.ม. 0075 (การจัดการทั่วไป 000054)วิทยาลัยโยนก
 บธ.บ. 0060 (การบัญชี 003744)มหาวิทยาลัยพายัพ

3. ดร.รัชชัย จินต์แสง

คุณวุฒิ ผู้สอบบัญชีภาษี และผู้สอบบัญชีรับอนุญาต
 อธิบดีนายกสมาคมผู้สอบบัญชีภาษีอากรแห่งประเทศไทย

4. ดร.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย

วุฒิการศึกษา ประ.ด. (การจัดการ) มหาวิทยาลัยสยาม

5. ดร.สุทธาสินี แสงมุกดา

วุฒิการศึกษา ค.ค. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะและตัวแบบการพัฒนา สมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพเพื่อเข้าสู่ สู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบาย 4.0	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ						
	1	2	3	4	5	IOC	สรุปผล
2.1 สมรรถนะด้านความรู้(Knowledge)ของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบาย 4.0 ผู้ทำบัญชีต้องมีความรู้ดังต่อไปนี้							
1. มีความรู้ด้านมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ (IFRS)	1	1	0	1	1	0.80	ใช้ได้
2. มีความรู้ด้านกฎหมาย ธุรกิจในแต่ละประเทศ และกฎหมายที่เกี่ยวกับการค้าระหว่างประเทศ	1	1	1	0	0	0.60	ใช้ได้
3. มีความรู้ด้านกฎหมายภาษีอากรของแต่ละประเทศ	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4. มีความรู้ ความเข้าใจธุรกิจ และการตลาดในอาเซียน สภาพแวดล้อมทั่วไป ภาวะเศรษฐกิจ รวมถึงระบอบของ ผู้บริโภคที่มีความแตกต่าง	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5. มีความรู้ด้านการเงิน นวัตกรรมทางการเงินการลงทุน และความรู้ด้านระบบการเงินในอาเซียน	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
6. มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information System : AIS)	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7. มีความรู้ด้าน การจัดการฐานข้อมูล (Database Management) และ โปรแกรมที่ทำงานร่วมกับฐานข้อมูล	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
8. มีความรู้ด้านการป้องกันความเสี่ยง และการรักษาความปลอดภัยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (AIS Risk Management)	1	0	0	1	1	0.60	ใช้ได้
9. มีความรู้ด้านประเพณี และวัฒนธรรมของประเทศต่างๆในอาเซียน ซึ่งเป็นดินแดนที่มีความหลากหลายทาง เชื้อชาติ ศาสนา และวัฒนธรรม	0	0	1	1	1	0.60	ใช้ได้
2.2 สมรรถนะในด้านทักษะของผู้ประกอบวิชาชีพผู้ทำบัญชี (Professional Skills)ในสำนักงานบัญชีคุณภาพเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบาย 4.0 ต้องมีทักษะดังนี้							
1. มีทักษะในด้านการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ เข้าใจศัพท์ ภาษาอังกฤษ และความหมายในการใช้ภาษาอังกฤษ (ฟัง พูด อ่านและเขียน) เพื่อการติดต่อสื่อสารได้อย่างมี	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะและตัวแบบการพัฒนา สมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบาย 4.0	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ						
	1	2	3	4	5	IOC	สรุปผล
ประสิทธิภาพ							
2. มีทักษะในการสื่อสารด้วยภาษาท้องถิ่นของอาเซียน การสื่อสารด้วยภาษาประจำชาติของแต่ละประเทศในอาเซียน	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3. มีทักษะด้านการรักษารายบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี การปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณที่กำหนดขึ้นซึ่งต้องทำงานภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับของวิชาชีพ	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4. มีทักษะการนำเสนอข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ การนำเสนอข้อมูล หรือรายละเอียดต่างๆ ให้กับกลุ่มผู้ฟังในระดับที่แตกต่างกัน	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5. มีทักษะในการสังเกตสิ่งผิดปกติได้ เชี่ยวชาญประกอบวิชาชีพที่ดี และทักษะในการตรวจสอบ โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบ หรือวิธีอื่นๆ	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
6. มีทักษะในการส่งเสริมความเชี่ยวชาญ และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuing Professional Development : CPD) รวมทั้งการกระตุ้น จูงใจผู้อื่นให้มีความต้องการที่จะเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7. มีทักษะในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ การใช้ชุดคำสั่งที่ควบคุมให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
8. มีทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล และแจกแจงข้อมูลออกเป็นปัจจัยย่อยๆ เช่น สาเหตุ ผลลัพธ์ ผลกระทบ เพื่อเสนอแนะผู้เกี่ยวข้อง ได้อย่างเป็นระบบ	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2.3 สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล(Personal Attribute) ของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบาย 4.0ต้องมีคุณลักษณะส่วนบุคคลดังนี้							
1. มีทักษะในการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ และคุณภาพของงาน มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ตามแผนงานที่กำหนดไว้	0	1	1	1	1	0.80	ใช้ได้

ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะและตัวแบบการพัฒนา สมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบาย 4.0	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ						
	1	2	3	4	5	IOC	สรุปผล
2. มีทักษะในการปรับตัว และก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจ เข้าใจธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว ยอมรับในการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ และปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงได้อย่างทันที	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3. มีทักษะในการคิดวิเคราะห์ การประเมินสถานการณ์ และการตอบสนองต่อสถานการณ์อย่างเหมาะสม	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4. มีทักษะในการทำงานเป็นทีม และการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเข้าใจในบทบาท และหน้าที่ของตนในฐานะที่เป็นสมาชิกหนึ่งของทีม	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5. ทักษะด้านภาวะผู้นำ มีการแสดงออกถึงการรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ ที่มีผลต่อทีมงาน มีความสามารถในการบริหารจัดการงาน ความสามารถในการจูงใจ หรือโน้มน้าวผู้อื่นให้ปฏิบัติตามเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดขึ้น	1	1	0	1	1	0.80	ใช้ได้
6. ทักษะด้านความใฝ่รู้ และความสามารถในการเรียนรู้ โดยมีความสามารถในการรับรู้ข้อมูล รายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบได้อย่างรวดเร็ว	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7. ทักษะด้านการสอนงานและพัฒนาผู้อื่นให้คำแนะนำ และฝึกสอนผู้อื่นถึงเทคนิคและวิธีการในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ	1	0	1	1	1	0.80	ใช้ได้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแบบการจัดการพัฒนาสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ						
	1	2	3	4	5	IOC	สรุปผล
3.1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการพัฒนาสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบาย 4.0 มีดังนี้							
1. การออกแบบงาน การวิเคราะห์งาน การวางแผนกำลังคน การคัดเลือก และการแต่งตั้งกำหนดหน้าที่งานที่	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแบบการจัดการพัฒนาสมรรถนะ ที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทย	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ						
	1	2	3	4	5	IOC	สรุปผล
เหมาะสม ถือว่าเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชี							
2. การประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารค่าตอบแทน และการจัดสวัสดิการ สภาพการทำงานที่ดี มีความมั่นคง และการได้รับโอกาสก้าวหน้าในการทำงานถือว่าเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชี	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3. การสร้างแรงจูงใจ การสร้างทีมงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงานและกิจกรรมที่มีความสำคัญถือว่าเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชี	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4. การนำแนวคิดสมรรถนะการทำงานของผู้ทำบัญชีมา กำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การสรรหา และการคัดเลือกผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับการเป็นผู้ทำบัญชีถือว่าเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชี	1	0	1	1	1	0.80	ใช้ได้
5. การนำแนวคิดสมรรถนะการทำงานของผู้ทำบัญชีมา กำหนดกลยุทธ์และนโยบายใน การวางแผนการฝึกอบรม และพัฒนาเพื่อให้เป็นผู้ทำบัญชีที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสม ถือว่าเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชี	0	1	1	1	1	0.80	ใช้ได้
6. การนำแนวคิดสมรรถนะการทำงานของผู้ทำบัญชีมา กำหนดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านอื่น ได้แก่ การวางแผนกำลังคน การทดแทนตำแหน่งงาน การวางแผน ความก้าวหน้าในอาชีพถือว่าเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชี	0	1	1	1	1	0.80	ใช้ได้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแบบการจัดการพัฒนาสมรรถนะ ที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทย	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ						
	1	2	3	4	5	IOC	สรุปผล
3.2 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการพัฒนาสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพ ของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบาย 4.0 มีดังนี้							
1. การฝึกอบรม โดยเฉพาะการฝึกอบรมขณะทำงาน การ สอนงานและให้ทดลองปฏิบัติในสถานที่จริงถือว่าเป็น กระบวนการที่มีความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของ ผู้ทำบัญชี	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2. การสอนงาน ได้แก่ การสอนงาน โดยเน้นไปที่การ พัฒนาผลการปฏิบัติงานและพัฒนาศักยภาพของลูกน้อง ถือว่าเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญกับการพัฒนา สมรรถนะของผู้ทำบัญชี	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3. การเป็นที่เลี้ยงโดยพี่เลี้ยงจะเป็นแม่แบบและเป็นผู้สอน งานถือว่าเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญกับการพัฒนา สมรรถนะของผู้ทำบัญชี	1	0	1	1	1	0.80	ใช้ได้
4. การอบรมภายนอก เพื่อติดตามการเปลี่ยนแปลงด้าน มาตรฐานการบัญชีและกฎหมายทางภาษีอากร (External Training Course) ถือเป็นกระบวนการที่มี ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชี	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3.3 ภาวะผู้นำเป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการพัฒนาสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีใน สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบาย 4.0 มีดังนี้							
1. การเป็นบุคคลต้นแบบ (Role Model) หมายถึง การเป็น แบบอย่างในการทำงาน เป็นผู้นำโดยสถานะที่คนอยาก ตาม โดยผู้ตามเชื่อว่าจะประสบความสำเร็จได้เช่นเดียวกัน ถือว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของ ผู้ทำบัญชี	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2. การสร้างแรงบันดาลใจ หมายถึง ผู้นำที่สร้างพลัง อำนาจในตนเองให้แก่ผู้อื่น ในการขับเคลื่อน ความคิด และการกระทำใดๆที่พึงประสงค์ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ได้ตามต้องการ ถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญกับการพัฒนา	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแบบการจัดการพัฒนาสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ						
	1	2	3	4	5	IOC	สรุปผล
สมรรถนะของผู้ทำบัญชี							
3.การเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational Leadership) หมายถึง การที่ผู้นำให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่ผู้ตามเพื่อให้เกิดขวัญและแรงใจในระดับที่สูงขึ้น	1	-1	1	1	1	0.60	ใช้ได้
3.4 การจัดการความรู้เป็นองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการพัฒนาสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและนโยบาย 4.0 มีดังนี้							
1.การจัดการความรู้โดยวิธีจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ ในวิชาชีพบัญชี ซึ่งหมายถึง ชุมชนของวิชาชีพผู้ทำบัญชี ที่รวบรวมกลุ่มคนที่มีความรู้ความสนใจในเรื่องเดียวกัน มาร่วมแลกเปลี่ยน แบ่งปัน เรียนรู้ในเรื่องนั้นๆ ถือว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชี	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2.การถอดบทเรียนหมายถึง กระบวนการดึงเอาความรู้จากการทำงานในด้านการทำบัญชีออกมา เป็นการสกัดความรู้ที่มีอยู่ในตัวคนออกมาเป็นบทเรียน/ความรู้ที่ชัดเจนมีการปรับวิธีคิด และวิธีการทำงานที่สร้างสรรค์ มีคุณภาพ	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3.ระบบผู้เชี่ยวชาญและคลังความรู้ในวิชาชีพบัญชี ซึ่งหมายถึง ระบบสารสนเทศประเภทหนึ่งที่นำวิทยาการของปัญญาประดิษฐ์เข้ามาใช้จัดการสารสนเทศ ถือว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชี	1	-1	1	1	1	0.60	ใช้ได้

The background of the page features a large, faint, circular seal of Siam University. The seal contains the university's name in Thai and English, along with a central emblem.

ภาคผนวก ค

ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของคอนบราค

ผลการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของคอนบราค (Cronbach' s Alpha)

ตัวแปร	จำนวน ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	Corrected Item-Total- Correlation	Cronbach' s Alpha
สมรรถนะของผู้ทำบัญชี	1	Competency		
สมรรถนะด้านความรู้ของผู้ทำบัญชี	1	Knowledge	0.400	0.954
สมรรถนะด้านทักษะทางวิชาชีพของ ผู้ทำบัญชี	1	Skills	0.668	0.951
สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ทำบัญชี	1	Attribute	0.859	0.948
การบริหารทรัพยากรมนุษย์	6	HRM		
		HRM1	0.799	0.948
		HRM2	0.765	0.949
		HRM3	0.827	0.948
		HRM4	0.666	0.950
		HRM5	0.720	0.950
		HRM6	0.645	0.951
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	4	HRD		
		HRD 1	0.770	0.949
		HRD 2	0.560	0.952

ตัวแปร	จำนวน ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	Corrected Item-Total- Correlation	Cronbach's Alpha
ภาวะผู้นำ	3	HRD 3	0.692	0.950
		HRD 4	0.857	0.947
		Leadership		
		Rol	0.276	0.955
การจัดการความรู้	3	Ins	0.834	0.948
		Tran	0.786	0.948
		KM		
		Cop	0.728	0.949
		AAR	0.718	0.950
		ARTIF	0.764	0.949



ภาคผนวก ง
แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

ประเด็นคำถาม	คำถาม
คำถามเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	1. ชื่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ..... อายุ..... ตำแหน่งงาน..... องค์กร.....
ประเด็นความท้าทายต่อวิชาชีพผู้ทำบัญชี	1. ท่านคิดว่าในสถานการณ์ปัจจุบันมีสถานการณ์ใดบ้างที่มีความท้าทาย หรือผลกระทบต่อวิชาชีพของผู้ทำบัญชี 2. ท่านคิดว่าประเด็นใดมีความสำคัญมากน้อย หรือมีผลกระทบมากน้อยต่อวิชาชีพผู้ทำบัญชีอย่างไร 3. ในประเด็นต่างๆที่เข้ามาท้าทายหรือมีผลกระทบต่อวิชาชีพผู้ทำบัญชีท่านมีแนวความคิดในการดำเนินการตอบสนองอย่างไร
ด้านสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่จำเป็นต้องมีเพื่อรองรับกับประเด็นความท้าทายหรือ มีผลกระทบต่อวิชาชีพผู้ทำบัญชี	1. สมรรถนะด้านความรู้ที่จำเป็นต้องมีหรือสำคัญที่สุด ความรู้ด้านมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ความรู้ด้านกฎหมายธุรกิจระหว่างประเทศ ความรู้ด้านกฎหมายภาษีอากร ความรู้ด้านการเงินระหว่างประเทศ ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชี ความรู้ในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องอื่นกับวิชาชีพผู้ทำบัญชี ความรู้ด้านการตลาด และวัฒนธรรมข้ามชาติ 2. สมรรถนะด้านทักษะในวิชาชีพของผู้ทำบัญชีที่จำเป็นต้องมีหรือสำคัญที่สุด ทักษะด้านภาษาอังกฤษ ทักษะด้านภาษาท้องถิ่นในต่างประเทศ ทักษะด้านการรักษารายการ ทักษะด้านการนำเสนอข้อมูล ทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูล ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะการปฏิบัติงานเชิงผู้ประกอบการวิชาชีพผู้ทำบัญชี

ประเด็นคำถาม	คำถาม
	3.สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ทำบัญชีที่จำเป็นต้องมีหรือสำคัญที่สุด ความมุ่งมั่นในความสำเร็จของงาน การปรับตัวกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง การคิดวิเคราะห์และการตอบสนองต่อสถานการณ์ การทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำ การสอนงาน การใฝ่รู้ และเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
การพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีโดยการบริหารทรัพยากรมนุษย์	1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีด้านใดมีความสำคัญอย่างไร การออกแบบงาน การวิเคราะห์งาน การวางแผนกำลังคน การคัดเลือก การแต่งตั้งกำหนดหน้าที่งานที่เหมาะสม
	2. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีด้านใดมีความสำคัญอย่างไร ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารค่าตอบแทนและการจัดสวัสดิการ สภาพการทำงานที่ดี มีความมั่นคง การได้รับโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
	3. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีด้านใดมีความสำคัญอย่างไร การสร้างแรงจูงใจ การสร้างทีมงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน
	4. การนำแนวคิดสมรรถนะการทำงานของผู้ทำบัญชีมากำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีด้านใดมีความสำคัญอย่างไร การสรรหา การคัดเลือกผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสม

ประเด็นคำถาม	คำถาม
	5. การนำแนวคิดสมรรถนะการทำงานของผู้ทำบัญชีมากำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีอย่างไรสำหรับด้านการวางแผนการฝึกอบรมและพัฒนา
	6. การนำแนวคิดสมรรถนะการทำงานของผู้ทำบัญชีมากำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีอย่างไรสำหรับด้าน การวางแผนกำลังคนการทดแทนตำแหน่งงาน การวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ
การพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีโดยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	1. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีความสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีอย่างไร สำหรับด้าน การฝึกอบรม โดยเฉพาะการฝึกอบรมขณะทำงานการสอนงานและให้ทดลองปฏิบัติในสถานที่จริง (On the Job Training)
	2. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีความสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีอย่างไร สำหรับด้านการสอนงานโดยเน้นไปที่การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (Coaching)
	3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีความสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีอย่างไร สำหรับด้านการเป็นพี่เลี้ยงโดยพี่เลี้ยงจะเป็นแม่แบบ และเป็นผู้สอนงาน (Mentoring)
	4. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีความสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะผู้ทำบัญชีอย่างไร สำหรับด้านการอบรมภายนอก เพื่อติดตามการเปลี่ยนแปลงด้านมาตรฐานการบัญชีและกฎหมายทางภาษีอากร (External Training Course)
การพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีโดยภาวะผู้นำ	1. ภาวะผู้นำมีส่วนในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในด้านการเป็นบุคคลต้นแบบ (RoleModel) และการเป็นแบบอย่างในการทำงาน เป็นผู้นำโดยสถานะที่คนอยากตาม
	2. ภาวะผู้นำมีส่วนในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ซึ่งเป็นผู้นำที่สร้างพลังอำนาจในตนเองให้แก่ผู้อื่นในการขับเคลื่อนความคิดและการกระทำใดๆ

ประเด็นคำถาม	คำถาม
	ที่พึงประสงค์ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จได้ตามต้องการ 3. ภาวะผู้นำมีส่วนในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในด้านการเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational Leadership) และการที่ผู้นำให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่ผู้ตามเพื่อให้เกิดขวัญและแรงใจในระดับที่สูงขึ้น
การพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีโดยการจัดการความรู้	1. การจัดการความรู้ มีส่วนในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชี โดยวิธีการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ ในวิชาชีพบัญชี โดย ชุมชนของวิชาชีพผู้ทำบัญชี รวบรวมกลุ่มคนที่มีความรู้ความสนใจในเรื่องเดียวกัน มาร่วมแลกเปลี่ยน แบ่งปัน เรียนรู้ในเรื่องนั้นๆ 2. การจัดการความรู้ มีส่วนในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีโดยวิธีการถอดบทเรียนซึ่งเป็นกระบวนการดึงเอาความรู้จากการทำงานในด้านการทำบัญชีออกมา เป็นการสกัดความรู้ที่มีอยู่ในตัวคนออกมาเป็นบทเรียน/ความรู้ที่ชัดเจน 3. การจัดการความรู้ มีส่วนในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีโดยวิธีการจัดให้มีระบบผู้เชี่ยวชาญและคลังความรู้ในวิชาชีพบัญชี ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศประเภทหนึ่งที่น่าวิทยาการของปัญญาประดิษฐ์เข้ามาใช้จัดการสารสนเทศ
นโยบายและการดำเนินงานของสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์	1. การพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชี โดยนโยบายของสภาวิชาชีพบัญชี มีอะไรบ้างที่สำคัญ 2. การพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชี โดยการดำเนินงานของสภาวิชาชีพบัญชี มีอะไรบ้าง 3. การพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีโดยมุมมองของผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ มีอะไรบ้าง
นโยบายและการดำเนินงานของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์	1. การพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชี โดยนโยบายของรัฐ มีอะไรบ้างที่สำคัญ 2. การพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชี โดยการดำเนินงานของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีอะไรบ้าง 3. การพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชี โดยมุมมองของผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญมีอะไรบ้าง

รายนามผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

หน่วยงาน	ผู้ให้ข้อมูล	ตำแหน่ง
กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์	1) คุณกุลณี อิศดิศัย 2) คุณสาโรจน์ สุวัตติกุล 3) คุณโสธรา เลิศอาภาจิต	อธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้า รองอธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาบัญชีธุรกิจ
สภาวิชาชีพบัญชีในพระ บรมราชูปถัมภ์	1) คุณจักรกฤตย์ พาราพันธกุล 2) ชัยยุทธ อังศุวิทยา 3) นายประเสริฐ หวังรัตนปราณี 4) นางดารินทร์ หยกไพศาล	นายกสภาวิชาชีพ ผู้ช่วยเลขาธิการและผู้ช่วยเลขานุการ ในคณะกรรมการสภาวิชาชีพ อุปนายกคนที่สามและประธาน คณะกรรมการวิชาชีพบัญชี ด้านการทำบัญชี กรรมการและประชาสัมพันธ์
สมาคมสำนักงานบัญชี คุณภาพ	คุณศิริรัฐ โชติเวชการ	อดีตนายกสมาคมสำนักงานบัญชี คุณภาพ
บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด	คุณวิชาดี โลเทศกระวี	Partner Assurance
Pricewaterhouse Coopers (PWC) Thailand	คุณหะริน วิภาส อาจอำนวย	ผู้จัดการอาวุโส Assurance and Audit

ภาคผนวก จ
รายนามผู้ร่วมสนทนากลุ่ม



รายนามผู้ร่วมสนทนากลุ่ม

ที่	ชื่อ	สกุล	วุฒิการศึกษา	ตำแหน่งงาน	ใบประกอบวิชาชีพ
1.	ดร.ธีรวัฒน์	ถวัลย์รัตน์ โภคิน	ปริญญาเอก	ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี บริษัท เอกชน	
2.	พ.ต.ดร.วีรยุทธ	ศรีจันทร์	ปริญญาเอก	อาจารย์ผู้สอน โรงเรียนทหารการเงิน กรมการเงินทหารบก	
3.	นางนวกรณ์	กาละปาก	ปริญญาโท	อาจารย์ผู้สอนสาขาการบัญชี	ผู้ทำบัญชี
4.	นางมยุรี	เกื้อสกุล	ปริญญาโท	อาจารย์ผู้สอนสาขาการบัญชี	
5.	นายพรชัย	วัฒน ไพบูลย์กุล	ปริญญาตรี	เจ้าของสำนักงานบัญชี	ผู้สอบบัญชี รับอนุญาต
6.	นางสาวอรทัย	วงศ์กิมฮั่ว	ปริญญาตรี	เจ้าของสำนักงานบัญชี	ผู้ทำบัญชี
7.	นางสาวสุธีรา	อรรถเนติกุล	ปริญญาตรี	เจ้าของสำนักงานบัญชี	ผู้ทำบัญชี
8.	นางอัญชนา	ตนาณวัฒน์	ปริญญาตรี	หัวหน้างานบัญชี	ผู้ทำบัญชี
9.	นายฤทธิเดช	นาเสงี่ยม	ปริญญาตรี	หัวหน้างานบัญชี	ผู้ทำบัญชี

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล นางชนวรรณ แฉ่งขำโถม
วัน/เดือน/ปีเกิด 16 พฤษภาคม 2498
สถานที่เกิด กรุงเทพมหานคร
ที่อยู่ 147/67 หมู่บ้านสินทวีพุทธสาคร หมู่ 3 ตำบลสวนหลวง อำเภอกะทู้มแบน
จังหวัดสมุทรสาคร

การศึกษา บช.บ. (การบัญชี) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549
บช.ม. (การบัญชี) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2551
ปร.ด. (การจัดการ) มหาวิทยาลัยสยาม, 2562

ตำแหน่ง หัวหน้าสาขาการบัญชี และรักษาการคณบดีคณะบัญชี
สถานที่ทำงาน คณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี

การเผยแพร่งานวิจัย

ชนวรรณ แฉ่งขำโถม. ตัวแบบการจัดการการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. ในรายงานการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ เบลอจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 8 : การพัฒนาเศรษฐกิจอย่างพอเพียงสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน, หน้า 465-475. 30 พฤษภาคม 2561 ณ มหาวิทยาลัยธนบุรี.

ชนวรรณ แฉ่งขำโถมและ ยุวัฒน์ วุฒิเมธี. ตัวแบบการจัดการการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนบุรี. ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2562): หน้า 78-91. (วารสารที่อยู่ในฐานข้อมูล TCI กลุ่ม 1)

ชนวรรณ แฉ่งขำโถม และ ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. ตัวแบบการจัดการการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. ปีที่ 13 ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม 2562). (วารสารที่อยู่ในฐานข้อมูล TCI กลุ่ม 2)