องค์ประกอบสมรรถนะของผู้ทำบัญชีตามความต้องการของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเลย

Factors of Accountants' Competency According to the Requirements of the Hotel Business in Loei Province

วาสนา บุญยะแสน[1], ทตมัล แสงสว่าง[2]
Wassana Bunyasaen[1], Tadtamon Sangsawang[2],
[1-2]คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
[1-2]Faculty of Business Administration, Northeastern University
Email: paewaaw2529@gmail.com[1], Email: todtamon_ts@hotmail.com[2]

Received : October 9, 2024; **Revised :** March 30, 2025; **Accepted :** April 5, 2025

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีตามความต้องการของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเลย และ 2) วิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะของผู้ทำบัญชีตามความต้องการของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเลย กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าของธุรกิจโรงแรมที่บริหารจัดการธุรกิจด้วยตนเองในจังหวัดเลย จำนวน 191 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบ ผลการวิจัยพบว่า

1. สมรรถนะของผู้ทำบัญชีตามความต้องการของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเลย พบว่า องค์ประกอบสมรรถนะของผู้ทำบัญชี ทั้ง 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการโดยรวมในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านค่านิยมจรรยาบรรณของผู้ทำบัญชี รองลงมา คือ ด้านทักษะทางวิชาชีพบัญชีของผู้ทำบัญชี และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชี

2. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ที่ดำเนินการวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญทำการหมุนแกนแบบมุมฉาก ด้วยวิธีวาริแม็กซ์ และกำหนดให้แสดงค่าเฉพาะค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มีค่ามากกว่า 0.30 ขึ้นไป และดำเนินการตั้งชื่อองค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบของสมรรถนะของผู้ทำบัญชีตามความต้องการของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเลย มีจำนวน 12 องค์ประกอบ 50 ตัวแปร สอดคล้องกับสมรรถนะของผู้ทำบัญชีทั้ง 3 ด้านของผู้ทำบัญชี คือ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านทักษะทางวิชาชีพ และด้านค่านิยมและจรรยาบรรณ

คำสำคัญ : ผู้ทำบัญชี; สมรรถนะของผู้ทำบัญชี; ธุรกิจโรงแรม

Abstract

This article aims to 1) study the competencies of accountants according to the needs of hotel businesses in Loei Province and 2) analyze the components of accountants' competencies according to the needs of hotel businesses in Loei Province. The sample group in this research consisted of 191 hotel business owners who managed their own businesses in Loei Province using a simple random sampling method. The research instrument was a questionnaire. Data were analyzed using basic statistics, including frequency, percentage, mean, standard deviation, and factor analysis. The research results found that:

1. Competencies of accountants according to the needs of hotel businesses in Loei Province found that the components of accountants' competencies in all 3 dimensions had an average level of overall high requirements. In order of average, the aspect with the highest average was accountants' ethical values, followed by accountants' professional skills, and the aspect with the lowest average was accountants' knowledge and abilities.

2. The results of the exploratory factor analysis, which analyzed the important components, rotated the axis orthogonally using the varimax method, and specified to show only the component weight values that were greater than 0.30 and named the components, found that the components of accountant competence according to the needs of the hotel business in Loei Province had 12 components and 50 variables, which were consistent with the competence of accountants in all 3 aspects of accountants, namely, knowledge, skills, and values and ethics.

Keywords : Accountans; Accountants' Competency; Hotel Business

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในปัจจุบัน ส่งผลกระทบให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต่างพยายามปรับตัวเพื่อสร้างความอยู่รอดด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพให้ดี การพัฒนาและการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ จึงมีความสำคัญมากต่อองค์กร ถึงองค์กรจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด ยังคงเกี่ยวข้องกับบุคคลทั้งสิ้น ซึ่งกล่าวได้ว่า ความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับคุณภาพของงานในองค์กร ด้วยสาเหตุดังกล่าวองค์กรต่าง ๆ จึงต้องแสวงหา กลยุทธ์และเครื่องมือ มาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น การบริหารงานกับผู้มีความสามารถสูง การบริหารงานเกี่ยวกับการทรัพยากรบุคคลด้วยการใช้ทักษะขั้นพื้นฐาน เป็นต้น และจากกลยุทธ์ ในการบริหารงานทรัพยากรบุคคลดังกล่าว การบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยการใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน ถือได้ว่าเป็นเครื่องมือของนักบริหารทรัพยากรบุคคล ให้ความนิยมและความสนใจมาก เป็นเพราะสมรรถนะเป็นเครื่องมืออันดับแรกในการจัดการทรัพยากรบุคคลด้านอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการพัฒนาตามสายวิชาชีพ การบริหารผลการปฏิบัติงาน หรือการบริหารจัดการผู้มีความสามารถสูง (นภัสนันท์ ผาสุข, 2559) หลายองค์กรจึงให้ความสำคัญในเรื่องสมรรถนะ (Competency) ของบุคลากรในองค์กรมากขึ้น เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการพัฒนาองค์กร สมรรถนะจะทำให้บุคคลแสดงออกถึงพฤติกรรมอันจะนำไปสู่ผลงานที่ดี การนำแนวคิดสมรรถนะมาใช้ในองค์กรจะช่วยให้การ

บริหารงานบุคคลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพขององค์กร บุคลากรจึงเป็นทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Capital) ที่สำคัญต่อการสร้างความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร และเป็นต้นทุนทางปัญญา (Intellectual Cost) ที่องค์กรพยายามมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพ และความสามารถให้มีประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น ดังนั้นสมรรถนะจึงเข้ามามีบทบาทและนำมาใช้ในองค์กรมากยิ่งขึ้น

สมรรถนะวิชาชีพ เป็นมาตรฐานทางอาชีพ และสะท้อนความคาดหวัง โดยเน้นที่หน้าที่งานมากกว่าตัวงาน ซึ่งในสหรัฐอเมริกา "สมรรถนะ" ถือเป็นคุณลักษณะที่มีในตัวปัจเจกบุคคล ทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพและความสามารถที่ดี ในการปฏิบัติงาน ในชิ้นงานหนึ่ง" (กฤษมันต์ วัฒนาณรงค์, 2553) จากข้อความข้างต้นแสดงให้เห็นมุมมองด้านการพัฒนาอาชีพ และความคาดหวังที่สถานประกอบการหรือองค์กรธุรกิจ ต้องการที่จะได้รับจากการจ้างงานในพนักงานคนหนึ่ง โดยมุ่งหวังให้ทุก ๆ หน้าที่ในองค์กรหรือแต่ละส่วนงานมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถสอดคล้องกับภารกิจของงานที่ตนรับผิดชอบ สามารถนำความรู้ความสามารถมาประยุกต์ใช้ในการทำงานและแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เมื่อเกิดปัญหาจากการปฏิบัติงานนั้น และส่งเสริมให้กระบวนการทำงานต่าง ๆ ไม่หยุดการทำงาน สามารถขับเคลื่อนธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง พร้อมปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา สมรรถนะอาชีพได้ถูกนำมาใช้ในรูปแบบการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรในด้านของการทำงานให้เพิ่มขึ้น ทั้งในเรื่องการศึกษาหรือแม้แต่อาชีพนักบัญชีหรือผู้จัดทำบัญชี

การบัญชีในปัจจุบันมีความเจริญก้าวหน้าเป็นอย่างมาก มีเครื่องมือหลายตัวที่เข้ามาช่วยสนับสนุนในการลงบันทึกทางการบัญชี ประหยัดทั้งเวลา การจ้างทรัพยากรบุคคล และสามารถประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว แต่ก็ยังมิได้ตอบโจทย์การบัญชีได้ทั้งหมด เพราะบทบาทสำคัญของการบัญชี อยู่ที่ทรัพยากรบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญ มีทักษะ มีความละเอียดรอบคอบ และมีความซื่อสัตย์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้คือคุณสมบัติจรรยาบรรณของนักบัญชีหน้าที่ของผู้ทำบัญชีไม่เพียงแค่ทำบัญชีและรายงานทางการเงินเท่านั้น แต่ยังสามารถช่วยในการจัดทำงบการบริหารเพื่อช่วยในการตัดสินใจให้แก่ผู้บริหารองค์กร ผู้ทำบัญชีวิชาชีพต้องเป็นผู้รวบรวมข้อมูล และประมวลผลข้อมูลขององค์กรทั้งที่เป็นข้อมูลทางการเงินและข้อมูลที่ไม่ใช่ทางการเงิน และร่วมเป็นผู้วางแนวทางในการจัดทำรายงานมาตรฐานทางบัญชี โดยยึดหลักมาตรฐานการบัญชี และใช้ทักษะวิชาชีพทางการบัญชีในการทำงานภายใต้หลักของจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้ทำบัญชีหรืออีกในด้านหนึ่งนักบัญชีต้องใช้ความรู้ในด้านสาขาวิชาอื่น ๆ ที่ไม่ใช่เพียงวิชาด้านการบัญชีอย่างเดียวมาผสมผสานในการวางแผนการบริหารงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านพัฒนาตนเองเพื่อให้มีความรู้ทางด้านทักษะทั้งด้านนักบัญชีและในด้านอื่น ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้บริหารองค์กรได้ (อณัญญา จันทร์เศษสมชาย เลิศภิรมย์สุข และวิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย, 2560)

นักบัญชีหรือผู้ทำบัญชี เป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อองค์กร จะต้องปฏิบัติงานให้ถูกต้องทันเวลา ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาความรู้เหล่านั้นจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และมั่นใจได้ว่ามีผลงานทางวิชาชีพอยู่บนพื้นฐานของกฎเกณฑ์และบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2553) นักบัญชีหรือผู้ทำบัญชีจึงจำเป็นต้องพัฒนาสมรรถนะต่างๆ นอกเหนือจากความรู้ทางด้านมาตรฐานบัญชีแล้วยังต้องพัฒนาความรู้ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีหรือความรู้ข้ามศาสตร์เพิ่มมากยิ่งขึ้น

จากความสำคัญข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะผู้ทำบัญชีตามความต้องการของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเลย เพื่อจะนำผลจากการศึกษานี้ มาพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีให้มีสมรรถนะตรงตามที่ธุรกิจโรงแรมต้องการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีตามความต้องการของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเลย
2. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะของผู้ทำบัญชีตามความต้องการของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเลย

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์ประกอบสมรรถนะ

1. ความหมายของสมรรถนะ

สมรรถนะ (Competency) เป็นปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์การ โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะสมรรถนะเป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์การ องค์การต่าง ๆ จึงพยายามเอาสมรรถนะมาใช้เป็นปัจจัยในการบริหารองค์การในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนางานบริการหรือการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหาร เป็นต้น ตามแนวคิดของ McClelland (1999) สมรรถนะ หมายถึง ลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในแต่ละบุคคล เกิดแรงผลักดันให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานที่ดีได้ตามกำหนดในงานที่รับผิดชอบ สำนักงาน ก.พ. ได้ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ว่า “สมรรถนะ คือ ลักษณะทางพฤติกรรมที่เกิดจากทักษะ ความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร” สมรรถนะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมการทำงาน การประเมินสมรรถนะก็คือการประเมินพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกเป็นประจำไม่ใช่การประเมินความสามารถสูงสุด รวมถึงนักวิชาการคนอื่น ๆ ที่ได้ให้ความหมายของสมรรถนะไว้สอดคล้องกัน ผู้ศึกษาจึงสรุปความหมายของคำว่าสมรรถนะสำหรับการศึกษาครั้งนี้ไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถที่มาจากตัวบุคคลซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะโดยแสดงออกทางพฤติกรรมการทำงานโดยวัดจากความรู้ความสามารถในการทำงานและผลการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการขององค์กร

2. องค์ประกอบของสมรรถนะ

David C. McClelland ได้นำเสนอองค์ประกอบของสมรรถนะไว้ว่า ประกอบด้วยสามส่วนหลัก ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะต่าง ๆ ซึ่ง McClelland ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะผ่าน “โมเดลภูเขาน้ำแข็ง” เพื่ออธิบายความแตกต่างระหว่างบุคคลในด้านการทำงาน โดยใช้ภูเขาน้ำแข็งเป็นสัญลักษณ์ในการแสดงออกถึงความแตกต่างเหล่านี้ ในโมเดลนี้ ส่วนที่อยู่เหนือน้ำแทนที่ทักษะและความรู้ที่สามารถเห็นได้และพัฒนาปรับปรุงได้ง่ายกว่า ส่วนที่อยู่ใต้ผิวน้ำแสดงถึงคุณลักษณะภายใน เช่น อุปนิสัย บทบาททางสังคม และแรงจูงใจ ซึ่งมองเห็นได้ยากและเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยากกว่า แต่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานอย่างลึกซึ้ง McClelland ยังได้ระบุองค์ประกอบสำคัญของสมรรถนะที่ช่วยให้บุคคลประสบความสำเร็จในการทำงาน ประกอบด้วย ทักษะ (Skill) คือ ความสามารถในการทำสิ่งต่าง ๆ ได้ดีจากการฝึกฝนและปฏิบัติ ความรู้ (Knowledge) คือข้อมูลและความเข้าใจเฉพาะด้านที่บุคคลมี ทัศนคติ ค่านิยม และภาพลักษณ์ตนเอง (Self-Concept) คือ ความคิดเห็นและการมองตัวเองของบุคคล บุคลิกภาพ

(Trait) คือ ลักษณะเฉพาะของบุคคลที่แสดงออกในพฤติกรรมและท่าทาง และแรงจูงใจ (Motive) คือ ความต้องการและสิ่งที่ผลักดันให้บุคคลมุ่งสู่เป้าหมาย โดยสรุป แนวคิดของ McClelland เน้นว่า สมรรถนะของบุคคลเป็นผลรวมขององค์ประกอบเหล่านี้ที่ทำให้เกิดพฤติกรรมที่มุ่งสู่การบรรลุเป้าหมายในงานและชีวิต (McClelland, 1999)

ส่วนสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ., 2553) ของประเทศไทย อธิบายว่า องค์ประกอบของสมรรถนะประกอบไปด้วย 3 ส่วนสำคัญ ได้แก่ 1) ความรู้ (Knowledge) หมายถึง สิ่งที่บุคคลต้องเข้าใจหรือมีความรู้ในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ความรู้นี้สามารถได้มาจากการศึกษาการฝึกอบรม หรือประสบการณ์ตรงที่เกี่ยวข้องกับงาน 2) ทักษะ (Skills) เป็นความสามารถในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน โดยทักษะนี้ครอบคลุมถึงการใช้เทคนิคและวิธีการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง และสามารถรวมถึงทักษะการจัดการ การสื่อสาร และการแก้ปัญหา และ 3) ค่านิยม (Values) หมายถึง หลักการหรือมาตรฐานที่บุคคลหรือกลุ่มคนยึดถือเป็นแนวทางในการใช้ชีวิตและตัดสินใจ เป็นสิ่งที่แสดงถึงความเชื่อ ความคิด หรือสิ่งที่คนหรือสังคมมองว่าสำคัญและควรให้ความสำคัญในการดำเนินชีวิต เช่น ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ การเคารพในผู้อื่น หรือความเสมอภาค ค่านิยมเหล่านี้มักถูกปลูกฝังจากครอบครัว โรงเรียน วัฒนธรรม และประสบการณ์ชีวิตต่าง ๆ

จากการศึกษาองค์ประกอบของสถานะ ผู้วิจัยสามารถสรุปองค์ประกอบของสถานะออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชี หมายถึง ความเข้าใจเกี่ยวกับบุคคล ซึ่งได้รับจากประสบการณ์การศึกษาเล่าเรียน หรือการค้นคว้า รวมทั้งทักษะความเข้าใจและความสามารถเชิงปฏิบัติหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากได้ยิน ได้ฟัง การคิดและการปฏิบัติ ประสบการณ์

2. ทักษะทางวิชาชีพของผู้ทำบัญชี หมายถึง ความความเชี่ยวชาญหรือชำนาญของบุคคลที่ความสามารถ การปฏิบัติหรือกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นทักษะด้านร่างกาย สติปัญญาที่เกิดขึ้นจากการฝึกฝนหรือประสบการณ์ที่ทำบ่อยๆ จนเกิดความชำนาญ

3. ค่านิยมจรรยาบรรณของผู้ทำบัญชี หมายถึง หลักการหรือมาตรฐานที่บุคคลหรือกลุ่มคนยึดถือเป็นแนวทางในการใช้ชีวิตและตัดสินใจ เป็นสิ่งที่แสดงถึงความเชื่อ ความคิด หรือสิ่งที่คนหรือสังคมมองว่าสำคัญ และควรให้ความสำคัญในการดำเนินชีวิต เช่น ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ การเคารพในผู้อื่น หรือความเสมอภาค ค่านิยมเหล่านี้มักถูกปลูกฝังจากครอบครัว โรงเรียน วัฒนธรรม และประสบการณ์ชีวิตต่าง ๆ

แนวคิดการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในธุรกิจโรงแรม

การนำแนวคิดระบบสมรรถนะมาใช้ในธุรกิจโรงแรม มีนักวิชาการหลายคนได้นำเสนอแนวคิดการประยุกต์ใช้สมรรถนะในงานด้านต่าง ๆ ดังที่ Bartram (2005) ได้เสนอแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในองค์กร ในบทความ “The Great Eight Competencies: A Criterion-Based Framework for the Development of HR Systems” แนวคิดหลักของ Bartram เสนอกรอบแนวคิดที่เรียกว่า "The Great Eight Competencies" ป็นการระบุสมรรถนะหลักที่สำคัญสำหรับความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในองค์กร กรอบแนวคิดนี้ประกอบด้วยสมรรถนะ 8 ด้าน ได้แก่ การวิเคราะห์และการตัดสินใจ (Analytical Thinking and Problem Solving) การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Effective Communication) การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Teamwork and Cooperation) ความเป็นผู้นำและการพัฒนาผู้อื่น (Leadership and Development of Others) การจัดการตนเองและการควบคุม

ตนเอง (Self-management and Self-control) การปรับตัวและการเรียนรู้ (Adaptability and Learning) ความมุ่งมั่นและความทุ่มเท (Commitment and Dedication) และความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Creativity and Innovation) ส่วน Spencer & Spencer (1993) ได้เสนอว่า “Competence at Work” หรือระบบสมรรถนะเป็นกรอบการทำงานที่ใช้ในการวัดและพัฒนาความสามารถที่สำคัญของบุคคลในองค์กร สมรรถนะในที่นี้หมายถึงชุดของความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่จำเป็นสำหรับการทำงานให้ประสบความสำเร็จในตำแหน่งงานหนึ่งๆ Spencer & Spencer เน้นถึงความสำคัญของการระบุสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับความสำเร็จในงาน ซึ่งรวมถึง การกำหนดสมรรถนะ (Defining Competencies) ความรู้ (Knowledge): ความเข้าใจในเนื้อหาของงาน เช่น ความรู้ด้านการบัญชี, การบริหารโรงแรม ทักษะ (Skills): ความสามารถในการทำงาน เช่น ทักษะการบริการลูกค้า, การจัดการการเงิน พฤติกรรม (Behaviors): พฤติกรรมที่แสดงถึงความสามารถในการทำงาน เช่น การทำงานเป็นทีม, การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การสร้างแบบจำลองสมรรถนะ (Competency Models) การวิจัยและระบุสมรรถนะ (Research and Identification): การศึกษาและค้นคว้าสมรรถนะที่สำคัญสำหรับความสำเร็จในตำแหน่งงานนั้น ๆ การสร้างแบบจำลอง (Model Development): การสร้างกรอบการทำงานที่รวมถึงสมรรถนะหลักและย่อยที่จำเป็น การประเมินสมรรถนะ (Competency Assessment) การใช้เครื่องมือและวิธีการในการประเมินว่าบุคคลมีสมรรถนะตามที่กำหนดไว้ในแบบจำลองหรือไม่ เช่น การสัมภาษณ์, การทดสอบ, การประเมินจากผลงาน การพัฒนาสมรรถนะ (Competency Development) การออกแบบโปรแกรมการฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร เช่น การฝึกอบรม, การเรียนรู้จากประสบการณ์ และ การติดตามและปรับปรุง (Monitoring and Improvement) การติดตามผลการพัฒนาและการปรับปรุงระบบสมรรถนะตามความต้องการขององค์กร สำหรับ Boyatzis (1982) ได้นำเสนอว่า "สมรรถนะ" คือ ชุดของคุณลักษณะส่วนบุคคล ที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานที่เหนือกว่ามาตรฐานได้ และได้นำเสนอขั้นตอนหลักที่สำคัญ คือ การกำหนดสมรรถนะที่จำเป็น การระบุสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งงานในธุรกิจโรงแรม เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานมีคุณลักษณะ ทักษะ และพฤติกรรมที่ตรงกับความต้องการของงาน เช่น พนักงานต้อนรับต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดี ความสามารถในการจัดการข้อร้องเรียนและทัศนคติที่เป็นมิตรและบริการลูกค้า ผู้จัดการโรงแรมต้องมีทักษะการบริหารจัดการทีม ความสามารถในการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ และมีความรู้ด้านการบริหารธุรกิจโรงแรม การสร้างแบบจำลองสมรรถนะการพัฒนาแบบจำลองสมรรถนะที่ประกอบด้วยสมรรถนะหลักและสมรรถนะย่อย ซึ่งจะช่วยให้การประเมินและการพัฒนาบุคลากรเป็นไปอย่างชัดเจนและเป็นระบบ เช่น สมรรถนะหลัก เช่น การบริการลูกค้า การบริหารจัดการทีม สมรรถนะย่อย เช่น ทักษะการสื่อสาร ความรู้เกี่ยวกับระบบการจองห้องพัก การประเมินสมรรถนะ การใช้เครื่องมือและวิธีการต่างๆ ในการประเมินสมรรถนะของพนักงาน เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การทดสอบทักษะ และการประเมินผลงาน เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานมีความสามารถตามที่กำหนดในแบบจำลองสมรรถนะ การพัฒนาสมรรถนะ การออกแบบโปรแกรมการฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะเพื่อเพิ่มพูนสมรรถนะของพนักงานตามที่ระบุในแบบจำลองสมรรถนะ การฝึกอบรมการบริการลูกค้าเพื่อพัฒนาทักษะในการจัดการข้อร้องเรียนและการสื่อสาร การฝึกอบรมการบริหารจัดการสำหรับผู้จัดการโรงแรมเพื่อพัฒนาทักษะการบริหารทีมและการวางแผนการดำเนินงาน และการติดตามและปรับปรุงการติดตามผลและการปรับปรุงระบบสมรรถนะอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าระบบสมรรถนะยังคงเป็นไปตามมาตรฐานและตอบสนองต่อความต้องการของธุรกิจโรงแรม การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลลัพธ์

จากการพัฒนาสมรรถนะ เช่น การประเมินผลจากผู้จัดการและความคิดเห็นจากลูกค้า การปรับปรุงระบบสมรรถนะตามข้อเสนอแนะและผลลัพธ์ที่ได้รับ

จากการศึกษาแนวคิดการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในธุรกิจโรงแรม ผู้วิจัยได้สรุปแนวคิดการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในธุรกิจโรงแรม เน้นให้โรงแรมสามารถปรับตัวและพัฒนาประสิทธิภาพในการบริการลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น ผ่านการบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงกระบวนการทำงานต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ สรุปได้ดังนี้

1. การวางแผนและกำหนดสมรรถนะ ประกอบด้วยการระบุสมรรถนะที่จำเป็น: กำหนดสมรรถนะหลักที่พนักงานในแต่ละตำแหน่งต้องมี เช่น ความสามารถในการสื่อสาร ความเชี่ยวชาญในงานบริการ หรือการจัดการปัญหา และการวิเคราะห์สมรรถนะปัจจุบัน: ประเมินสมรรถนะที่พนักงานมีอยู่เพื่อหา gap ระหว่างสิ่งที่มีและสิ่งที่ต้องการ

2. การพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วย การฝึกอบรมและพัฒนา: จัดโปรแกรมการฝึกอบรมที่เน้นการพัฒนาสมรรถนะตามที่กำหนด และการสร้างแรงจูงใจ: สร้างแรงจูงใจให้พนักงานในการพัฒนาตนเองและการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การประเมินผลและการปรับปรุง ประกอบด้วย การประเมินผลสมรรถนะ: ใช้เกณฑ์การประเมินที่ชัดเจนและเป็นธรรมในการวัดผลสมรรถนะของพนักงาน และการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง: ใช้ผลการประเมินเพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานและการบริการ

4. การบริหารจัดการประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ: บริหารจัดการทรัพยากรต่างๆ เช่น บุคลากร เวลา และงบประมาณ ให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด และการใช้เทคโนโลยี: นำเทคโนโลยีมาช่วยในการจัดการและติดตามสมรรถนะ เช่น ระบบ HRM หรือ CRM

5. การมุ่งเน้นลูกค้า ประกอบด้วย การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า: ทำความเข้าใจและวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าเพื่อปรับปรุงการบริการ และการให้บริการที่เกินความคาดหวัง: มุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพและเกินความคาดหวังของลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจ

6. การสร้างวัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วยการสนับสนุนการเรียนรู้และการพัฒนา: สร้างวัฒนธรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในองค์กร และการมีส่วนร่วมของพนักงาน: ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกระบวนการปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ เจ้าของธุรกิจโรงแรมที่บริหารจัดการธุรกิจด้วยตนเองจำนวนทั้งหมด 363 คน จากสถานประกอบธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเลย 363 แห่ง (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2566)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าของธุรกิจโรงแรมที่บริหารจัดการธุรกิจด้วยตนเองในจังหวัดเลย จำนวน 191 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie & Morgan (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง องค์ประกอบสมรรถนะของผู้ทำบัญชีตามความต้องการของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเลย จำนวน 1 ฉบับ ประกอบด้วย 3 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ทำบัญชีตามความต้องการของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเลย เป็นคำถามประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามมาตราวัดแบบลิเคิร์ท (Lilert Rating Scale) การวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ทำบัญชี แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 50 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผลการหาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา จำนวน 3 ท่าน พบว่า แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of Item–Objective Congruence: IOC) ตั้งแต่ 0.67–1.00 และนำเครื่องมือวิจัยไปทดลองใช้กับกลุ่มทดลองเครื่องมือ คือ เจ้าของธุรกิจโรงแรมที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำผลการตอบแบบสอบถามมาคำนวณ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟ่า พบว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น (α) เท่ากับ 0.83

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการดังนี้

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าของธุรกิจโรงแรมที่บริหารจัดการธุรกิจด้วยตนเองในจังหวัดเลย จำนวน 191 คน ผ่านระบบออนไลน์ โดยใช้ Google from และส่งลิ้งค์แบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง ผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Line, E-mail, Facebook ผู้ศึกษาเป็นผู้เก็บข้อมูลดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของแบบสอบถามทันทีที่ได้รับแบบสอบถามคืนจากผู้ตอบแบบสอบถามทุกราย โดยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบทั้ง 191 คน คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปทางประชากรศาสตร์ และข้อมูลเกี่ยวกับความเหมาะสมของสมรรถนะหลัก ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2. การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) โดยใช้การทดสอบค่าความเหมาะสมของข้อมูล KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) แล้วนำมาวิเคราะห์โดยเทคนิค Factor Analysis เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยใช้สูตรของเพียร์สัน

ผลการวิจัย

องค์ประกอบสมรรถนะของผู้ทำบัญชีตามความต้องการของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเลย นำเสนอผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 1 แบบสอบถามความต้องการสมรรถนะผู้ทำบัญชีของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเลย รายละเอียดดังในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการสมรรถนะของผู้ทำบัญชีตามความต้องการของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเลย โดยรวมและรายด้าน

สมรรถนะของผู้ทำบัญชี	ระดับความต้องการ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชี	4.31	.435	มาก	3
2. ด้านทักษะทางวิชาชีพบัญชีของผู้ทำบัญชี	4.33	.443	มาก	2
3. ด้านค่านิยมจรรยาบรรณของผู้ทำบัญชี	4.36	.454	มาก	1
โดยรวม	4.33	.444	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเลย มีความต้องการสมรรถนะของผู้ทำบัญชีโดยรวมในระดับมาก โดยมีความต้องการสมรรถนะของผู้ทำบัญชีด้านค่านิยมจรรยาบรรณของผู้ทำบัญชีเป็นลำดับที่ 1 ด้านทักษะทางวิชาชีพของผู้ทำบัญชี เป็นลำดับที่ 2 และด้านความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชี เป็นลำดับที่ 3

2. ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 2 วิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะของผู้ทำบัญชีตามความต้องการของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเลย

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ทำบัญชีตามความต้องการของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเลย โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) เพื่อสกัดองค์ประกอบให้เหมาะสมกับความสัมพันธ์ของปัจจัยตามแต่ละตัวแปรที่สกัดออกมา โดยได้ดำเนินการตรวจสอบความเหมาะสมของเมตริกซ์สหสัมพันธ์ ก่อนดำเนินการวิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะของผู้ทำบัญชีตามความต้องการของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเลย โดยการวิเคราะห์ค่าสถิติ Bartlett's Test of Sphericity และค่าดัชนีไกเซอร์ – ไมเยอร์ – ออลคิน (Kaiser – Miyer – Olkin Measure of Sampling Adequacy, KMO) พบว่า ค่าดัชนีไกเซอร์ – ไมเยอร์ – ออลคิน (Kaiser – Miyer – Olkin Measure of Sampling Adequacy, KMO) มีค่าเท่ากับ .926 ซึ่งมากกว่า .05 และผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วย Bartlett's Test of Sphericity พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (χ^2= 4,660.188, p < .01) แสดงว่าข้อมูลของตัวแปรชุดนี้มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ดังนั้นเมตริกซ์สหสัมพันธ์มีความเหมาะสมที่จะทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ที่ดำเนินการวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญ (Principal Component Analysis: PCA) ทำการหมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีวาริแม็กซ์ (Varimax Method) และกำหนดให้แสดงค่าเฉพาะค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มีค่ามากกว่า 0.30 ขึ้นไป(Harman, H. H. (1976) พบว่าองค์ประกอบของสมรรถนะของผู้ทำบัญชีตามความต้องการของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเลยมีจำนวน 12 องค์ประกอบ 50 ตัวแปร สอดคล้องกับสมรรถนะของผู้ทำบัญชีทั้ง 3 ด้านของผู้ทำบัญชี คือ ด้านความรู้ความสามารถด้านทักษะทางวิชาชีพ และด้านค่านิยมและจรรยาบรรณ สามารถทำได้ดังนี้

1. สมรรถนะด้านความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชี

องค์ประกอบที่ 6: มีความรู้ความสามารถตรงกับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ (X17), ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร (X50), มีความรู้ความสามารถปฏิบัติงานบัญชีควบคู่กับระบบสารสนเทศ (X16)

องค์ประกอบที่ 7: มีความรู้เกี่ยวกับระบบงานในองค์กร (X18), ประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (X36), จัดทำรายงานการเงินที่ถูกต้อง (X11), นำมาตรฐานการบัญชีมาใช้ได้ถูกต้อง (X34)

องค์ประกอบที่ 8: นำเสนอและวิเคราะห์ข้อมูล (X13), ปฏิบัติงานบัญชีต้นทุน (X6), รักษาความลับขององค์กร (X44)

องค์ประกอบที่ 9: ปฏิบัติงานด้านกฎหมายที่เกี่ยวกับบัญชี (X8), ใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปในงานบัญชี (X9), วิเคราะห์รายงานทางการเงิน (X22)

องค์ประกอบที่ 11: ประยุกต์ใช้ความรู้ในการจัดการและแก้ปัญหา (X19), พัฒนาด้านวิชาชีพบัญชีอย่างต่อเนื่อง (X10)

องค์ประกอบที่ 12: จำแนกข้อเท็จจริงในหลักการและทฤษฎีการบัญชี (X14)

สมรรถนะด้านความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีประกอบด้วยหลายองค์ประกอบสำคัญ ผู้ทำบัญชีต้องมีความรู้และความสามารถตรงกับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบขององค์กร และมีความรู้ในการใช้งานระบบสารสนเทศควบคู่กับการทำบัญชี นอกจากนี้ต้องมีความรู้เกี่ยวกับระบบงานภายในองค์กร ประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดทำรายงานการเงินอย่างถูกต้องและนำมาตรฐานการบัญชีมาใช้อย่างเหมาะสม อีกทั้งยังต้องสามารถนำเสนอและวิเคราะห์ข้อมูลทางบัญชี ปฏิบัติงานบัญชีต้นทุน รักษาความลับขององค์กรได้ดี รวมถึงมีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบัญชี ใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปในงานบัญชี และวิเคราะห์รายงานทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ผู้ทำบัญชียังต้องประยุกต์ใช้ความรู้ในการจัดการและแก้ปัญหาอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพบัญชีอย่างต่อเนื่อง และสามารถจำแนกข้อเท็จจริงในหลักการและทฤษฎีการบัญชีได้อย่างถูกต้อง

2. สมรรถนะด้านทักษะทางวิชาชีพของผู้ทำบัญชี

องค์ประกอบที่ 2: ทักษะทางวิชาชีพบัญชีและการตัดสินใจแก้ปัญหา (X33, X32), การทำงานร่วมกับผู้อื่น (X27), การวิเคราะห์รายงานการเงิน (X35), วางแผนการดำเนินงานตามเป้าหมาย (X30)

องค์ประกอบที่ 7: ประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (X36), จัดทำรายงานการเงินที่ถูกต้อง (X11), นำมาตรฐานการบัญชีมาใช้ได้ถูกต้อง (X34)

องค์ประกอบที่ 9: วิเคราะห์รายงานทางการเงิน (X22)

องค์ประกอบที่ 12: บริหารจัดการองค์กร (X31)

สมรรถนะด้านทักษะทางวิชาชีพของผู้ทำบัญชีประกอบด้วยทักษะที่สำคัญหลายด้าน ได้แก่ ทักษะทางวิชาชีพบัญชีและการตัดสินใจแก้ปัญหา การทำงานร่วมกับผู้อื่น และการวิเคราะห์รายงานการเงิน รวมถึงการวางแผนการดำเนินงานตามเป้าหมาย นอกจากนี้ ผู้ทำบัญชียังต้องสามารถ

ประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดทำรายงานการเงินอย่างถูกต้อง และนำมาตรฐานการบัญชีมาใช้ได้อย่างเหมาะสม ทั้งยังต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการองค์กรและวิเคราะห์รายงานทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. สมรรถนะด้านค่านิยมและจรรยาบรรณของผู้ทำบัญชี

องค์ประกอบที่ 2: ความประพฤติและคุณธรรมในอาชีพ (X40)

องค์ประกอบที่ 5: ความมุ่งมั่นในการทำงาน (X47), ปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพ (X46), การทำงานอย่างตรงไปตรงมา (X45), ทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพบัญชี (X48), ความโปร่งใสและซื่อสัตย์ (X49)

องค์ประกอบที่ 6: ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรอย่างมีคุณธรรม (X50)

องค์ประกอบที่ 8: ความรับผิดชอบต่อหน้าที่และรักษาความลับขององค์กร (X44)

องค์ประกอบที่ 10: ความตั้งใจในการทำงานและการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง (X43, X39)

องค์ประกอบที่ 12: ความรับผิดชอบต่อสังคมและประโยชน์สาธารณะ (X38)

สมรรถนะด้านค่านิยมและจรรยาบรรณของผู้ทำบัญชีเน้นที่การมีความประพฤติและคุณธรรมในอาชีพ ผู้ทำบัญชีต้องมีความมุ่งมั่นในการทำงาน ปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ ทำงานอย่างตรงไปตรงมา มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพบัญชี โปร่งใสและซื่อสัตย์ นอกจากนี้ยังต้องปฏิบัติงานตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างมีคุณธรรม รับผิดชอบต่อหน้าที่และรักษาความลับขององค์กร รวมถึงมีความตั้งใจในการทำงานและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ผู้ทำบัญชียังต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมและประโยชน์สาธารณะด้วย

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่ององค์ประกอบสมรรถนะของผู้ทำบัญชีตามความต้องการของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเลย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

การศึกษาความต้องการสมรรถนะผู้ทำบัญชีของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเลยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ทำบัญชี ทั้ง 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการโดยรวมในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับ ได้ดังนี้ องค์ประกอบสมรรถนะของผู้ทำบัญชี ด้านค่านิยมจรรยาบรรณของผู้ทำบัญชี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ องค์ประกอบสมรรถนะด้านทักษะทางวิชาชีพบัญชีของผู้ทำบัญชี และองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ทำบัญชีด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ องค์ประกอบสมรรถนะด้านความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชี สอดคล้องกับ สุธาสินี จำปาแดง (2562) ซึ่ง พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบบัญชีสารสนเทศทางการบัญชี ด้านความพร้อมของทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิภาพของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ด้านความรู้ความสามารถของทรัพยากรบุคคล ด้านการมีฐานข้อมูลที่ครอบคลุม

และด้านการควบคุมระบบงาน เป็นตัวแปรตาม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบบัญชีสารสนเทศทางการบัญชีของธุรกิจโรงแรม ในเขตภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนตัวแปรด้านความรู้ ตัวแปรด้านทักษะทางด้านวิชาชีพ ตัวแปรด้านค่านิยมจรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพ และตัวแปรด้านประสบการณ์และการพัฒนา เป็นตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบบัญชีสารสนเทศทางการบัญชีของธุรกิจโรงแรมในเขตภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, อาทิตย์ อธิคม (2562) ซึ่งพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของนักบัญชีในการบริหารระบบการเงินและบัญชีของกองทัพบกโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ พบว่า ด้านจริยธรรมในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านทัศนคติในวิชาชีพบัญชีและด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตามลำดับ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และความคิดเห็น ต่อประสิทธิผลการบริหารระบบการเงินและบัญชีของกองทัพบกโดยภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ พบว่า ด้านความถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านประสิทธิภาพกระบวนการภายใน และด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ตามลำดับโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวลิน คำฝั้น (2562) ซึ่งพบว่า คุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ผลการวิจัย ด้านคุณธรรม จริยธรรม คือ ความมีระเบียบวินัย ด้านความรู้คือความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร ด้านทักษะทางปัญญาคือความสามารถในการสืบหาค้นคว้าได้มาของข้อมูลต่าง ๆ จากบุคคล สิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ คือ ทักษะในการเจรจาต่อรองเพื่อหาข้อตกลงร่วมกันในการแก้ปัญหา และด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี คือ ความสามารถในการใช้โปรแกรมทั่วไป ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในวิชาชีพ ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการธุรกิจในอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านบทบาทการทำงาน คือ มีความท้าทายของงานที่ได้แสดงความสามารถ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลคือ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่นได้รับการให้คำปรึกษาเพื่อแก้ปัญหา ด้านการเงิน ตอบมากที่สุด คือการได้รับค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ กานดา แซ่หลิ่ว (2560) ซึ่งพบว่า 1) ด้านความรู้ในวิชาชีพ ด้านคุณค่าแห่งวิชาชีพ ด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านจรรยาบรรณในวิชาชีพ และด้านเจตคติมีผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม 2) ด้านความรู้ในวิชาชีพ ด้านจรรยาบรรณในวิชาชีพ ด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านคุณค่าแห่งวิชาชีพ และด้านเจตคติมีผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ 3) ด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านเจตคติ และด้านจรรยาบรรณในวิชาชีพมีผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและการใช้ทรัพยากร 4) ด้านคุณค่าแห่งวิชาชีพ ด้านความรู้ในวิชาชีพ ด้านจรรยาบรรณในวิชาชีพ ด้านทักษะทางวิชาชีพ มีผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน 5) ด้านความรู้ในวิชาชีพ ด้านคุณค่าแห่งวิชาชีพ ด้านทักษะทางวิชาชีพ และด้านเจตคติมีผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ดังนั้น นักบัญชีควรให้ความสำคัญกับศักยภาพในด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และควรพัฒนาศักยภาพเพื่อเพิ่มขีดความสามารถด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานต่อไป

และจากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ที่ดำเนินการวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญ (Principal Component Analysis: PCA) ทำการหมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีวาริแม็กซ์ (Varimax Method) และกำหนดให้แสดงค่าเฉพาะค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มีค่ามากกว่า 0.30 ขึ้นไป พบว่าองค์ประกอบของสมรรถนะของผู้ทำบัญชีตามความต้องการของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเลยมีจำนวน 12 องค์ประกอบ 50 ตัวแปร สอดคลองกับสมรรถนะของผู้ทำบัญชีทั้ง 3 ด้านของผู้ทำบัญชี คือ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านทักษะทางวิชาชีพ และด้านค่านิยมและจรรยาบรรณ สามารถทำได้ดังนี้ สมรรถนะด้านความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีประกอบด้วยองค์ประกอบที่ 6 มีความรู้ความสามารถตรงกับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ (X17), ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร (X50), มีความรู้ความสามารถปฏิบัติงานบัญชีควบคู่กับระบบสารสนเทศ (X16) องค์ประกอบที่ 7 มีความรู้เกี่ยวกับระบบงานในองค์กร (X18), ประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (X36), จัดทำรายงานการเงินที่ถูกต้อง (X11), นำมาตรฐานการบัญชีมาใช้ได้ถูกต้อง (X34) องค์ประกอบที่ 8 นำเสนอและวิเคราะห์ข้อมูล (X13), ปฏิบัติงานบัญชีต้นทุน (X6), รักษาความลับขององค์กร (X44) องค์ประกอบที่ 9 ปฏิบัติงานด้านกฎหมายที่เกี่ยวกับบัญชี (X8), ใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปในงานบัญชี (X9), วิเคราะห์รายงานทางการเงิน (X22) องค์ประกอบที่ 11 ประยุกต์ใช้ความรู้ในการจัดการและแก้ปัญหา (X19), พัฒนาด้านวิชาชีพบัญชีอย่างต่อเนื่อง (X10) องค์ประกอบที่ 12 จำแนกข้อเท็จจริงในหลักการและทฤษฎีการบัญชี (X14) สมรรถนะด้านทักษะทางวิชาชีพของผู้ทำบัญชีประกอบด้วย องค์ประกอบที่ 2 ทักษะทางวิชาชีพบัญชีและการตัดสินใจแก้ปัญหา (X33, X32), การทำงานร่วมกับผู้อื่น (X27), การวิเคราะห์รายงานการเงิน (X35), วางแผนการดำเนินงานตามเป้าหมาย (X30) องค์ประกอบที่ 7 ประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (X36), จัดทำรายงานการเงินที่ถูกต้อง (X11), นำมาตรฐานการบัญชีมาใช้ได้ถูกต้อง (X34) องค์ประกอบที่ 9 วิเคราะห์รายงานทางการเงิน (X22) องค์ประกอบที่ 12 บริหารจัดการองค์กร (X31) และสมรรถนะด้านค่านิยมและจรรยาบรรณของผู้ทำบัญชีประกอบด้วย องค์ประกอบที่ 2: ความประพฤติและคุณธรรมในอาชีพ (X40) องค์ประกอบที่ 5: ความมุ่งมั่นในการทำงาน (X47), ปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพ (X46), การทำงานอย่างตรงไปตรงมา (X45), ทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพบัญชี (X48), ความโปร่งใสและซื่อสัตย์ (X49) องค์ประกอบที่ 6: ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรอย่างมีคุณธรรม (X50) องค์ประกอบที่ 8: ความรับผิดชอบต่อหน้าที่และรักษาความลับขององค์กร (X44) องค์ประกอบที่ 10: ความตั้งใจในการทำงานและการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง (X43, X39องค์ประกอบที่ 12: ความรับผิดชอบต่อสังคมและประโยชน์สาธารณะ (X38) ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชยพล มีชัย (2563) ซึ่งพบว่า สมรรถนะวิชาชีพบัญชีด้านความรู้ความสามารถตามความต้องการของสถานประกอบการ 3 ลำดับแรก คือ สมรรถนะวิชาชีพบัญชีด้านการภาษีอากร สมรรถนะวิชาชีพบัญชีด้านการบัญชีบริหาร และสมรรถนะวิชาชีพบัญชีด้านการเงินและการบริหารการเงิน

องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

ผลการศึกษา สามารถนำเสนอองค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย ดังต่อไปนี้

สมรรถนะด้านความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชี	สมรรถนะด้านทักษะทางวิชาชีพของผู้ทำบัญชี	สมรรถนะด้านค่านิยมและจรรยาบรรณของผู้ทำบัญชี
1. มีความรู้ความสามารถตรงกับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ, ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร, มีความรู้ความสามารถปฏิบัติงานบัญชีควบคู่กับระบบสารสนเทศ 2. มีความรู้เกี่ยวกับระบบงานในองค์กร, ประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ,จัดทำรายงานการเงินที่ถูกต้อง, นำมาตรฐานการบัญชีมาใช้ได้ถูกต้อง 3. นำเสนอและวิเคราะห์ข้อมูล, ปฏิบัติงานบัญชีต้นทุน, รักษาความลับขององค์กร 4. ปฏิบัติงานด้านกฎหมายที่เกี่ยวกับบัญชี, ใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปในงานบัญชี, วิเคราะห์รายงานทางการเงิน 5. ประยุกต์ใช้ความรู้ในการจัดการและแก้ปัญหา, พัฒนาด้านวิชาชีพบัญชีอย่างต่อเนื่อง 6. จำแนกข้อเท็จจริงในหลักการและทฤษฎีการบัญชี	1. ทักษะทางวิชาชีพบัญชีและการตัดสินใจแก้ปัญหา, การทำงานร่วมกับผู้อื่น, การวิเคราะห์รายงานการเงิน, วางแผนการดำเนินงานตามเป้าหมาย 2. ประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ, จัดทำรายงานการเงินที่ถูกต้อง, นำมาตรฐานการบัญชีมาใช้ได้ถูกต้อง 3. วิเคราะห์รายงานทางการเงิน 4. บริหารจัดการองค์กร	1. ความประพฤติและคุณธรรมในอาชีพ 2. ความมุ่งมั่นในการทำงาน ปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพ, การทำงานอย่างตรงไปตรงมา, ทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพบัญชี, ความโปร่งใสและซื่อสัตย์ 3. ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรอย่างมีคุณธรรม 4. ความรับผิดชอบต่อหน้าที่และรักษาความลับขององค์กร 5. ความตั้งใจในการทำงานและการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง 6. ความรับผิดชอบต่อสังคมและประโยชน์สาธารณะ

ภาพที่ 1 องค์ประกอบสมรรถนะของผู้ทำบัญชีตามความต้องการของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเลย

จากภาพที่ 1 สมรรถนะของผู้ทำบัญชีตามความต้องการของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเลย ด้านความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชี ควรมีความรู้ด้านกฎระเบียบ ระบบงาน การใช้โปรแกรม การแก้ปัญหาและการรักษาความลับองค์กร ด้านทักษะทางวิชาชีพของผู้ทำบัญชี ควรมีทักษะการตัดสินใจ การทำงานร่วมกับผู้อื่น และทักษะเกี่ยวกับรายงานทางการเงิน ด้านค่านิยมและจรรยาบรรณของผู้ทำบัญชี ควรมีคุณธรรม มีจรรยาบรรณ รับผิดชอบ และตั้งใจพัฒนาตนเอง

สรุป

องค์ประกอบสมรรถนะของผู้ทำบัญชีตามความต้องการของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเลย ประกอบด้วย 3 สมรรถนะ คือ สมรรถนะด้านความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชี สมรรถนะด้านทักษะทางวิชาชีพของผู้ทำบัญชี และสมรรถนะด้านค่านิยมและจรรยาบรรณของผู้ทำบัญชี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่เจ้าของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเลยมีความต้องการเป็นลำดับที่ 1 คือ ค่านิยมจรรยาบรรณของผู้ทำบัญชี จากผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการและผู้ทำบัญชีควรได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการเป็นผู้มีจรรยาบรรณของผู้ทำบัญชี มาเป็นอันดับแรก

1.2 สมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่เจ้าของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเลยมีความต้องการเป็นลำดับที่ 2 คือ ทักษะทางวิชาชีพของผู้ทำบัญชี และลำดับที่ 3 คือ ความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชี จากผลการวิจัยนี้ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของทักษะทางวิชาชีพบัญชีของผู้ทำบัญชี ซึ่งทักษะเกิดจากความรู้และประสบการณ์ในการทำบัญชีจนเกินความชำนาญ และเกิดเป็นทักษะ ดังนั้น ผู้ทำบัญชี ควรให้ความสำคัญกับการศึกษาหาความรู้และการฝึกฝนตนเองให้มีทักษะทางวิชาชีพ ซึ่งจะแสดงถึงศักยภาพของผู้ทำบัญชีในการทำบัญชี

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

2.1 ควรศึกษาความต้องการสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในธุรกิจประเภทอื่น ๆ เพื่อทราบถึงความต้องการสมรรถนะของผู้ทำบัญชีสำหรับประเภทธุรกิจอื่น ๆ ที่แตกต่างออกไป

2.2 ควรศึกษาสมรรถนะด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของผู้ทำบัญชีเพิ่มเติม เช่น สมรรถนะด้านการจัดการองค์กร สมรรถนะด้านเทคโนโลยีและระบบดิจิทัล สมรรถนะด้านความสามารถในการสื่อสาร เพื่อให้ได้สมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่มีองค์ประกอบครอบคลุมสำหรับธุรกิจโรงแรม

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงอุตสาหกรรม. (2566). *แผนยุทธศาสตร์กระทรวงอุตสาหกรรม*. เลย: สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเลย.

กฤษมันต์ วัฒนาณรงค์. (2553). *สมรรถนะวิชาชีพ*. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

กานดา แซ่หลิ่ว. (2560). *ศักยภาพทางการบัญชีมีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในจังหวัดสมุทรปราการ*. การค้นคว้าอิสระ การบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

เกวลิน คำฝั้น. (2562). *อิทธิพลของคุณสมบัติของนักบัญชีที่พึงประสงค์ที่มีต่อความสำเร็จในวิชาชีพของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี*. การค้นคว้าอิสระ การบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ชยพล มีชัย. (2563). *สมรรถนะวิชาชีพบัญชีตามความต้องการของสถานประกอบการในจังหวัดชลบุรีที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงสาขาวิชาการบัญชี*. สารนิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

นภัสนันท์ ผาสุข. (2559). *สมรรถนะระดับบุคคลและระดับองค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้: การวิเคราะห์โมเดลพหุระดับแบบพหุกลุ่ม*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2553). *มาตรฐานทางวิชาชีพบัญชี*. สืบค้นเมื่อ 6 มิถุนายน 2566. จาก https://www.tfac.or.th/Article/Detail/66900.

สุธาสินี จำปาแดง. (2562). *สมรรถนะของนักบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบบัญชีสารสนเทศทางการบัญชีของธุรกิจโรงแรม ในเขตภาคกลาง*. การค้นคว้าอิสระ บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สำนักงาน ก.พ. (2553). *คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน: คู่มือสมรรถนะหลัก*. นนทบุรี: ประชุมช่าง.

อณัญญา จันทร์เศษ สมชาย เลิศภิรมย์สุข และวิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย. (2560). ทักษะและจรรยาบรรณทางวิชาชีพบัญชีของผู้ทำบัญชีในมุมมองของนักบัญชี เขตหนองแขม. *งานประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 9 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, วันที่ 28-29 กันยายน 2560, หน้า 777-789.

อาทิตย์ อธิคม. (2562). สมรรถนะของนักบัญชีที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารระบบการเงินและบัญชีของกองทัพบก. การค้นคว้าอิสระ บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

Bartram, D. (2005). The Great Eight Competencies: A Criterion-Centric Approach to Validation. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1185-203.

Boyatzis, R. E. (1982). The Competency Manager: A Model of Effective Performance. New York: John Wiley & Sons.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), p. 607–610.

McClelland, D. (1999). Testing for Competence Rather than for Intelligence. American Psychologist.

Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). Competency at Work: Model for Superior Performance. New York: Wiley & Sons.