

โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี แห่งประเทศไทย

Causal Factors Affecting The Performance of the Accountants in Thailand

เอกวินิต พรหมรักษา* วิจิต อุ๋อัน*

Aekvinit Phuamraksa* Vichit Ouont*

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม*

College graduate management Sriprathum university*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่อง โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีแห่งประเทศไทย เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ได้แก่ การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของนักทำบัญชี 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยเหตุที่ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของนักทำบัญชี 3) เพื่อพัฒนาตัวแบบโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผล ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) การสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงสัมภาษณ์เฉพาะคือ ผู้ทำบัญชีในเขตภาคเหนือตอนล่าง จำนวน 10 คน การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ได้แก่ ผู้ทำบัญชีของสถานประกอบการที่จดทะเบียนและมีสถานที่ตั้งในภาคเหนือตอนล่าง จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยกำหนดการวัดเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าเฉลี่ย (Mean) สถิติการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation

Coefficient) สถิติการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง ด้วยโปรแกรม LISREL for Windows version 8.0

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยเชิงสาเหตุทุกปัจจัย มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของนักทำบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ : ความรู้ , ทักษะ , สารสนเทศทางบัญชี , สมรรถนะทางบัญชี , ประสิทธิภาพ

Abstract

This research is the study of "Causal Relationship Model of Factors Affecting Effectiveness on Work Performance of Accountants in Thailand". Mixed methods research was applied such as qualitative research and quantitative research. The research purposes were 1) To study factors affecting effectiveness on work performance of accountants, 2) To study influence of factors affecting effectiveness on work performance of accountants, and 3) To develop causal relationship model of factors affecting effectiveness on work performance of accountants. In the qualitative research method, purposive sampling was applied on in-depth interview with 10 people of sampling group

who were accountants from the lower north of Thailand. In the quantitative research method, it included 400 people who were accountants at registered organization located in the lower north of Thailand. Data analysis was done by descriptive analysis, which included percentage, standard deviation and mean. Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient was applied in order to find relationships of variables. The software such as LISREL for windows version 8.0 was also utilized in structural equation modeling for analysis.

Keyword : Knowledge , Skills , Accounting information , Competence , Effectiveness

บทนำ

ในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จและเป็นที่พึงพอใจของลูกค้านั้นธุรกิจทุกแห่งต้องอาศัยข้อมูลทางบัญชีเพื่อใช้ในการวางแผนและตัดสินใจ การบัญชี คือ กระบวนการของการระบุ การจดบันทึกการสรุปผลและการรายงานข้อมูลเชิงเศรษฐกิจให้แก่ผู้ตัดสินใจหรือผู้ใช้ข้อมูลนั้น(Horngren, Sundem& Elliott, 2002:4) ข้อมูลบัญชีมีความสำคัญสำหรับผู้บริหาร โดยใช้ประเมินสถานะของธุรกิจ ความสามารถในการทำกำไรและความดำรงอยู่ภายใต้ความกดดันและความผันผวนทางเศรษฐกิจของประเทศ สำหรับผู้ใช้ข้อมูลนั้นมีความต้องการข้อมูลที่ถูกต้อง มีความเชื่อถือได้ มีความเกี่ยวข้องกับปัญหา มีผลต่อการตัดสินใจและเป็นข้อมูลที่ทันสมัยสามารถนำมาใช้ได้อย่างทันเวลา โดยงบการเงินจะต้องสะท้อนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานได้อย่างน่าเชื่อถือ โดยต้องจัดทำขึ้นภายใต้มาตรฐานการรายงานทางการเงิน

ตาม พระราชบัญญัติทำบัญชี พ.ศ. 2547 มาตรา 47 กำหนดว่าให้สภาทำบัญชีจัดทำจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีขึ้นเป็นภาษาไทย มี

การประกาศใช้ข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี ฉบับที่ 19 เรื่องจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553 เพื่อให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ ให้ถูกต้องตามจรรยาบรรณแห่ง วิชาชีพบัญชี และหากผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีรักษารายาบรรณได้ตามกำหนด การดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการทางบัญชี เพื่อให้ได้ตัวเลขเพื่อรายงานผลของ การดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่า ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีได้จัดทำบัญชีอย่างถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีที่ยอมรับโดยทั่วไป เพราะตัวเลขทางบัญชี เป็นตัวเลขที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานของกิจการ รวมทั้งบุคคลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ในแวดวงธุรกิจสอดคล้องกับ วารสารบริหารธุรกิจ (ปีที่ 28 ฉบับที่107) กล่าวว่า สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีได้มีแนวคิดเพื่อพัฒนาระบบบัญชีไทยให้สอดคล้องกับลักษณะการบันทึกบัญชีของระบบประเทศไทย จึงได้มีการทบทวน มาตรฐานการสอบบัญชี มาตรฐานการบัญชี และร่างแม่บทเกี่ยวกับการปรับปรุงมาตรฐานการบัญชีฉบับต่าง ๆ เพื่อให้ให้นักบัญชียึดถือปฏิบัติบันทึกบัญชีให้เป็นแนวเดียวกัน นักบัญชี จึงจำเป็นต้องมีความรู้และประสบการณ์ในการจัดทำบัญชี และนำเสนองบการเงินอย่างถูกต้อง ตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป ต้องอาศัยข้อมูลและ ตัวเลขที่เก็บรวบรวมด้วยแนวคิดและเทคนิคทางบัญชีซึ่งในปัจจุบันข้อมูลทางการเงิน บัญชี ทั้งที่เป็นข้อมูลทางการเงินและข้อมูลที่ไม่ใช่การเงิน มีความสำคัญมากต่อการวางแผน ควบคุมและตัดสินใจของผู้บริหารองค์กร ซึ่งระบบการบริหารข้อมูล ที่ดีนั้น ต้องมาจากกระบวนการรวบรวมข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ และสามารถให้ข้อมูลที่ทันต่อเวลา เชื่อถือได้และมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจ ซึ่งกระบวนการรวบรวมข้อมูลธุรกรรมในองค์กรนั้นจะอาศัยผู้ทำบัญชี ซึ่งเป็น ผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการเก็บรวบรวม จัดการและประมวลผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลประกอบการขององค์กร รวมทั้งเป็นผู้วางแผนแนวทางใน

การจัดทำรายงานตามมาตรฐานการบัญชีและให้ข้อมูลทางด้านการเงินซึ่งเป็นข้อมูลที่มีความสำคัญในการตัดสินใจวางแผนและควบคุม ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางธุรกิจขององค์กร ดังนั้นผู้ทำบัญชีในฐานะผู้รวบรวมและประมวลผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางธุรกิจขององค์กร จึงต้องปรับเปลี่ยนตนเองอยู่เสมอไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาความรู้ในด้านที่เกี่ยวข้องกับบัญชีและในด้านอื่นๆ หรือในอีกนัยหนึ่ง ผู้ทำบัญชีจะต้องมีความรู้ที่ผสมผสานในสาขาวิชาอื่นที่ไม่ใช่วิชาการบัญชีเพียงอย่างเดียว ด้วยเหตุนี้จึงเป็นที่มาของแนวคิดในการพัฒนาผู้ทำบัญชีให้มีความรู้และทักษะในหลายด้าน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริหารองค์กรได้

จากความสำเร็จ และสภาพปัญหาที่ผู้วิจัยกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้มุ่งเน้นศึกษาถึงปัจจัยเหตุและอิทธิพลของปัจจัยเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีแห่งประเทศไทย ซึ่งการวิจัยจะเป็นการตรวจสอบปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้ ปัจจัยด้านทักษะ ปัจจัยระบบสารสนเทศทางการบัญชี ปัจจัยสมรรถนะ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี นำมาใช้ในการพัฒนาโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในประเทศไทย เพื่อให้ผู้จัดทำบัญชี สามารถใช้เป็นพื้นฐานและแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านจัดทำบัญชีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดคุณสมบัติของผู้ทำบัญชีให้มีความเหมาะสมและนำไปปรับปรุงพัฒนาหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีให้สอดคล้องกับความต้องการของห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล หรือสำนักงานบัญชี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยเหตุที่ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี

3. เพื่อพัฒนาตัวแบบโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ

ระเบียบวิธีวิจัย

ขั้นตอนการวิจัยการศึกษาเรื่องโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีแห่งประเทศไทย มีขั้นตอนวิจัยดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อนำมาพัฒนาและกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีการนำเอาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้,ทักษะ,สารสนเทศทางการบัญชี, ทฤษฎีสมรรถนะ,ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นพื้นฐานในสร้างแบบจำลอง

2. การร่างแบบสอบถามการวิจัย ผู้วิจัยทำร่างแบบสอบถามการวิจัยจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ ที่ได้จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ โดยกรอบแนวคิดนี้จะประกอบไปด้วยข้อคำถามต่าง ๆ ดังนี้ปัจจัยด้านความรู้,ปัจจัยด้านทักษะ ,ปัจจัยสารสนเทศทางการบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี

3. การศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพครั้งที่ 1 ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยกำหนดประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้ทำการลงพื้นที่ เพื่อการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือที่เรียกว่า (In-depth interview) ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ดีที่สุดด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงสัมภาษณ์เฉพาะคือผู้ทำบัญชีของหน่วยงานบัญชีหรือผู้ทำบัญชีของสถานประกอบการที่จดทะเบียนและมีสถานที่ตั้งในเขตภาคเหนือตอนล่างเพื่อนำผลที่ได้จากการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อการวิเคราะห์การพัฒนาตัว

แบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อยืนยันตัวแปรและปัจจัยต่าง ๆ ที่นำมาศึกษาว่ามีความเหมาะสมและสอดคล้องในบริบทประเทศไทยอย่างไร และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์สำหรับเป็นตัวแบบโครงสร้างตัวแปรเพื่อสร้างเครื่องมือแบบสอบถามในการศึกษาการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

4. นำผลที่ได้จากการลงพื้นที่ในการสำรวจข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพมาทำการวิเคราะห์สร้างและการพัฒนาปัจจัยเชิงสาเหตุของปัจจัยความรู้ ปัจจัยด้านทักษะ ปัจจัยระบบสารสนเทศทางการบัญชี ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตภาคเหนือตอนล่าง และเพื่อเป็นการยืนยันในกรอบแนวคิดและการพัฒนารูปแบบต่าง ๆ ที่นำมาศึกษาโดยนำผลมาวิเคราะห์เป็นตัวแบบโครงสร้างตัวแปรเพื่อสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม ในการศึกษาเชิงปริมาณ

5. การทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือแบบสอบถามจากการสังเคราะห์ และ การพัฒนาข้อคำถามจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องส่วนการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัยผู้วิจัยได้ทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาขึ้นมาให้ผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน เป็นนักวิชาการ 2 คน วิชาชีพ 2 คน สถิติ 1 คน เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการวัดเกณฑ์ที่ใช้ตัดสินความสอดคล้องกันเป็นรายข้อคำถามมีค่า IOC เท่ากับ 0.90 ซึ่งไม่น้อยกว่า 0.5 ถือว่าข้อคำถามนั้นนำไปใช้ได้

6. การทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยดำเนินการโดยวัดค่าความเชื่อมั่น หรือความ

สอดคล้องภายในด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ด้วยการนำแบบสอบถามที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้กับกลุ่มผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจในประเทศไทย จำนวน 30 ตัวอย่าง โดยไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยโดยการคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าเท่ากับ 0.85 ซึ่งมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไปถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่น (วิชิต อุ๋อัน, 2554)

7. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยในขั้นตอนนี้เป็นดำเนินการวิจัยในรูปแบบของ Survey Research โดยมีการเก็บแบบสอบถามจากผู้ทำบัญชีของหน่วยงานบัญชีหรือผู้ทำบัญชีของสถานประกอบการที่จดทะเบียนและมีสถานที่ตั้งในเขตภาคเหนือตอนล่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ทำบัญชีของหน่วยงานบัญชีหรือผู้ทำบัญชีของสถานประกอบการที่จดทะเบียนและมีสถานที่ตั้งในเขตภาคเหนือตอนล่าง

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้มีการกำหนดประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ทำบัญชีของหน่วยงานบัญชีหรือผู้ทำบัญชีของสถานประกอบการที่จดทะเบียนและมีสถานที่ตั้งในเขตภาคเหนือตอนล่าง จำนวนทั้งสิ้น 19,824 คนสำหรับความเหมาะสมของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ 400 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้ทำการพิจารณาถึงขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสม สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมลิสเรล โดยการใช้เครื่องมือทางเทคนิคสถิติ Structural Equation Modeling (SEM) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามกฎแห่งความชัดเจน (Rule of Thumb) ตามข้อเสนอของ Schumacker & Lomax (1996) และ Hair et al. (1998) ที่นักสถิติวิเคราะห์ตัวแปรพหุนิยมใช้ คือ ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 10 - 20 คน ต่อตัวแปรในการวิจัยหนึ่งตัวแปร (Schumacker & Lomax

, 1996., Hair et al., 1998) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีตัวแปรสังเกตได้ในแบบจำลองจำนวน 26 ตัวแปร ดังนั้นขนาดตัวอย่างที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องมือทางเทคนิคสถิติ Structural Equation Modeling (SEM) ที่เหมาะสมจำนวน 400 คน นั้น พบว่ามีความเหมาะสมอย่างดีเพื่อการวิจัยในครั้งนี้

8. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคทางสถิติที่เป็นสถิติพรรณนาและสถิติเชิงอนุมานด้วยการประเมินแบบจำลองการวัดเพื่อตรวจสอบความเที่ยงของตัวแปรและการตรวจสอบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นและแบบจำลองโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

เมื่อได้ดำเนินการในการเก็บรวบรวม และทำการเก็บข้อมูลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการกำหนดสถิติที่มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับข้อมูลทางสถิติ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้ตั้งไว้โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย 4 ส่วนดังนี้

1. สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

ผู้วิจัยได้นำมาใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณนา เพื่อการอธิบายบรรยายถึงคุณสมบัติ หรือลักษณะของการแจกแจงข้อมูลตัวแปรต่างๆ ตามปัจจัยด้านคุณลักษณะของกลุ่มโดยกำหนดการวัดเป็นร้อยละ (Percentage) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ ค่าเฉลี่ย (Mean)

2. สถิติการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ผู้วิจัยนำมาใช้เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) ซึ่งทำให้ผู้วิจัยทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆว่ามีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงหรือไม่ โดยสามารถ

ระบุทิศทางของความสัมพันธ์แต่ละตัว (บวกหรือลบ) ตามขนาดของความสัมพันธ์มีค่าอยู่ในระดับใด สำหรับใช้ในการวิเคราะห์เป็นข้อมูลขั้นพื้นฐานในการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุด้านกลยุทธ์ทางการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการธุรกิจในประเทศไทย โดยเกณฑ์การบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ - 1 หรือ 1

3. สถิติการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผู้วิจัยพิจารณาความเที่ยงของตัวแปรแฝง (Construct Reliability: ρ_C) และค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนที่ถูกสกัดได้ (Average Variance Extracted: ρ_V) โดยการใช้สูตรของ Diamantopoulos & Siguaw (2000)

โดยค่า ρ_V เป็นค่าเฉลี่ยความแปรปรวนของตัวแปรแฝงที่อธิบายได้ด้วยตัวแปรสังเกตได้ซึ่งมีค่าเทียบเท่ากับค่าไอเกน (Eigenvalues) ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจควรมีค่ามากกว่า 0.5 ตามเกณฑ์ที่ Diamantopoulos & Siguaw. (2000) ได้กำหนดไว้ (Diamantopoulos & Siguaw , 2000 อ้างในสุภมาส อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และ รัชนิกุล ภิญโญภาณุวัฒน์, 2554)

4. สถิติการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง

ผู้วิจัยนำมาใช้เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุของปัจจัยความรู้ ปัจจัยด้านทักษะ ปัจจัยสารสนเทศทางบัญชี สมรรถนะของผู้ทำบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตภาคเหนือตอนล่างที่ผู้วิจัยทำการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยและกำหนดให้เป็นแบบจำลองการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยโปรแกรม LISREL for Windows version เพื่อตรวจสอบความกลมกลืนของ

แบบจำลองการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) โดยผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสอดคล้องของแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Assessment of Model Fit) โดยดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ซึ่งประกอบด้วยดัชนีค่า Chi-Square , (χ^2 /df, CFI, GFI, AGFI, RMSEA และ SRMR)

โดยเกณฑ์การตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์สามารถอธิบายได้ดังนี้ (สุภมาส อังศุโชติ และคณะ, 2554)

(1) ค่า Chi-Square (χ^2 -test) ค่าไคสแควร์ เป็นค่าสถิติทดสอบที่ใช้แพร่หลายในการทดสอบว่าฟังก์ชันความกลมกลืนมีค่าเป็นศูนย์จริงตามสมมติฐานและตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยถ้าค่าไคสแควร์มีนัยสำคัญแสดงว่าแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่สอดคล้องกลมกลืนกัน

(2) ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (χ^2 /df) การพิจารณาค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ควรมีค่าน้อยกว่า 2.00 แสดงว่าแบบจำลองมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

(3) ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (Comparative Fit Index: CFI) การพิจารณาความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ CFI ที่ีควรมีค่า 0.90 ขึ้นไปแสดงว่าแบบจำลองมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์

(4) ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสมบูรณ์ (Absolute Fit Index) ที่นิยมใช้และผู้วิจัยนำมาใช้ในการพิจารณา 2 ดัชนีคือดัชนีวัดความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) เป็นการแสดงถึงปริมาณความแปรปรวนและความแปรปรวนรวมที่อธิบายได้ด้วยแบบจำลองและดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) เป็นการแสดงถึงปริมาณความ

แปรปรวนและความแปรปรวนรวมที่อธิบายได้ด้วยแบบจำลองปรับแก้ด้วยองศาความเป็นอิสระโดยทั่วไป ค่า GFI และค่า AGFI มีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 ค่าซึ่ง GFI และค่า AGFI ที่ยอมรับได้ควรมีค่ามากกว่า 0.90

(5) ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) เป็นค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานโดยค่า RMSEA ที่ดีมากควรมีค่าน้อยกว่า 0.05 หรือมีค่าระหว่าง 0.05 ถึง 0.08 หมายถึงแบบจำลองค่อนข้างสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ค่าระหว่าง 0.08 ถึง 0.10 แสดงว่าแบบจำลองสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์เล็กน้อยและค่าที่มากกว่า 0.10 แสดงว่าแบบจำลองยังไม่สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

(6) ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนในรูปความคลาดเคลื่อนโดยดัชนีที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการพิจารณาคือรากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (Standardized Root Mean Square Residual: SRMR) เป็นค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standardized Residual) ซึ่งเป็นค่าความคลาดเคลื่อนหารด้วยค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณค่า (Estimated Standard Error) โดยควรมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงจะสรุปได้ว่าแบบจำลองสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยหากแบบจำลองการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ยังไม่สอดคล้องกลมกลืนกันผู้วิจัยจำเป็นต้องดำเนินการปรับแบบจำลองแล้วกระทำจนกว่าแบบจำลองการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์จะสอดคล้องกลมกลืนกัน

9. นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์เชิงปริมาณ มาสรุปเป็นแบบจำลองทางสถิติ และดำเนินการวิจัยแบบกลุ่ม (Focus Group) เพื่อยืนยันแบบจำลองที่ค้นพบและนำมาใช้ร่วมในการอภิปรายผล

ประชากร: ผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีหรือผู้ทำบัญชีของสถานประกอบการที่จดทะเบียนและมี

สถานที่ตั้งในเขตภาคเหนือตอนล่าง จำนวนทั้งสิ้น 19,824 คน (สำมะโนธุรกิจและอุตสาหกรรม พ.ศ. 2560 (ข้อมูลพื้นฐาน) ภาคเหนือตอนล่าง สำนักงานสถิติแห่งชาติ)

กลุ่มตัวอย่าง: สุ่มแบบเจาะจง 10 ราย

เครื่องมือวิจัย: การสนทนากลุ่ม (Focus group)

การวิเคราะห์: นำบทสนทนาที่ได้มาวิเคราะห์ โดยการใช้วิธี Content Analysis จัดระบบเพื่อยืนยัน (Confirm) ผลที่ได้จากเชิงปริมาณ

10. สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะในการวิจัยเป็นระบบขั้นตอนที่ ผู้วิจัยสรุปและสามารถอธิบายเนื้อหาสาระสำคัญได้ โดยให้มีความครอบคลุมถึง วัตถุประสงค์ของการศึกษาคำถามในการวิจัย และจากสมมติฐานการวิจัยที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ตามหลักการวิจัยทางวิทยาศาสตร์และทางสังคมศาสตร์

ผลการวิจัย

1. ผลวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 เป็น เพศชาย จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 ด้านอายุ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี มีจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40 รองลงมาคืออายุ 41-50 ปี มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 และน้อยที่สุดอายุสูงกว่า 50 ปี มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ด้านระดับการศึกษาสูงสุดพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาคือวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 และน้อยที่สุดคือวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 และด้านประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 รองลงมาคือ

ประสบการณ์การทำงาน ในตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน 11-15 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และน้อยที่สุดคือประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันมากกว่า 20 ปี มีจำนวน 47 คนคิดเป็นร้อยละ 11.75

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี

ปัจจัยด้านความรู้ของผู้ทำบัญชี ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับของตัวแปร โดยเฉลี่ย ตั้งแต่ระดับปานกลาง ถึงระดับมากที่สุด ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ระหว่าง 0.07- 0.98 ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) สูงที่สุดคือท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ด้านการบัญชีการเงินและการรายงานทางการเงินมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.91 และตัวแปร ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ด้านการบัญชีบริหารและการควบคุมทางการบริหาร โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 3.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.73

ปัจจัยด้านทักษะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับของตัวแปร โดยเฉลี่ย ตั้งแต่ระดับปานกลาง ถึงระดับมากที่สุด ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ระหว่าง 0.22-0.98 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) สูงที่สุด คือท่านเป็นผู้ที่สามารถทำงานเป็นทีมโดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.76 และตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีความสามารถจัดแบ่งหน้าทำงานและมีภาวะเป็นผู้นำ โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 2.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.99

ปัจจัยสารสนเทศทางการบัญชี ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับของตัวแปร โดยเฉลี่ย ตั้งแต่ระดับปานกลาง ถึงระดับมากที่สุด ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ระหว่าง 0.38-0.97 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) สูงที่สุดคือสามารถนำข้อมูลทางการบัญชีไปช่วยในการวางแผนการ

ทำงานได้อย่างมีคุณภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.93 และตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สามารถตรวจสอบความถูกต้องและข้อผิดพลาดของขั้นตอนการทําบัญชีได้ตามความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 3.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.97

ปัจจัยสมรรถนะของผู้ทําบัญชีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับของตัวแปร โดยเฉลี่ย ตั้งแต่ระดับปานกลาง ถึงระดับมากที่สุด ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ระหว่าง 0.56-0.98 แสดงว่า แปรที่มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) สูงที่สุดคือ ตัวแปรที่ 22 ท่านยินยอมชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดจากการกระทำผิดกรอกรบวิชาชีพต่อการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.78 และตัวแปร ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ตัวแปรที่ 2 ท่านเป็นผู้ที่มีความพร้อมที่จะถูกตรวจสอบการทำงานของท่านตลอดเวลา โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 3.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.92

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ทําบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับของตัวแปร โดยเฉลี่ย ตั้งแต่ระดับปานกลาง ถึงระดับมากที่สุด ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ระหว่าง 0.53-

0.90 ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) สูงที่สุดคือ มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.70 และตัวแปร ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การใช้งบประมาณ มีความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับผลงานที่สถาบันการเงินได้รับ โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 3.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.84

3. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ทําบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย

เป็นการตรวจสอบโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ว่ามีความกลมกลืนกันหรือไม่ โดยพิจารณาจากค่าสถิติและดัชนีบ่งชี้ความกลมกลืนของโมเดลความสัมพันธ์ ได้แก่ ดัชนีความกลมกลืนเชิงสมบูรณ์ (Absolute Fit Index) ดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index) ดัชนีความกลมกลืนเชิงประหยัด (Parsimonious Fit Index) และดัชนีวัดความพอเพียงของขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Critical N) โดยมีลำดับการนำเสนอ ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าสถิติวิเคราะห์ความกลมกลืนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ทําบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย

Goodness of Fit Measure	เกณฑ์	Calculation of Measure: Hypothesized Model	ผลการพิจารณา
Absolute Fit Index			
Likelihood Ratio Chi-Square Statistic (χ^2)	ควรไม่มีนัยสำคัญ	865.86	ผ่านเกณฑ์
relative χ^2 (χ^2 / df)	ไม่เกิน 2	1.759	ผ่านเกณฑ์
Goodness of Fit Index (GFI)	มากกว่า 0.90	0.97	ผ่านเกณฑ์
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)	มากกว่า 0.90	0.95	ผ่านเกณฑ์
Root Mean Squared Residuals (RMR)	น้อยกว่า 0.05	0.014	ผ่านเกณฑ์

ตารางที่ 1 (ต่อ)

Goodness of Fit Measure	เกณฑ์	Calculation of Measure: Hypothesized Model	ผลการพิจารณา
Absolute Fit Index			
Root Mean Squared Error of	น้อยกว่า 0.80	0.098	ผ่านเกณฑ์

Approximation(RMSEA)			
P-Value for Test of Close Fit	มากกว่า 0.05	0.0000	ผ่านเกณฑ์
Incremental Fit Index			
Normed Fit Index (NFI)	มากกว่า 0.90	0.93	ผ่านเกณฑ์
Incremental Fit Index (IFI)	มากกว่า 0.90	0.91	ผ่านเกณฑ์
Comparative Fit Index (CFI)	มากกว่า 0.90	0.94	ผ่านเกณฑ์
Parsimonious Fit Index			
Parsimonious Goodness of Fit Index (PGFI)	มากกว่า 0.05	0.85	ผ่านเกณฑ์
Parsimonious Normed Fit Index (PNFI)	มากกว่า 0.05	0.94	ผ่านเกณฑ์
Critical N (CN)	≥ 200	346.72	ผ่านเกณฑ์

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.05$

พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่าดัชนีความกลมกลืนผ่านเกณฑ์การยอมรับ

4. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) ในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย เป็นการพิจารณาเฉพาะอิทธิพลทางตรงระหว่างแต่ละตัวแปรแฝงนั้นยังไม่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง ซึ่งตัวแปรต่าง ๆ สามารถส่งอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อกัน เพื่อความชัดเจนในการสรุปอิทธิพลของตัวแปรเชิงสาเหตุต่อตัวแปรผล ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอผลของอิทธิพลจากตัวแปรเชิงสาเหตุต่อตัวแปรผลออกเป็นสามส่วน ได้แก่ อิทธิพลทางตรง (Direct effects: DE) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effects: IE) และอิทธิพลรวม (Total effects: TE)

ผลจากการวิเคราะห์ ปัจจัยด้านความรู้มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของผู้จัดทำบัญชี ด้วยขนาดอิทธิพล 0.87 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน 0.75 เป็นอิทธิพลทางตรงด้านบวก และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของผู้จัดทำบัญชี โดยผ่านปัจจัยทักษะ ด้วยขนาดอิทธิพล 0.22 ปัจจัยระบบ

สารสนเทศทางการบัญชี ด้วยขนาดอิทธิพล 0.45 ปัจจัยสมรรถนะ ด้วยขนาดอิทธิพล 0.54 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเป็นอิทธิพลทางอ้อมด้านบวก

ปัจจัยทักษะ มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของผู้จัดทำบัญชี ด้วยขนาดอิทธิพล 0.73 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน 0.79 เป็นอิทธิพลทางตรงด้านบวก และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของผู้จัดทำบัญชี โดยผ่านและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของผู้จัดทำบัญชี โดยผ่านปัจจัยด้านความรู้ ด้วยขนาดอิทธิพล 0.36 ปัจจัยระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้วยขนาดอิทธิพล 0.95 ปัจจัยสมรรถนะ ด้วยขนาดอิทธิพล 0.64 โดยเป็นอิทธิพลทางอ้อมด้านบวก

ปัจจัยระบบสารสนเทศทางการบัญชี มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของผู้จัดทำบัญชี ด้วยขนาดอิทธิพล 0.81 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน 0.82 เป็นอิทธิพลทางตรงด้านบวก และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของผู้จัดทำบัญชี โดยผ่านและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของผู้จัดทำบัญชี โดยผ่านปัจจัยสมรรถนะ ด้วยขนาดอิทธิพล 0.97 ปัจจัยด้านความรู้ด้วยขนาดอิทธิพล 0.48 ปัจจัย

ทักษะ ด้วยขนาดอิทธิพล 0.65 โดยเป็นอิทธิพลทางอ้อมด้านบวก

ปัจจัยสมรรถนะ มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของผู้จัดทำบัญชี ด้วยขนาดอิทธิพล 0.78 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน 0.87 เป็นอิทธิพลทางตรงด้านบวก และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของผู้จัดทำบัญชี โดยผ่านและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของผู้จัดทำบัญชี โดยผ่านปัจจัยด้านความรู้ ด้วยขนาดอิทธิพล 0.67 ปัจจัยทักษะ ด้วยขนาดอิทธิพล 0.76 ปัจจัยระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้วยขนาดอิทธิพล 0.54 โดยเป็นอิทธิพลทางอ้อมด้านบวก

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุด้านกลยุทธ์การตลาดอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินการธุรกิจในประเทศไทย สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยความรู้มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยสมรรถนะ

ผลการวิเคราะห์พบว่าสมรรถนะของผู้ทำบัญชีได้รับอิทธิพลเชิงบวกจากการเรียนรู้ การอบรมและพัฒนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loading) = 0.82 และ อธิบายความผันแปรของสมรรถนะของผู้ทำบัญชีได้ร้อยละ 2.4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ 1 ผลที่พบในงานวิจัยนี้สอดคล้องกับ Sands and McPhail (2003) ซึ่งพบว่า ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ และมีความชำนาญในธุรกิจของบริษัทลูกค้า มีผลต่อการเลือกนักสอบบัญชีทั้งการเลือกนักสอบบัญชีรายเดิมและการเลือกนักสอบบัญชีรายใหม่ของบริษัทจดทะเบียนในประเทศออสเตรเลียและงานวิจัยของ

Behn, Carcello, and Hermanson (1997) พบว่า ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและงานวิจัยของ Schroeder, Solomon and Vickery (1986) พบว่า การมีความรู้ ที่หลากหลาย และประสบการณ์ของทีมงานตรวจสอบ และการอบรมความรู้ทางด้านวิชาชีพที่เป็นปัจจุบัน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพงานสอบบัญชี ซึ่งลูกค้าให้ความสำคัญกับคุณภาพงานสอบบัญชีเป็นอย่างมาก ดังนั้นถ้าผู้ทำบัญชีเป็นผู้มีความรู้ที่ดีในวิชาชีพจะเป็นแรงผลักดันให้ผู้ทำบัญชีปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านทักษะมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยสมรรถนะ

จากผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ปรากฏผลที่สนับสนุนสมมติฐานนี้ว่า สมรรถนะของผู้ทำบัญชีได้รับอิทธิพลเชิงบวกจากการบริหารจัดการคนเก่งหรือคนที่มีความรู้ความสามารถสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loading) = 0.82 และ อธิบายความผันแปรของสมรรถนะของผู้ทำบัญชีได้ร้อยละ 3.2

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ 2 ผลที่พบในงานวิจัยนี้สอดคล้องกับวิภากร ทิมบำรุง, (2558) ได้ศึกษาสมรรถนะทางวิชาชีพของนักบัญชีที่คาดหวังของผู้บริหารในสายงานบัญชีและการเงินในบริษัทมหาชน เป็นผู้ที่มีความรู้ทางวิชาการเชิงปฏิบัติงานและหน้าที่ความรู้ทั่วไป ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคลเบื้องต้น ทักษะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น สุภาพรณ ยอดมิ่ง, (2558) พนักงานบัญชีที่มีสมรรถนะทางวิชาชีพบัญชีมีด้านทัศนคติทางวิชาชีพที่ดีจะมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานด้วยความขยัน อดทนทุ่มเท และมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน เพื่อรักษาประโยชน์ต่อส่วนรวม โดยตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อองค์กร มีความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งนี้อธิบายได้ว่าวิชาชีพบัญชีเป็นวิชาชีพที่ต้องอาศัยความรู้เฉพาะ

ด้าน ดังนั้นผู้ที่ทำงานในสายวิชาชีพนี้จึงจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบัญชี ดังนั้นถ้าผู้ทำบัญชีมีทักษะในการทำงานจะเป็นแรงผลักดันให้ผู้ทำบัญชีปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยสมรรถนะ

จากผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ปรากฏผลสนับสนุนสมมติฐานนี้ว่า สมรรถนะของผู้ทำบัญชีได้รับอิทธิพลเชิงบวกจากระบบสารสนเทศทางการบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loading) = 0.71 และอธิบายความผันแปรของสมรรถนะของผู้ทำบัญชีได้ร้อยละ 5.2

ผลที่พบในงานวิจัยนี้สอดคล้องกับ Alter (1996) สารสนเทศที่ดีต้องมีความถูกต้องและไม่มี ความผิดพลาดสารสนเทศที่ดีจะต้องเชื่อถือได้ จะต้องปราศจากข้อผิดพลาดใดๆ ถ้าข้อมูลที่ป้อนเข้าสู่กระบวนการประมวลผลไม่ถูกต้อง ก็อาจก่อให้เกิดสารสนเทศที่ไม่ถูกต้องได้ สารสนเทศที่ได้รับจะต้องแสดงเหตุการณ์หรือเนื้อหาที่มีความถูกต้องตรงไปตรงมาและปราศจากข้อผิดพลาดใดๆ ทั้งสิ้น อย่างไรก็ตามก็ยากที่จะบ่งบอกถึงปริมาณของข้อผิดพลาดได้อย่างแท้จริง เนื่องจากบางกรณีสารสนเทศที่ได้รับอาจมีความถูกต้องสมบูรณ์ แต่ในบางกรณี สารสนเทศที่ได้รับอาจมีความถูกต้อง อันเป็นผลให้เกิดความล้มเหลวของการใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ โดยปกติสารสนเทศที่มีความถูกต้องจะต้องอาศัยช่วงเวลาของการรวบรวมและประมวลผลข้อมูลค่อนข้าง มากดังนั้นจึงควรคำนึงถึงความสมดุลระหว่างความถูกต้องของสารสนเทศกับความทนต่อเวลาที่ต้องการใช้สารสนเทศนั้น ๆ ถ้าองค์กรมีระบบสารสนเทศที่ดีจะเป็นแรงผลักดัน

ให้ผู้ทำบัญชีปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยสมรรถนะ มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี

จากผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ปรากฏผลที่สนับสนุนสมมติฐานนี้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีได้รับอิทธิพลเชิงบวกจากสมรรถนะของผู้ทำบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loading) = 0.89 และ อธิบายความผันแปรของสมรรถนะของผู้ทำบัญชีได้ร้อยละ 1.7

ผลที่พบในงานวิจัยนี้สอดคล้องกับ Dickins and Higgs (2006) พบว่า ปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงสมรรถนะวิชาชีพของผู้ทำบัญชีคือ การให้ความใส่ใจในการตรวจสอบบัญชีของหุ้นส่วนผู้ทำบัญชี (Audit Partner) สอดคล้องกับ Behn, Carcello, & Hemanson (1997) ในทำนองเดียวกับ Schroeder, Solomon & Vickery (1986) พบว่านโยบายการควบคุมคุณภาพงานของสำนักงานสอบบัญชีระดับการมีส่วนร่วมในงานตรวจสอบของหุ้นส่วนผู้ทำบัญชี (Audit Partner) / นักจัดการงานสอบบัญชี (Audit Manager) การวางแผนงานการตรวจสอบเป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพงานสอบบัญชี ที่พบว่า การใช้วิจารณ์งานในการสังเกตและสงสัยเยี่ยงนักประกอบวิชาชีพปฏิบัติตามมาตรฐานทางวิชาชีพอย่างเข้มงวด การวางแผนงานสอบบัญชีอย่างเหมาะสมเป็นข้อกำหนดทางจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี หัวหน้าสำนักงานต้องกำกับดูแลให้บุคลากรในสำนักงานบัญชีปฏิบัติตามข้อบังคับของสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ 19) เรื่อง จรรยาบรรณของนักประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553 ซึ่งเป็นคุณสมบัติของนักบัญชีมืออาชีพ ทั้งนี้อธิบายได้ว่า สมรรถนะ มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคคล การดำเนินงานขององค์กรและมีบทบาทสำคัญต่อการบริหารงานบุคคลขององค์กร

โดยที่สมรรถนะมีผลทำให้การดำเนินการกิจขององค์กร และของบุคคล บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถนำแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะไปใช้ในการสรรหา และคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาบุคลากรการประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาความก้าวหน้าในวิชาชีพ การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง และการจ่ายผลตอบแทน เป็นแรงผลักดันให้ผู้ทำบัญชีปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 5 ตัวแบบความสัมพันธ์ โครงสร้างเชิงเส้นตามทฤษฎีระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จากผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ปรากฏผลที่สนับสนุนสมมติฐานนี้ว่า ความเหมาะสมพอดีของโมเดลมีค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square) เท่ากับ 693.74 ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ(p) เท่ากับ 0.00000 ที่จำนวนองศาความเป็นอิสระ (Degree of freedom: df) เท่ากับ 403 ซึ่งค่า p มากกว่าเกณฑ์การพิจารณา คือ 0.05 และมีค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์(Relative Chi-square:/df) เท่ากับ 1.721 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าเกณฑ์การพิจารณา คือ 2.00 ซึ่งโมเดลมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาประกอบกับดัชนีความเหมาะสมพอดีค่าอื่นๆ ได้แก่ ค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดี (Goodness of Fit Index: GFI) มีค่าเท่ากับ 0.91 ที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณา ซึ่งต้องมีค่ามากกว่า 0.90 ค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.93 ที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาซึ่งต้องมีค่ามากกว่า 0.90 อีกทั้งค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (Root Mean Square Residual: RMR) มีค่าเท่ากับ 0.021 ที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณา ซึ่งต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05 และค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized

Root Mean Square Residual: SRMR) มีค่าเท่ากับ 0.042 ที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณา ซึ่งต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05 โมเดลการวิจัยสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้ทำบัญชีควรศึกษาหาความรู้ให้เป็นปัจจุบัน และครอบคลุมในทุกๆ ด้าน ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพในด้านการเรียนรู้ที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพการทำงานบัญชี เพื่อนำไปสร้างข้อได้เปรียบในวิชาชีพการทำงานบัญชี

1. ผู้ทำบัญชีควรนำผลของงานวิจัยไปใช้ในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานด้านการทำบัญชี ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป
2. ผู้ทำบัญชีควรนำผลของงานวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากระบวนการตรวจบัญชีของกรมตรวจบัญชีในอนาคต
3. ผู้ทำบัญชีควรนำผลของงานวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชีและคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชี
4. ผู้ทำบัญชีควรให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี ข้อมูลสารสนเทศ เพื่อส่งผลให้การทำงานบัญชีมีคุณภาพ และทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการทำบัญชี
5. ผู้ทำบัญชีควรให้ความสำคัญกับคุณภาพการทำงานบัญชี โดยเฉพาะความชัดเจน และความสร้างสรรค์รายงานการบัญชี เพื่อให้ได้รายงานการบัญชีที่ชัดเจนและเหมาะสมกับผู้ใช้ข้อมูล
6. ควรมีหน่วยงานเฉพาะที่ดูแล และให้คำปรึกษารวมถึงการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้กับนักบัญชี และเป็นศูนย์รวมในการแลกเปลี่ยน ความรู้ ทักษะคิด รวมถึงการเป็นสื่อกลางในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิจัยในครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ได้โมเดลองค์ประกอบ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีรับอนุญาต แห่งประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนั้น ผู้ที่สนใจศึกษาสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปเป็น แนวทางในการทำวิจัยในเขตพื้นที่อื่น เพื่อทำการศึกษ ว่าคุณบริหารงานสายบัญชีมีความคิดเช่นเดียวกับกับ งานวิจัยนี้หรือไม่ การจัดลำดับองค์ประกอบมีความ แตกต่างกันหรือไม่ อันจะเป็นประโยชน์ในการ พัฒนาการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีของนักบัญชีใน อนาคต นอกจากนี้ ผู้วิจัยที่สนใจศึกษาสามารถนำโมเดล การวิจัยนี้ไปเป็นแนวทางในการศึกษาในประเด็นผู้ทำ บัญชีควรมีการปรับตัวเองในด้านใดด้านหนึ่งหรือไม่ อย่างไร

บรรณานุกรม

- กรนก ทิพรสและปพฤกษ์ อุตสาหะวานิชกิจ. (2547). KM ก้าวต่อไปของการพัฒนาหน่วยราชการ (KM:the next step of official institutions development)". จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์. 103 (มกราคม-มีนาคม 2548), 89-95.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2557). รายชื่อและที่ตั้งของสำนักงานบัญชีที่ผ่านการรับรองคุณภาพ สำนักงานบัญชี. สืบค้นเมื่อ 3 มกราคม 2560,จาก:http://www.dbd.go.th/ewt_news.php?nid=5303
- จารุมน ศรีสันต์. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่าวิชาชีพกับคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชี ภาชีอากรในประเทศไทย.มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.สืบค้นจากฐานข้อมูลงานวิจัย ThaiLis Digital Collection.
- ทิวา ปฏิญาณสัง. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในทัศนะของพนักงาน บิ๊ก ซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาสำโรง . กรุงเทพฯ : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- นันทวรรณ วงศ์ไชย. (2552). ผลกระทบของความเป็นมืออาชีพ และจรรยาบรรณวิชาชีพที่มีต่อ คุณภาพ การสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พยอม สิงห์เสนห์. (2548). การสอบบัญชี. กรุงเทพฯ : ชวนพิมพ์
สืบค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2559, จาก<https://phongzahrun.wordpress.com/2015>
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- มณฑิตา กิจสัมพันธ์วงศ์. (2550). ผลกระทบของเทคนิคการสอบบัญชี และมรรยาทของผู้สอบบัญชีรับ อนุญาตที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชี. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.สืบค้นจากฐานข้อมูลงานวิจัย ThaiLis Digital Collection
- สภาวิชาชีพบัญชี. มาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 2 (ปรับปรุง 2554). เข้าถึงได้จาก : http://www.fap.or.th/images/column_1412565962/TAS%207-web.pdf, 29 กุมภาพันธ์ 2559.

- สมพงษ์ เกษมสิน. (2523). **การบริหาร**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมพงษ์ พรอุปถัมภ์. (2551). **การสอบบัญชี**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ธรรมนิติ เพรส.
- Adem Golec, Esra Kahya. (2007). A fuzzy model for competency-based employee evaluation and selection. *Computers & Industrial Engineering* 52, 143-161.
- Alter, Steven. (1996). *Information systems: A management perspective*. Benjamin/Cummings Pub.Co.(Menlo Park, Calif)
- Allen, D.E. Duch, B.J. and Groh, S.E. (1996). The power of problem based learning in introductory science courses. San Francisco : Jossey-Bass.
- Alexander, J. and Tate, M. (1999). The web as a research tool: Evaluation techniques. Chester: Widener University, <http://www.science.widener.edu/~withers/evalout.htm>
- Antioned, G., & Van Raaij, W. F. (1988). *The satisfaction of customers*. Chicago: Irwin/McGraw-Hill
- Barnard. 1974, p 142 – 148 Barnard, C. I. (1974). *The Functions of the Executive* (30th Anniversary ed.). Cambridge; MA: Harvard University.
- Baker, J., Grewal, D. & Parasuraman, A. (1994). The influence of store environment on quality inferences and store image. *Journal of Academy of Marketing Science*, 22(4), 328-339.
- Beach, D. S. (1976). *Personnel management of people at work*. New York: McMillan.
- Benson, George P., Jayant Saraph V. ;& Roger, Schoreder G. (1991). “The effects of organizational quality context on quality management: An Impirical investigation”. *Management Science*. 37(39):1107-1123.
- Bentley. (1998). “The role of backcountry experience in middle school environmental education”. *Dissertation Abstracts International*. 46(10): 2900-A-2901-A
- Berry, Parasuraman & Zeithaml. (1988). “SERVQUAL : A Multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality”. *Journal of Retailing* V64.
<http://www.12manage.com/methods>. 20 June 2015
- Bertrom M. Gross. (1972). Managing with style: the effect of managers on firm policies. the quarterly journal of economics. 118(4). 302-310.
- Bhargava, S., and Singha, B. (1992). “Predictions of organizational effectiveness as a function of type of organizational structure”. *Journal of Social Psychology*, 132, 223-232.

- Boam, R. and Sparrow,P. (1992). Designing and achieving Competency. McGraw-Hill,Reading, p.15.
- Bolton, R. N., & Drew, J. H. (1991). A multistage model of customers' assessments of service quality and value. *Journal of Consumer Research*, 17, 375-384.
- Borman,W. C., & Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human Performance*, 10: 99-109.
- Bluedorn, A.C., and Lundgren, E.F. (1993). A culture – Metch perspective for strategic change. *Research in Organizational Change and Development*, 7: 137 – 179.
- Campbell, J.P. (1970). On the nature of organizational effectiveness. In P.S. Goodman and J.M. Pennings (Eds.), *New Perspectives on Organizational Effectiveness* (pp. 13-55). San Francisco: Jossey-Bass.
- Chruden, Herbert J. and Arthur W. Sherman. (1968,p 306 - 309) *Personnel management*. 3 rd ed. Cincinnati: South Western,
- Cooper, Alfred M. (1958). *How to supervise people*. New York : McGraw – Hill Book.
- Cowan. (1984). A Study of the paraffin Test. *Journal of Forensic Science* 12
- Cronin, J. Joseph; Michael K. Jr.; & G. Tomas M. Hult. (2000, Spring). Assessing the Effects of Quality, Value and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environments. *Journal of Retailing*. (76): 193-218. Retrieved August 23, 2007 from www.ingentaconnect.com/content/els/00224359/2000/00000076/00000001.
- Dale S. Beach. (1957). *Personnel: The management of people at work* . 2nd ed .New York : Macmilland Company .