

ปัจจัยที่ใช้ในการพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีกลุ่มธุรกิจบริการในประเทศไทย

จารุณี อภิวัฒน์ไพศาล*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาปัจจัยที่ใช้ในการพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีกลุ่มธุรกิจบริการในประเทศไทย เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 การสังเคราะห์ปัจจัยที่นำไปสู่ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีกลุ่มธุรกิจบริการในประเทศไทย โดยใช้วิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก จากนั้นในขั้นตอนที่ 2 นำองค์ประกอบที่ได้มาทดสอบความสามารถในการพยากรณ์และสร้างโมเดลในการพยากรณ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบัญชีของกลุ่มธุรกิจบริการในประเทศไทยจำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 81.75 เป็นนิสิตบุคคลตามรายชื่อในระบอบการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ การตลาด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี กรุงเทพมหานคร ข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีกลุ่มธุรกิจบริการในประเทศไทยหลังการวิเคราะห์องค์ประกอบมี 8 ปัจจัย ได้แก่ ลักษณะเฉพาะตัวของนักบัญชี จรรยาบรรณวิชาชีพ ความรู้ทักษะในงานบัญชี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสามารถทางการสื่อสาร การจัดการองค์กร สภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีองค์กร และ

* อาจารย์ประจำ คณะบัญชี มหาวิทยาลัยรังสิต

ภาพลักษณ์องค์กร สำหรับตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีในกลุ่มธุรกิจบริการในประเทศไทยได้ มีทั้งหมด 4 ตัวแปร โดยเรียงลำดับความสามารถพยากรณ์จากมากไปน้อยได้ดังนี้ สภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีองค์กร ลักษณะเฉพาะตัวของนักบัญชี การจัดการองค์กร และภาพลักษณ์องค์กร ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีในกลุ่มธุรกิจบริการในประเทศไทย และประสิทธิภาพในการพยากรณ์เท่ากับ 42.4%

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ พนักงานบัญชี ธุรกิจบริการ บัญชี

ABSTRACT

The objective of this research is to find the factors forecasting the effectiveness of accountant performance under the service sector in Thailand. This research is a quantitative research which consists of two steps. Firstly, the principle component analysis (PCA) is used to find the effectiveness of accountant performance and then, bring the component to test forecasting ability and forecasting model construction. The sample size consisted of 327 accountants (81.75 percent of sample) in the database of the service sector, Department of Business Development Ministry of Commerce. Data are gathered using the questionnaire, and factor analysis and multiple regressions were used in data analysis.

Results indicate eight factors; personal characteristics of accountant, code of professional ethics, knowledge and skill in accounting, job satisfaction, communication ability, organization management, environment and technology of organization and organization image have significant effects on effectiveness of accountant performance under the service sector in Thailand. However, four factors have significant relationship and forecast effectiveness of accountant performance ranking in respective order; environment and technology of organization, nature of accountant, organization management and organization image. These four factors had positive relationship and explained 42.4 percent of effectiveness of accountant performance.

Keywords: Effectiveness, Accountant, Service Sector, Accounting

บทนำ

ในการดำเนินธุรกิจบริการนั้น จำเป็นต้องมีข้อมูลทางบัญชีเพื่อใช้ในการวางแผนและตัดสินใจ การบัญชี คือ กระบวนการของการระบุ การจดบันทึก การสรุปผล และการรายงานข้อมูลเชิงเศรษฐกิจให้แก่ผู้ตัดสินใจหรือผู้ใช้ข้อมูล (Morngren, Sundem & Elliott, 2002, pp.4)

ข้อมูลบัญชีมีความสำคัญสำหรับผู้บริหารในแต่ละธุรกิจ โดยใช้ประเมินสถานะของธุรกิจ ความสามารถในการทำกำไร และความดำรงอยู่ภายใต้ความกดดันและความผันผวนทางเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งนี้ ผู้ใช้ข้อมูลต้องการข้อมูลที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ มีความเกี่ยวข้องกับปัญหาในการตัดสินใจ และเป็นข้อมูลที่ทันสมัยนำมาใช้ได้อย่างทันเวลา นักบัญชี

จึงเข้ามามีบทบาทในการจัดทำและนำเสนอข้อมูลให้แก่ผู้ใช้ข้อมูลประเภทต่าง ๆ การบัญชีเป็นเรื่องของการบันทึกเหตุการณ์ทางธุรกิจที่เกิดขึ้นแล้ว และสรุปผลออกมาเป็นรายงานที่เรียกว่า งบการเงิน โดยงบการเงินจะต้องสะท้อนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับฐานะทางการเงิน และผลการดำเนินงานอย่างน่าเชื่อถือ จะต้องจัดทำขึ้นภายใต้มาตรฐานการบัญชีและหลักการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไป ซึ่งเป็นแนวทางในการบันทึกบัญชีและการจัดทำงบการเงิน (เกศรา สุพยนต์, วันฤดี สุขสงวน และ จารุณี อภิวัฒน์ไพศาล, 2552, หน้า 1-2) ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเพื่อค้นหาปัจจัยในการพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีในกลุ่มธุรกิจบริการในประเทศไทย จากนั้นจึงสร้างสมการพยากรณ์ และนำผลการศึกษาที่ได้นำเสนอต่อผู้บริหารทางบัญชีเพื่อแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีให้ทำงานได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการพัฒนาการเรียนการสอนและสร้างนักบัญชีที่ดีในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อหาปัจจัยที่ใช้ในการพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีในกลุ่มธุรกิจบริการในประเทศไทย
2. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีในกลุ่มธุรกิจบริการในประเทศไทย

แนวคิดเกี่ยวกับคุณสมบัติของนักทำบัญชีบริการ

สมิต สัชฌุกร (2545) กล่าวว่าถึงคุณสมบัติของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีความี 8 ประการคือ มีจิตใจรักงานบริการ มีความรู้ในงานที่จะบริการ มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ มีทัศนคติต่อการทำงานดี และมีความสามารถวิเคราะห์ปัญหาและปฏิบัติงานบริการได้ดีจะมีพฤติกรรม ดังนี้ อธิปไตย มีมิตรไมตรี เอาใจใส่สนใจงาน แต่งกายสุภาพ

สะอาดเรียบร้อย กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม วาจาไพเราะ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ รับฟัง เต็มใจแก้ไขข้อบกพร่อง มีความกระตือรือร้น และมีความซื่อสัตย์

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร

บุตรี จารุโรจน์ และคณะ (2549) กล่าวว่าประสิทธิผลคือ การนำทรัพยากรในการดำเนินงานทำให้เกิดผลผลิตภายในช่วงระยะเวลาที่กำหนด ผลผลิต หมายถึง สินค้าและการให้บริการ ทรัพยากรในการดำเนินงาน หมายถึง แรงงานและยังรวมถึง ทุน วัสดุ อุปกรณ์ประกอบอื่น ได้แก่ การจัดการ เครื่องจักร และวิธีการดำเนินงาน ประสิทธิภาพเกิดจากความพยายามอย่างจริงจัง และต่อเนื่องทำให้เกิดความก้าวหน้า เกิดผลกระทบเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นตามช่วงเวลา (นิสา ชูเต, 2543) นอกจากนี้ นิตยา เงินประเสริฐศรี (2542) กล่าวว่า ประสิทธิภาพว่าเป็นตัวชี้วัดในสิ่งที่เราต้องการให้สำเร็จ โดยเป็นแนวทางให้แก่องค์กรและสมาชิกในองค์กร เมื่อกำหนดจัดตั้งวัตถุประสงค์ไม่กว้างจนเกินไป และได้รับการยอมรับจากสมาชิก เป้าหมายเหล่านี้จะส่งเสริมให้พฤติกรรมและทีมงานระหว่างหน่วยงานย่อย ๆ ต่าง ๆ มีความสอดคล้องกัน มีการคาดหวังให้เป้าหมายสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานขององค์กร จากผลการวิจัยของ พรภิเศก (2546) พบว่าประสิทธิผลองค์กรเกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติการ หรือการดำเนินงานองค์กรที่ทำให้ได้ผลงานสูงสุดและมีคุณภาพมากที่สุด องค์กรจะบรรลุผลสำเร็จเพียงใดขึ้นอยู่กับ 4 ลักษณะคือ ลักษณะขององค์กร บุคคลสภาพแวดล้อม และนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ รวมทั้งอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กร

สำหรับเกณฑ์การวัดประสิทธิผลนั้นมีหลายเกณฑ์วิธีการที่เหมาะสม และเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางทั้งแง่ของนักวิชาการ และในทางปฏิบัติใช้ประเมินหน่วยงานต่าง ๆ ได้ดีคือวัดจาก (1) ความสามารถในการผลิต และประสิทธิภาพโดยวัดจากผลผลิต (2) ลักษณะขององค์กร เช่น บรรยากาศขององค์กร รูปแบบการอำนวยการ และสมรรถนะของหน่วยปฏิบัติ (3) พฤติกรรมการผลิต เช่น

วิธีการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบัญชีของกลุ่มธุรกิจบริการในประเทศไทยตามรายชื่อในระบบฐานข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

จำนวน 26,040 คน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2553) เป็นพนักงานประจำที่มีประสบการณ์การทำงานบัญชีตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไปของกลุ่มธุรกิจบริการ 3 ประเภท ตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ลักษณะและจำนวนของกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทของกลุ่มธุรกิจบริการ	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
กลุ่มที่ 1 กลุ่มธุรกิจบริการที่กำลังเติบโต		
1.1 ธุรกิจก่อสร้างและซ่อมแซมอาคาร	5,491	44
1.2 ธุรกิจการศึกษาวิจัยและให้คำปรึกษา	289	45
1.3 ธุรกิจสถาบันภาษาและคอมพิวเตอร์	95	45
กลุ่มที่ 2 กลุ่มธุรกิจบริการที่มีศักยภาพและมีความพร้อมสูง		
2.1 ธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหาร	15,601	67
2.2 ธุรกิจด้านสุขภาพและความงาม	1,617	66
กลุ่มที่ 3 กลุ่มธุรกิจบริการพื้นฐานที่ควรได้รับการดูแล		
3.1 ธุรกิจซ่อมบำรุง	2,267	133
รวม	26,040	400

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบัญชีของกลุ่มธุรกิจบริการในประเทศไทยตามรายชื่อในระบบฐานข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำนวน 400 คน การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยใช้สูตรทาโร ยามาเน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน Yamane, 1970: 725 (อ้างถึงในยุทธ ไทยวรรณ, 2546: 105) และยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม .05 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 394 คน ซึ่งใกล้เคียงกับตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970, อ้างถึงในยุทธ ไทยวรรณ, 2546: 101) ที่พิจารณาจำนวนประชากร 20,000 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 377 คน แต่หากขนาดประชากร 30,000 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 399 คน

จากขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จะพบว่ามีความใกล้เคียงกัน ซึ่งการใช้กลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่จะดีกว่าการใช้กลุ่มตัวอย่างขนาดเล็ก โดย Kerlinger (1973: 61, อ้างถึงในยุทธ ไทยวรรณ, 2546: 98) อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวอย่างกับความผิดพลาดของผลวิจัยสรุปได้ว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็ก จะเกิดความผิดพลาดของผลวิจัยมาก ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ จะเกิดความผิดพลาดของผลวิจัยน้อย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสุ่มตัวอย่างโดยให้มากกว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ ทำให้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้เท่ากับ 400 คน ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างโดยใช้เทคนิคการสุ่มที่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยใช้ประเภทของกลุ่มธุรกิจบริการ และกลุ่ม

ธุรกิจย่อยเป็นชั้นภูมิ จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้โปรแกรมการสุ่ม (Random Program) ผ่านระบบคอมพิวเตอร์เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ จำนวนกลุ่มตัวอย่างแสดงตามตารางที่ 1

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยพัฒนามาจากการศึกษาดำรง เอกสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed Ended Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 ข้อ เป็นแบบเลือกตอบ ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 89 ข้อ ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กร จำนวน 23 ข้อ และตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชี จำนวน 8 ข้อ ให้พนักงานบัญชีพิจารณาข้อความที่ละข้อว่าตรงกับความจริงในระดับใดจากทั้งหมด 5 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุด (5) จริง (4) จริงบ้าง (3) จริงน้อย (2) หรือจริงน้อยที่สุด (1)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ภาษาที่ใช้และความครอบคลุมในประเด็นที่ต้องการศึกษา จากนั้นนำไปทดลองใช้รอบที่ 1 กับส่วนหนึ่งของกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามในเรื่องความชัดเจนของภาษา แล้วปรับแก้จนได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ จากนั้นนำไปทดลองใช้รอบที่ 2 กับส่วนหนึ่งของกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามในเรื่องความเที่ยง ด้วยวิธีการประมาณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbanh's Alpha Coefficient) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง เท่ากับ 0.559 จึงยอมรับคุณภาพเครื่องมือ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ผ่านผู้ส่ง การบัญชี บริษัทละ 1 ชุด โดยขอความอนุเคราะห์จากผู้จัดการฝ่ายบัญชีซึ่งแบบสอบถามต่อไปยังพนักงานบัญชี โดยผู้วิจัยแนบซองเปล่าติดแสตมป์สำหรับใส่แบบสอบถามส่งกลับคืนผู้วิจัย ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 เดือน ตั้งแต่ กุมภาพันธ์ ถึง เมษายน พ.ศ. 2559

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์คุณลักษณะต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานเป็นพนักงานบัญชี โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ และ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง และส่วนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยพยากรณ์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีกลุ่มธุรกิจบริการในประเทศไทยโดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

พนักงานบัญชีส่วนใหญ่อายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 120 คน (ร้อยละ 36.7) และอายุ 31-40 ปี จำนวน 156 คน (ร้อยละ 47.7) โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 255 คน (ร้อยละ 78) และมีประสบการณ์ทำงาน 3-5 ปี จำนวน 147 คน (ร้อยละ 44.9) หรือมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 105 คน (ร้อยละ 32.1) โดยแสดงรายละเอียดตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน

(n = 327)

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	120	36.7
31-40 ปี	156	47.7
41-50 ปี	39	11.9
51-60 ปี	12	3.7
มากกว่า 60 ปี	0	0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	3.7
ปริญญาตรี	255	78
ปริญญาโท	57	17.4
ไม่ระบุ	3	0.9
ประสบการณ์ทำงาน		
ต่ำกว่า 3 ปี	0	0
3-5 ปี	147	44.9
6-8 ปี	48	14.7
9-10 ปี	27	8.3
มากกว่า 10 ปี	105	32.1

ตอนที่ 2 ปัจจัยพยากรณ์ประสิทธิภาพปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีกลุ่มธุรกิจบริการในประเทศไทย

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามบันทึกในโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป แล้วดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 การหาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามก่อนการวิเคราะห์องค์ประกอบ เพื่อตรวจสอบสอดคล้องในการตอบคำถามของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่าแบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ .9639 ซึ่งตอนที่ 2 ซึ่งแบบสอบถามเรื่องปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (9 คุณลักษณะ) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง เท่ากับ .9520 และตอนที่ 3 ของแบบสอบถามเรื่องปัจจัยด้านองค์กร (23 คุณลักษณะ) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง เท่ากับ .9210 ตามตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค

ข้อมูล	ก่อนการวิเคราะห์องค์ประกอบ
ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (9 คุณลักษณะ)	.9520
ปัจจัยด้านองค์กร (23 คุณลักษณะ)	.9210
รวม (112 คุณลักษณะ)	.9639

ขั้นที่ 2 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะเมื่อพิจารณาค่า Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) พบว่าข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เรื่องปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีจำนวน 9 คุณลักษณะ ได้ค่า KMO เท่ากับ .576 และข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 เรื่องปัจจัยด้านองค์กรที่มีจำนวน 23 คุณลักษณะ ได้ค่า KMO เท่ากับ .856 ซึ่งค่าที่ได้มากกว่า .5 แสดงว่าข้อมูลที่มีอยู่เหมาะสมที่จะใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ ตามตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

การคำนวณ	ค่าสถิติ	df	sig
ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล			
KMO	.576		
Bartlett's test of sphericity	29920.521	3916	.000
ปัจจัยด้านองค์กร			
KMO	.856		
Bartlett's test of sphericity	4816.442	252	.000

ขั้นที่ 3 การสกัดองค์ประกอบ (Factor Extraction) ด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principle Component Analysis)

องค์ประกอบที่ 1 คือ ค่าเจาะจงและร้อยละของความแปรปรวนของแต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายความแปรปรวนของลักษณะทั้งหมดได้ 8 องค์ประกอบ โดยองค์ประกอบที่ 1 ถึง 5 เป็นปัจจัยด้านคุณลักษณะ ส่วนองค์ประกอบที่ 6 ถึง 8 เป็นปัจจัยด้านองค์กร ดังตารางที่ 5 ดังนี้

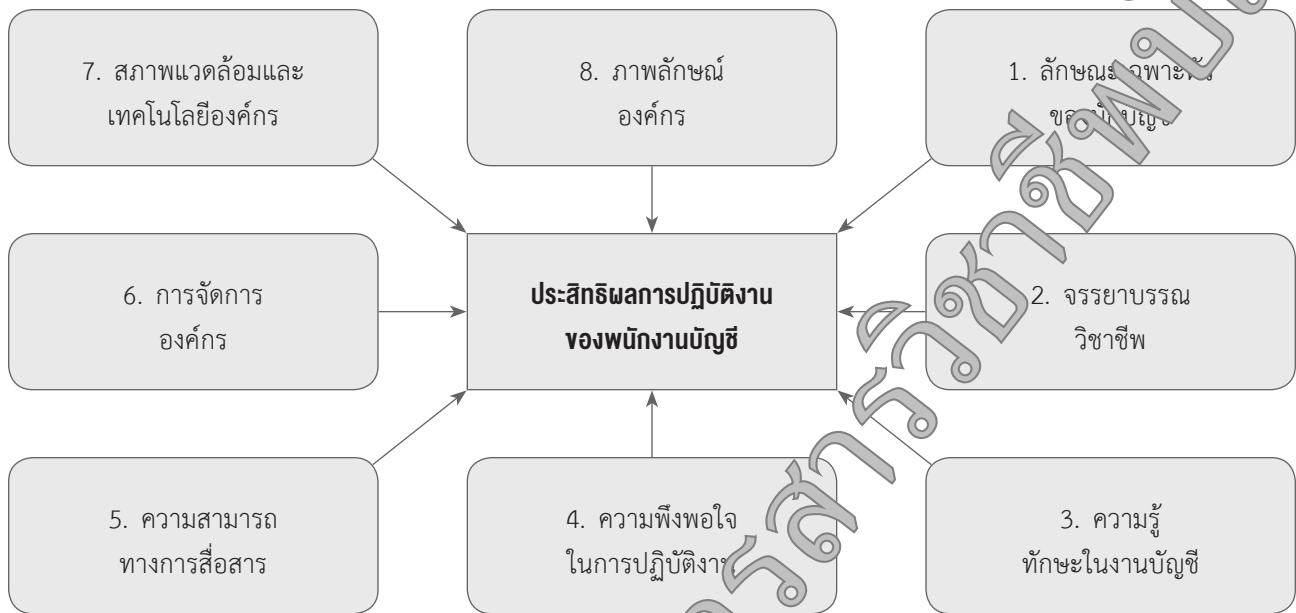
ขั้นที่ 4 การหมุนแกนองค์ประกอบ (Factor Rotation) ด้วยวิธีการหมุนแกนแบบตั้งฉาก (Orthogonal Rotation) โดยเลือกใช้วิธีแวนริแมกซ์ (Varimax) เมื่อทำการหมุนแกน

ตารางที่ 5 ค่าเจาะจง (Eigenvalue) จากการสกัดองค์ประกอบ และจากการหมุนแกนองค์ประกอบ

องค์ประกอบ	ค่าสถิติตั้งต้น			ค่าสถิติ (หลังการสกัดองค์ประกอบ)			ค่าสถิติ (หลังหมุนแกนองค์ประกอบ)		
	ค่าเจาะจง	%ความแปรปรวน	%สะสม	ค่าเจาะจง	%ความแปรปรวน	%สะสม	ค่าเจาะจง	%ความแปรปรวน	%สะสม
1	21.852	24.553	24.553	21.852	24.553	24.553	9.464	10.634	10.634
2	5.569	6.257	30.810	5.569	6.257	30.810	8.026	9.018	19.651
3	3.972	4.463	35.274	3.972	4.463	35.274	7.837	8.806	28.457
4	3.109	3.493	38.766	3.109	3.493	38.766	6.819	7.662	36.120
5	2.963	3.329	42.095	2.963	3.329	42.095	5.319	5.976	42.095
6	9.484	41.236	41.236	9.484	41.236	41.236	5.566	24.198	24.198
7	1.924	8.363	49.600	1.924	8.363	49.600	4.521	19.657	43.856
8	1.714	7.452	57.052	1.714	7.452	57.052	3.035	13.197	57.052

ขั้นที่ 5 พิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบหลังหมุนแกน สามารถจัดกลุ่มคุณลักษณะได้ 8 องค์ประกอบทำให้เกิดกรอบแนวคิดในการวิจัยใหม่เกี่ยวกับปัจจัยพยากรณ์

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีกลุ่มธุรกิจบริการในประเทศไทย ตามภาพที่ 2 ดังนี้



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัยหลังการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก

จากกรอบแนวคิดในการวิจัยข้างต้น พบต้นกำเนิดของการพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีกลุ่มธุรกิจบริการในประเทศไทยหลังจากการวิเคราะห์องค์ประกอบ จำนวน 8 องค์ประกอบ คือ ลักษณะเฉพาะตัว

ของนักบัญชี จรรยาบรรณวิชาชีพ ความรู้ทักษะในงานบัญชี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสามารถทางการสื่อสาร การจัดการองค์กร สภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีองค์กร และภาพลักษณ์องค์กร

ตารางที่ 6 ตัวแปรในการพยากรณ์ ซึ่งจากการวิเคราะห์องค์ประกอบ

องค์ประกอบ	ข้อความ
1. ลักษณะเฉพาะตัวของนักบัญชี	82. ท่านเป็นคนที่คิดเป็นระบบ
	83. ท่านเป็นคนที่คิดอย่างมีเหตุผล
	84. ท่านปฏิบัติและทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง
	59. ท่านมีลักษณะเป็นผู้นำ
	81. ท่านสามารถหาแนวทางแก้ไขปัญหาในการทำงานได้

ตารางที่ 6 ตัวแปรในการพยากรณ์หลังจากการวิเคราะห์องค์ประกอบ (ต่อ)

องค์ประกอบ	ข้อคำถาม	
1. ลักษณะเฉพาะตัวของนักบัญชี (ต่อ)	80. ท่านสามารถหาสาเหตุของปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานได้	
	72. งานที่ท่านทำโดยส่วนใหญ่จะประสบความสำเร็จ	
	53. ท่านสามารถตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้องได้ทันที	
	71. ท่านได้รับคำชมจากหัวหน้างานเป็นประจำ	
	55. ท่านสามารถโน้มน้าวผู้อื่นให้ปฏิบัติตามท่านได้	
	73. ท่านมักจะสร้างสรรค์และพัฒนาผลงานอยู่เสมอ	
	54. ท่านสามารถปรับวิธีการทำงานตามสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป	
	61. ท่านเป็นคนตัดสินใจรวดเร็ว	
	19. ท่านเรียงลำดับงานที่จะทำอย่างชัดเจน	
	40. ท่านสามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้เป็นอย่างดี ในสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคย	
	74. ท่านชอบทำงานที่ท้าทาย	
	87. ท่านมีทักษะที่เหมาะสมกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	
	10. ท่านเขียนรายงานเพื่อนำเสนอหัวหน้าได้อย่างถูกต้อง	
	2. จรรยาบรรณวิชาชีพ	29. ท่านปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา ซื่อตรงต่อวิชาชีพ
		24. ท่านปฏิบัติตามทางบัญชีได้ถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชี
		25. ท่านมีความเป็นกลางในการนำเสนอข้อมูลทางบัญชี
30. ท่านปฏิบัติงานตรงตามหลักฐานที่เป็นจริง		
34. ท่านคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว		
27. ท่านไม่บิดเบือนข้อมูลเพื่อประโยชน์ของบุคคลใด ๆ		
26. ท่านเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอในการทำงาน		
28. ท่านสามารถปฏิบัติงานอย่างเป็นอิสระภายใต้กรอบวิชาชีพบัญชี		
67. ท่านคิดว่างานที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญ มีส่วนสำคัญต่อเป้าหมายขององค์กร		
85. ท่านตั้งใจทำงานให้ถูกต้อง เรียบร้อย		
18. ท่านมีการวางแผนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ		
39. ท่านจัดทางการเงินได้อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้		

ตารางที่ 6 ตัวแปรในการพยากรณ์หลังจากการวิเคราะห์องค์ประกอบ (ต่อ)

องค์ประกอบ	ข้อคำถาม
3. ความรู้ทักษะในงานบัญชี	42. ท่านมีความรู้ทางกฎหมายธุรกิจเป็นอย่างดีและนำไปปฏิบัติได้
	45. ท่านมีความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างดี
	41. ท่านมีความรู้ทางภาษีอากรเป็นอย่างดีและปฏิบัติได้ตามประมวลรัษฎากร
	35. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการทำบัญชีเป็นอย่างดี
	48. ท่านสามารถคำนวณตัวเลขในคอมพิวเตอร์ได้
	43. ท่านมีความรู้ทางการเงินเป็นอย่างดี
	36. ท่านสามารถจัดทำบัญชี โดยมีเอกสารประกอบบัญชีอย่างครบถ้วน
	7. ท่านสามารถใช้อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานที่ท่านต้องปฏิบัติได้
	50. ท่านสามารถทำงานด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีได้อย่างถูกต้องกว่าเพื่อนร่วมงาน
	56. ท่านสามารถหาเวลาไปทำกิจกรรมที่ท่านชอบได้
	44. ท่านมีความรู้ทางการจัดการเป็นอย่างดี
	51. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้เมื่อเครื่องใช้สำนักงานเสีย
	22. ท่านเป็นผู้ที่ตรงต่อเวลา
	46. ท่านใช้เครื่องคิดเลขได้อย่างคล่องแคล่ว
	47. ท่านคำนวณตัวเลขจากเครื่องคิดเลขได้อย่างถูกต้อง
	4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
49. ท่านสามารถใช้โปรแกรม Excel ในการทำงานบัญชีได้เป็นอย่างดี	
52. ท่านเป็นคนคล่องแคล่วในการทำงาน	
38. ท่านบันทึกรายการในบัญชีได้อย่างถูกต้อง และเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี	
89. ท่านได้รับมอบหมายให้สับเปลี่ยนหน้าที่งานกับเพื่อนร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ	
77. ท่านเต็มใจช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย	
78. ท่านมีความตั้งใจในการทำงานร่วมกับผู้อื่น	
79. ท่านเต็มใจที่จะให้ข้อมูลเพื่อนร่วมงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย	
76. ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในการทำงาน	
69. ท่านมีความเคารพในสิทธิของผู้อื่น	

ตารางที่ 6 ตัวแปรในการพยากรณ์หลังจากการวิเคราะห์องค์ประกอบ (ต่อ)

องค์ประกอบ	ข้อคำถาม
4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (ต่อ)	70. ท่านเห็นคุณค่าของผู้อื่น
	33. ท่านยอมรับผิดเมื่อท่านทำงานผิดพลาด
	68. ท่านมีความสุขในการมาทำงาน
	65. ท่านชอบงานที่ได้รับมอบหมาย
	32. ท่านรู้และเข้าใจในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ทำ
5. ความสามารถทางการสื่อสาร	17. ท่านรู้จักบุคลากรในฝ่ายต่าง ๆ ขององค์กรเป็นจำนวนมาก
	15. ท่านทำงานร่วมกับฝ่ายอื่น ๆ ในองค์กรได้อย่างดี
	13. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี
	2. ท่านมีอิสระในการวางแผนการทำงาน
	12. ท่านสามารถทำงานร่วมกับหัวหน้างานได้เป็นอย่างดี
	14. ท่านไม่มีอุปสรรคในการปฏิบัติงานกับหน่วยงานภายนอก
	11. ท่านมักมีอุปสรรคในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น
	9. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมบ่อย ๆ
	6. การจัดการองค์กร
	20. ความนโยบายมาปฏิบัติมีความเป็นธรรม
	7. นโยบายขององค์กรมีความเป็นธรรม
	10. เงินเดือนในปัจจุบันเป็นที่น่าพอใจ
	3. ท่านคิดว่าองค์กรมีการแบ่งหน้าที่การทำงานอย่างชัดเจน
	19. ขั้นตอนการทำงานมีความชัดเจน
	9. คนในองค์กรมีความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน
	13. องค์กรมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานอย่างชัดเจน
	12. ท่านคิดว่าองค์กรให้โอกาสพนักงานในการเรียนรู้และเลื่อนตำแหน่ง
	5. ท่านคิดว่าการขออนุมัติในเรื่องต่าง ๆ ต้องใช้เวลานาน
	7. สภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีองค์กร
	15. ท่านคิดว่าองค์กรมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี

ตารางที่ 6 ตัวแปรในการพยากรณ์หลังจากการวิเคราะห์องค์ประกอบ (ต่อ)

องค์ประกอบ	ข้อคำถาม
7. สภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีองค์กร (ต่อ)	22. โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการทำงานที่ใช้ในปัจจุบันไม่ก่อให้เกิดอุปสรรคในการทำงานติดต่อกับผู้อื่น
	16. วัฒนธรรมองค์กรทำให้ท่านมีความผูกพันต่อองค์กร
	17. ท่านคิดว่าองค์กรมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม
	18. ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับคนในฝ่ายอื่น
	23. ระบบรักษาความปลอดภัยทางคอมพิวเตอร์มีความเชื่อถือได้สูง
	4. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจอย่างเพียงพอในระหว่างการทำงาน
	14. ท่านเต็มใจที่จะอยู่เพื่อทำงานให้เสร็จหลังเวลาทำงาน
8. ภาพลักษณ์องค์กร	8. ท่านทำงานในองค์กรชั้นนำของประเทศ
	1. ท่านคิดว่าบริษัทของท่านมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ
	2. องค์กรที่ท่านทำงานอยู่มีความน่าเชื่อถือ
	11. สวัสดิการที่ให้แก่นักงานมีความเหมาะสม

ในขั้นตอนต่อไป ผู้วิจัยนำองค์ประกอบทั้ง 8 ที่ได้รับการวิเคราะห์องค์ประกอบมาเป็นตัวแปรพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีกลุ่มธุรกิจบริการในประเทศไทย โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ในลักษณะของความเป็นเหตุเป็นผลและพยากรณ์ค่าของตัวแปรประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีกลุ่มธุรกิจบริการในประเทศไทย

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ และเลือกตัวแปรเข้าสมการแบบขั้นตอน (Stepwise selection)

โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาตัวแปรเข้าสมการด้วยความน่าจะเป็นเท่ากับหรือน้อยกว่า .05 ($p < .05$) และเกณฑ์พิจารณาตัวแปรออกจากสมการด้วยความน่าจะเป็นเท่ากับหรือมากกว่า .10 ($p \geq .10$) โดยใช้การทดสอบค่าเอฟ (F-test) และการทดสอบค่าที (t-test) ตามลำดับ ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรที่ถูกคัดเลือกเข้าสู่สมการมีเพียง 4 ตัวแปรเรียงตามลำดับดังนี้ คือ สภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีองค์กร (X_7) ภาพลักษณ์องค์กร (X_8) ลักษณะเฉพาะตัวของนักบัญชี (X_1) และการจัดการองค์กร (X_2) ตามตารางที่ 7 ดังนี้

ตารางที่ 7 ตัวแปรที่ถูกคัดเลือกเข้าสมการแบบ Stepwise Selection

Model	Variable Entered	Method
1	X ₇	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter ≤ .050, Probability of-F-to-remove ≥ .100)
2	X ₈	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter ≤ .050, Probability of-F-to-remove ≥ .100)
3	X ₁	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter ≤ .050, Probability of-F-to-remove ≥ .100)
4	X ₆	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter ≤ .050, Probability of-F-to-remove ≥ .100)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าความสัมพันธ์ของชุดตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ (R) เท่ากับ .656 และค่า Adjusted R Square เท่ากับ

.424 แสดงว่าชุดตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนที่เกิดขึ้นในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีได้ร้อยละ 42.4 ตามตารางที่ 8 ดังนี้

ตารางที่ 8 ความสัมพันธ์และความแปรปรวนของชุดตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

Model	R	R Square	Adjusted R Square	R Square Change	Std. Error of the Estimate
1	.596	.356	.354	.356	.52283
2	.624	.389	.385	.034	.50983
3	.643	.413	.407	.024	.50062
4	.656	.431	.424	.018	.49373

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยวิธี Stepwise พบว่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นๆ ให้เป็นค่าคงที่ ตัวแปรสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีองค์กร ลักษณะเฉพาะของพนักงานบัญชี ความสามารถทางการสื่อสารและ ภาวการณ์องค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชี

และใช้พยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีได้ โดยมีประสิทธิภาพของการพยากรณ์ 42.4% นั่นคือตัวพยากรณ์ทั้ง 4 ตัว ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีได้ร้อยละ 42.4 ตามตารางที่ 9 ดังนี้

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยวิธี Stepwise

ตัวพยากรณ์	b	Sb	Beta	t	p
สภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีองค์กร (X ₇)	.317	.080	.265	3.949	.000
ภาพลักษณ์องค์กร (X ₈)	.129	.046	.153	2.791	.006
ลักษณะเฉพาะตัวของนักบัญชี (X ₁)	.284	.070	.211	4.042	.000
การจัดการองค์กร (X ₆)	.209	.066	.198	3.143	.002

R² ที่ปรับค่าแล้ว = .424 ค่าคงที่ = .348

เมื่อทราบค่าของตัวแปรทั้ง 4 ตัวสามารถคาดคะเนค่าของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีได้ตามสมการถดถอย (สมการพยากรณ์) ดังนี้

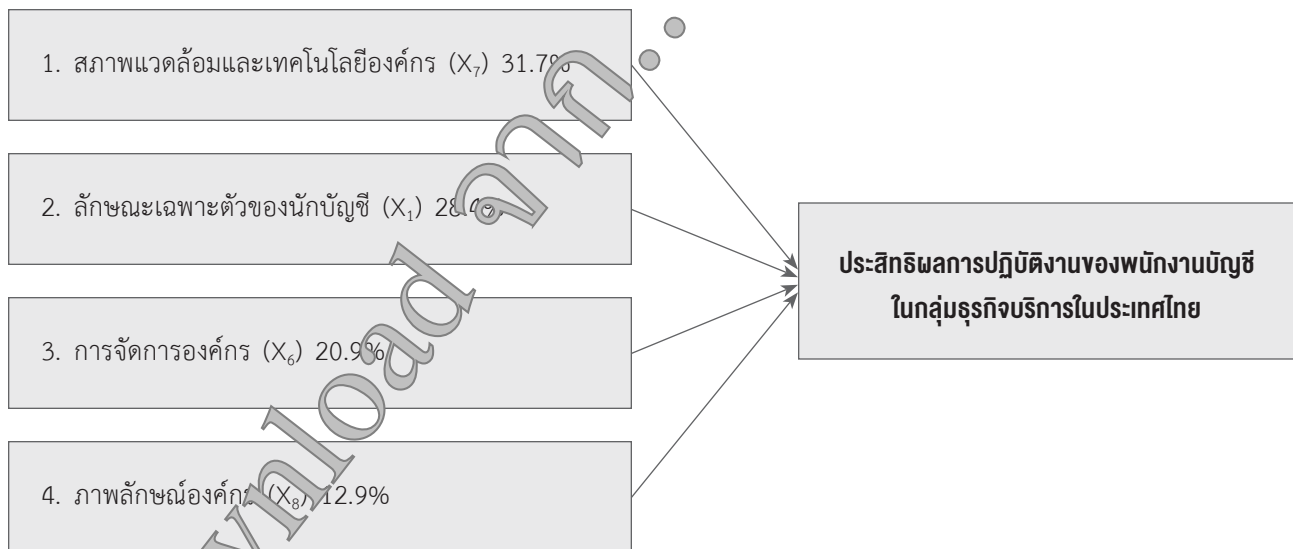
สมการคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = .348 + .317X_7 + .129X_8 + .284X_1 + .209X_6$$

จากสมการพยากรณ์พบว่า ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีกลุ่มธุรกิจบริการในประเทศไทย มีจำนวน 4 ปัจจัยเรียงลำดับความ

สามารถในการพยากรณ์จากมากไปน้อยได้ ดังนี้ สภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีองค์กร (X₇) เท่ากับ 31.7% ลักษณะเฉพาะตัวของนักบัญชี (X₁) เท่ากับ 28.4% การจัดการองค์กร (X₆) เท่ากับ 20.9% และภาพลักษณ์องค์กร (X₈) เท่ากับ 12.9%

ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีกลุ่มธุรกิจบริการในประเทศไทย ดังแบบจำลอง ภาพที่ 3 ดังนี้



ภาพที่ 3 แบบจำลองปัจจัยพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีกลุ่มธุรกิจบริการในประเทศไทย

การอภิปราย

1. ตัวแปรที่ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชี มีดังนี้

ปัจจัยจรรยาบรรณวิชาชีพ หากพิจารณาโดยรวมในองค์ประกอบนี้ การปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา เชื่อตรงต่อวิชาชีพ มีความสำคัญมากที่สุด เพราะงานบัญชีเป็นงานที่ต้องรับผิดชอบต่อบุคคลที่สาม ดังนั้น การปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพเป็นสิ่งที่นักบัญชีต้องตระหนัก และให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก นักบัญชีอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ ซึ่งเป็นสมาชิกของสหพันธ์นักบัญชีสากล (International Federation of Accountants: IFAC) จึงต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการศึกษาสากล (International Education Standard: IES) ที่กำหนดโดย IFAC ที่ได้กำหนดคุณสมบัติของนักบัญชีมีอาชีพว่าจะต้องมีคุณค่าและมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพอันอยู่บนพื้นฐานของจริยธรรม (Professional Value, Ethic and Attitudes) ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อสังคม ความซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพ ความสามารถในการรักษาความลับ และความเป็นอิสระ (สันสกฤต วิจิตรเลขการ, 2549) และการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณนั้นมีบทลงโทษที่ชัดเจนตามพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2447 ดังนั้น จึงเป็นไปได้ยากที่พนักงานบัญชีจะปฏิบัติงานขัดกับหลักวิชาชีพบัญชี และเป็นสิ่งที่พนักงานบัญชีทุกคนต้องยึดมั่นและปฏิบัติตามโดยอัตโนมัติ จึงทำให้ไม่มีบทบาทเป็นปัจจัยที่กำหนดประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีกลุ่มธุรกิจบริการในประเทศไทย

ปัจจัยความรู้ ทักษะในงานบัญชี หากพิจารณาโดยรวมในองค์ประกอบนี้ การมีความรู้ทางกฎหมายธุรกิจเป็นอย่างดีและนำไปปฏิบัติได้มีความสำคัญมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ “ความดี” ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการบัญชี พ.ศ. 2552 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553) ดังนั้น การที่นักบัญชีมีความรู้ทางด้านอื่นที่สัมพันธ์กับองค์ความรู้ด้านงานบัญชี จะทำให้การทำงานทางบัญชีเกิดประสิทธิผล ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง การติดตามบัณฑิตสหกรณ์การบัญชีบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยรังสิต (การณอกวิวัฒน์ไพศาล, 2554) ที่พบว่า นายจ้างบัณฑิตมีความคาดหวังให้นักบัญชีมีความรู้ทางภาษีอากร กฎหมายธุรกิจ การเงิน การจัดการ และเทคโนโลยีสารสนเทศควบคู่กับความรู้ทางบัญชี ซึ่งจะทำให้นักบัญชีสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามความต้องการขององค์กร ดังนั้น ปัจจัยความรู้ ทักษะในงานบัญชีของนักบัญชีจึงไม่น่ามีความแตกต่างกันเพราะอยู่ภายใต้หลักสูตรบัญชีบัณฑิตที่สภาวิชาชีพบัญชีฯ กำกับดูแลอยู่

ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หากพิจารณาโดยรวมในองค์ประกอบนี้ไม่ใช่ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีได้ อาจเป็นเพราะที่ผู้ประกอบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างมาก โดยเฉพาะการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน ซึ่งพนักงานบัญชีสามารถเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับส่วนงานของตนผ่านระบบได้เองเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมีความถูกต้องและสำเร็จทันเวลาเพื่อส่งต่องานแก่ส่วนอื่น ดังนั้น ลักษณะของงานจะแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจน ทำให้พนักงานบัญชีแต่ละคนสามารถปฏิบัติหน้าที่โดยมีอำนาจการตัดสินใจภายใต้ภาระหน้าที่ของตนเองได้ ดังนั้น ตัวแปรที่เกี่ยวข้องในกลุ่มนี้ไม่ว่าจะเป็นความตั้งใจในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ความเต็มใจที่จะให้ข้อมูลกับเพื่อนร่วมงาน หรือการขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในการทำงานจึงอาจไม่ใช่ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีได้ อย่างไรก็ตาม ปัจจัยที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงที่สุดในกลุ่มนี้คือ ความเต็มใจช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย

ปัจจัยความสามารถทางการสื่อสาร หากพิจารณาโดยรวมในองค์ประกอบนี้ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีได้ อย่างไรก็ตาม ในองค์ประกอบนี้พบว่า การรู้จักบุคคลากรในฝ่ายต่าง ๆ ขององค์กรเป็นจำนวนมากมีความสำคัญมากที่สุด เพราะถึงแม้ว่า

งานโดยส่วนใหญ่ของนักบัญชีจะมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นน้อย แต่ก็เป็นคุณลักษณะที่นักบัญชีพึงมีตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการบัญชี พ.ศ. 2553 ในด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ เพื่อให้ให้นักบัญชีสามารถปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553)

2. ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชี มีดังนี้

ปัจจัยสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีองค์กร ผลการวิจัยพบว่าสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีองค์กรส่งผลทางบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชี โดยองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรจะทำให้พนักงานบัญชีปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ ภรณ์ (กิริติบุตร) มหามนต์ (2529) ประเสริฐ บัณฑิตศักดิ์ (2540) นิตยา เงินประเสริฐศรี (2542) พร ภิเศก (2546) Rothwell and Kazans (1992) ที่พบว่าสภาพแวดล้อมมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร โดยองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีประกอบกับการมีบรรยากาศในการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ เทคโนโลยีขององค์กรเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พนักงานบัญชีปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การที่นักบัญชีมีคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมกับลักษณะของงานซึ่งมีค่าน้ำหนักสูงสุดขององค์ประกอบนี้ นอกจากนี้การมีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการทำงานไปโดยไม่ก่อให้เกิดอุปสรรคในการติดต่อกับผู้อื่น และจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลของนักบัญชีอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเสริฐ บัณฑิตศักดิ์ (2540) วิเชียร วิทย์อุดม (2549) และ ยุวรรณิ สุขวิญญาน์ (2551) ที่พบว่าเทคโนโลยีที่องค์กรใช้เป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์กร

ปัจจัยลักษณะเฉพาะตัวของนักบัญชี หากพิจารณาโดยรวมในองค์ประกอบนี้ ปัจจัยการคิดเป็นระบบมีความ

สำคัญมากที่สุด อาจเป็นเพราะการทำงานทางบัญชีหรือคำนึงถึงสภาพแวดล้อมและสังคมโลกที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งนักบัญชีจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งบการเงิน โดยนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องทันสมัย และมีความเหมาะสมกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้นักบัญชีต้องวางแผนการทำงานและเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงที่ถาวรยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการบัญชีที่กำหนดผลการเรียนรู้ของผู้เรียนให้มีทักษะทางปัญญาซึ่งจะให้นักบัญชีมีความคิดอย่างเป็นระบบ และสอดคล้องกับแนวคิดของ กฤษมันต์ วัฒนาณรงค์ (2541) ที่กล่าวไว้ว่า การคิดเชิงระบบ มีความสำคัญต่อการวางแผนงานและการดำเนินงาน รวมทั้งยังเป็นเครื่องทำนายความสำเร็จของงานหรือความสัมพันธ์ของงานในองค์กร ประโยชน์ของการคิดเชิงระบบจะช่วยให้โครงสร้างทางปัญญาของผู้คิดสามารถวินิจฉัยปัญหาที่ซับซ้อนได้ดี การดำเนินการวางแผนงานที่ซับซ้อนจึงต้องอาศัยโครงสร้างของความคิดจากคนที่มีความคิดเชิงระบบเป็นฐานของการคิด ดังนั้นลักษณะของการทำงานทางบัญชีจึงมีแตกต่างกัน รูปแบบการทำงานเป็นลำดับ ต้องใช้หลักการวิเคราะห์เพื่อให้ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ดังนั้นลักษณะเฉพาะตัวของนักบัญชีจึงไม่ใช่คุณลักษณะที่สำคัญเป็นลำดับแรก

ปัจจัยการจัดการองค์กร ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยการจัดการองค์กรส่งผลทางบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชี โดยองค์กรที่มีโครงสร้างการบริหารงานชัดเจน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุด จะส่งผลให้พนักงานบัญชีปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ นโยบายขององค์กรที่มีความเป็นธรรม และการนำนโยบายมาปฏิบัติด้วยความเป็นธรรมก็ส่งผลต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานของพนักงานบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเสริฐ บัณฑิตศักดิ์ (2540) พร ภิเศก (2546) และ ยุวรรณิ สุขวิญญาน์ (2551) ที่พบว่าโครงสร้าง นโยบายองค์กรจะส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร นอกจากนี้ยัง

พบว่าความพึงพอใจในเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันจะส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอังคณา นุตยกุล (2548) ที่พบว่ารายได้และสวัสดิการจะส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ทำบัญชีในการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง

ปัจจัยภาพลักษณ์องค์กร ผลการวิจัยพบว่า การที่พนักงานบัญชีได้ทำงานในองค์กรชั้นนำของประเทศ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดขององค์ประกอบนี้ นอกจากนี้การทำงานในบริษัทที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับและมีความมั่นคงเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชี อาจเป็นเพราะการที่พนักงานปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ เป็นการจูงใจอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Rothwell and Kazans (1992) ที่พบว่า การจูงใจทั้งภายนอกและภายในตัวบุคคลเป็นปัจจัยหนึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพของผลการดำเนินงาน นอกจากนี้การจูงใจยังเป็นลักษณะเฉพาะของสมาชิกในองค์กรที่เป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์กรอีกด้วย (วิเชียร วิทยอดม, 2549)

สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาการวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ผลของพนักงานบัญชีทั้งหมด 112 คนด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principle Component Analysis) ผลการจัดกลุ่มคุณลักษณะพบองค์ประกอบ (Factor) ทั้งหมด 8 องค์ประกอบได้แก่ ปัจจัยลักษณะเฉพาะตัวของนักบัญชี (องค์ประกอบที่ 1) ปัจจัยบรรยากาศวิชาชีพ (องค์ประกอบที่ 2) ปัจจัยความรู้ลักษณะงานบัญชี (องค์ประกอบที่ 3) ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (องค์ประกอบที่ 4) ปัจจัยความสามารถทางการสื่อสาร (องค์ประกอบที่ 5) ปัจจัยการรู้ การองค์กร (องค์ประกอบที่ 6) ปัจจัยสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีองค์กร (องค์ประกอบที่ 7) และ ปัจจัยภาพลักษณ์องค์กร (องค์ประกอบที่ 8) จากนั้น

ผู้วิจัยนำองค์ประกอบทั้งหมดไปพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีในกลุ่มธุรกิจบริการในประเทศไทยโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression) โดยเลือกตัดแปรเข้าแบบรายขั้นตอน (Stepwise Selection)

ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีในกลุ่มธุรกิจบริการในประเทศไทยมี 4 ตัวแปร โดยเรียงลำดับความสามารถพยากรณ์จากมากไปน้อย ดังนี้ สภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีองค์กร (X_7) ลักษณะเฉพาะตัวของนักบัญชี (X_1) การจัดการองค์กร (X_6) และภาพลักษณ์องค์กร (X_8) ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีในกลุ่มธุรกิจบริการในประเทศไทยและประสิทธิผลการพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 42.4 ตามสมการพยากรณ์ดังนี้

$$Y = .348 + .317X_7 + .129X_8 + .284X_1 + .209X_6$$

ข้อเสนอแนะ

ด้านการบริหารธุรกิจของกลุ่มธุรกิจบริการในประเทศไทย

1. ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบที่มีภาพลักษณ์ที่ดีจะส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีในเชิงบวก ดังนั้น การที่พนักงานบัญชีได้ปฏิบัติงานในองค์กรชั้นนำของประเทศ ซึ่งเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับและมีความมั่นคง รวมถึงการให้สวัสดิการที่เหมาะสมจะเป็นจูงใจที่ทำให้พนักงานบัญชีปฏิบัติงานได้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร ดังนั้นผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจให้พนักงานบัญชีเกิดความรู้สึกพึงพอใจ เช่น การกำหนดเงินเดือน สวัสดิการที่มีความเหมาะสม รวมถึงการทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งเป็นองค์กรชั้นนำของประเทศ มีชื่อเสียง หรือเป็นองค์กรที่ทำให้พนักงานบัญชีรู้สึกได้ว่ามีความมั่นคง
2. ผลการวิจัยพบว่า การจัดการองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีในเชิงบวก อันได้แก่ โครงสร้างการบริหารมีความชัดเจน นโยบายองค์กร

ที่มีความเป็นธรรม และการนำนโยบายมาปฏิบัติมีความเป็นธรรม ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องกำหนดโครงสร้างการบริหารงานอย่างชัดเจน การกำหนดนโยบายจะต้องมีความเป็นธรรม และที่สำคัญการนำนโยบายมาปฏิบัติก็จะต้องมีความเป็นธรรมด้วย จึงจะทำให้พนักงานบัญชีปฏิบัติงานแล้วเกิดประสิทธิผลต่อองค์กร

3. ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีไม่ใช่ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้พนักงานบัญชีปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรควรสนับสนุนเครื่องมือ เทคโนโลยีที่ดี มีความเพียงพอ และมีความเหมาะสมต่องานบัญชีเพื่อให้พนักงานบัญชีสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ ซึ่งจะทำให้เกิดประสิทธิผล การปฏิบัติงานในองค์กร

ด้านการพัฒนาการเรียนการสอน

1. ผลการวิจัยพบว่าเทคโนโลยีขององค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พนักงานบัญชีปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นหลักสูตรบัญชีจึงควรให้ความสำคัญกับวิชาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น วิชาการระบบสารสนเทศทางการบัญชี วิชาโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ซึ่งตามปกติสาขาวิชาบัญชีกำหนดให้นักศึกษาศาสาขาศึกษาปริญญาตรีต้องเรียนวิชาการระบบสารสนเทศทางการบัญชี ดังนั้นควรสนับสนุนและส่งเสริมให้นักศึกษาต้องเรียนวิชาโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีด้วยเพื่อไม่ให้เกิดอุปสรรคในการปฏิบัติงานทางบัญชีในอนาคต อีกทั้งจะจัดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของนักบัญชีให้เกิดประสิทธิผลอีกด้วย

2. ผลการวิจัยพบว่านักบัญชีที่ดีจำเป็นต้องมีความคิดที่เป็นระบบ ดังนั้น หลักสูตรการศึกษาจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมให้แก่ผู้เรียน เช่น ทำให้ผู้เรียนมีความสามารถสืบค้นข้อมูลต่างๆ ได้ด้วยตนเอง สามารถระบุ วิเคราะห์ ปัญหา รวมถึงการประยุกต์ใช้ความรู้ทางการบัญชีในการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างสร้างสรรค์ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเงินได้อย่าง

ถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา ซึ่งความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบเป็นสิ่งที่ทำนวยความสำเร็จของงานหรือผลสัมฤทธิ์ผลของงานได้อย่างดี

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการพยากรณ์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีกลุ่มธุรกิจบริการในประเทศไทยครั้งต่อไป อาจพิจารณาวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) โดยใช้วิธีวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เนื่องจากทราบโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรจึงสามารถทดสอบแบบจำลองที่สร้างขึ้นนี้ด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling) ได้แก่ ลิสเรล (Linear Structural Relationship: LISREL)

บรรณานุกรม

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2553). *ฐานข้อมูลธุรกิจ*. ค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2553, จาก <http://knowledgebase.dbd.go.th/DBD/Main/login.aspx>

อุษมนต์ วัฒนานรงค์. (2541). *เอกสารประกอบคำบรรยาย DVT Extension Officer Training on Planning and Monitoring of Training*. ปทุมธานี: Agriculture Engineering Training Center (AETC). 2541.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2553). *ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการบัญชี พ.ศ. 2553*. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 127 ตอนพิเศษ 141 ง หน้า 24.

เกศรา สุพยนต์, วันฤดี สุขสงวน และ จารุณี อภิวัฒน์ไพศาล. (2552). *การบัญชีการเงิน*. กรุงเทพฯ: เอเชีย ดิจิตอล การพิมพ์.

จารุณี อภิวัฒน์ไพศาล. (2554). การติดตามบัณฑิตหลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยรังสิต. *วารสารวิทยากร*, 111(7).

- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2542). *ทฤษฎีองค์กร: แนวทางการศึกษาเชิงบูรณาการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิตยา ชูโต (2543) *การประเมินโครงการ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสารการพิมพ์
- บุตรี จารุโรจน์. กิ่งกาญจน์ วรนิทัศน์. โสภณ แยมกลีบ. ศิวินันท์ ศิวพิทักษ์. และคนอื่น ๆ (2549) *หลักการจัดการ*. กรุงเทพฯ: แมคกรอฮิล
- ประเสริฐ บัณฑิตศักดิ์. (2540). *การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์กร ของหน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พร ภิศก. (2546). *วัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพโรงเรียน*. วิทยานิพนธ์การศึกษา ดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ.
- ภรณ์ (กীরดีบุตร) มหานนท์. (2529). *การประเมินประสิทธิภาพองค์กร*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ยุทธ ไทยวรรณ. (2546). *สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- สันสกฤต วิจิตรเลขการ. (2549). International Standards (IES) กับวิชาชีพบัญชีในประเทศไทย, 3(1)
- สมิต สัจฉกร (2545) *ศิลปะการให้บริการ* กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี
สายธาร
- Horngren, C. T., Sundem, G. L., & Elliott, J. A. (2002). *Introduction to Financial Accounting*, 8th ed. Prentice Hall.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. Millennium ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Lovelock, C. H. and Wright, L. (1999). *Principles of service marketing and management*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Lovelock, C. H. and Wright, L. (2004). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. 5th ed. Prentice Hall.
- Muchinsky, P. M. (1993). *Psychology Applied to work*. California: Wadsworth.
- Rothwell, W. J. and Kazans, H. C. (1992). *Mastering the Instructional Design Process*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Rust, R. T., Zahorik, A. J. and Keiningham, T. L. (1996). *Service marketing*. New York: Harper Collins.