

ทักษะการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร ที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน
ทางบัญชี ของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร*
INTERACTION AND COMMUNICATION SKILLS ON
ACCOUNTING PERFORMANCE OF ACCOUNTANTS IN BANGKOK

ภัทรพร อุระวงษ์
Phattharaporn Urawong
เบญจพร โมกขเวส
Benjaporn Mokkhavesa
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
Sripatum University, Thailand
E-mail: phattharaporn.phii@spumail.net

บทคัดย่อ

บทความวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารที่มีต่อผลการปฏิบัติงานทางบัญชีของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 397 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐานผลการวิจัยพบว่า 1) ทักษะการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) ผลการปฏิบัติงานทางบัญชีของนักบัญชี โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน ทักษะการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารที่มีต่อผลการปฏิบัติงานทางบัญชี ของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การปรึกษาหารือเพื่อให้ได้ข้อสรุป การทำงานเป็นทีม และการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการสื่อสาร มีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านความทันกาลและตรงต่อเวลา ด้านความถูกต้องตามมาตรฐานรายงานทางการเงิน ด้านความครบถ้วนและด้านความเชื่อถือได้ ส่วนการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความสามารถในการนำเสนอ มีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านความทันกาลและตรงต่อเวลา ด้านความครบถ้วนและด้านความเชื่อถือได้ แต่การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ไม่มีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านความทันกาลและตรงต่อเวลา อย่างไรก็ตาม การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความสามารถในการนำเสนอ

* Received 1 June 2021; Revised 15 June 2021; Accepted 30 June 2021

ไม่มีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านความถูกต้องตามมาตรฐานรายงานทางการเงิน

คำสำคัญ: ทักษะการปฏิสัมพันธ์, ทักษะการสื่อสาร, ผลการปฏิบัติงานทางบัญชี

Abstract

The research article of this study was interaction and communication skills on accounting performance of accountants in Bangkok. This study is a quantitative research. The sample were 397 accountants in Bangkok. Descriptive statistics were used to describe the characteristics of the data obtained from the questionnaire, namely percentage, mean, and standard deviation, and multiple regression were used to analysis for hypothesis testing. The findings were as follows: 1) Interaction and communication skills overall and each aspect of were at a high level. 2) The performance of accounting of accountants overall and each aspect was at a high level. 3) The results of hypothesis test for Interaction and communication skills on the performance of accounting of accountants in Bangkok were as follows: consultation to reach a conclusion, team work and accounting information system for communication have a positive influence on the performance of accounting, timeliness and punctuality, accuracy in thai financial reporting standards (TFRS), completeness and reliability. As for the building of interpersonal relationships and presenting skills have a positive influence on the performance of accounting, timeliness and punctuality, completeness and reliability. But the building of interpersonal relationships has a negative influence on the performance of accounting of timeliness and punctuality. Nevertheless, the building of interpersonal relationships and presenting skills has a negative influence on the performance of accounting in thai financial reporting standards (TFRS).

Keywords: Interaction skills, Communication skills, Performance of Accounting

บทนำ

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติงานอย่างแพร่หลาย รวมทั้งถูกนำมาเข้ามาใช้ในกระบวนการทำงานบัญชีในรูปแบบของรายการบันทึกบัญชีอัตโนมัติ และปัจจุบันงานบันทึกบัญชีกำลังหายไปเหลือแต่การใช้ดุลยพินิจและการวิเคราะห์



ข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากระบบงานนำไปตัดสินใจให้ทันต่อเวลาและเข้าใจได้ โดยต้องอาศัยข้อมูลจากฝ่ายต่าง ๆ มาประกอบเข้าด้วยกันเป็นข้อมูลทางการเงินเพียงข้อมูลเดียว ขององค์กร (สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2562) ในฐานะนักบัญชีหรือผู้ทำบัญชี การจัดทำรายงานทางการเงินให้มีความถูกต้องนั้น นอกจากจะมีความรู้ทางด้านบัญชีแล้วควรมีทักษะทางด้านอื่น ๆ เพื่อช่วยให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ (บุญช่วง ศรีธรรมราชูร์, 2559) จึงทำให้การปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารกับฝ่ายต่าง ๆ มีบทบาทและความสำคัญในการปฏิบัติงานภายในองค์กรมากยิ่งขึ้น องค์กรจึงจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือและ การสนับสนุนจากบุคคลต่าง ๆ สร้างทัศนคติที่ดีต่อกัน แสดงความห่วงใยซึ่งกันและกัน การพูดจาหรือการแสดงพฤติกรรมต่อผู้อื่น ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดมิตรภาพที่ดี ส่งผลให้งานที่ปฏิบัตินั้นสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งความสำเร็จนั้นส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับศักยภาพและความสามารถของเรา อีกส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับคนรอบข้างไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (สมชาย เรืองวงษ์, 2552) ดังนั้นการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเป็นวิธีที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรรับรู้ถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และช่วยให้เข้าใจถึงบทบาทของตนเอง (มจรัส สุขพงษ์, 2547) รวมทั้งเป็นกระบวนการหรือเครื่องมือที่จะนำไปสู่การรับรู้ เรียนรู้ให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร ตั้งแต่ระดับนโยบายไปจนถึงระดับปฏิบัติการ ทำให้สามารถกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ร่วมกันได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีทิศทางและต้องนำมาใช้ให้สอดคล้องกับพื้นฐานขององค์กรทั้งในด้านโครงสร้างระบบการบริหาร ทัศนคติ และค่านิยม รวมทั้งวัฒนธรรมของบุคลากรในองค์กรที่จะนำไปสู่ ความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของบุคลากร (เบญจวรรณ แจ่มจรรย์, 2557)

การสื่อสารส่วนใหญ่เป็นรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างคือ ผู้บริหารถ่ายทอดมาสู่บุคลากร ซึ่งไม่ได้เปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีปฏิริยาตอบสนองในการสื่อสาร ก่อให้เกิดความไม่เข้าใจในเนื้อหาสาระ ตลอดจนองค์กรใหญ่ที่มีบุคลากรหรือพนักงานจำนวนมาก มีความต้องการซับซ้อนมากจึงมักเกิดปัญหา ในการติดต่อสื่อสาร รวมถึงการมอบหมายงานหรือสั่งการที่ไม่เข้าใจทำให้เกิดความผิดพลาด ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเนื้อหาที่ต้องการและนำมาซึ่งความผิดพลาดในการนำข้อมูลมาประมวลผ่านกระบวนการเป็นผลงานรายงานทางการเงินได้ (พัชรินทร์ ใจเย็น และคณะ, 2560) ซึ่งสอดคล้องกับแพมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์ พบว่า ปัญหาการสื่อสารในระดับบุคคลมีปัญหามากที่สุด คือ การที่บุคคลสื่อสารไม่เข้าใจกันหรือเข้าใจคลาดเคลื่อน เกิดจากความรู้ความเข้าใจในงานที่แตกต่างกันออกไป ส่งผลกระทบให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญอย่างมากเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร เพราะจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของนักบัญชีในองค์กร จึงทำให้การปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในวิชาชีพหรือข้าม



วิชาชีพเป็นปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อเป็นการหาทางออกของปัญหาให้กับองค์กรมากขึ้น (แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์, 2559)

ปัจจุบัน นักบัญชีรุ่นใหม่ให้ความสำคัญกับการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลภายในองค์กรและติดต่อสื่อสารทางสื่อสิ่งพิมพ์ลดลง เน้นการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น ส่วนใหญ่จะใช้เป็นข้อความเขียนสั้น ๆ เท่านั้น มีผลทำให้ความเข้าใจของข้อมูลหรือผลของการปฏิบัติงานต่าง ๆ เกิดความคลาดเคลื่อนในเนื้อหาสาระและวัตถุประสงค์อันจะส่งผลกระทบต่อการทำงานภายในองค์กรขึ้นได้ เช่น การสั่งการให้สรุปรายงานทางการเงิน - งบการเงิน เพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร โดยสั่งการเป็นข้อความสั้น ๆ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น การบริหารงานและการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดนั้น จะนำมาซึ่งความเสียหายแก่องค์กร (พินิดา เกรียงทวิทรัพย์ และสุรมงคล นิมจิตต์, 2561) การศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษากับนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่ดำเนินธุรกิจอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากความเป็นมหานครที่เป็นศูนย์กลางทางการเมือง การปกครอง และเศรษฐกิจของประเทศ กรุงเทพฯ จึงมีสิ่งอำนวยความสะดวกทางสังคมมีสาธารณูปโภคต่าง ๆ อย่างครบสมบูรณ์ อีกทั้งเทคโนโลยีเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่มนุษย์ในหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการสื่อสาร การคมนาคม (สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร, 2552) ส่งผลทำให้องค์กรต่าง ๆ ต้องให้ความสำคัญในด้านการมีปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อลดความผิดพลาดและความเข้าใจ ที่คลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับทักษะการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารที่มีต่อผลการปฏิบัติงานทางบัญชี ของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาผลของการปฏิบัติงานทางบัญชี ซึ่งการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารถือเป็นหัวใจสำคัญของทุกองค์กรที่ทำให้ นักบัญชีเกิดความเข้าใจในการสื่อสาร การมีส่วนร่วม การประสานงานระหว่างฝ่ายบัญชีกับฝ่ายอื่นภายในองค์กร สามารถใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการสื่อสาร รวมถึงการปรึกษาหารือเพื่อให้ได้ซึ่งข้อมูลตามที่ต้องการอย่างน่าเชื่อถือ เพื่อลดความผิดพลาดและความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน อันนำไปสู่การจัดทำรายงานทางการเงินที่สะท้อนถึงเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศได้อย่างมีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาทักษะการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารที่มีต่อผลการปฏิบัติงานทางบัญชีของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ สร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึงทักษะการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารที่มีต่อผลการปฏิบัติงานทางบัญชีของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการ ตามรายละเอียดดังนี้



ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา โดยมีตัวแปรอิสระ คือ ทักษะการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร ประกอบด้วย ด้านการปรึกษาหารือเพื่อให้ได้ข้อสรุป ด้านการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความสามารถในการนำเสนอ และด้านการใช้สารสนเทศทางบัญชีเพื่อการสื่อสาร ตัวแปรตาม คือ ผลการปฏิบัติงานทางบัญชี ประกอบด้วย ด้านความทันกาลและตรงต่อเวลา ด้านความถูกต้องตามมาตรฐานรายงานทางการเงิน ด้านความครบถ้วน และด้านความเชื่อถือได้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 46,764 คน ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 (สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2562) เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน จึงสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Selection) จากนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาครั้งนี้จึงใช้จำนวน 397 คน โดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, t., 1973)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึงทักษะการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารที่มีต่อผลการปฏิบัติงานทางบัญชีของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำราและทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อกำหนดโครงสร้างแบบสอบถามจำนวน 4 ตอน จำนวน 35 ข้อ มีองค์ประกอบ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลชนิดของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และประเภทธุรกิจของหน่วยงาน

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับทักษะการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร จำนวน 20 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาทักษะการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการปรึกษาหารือเพื่อให้ได้ข้อสรุป ด้านการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความสามารถในการนำเสนอ และด้านการใช้สารสนเทศทางบัญชีเพื่อการสื่อสาร

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับทักษะการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารที่มีต่อผลการปฏิบัติงานทางบัญชี จำนวน 16 ข้อ ประกอบด้วย ด้านความทันกาลและตรงต่อเวลา ด้านความถูกต้องตามมาตรฐานรายงานทางการเงิน ด้านความครบถ้วน และความเชื่อถือได้

ตอนที่ 4 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้



1. ดำเนินการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและจัดทำแบบสอบถามพร้อมตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. ดำเนินการจัดทำเรื่องขอจดหมายรับรอง IOC จากคณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิเชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วไปดำเนินการทดสอบความเชื่อมั่นเพื่อให้เกิด ความน่าเชื่อถือเชิงสถิติ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยผลที่ได้มีค่าเท่ากับ 0.736 – 0.924 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected Item Total Correlation) โดยผลที่ได้มีค่าเท่ากับ 0.523 – 0.905 ถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ ที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ในการทำวิจัยในครั้งนี้
4. ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามทางช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ให้กับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 397 คน
5. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับพร้อมตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับมาและทำการลงรหัส หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการลงรหัสเรียบร้อยแล้วไปวิเคราะห์โดยประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อนำข้อมูลมาอภิปรายผลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) ใช้ในการอธิบายความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม เพื่อทดสอบว่าตัวแปรอิสระมีผลต่อตัวแปรตามหรือไม่ และสถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาทักษะการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารที่มีต่อผลการปฏิบัติงานทางบัญชีของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร มีผลการวิจัยดังนี้

ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68.51 มีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 73.30 มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.36 เป็นบริษัทจำกัด จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.29



ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของทักษะการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร โดยรวม

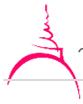
ทักษะการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร	\bar{X}	(S.D)	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านการปรึกษาหารือเพื่อให้ได้ข้อสรุป	4.10	0.54	มาก	3
2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4.38	0.48	มาก	2
3. ด้านการทำงานเป็นทีม	4.40	0.50	มาก	1
4. ด้านความสามารถในการนำเสนอ	4.00	0.60	มาก	5
5. ด้านการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการสื่อสาร	4.03	0.66	มาก	4
รวม	4.18	0.38	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ความคิดเห็นของนักบัญชีมีต่อทักษะการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 4.40$) รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($\bar{X} = 4.38$) ด้านการปรึกษาหารือเพื่อให้ได้ข้อสรุป ($\bar{X} = 4.10$) ด้านการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี เพื่อการสื่อสาร ($\bar{X} = 4.03$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความสามารถในการนำเสนอ ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของทักษะการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารที่มีต่อผลการปฏิบัติงานทางบัญชี โดยรวม

ผลการปฏิบัติงานทางบัญชี	\bar{X}	(S.D)	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านความทันกาลและตรงต่อเวลา	4.16	0.59	มาก	4
2. ด้านความถูกต้องตามมาตรฐานรายงานทางการเงิน	4.30	0.51	มาก	3
3. ด้านความครบถ้วน	4.37	0.51	มาก	2
4. ด้านความเชื่อถือได้	4.48	0.40	มาก	1
รวม	4.27	0.44	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ความคิดเห็นของนักบัญชีมีต่อผลการปฏิบัติงานทางบัญชีโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมาคือ ด้านความครบถ้วน ($\bar{X} = 4.37$) ด้านความถูกต้อง ตามมาตรฐานรายงานทางการเงิน ($\bar{X} = 4.30$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความทันกาลและตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 4.16$) ตามลำดับ



ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐาน ทักษะการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารที่มีต่อผลการปฏิบัติงานทางบัญชี ของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

Independent Variables	Dependent Variables							
	TI		AC		CM		RL	
	β	P-value	β	P-value	β	P-value	β	P-value
CO	0.153	0.000**	0.310	0.000**	0.214	0.000**	.106	0.039*
IN	0.048	0.204	0.072	0.093	0.115	0.011*	.327	0.000**
TE	0.075	0.038*	0.350	0.000**	0.111	0.010*	.102	0.021*
PS	0.112	0.006*	0.011	0.817	0.095	0.047*	.120	0.015*
IS	0.544	0.000**	0.162	0.001*	0.308	0.000**	.159	0.003*
R ²	0.555		0.429		0.374		0.327	
F	97.475		58.648		46.665		38.059	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

อธิบายสัญลักษณ์

ตัวแปรอิสระ

CO การปรึกษาหารือเพื่อให้ได้ข้อสรุป
 IN การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
 TE การทำงานเป็นทีม
 PS ความสามารถในการนำเสนอ
 IS การใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการสื่อสาร

ตัวแปรตาม

TI ด้านความทันกาลและตรงต่อเวลา
 AC ด้านความถูกต้องตามมาตรฐานรายงานทางการเงิน
 CM ด้านความครบถ้วน
 RL ด้านความเชื่อถือได้

จากตารางที่ 3 พบว่า

1. ทักษะการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารมีผลต่อผลการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านความทันกาลและตรงต่อเวลาของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การปรึกษาหารือเพื่อให้ได้ข้อสรุป การทำงานเป็นทีม ความสามารถในการนำเสนอ และการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการสื่อสาร มีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านความทันกาลและตรงต่อเวลาของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้รับการสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานงานวิจัยที่ 1 ส่วนความสัมพันธ์



ระหว่างบุคคล ไม่มีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านความทันกาลและตรงต่อเวลาของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ทักษะการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารมีผลต่อผลการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านความถูกต้องตามมาตรฐานรายงานทางการเงินของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การปรึกษาหารือเพื่อให้ได้ข้อสรุป การทำงานเป็นทีม และการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการสื่อสาร มีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานทาง ด้านความถูกต้องตามมาตรฐานรายงานทางการเงินของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้รับการสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานงานวิจัยที่ 2 ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความสามารถในการนำเสนอ ไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานทางบัญชีด้านความถูกต้องตามมาตรฐานรายงานทางการเงินของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ทักษะการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารมีผลต่อผลการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านความครบถ้วนของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การปรึกษาหารือเพื่อให้ได้ข้อสรุป ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลการทำงานเป็นทีม ความสามารถในการนำเสนอ และการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการสื่อสารมีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านความครบถ้วนของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครโดยได้รับการสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานงานวิจัยที่ 3

4. ทักษะการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารมีผลต่อผลการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านความเชื่อถือได้ ของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การปรึกษาหารือเพื่อให้ได้ข้อสรุป ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลการทำงานเป็นทีม ความสามารถในการนำเสนอ และการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการสื่อสารมีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านความเชื่อถือได้ของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้รับการสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานงานวิจัยที่ 4

อภิปรายผล

การศึกษา เรื่องทักษะการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารที่มีต่อผลการปฏิบัติงานทางบัญชีของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ทักษะการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร การปรึกษาหารือเพื่อให้ได้ข้อสรุป การทำงานเป็นทีม และการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการสื่อสาร มีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านความทันกาลและตรงต่อเวลา ด้านความถูกต้องตามมาตรฐานรายงานทางการเงิน ด้านความครบถ้วน และด้านความเชื่อถือได้ อาจเป็นไปได้ว่า นักบัญชีมีทักษะในการแก้ไขปัญหาด้วยเหตุผล โดยการปรึกษาหารือร่วมกันกับบุคลากร ในทีมเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ ลดหรือแก้ไขข้อขัดแย้งในการทำงานร่วมกัน รวมทั้งการนำระบบสารสนเทศมาใช้วิเคราะห์เพื่อให้ได้ผลลัพธ์จะช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานให้สามารถเสร็จก่อนภายใน



ระยะเวลาที่กำหนดไว้หรือเป็นไปตามมาตรฐาน ส่งผลให้รายงานทางบัญชีและรายงานผลการดำเนินงานครบถ้วนมีคุณภาพและถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์ทำให้ผู้ใช้งบการเงินสามารถนำข้อมูลที่จัดทำไปใช้ในการตัดสินใจ ในช่วงเวลาที่ต้องการได้ภายใต้ความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับ จิตติมา ขำดำ พบว่า ความรู้ความสามารถของนักบัญชีด้านทักษะทางวิชาชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพงานบัญชี เนื่องจากนักบัญชีมีการปฏิสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และทำงานเป็นทีม ร่วมกันวิเคราะห์และสร้างแนวคิดในการทำงานอย่างเป็นระบบและจัดลำดับความสำคัญของงาน เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ตลอดจนค้นหาเทคนิคในการนำเสนองานเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (จิตติมา ขำดำ, 2560) ทั้งนี้สำนักงานควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพการบัญชีด้านทักษะทางวิชาชีพมาตรฐานบัญชี ศึกษาและนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ใหม่ ๆ มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และเพื่อเพิ่มความเข้าใจและนำมาพัฒนาการทำบัญชีเพื่อให้ได้ผลงานที่มีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์ถูกต้อง ทันเวลาส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น (วรารักษ์ ชชกุล, 2560) ดังนั้นสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารนั้น สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้ข้อมูลอย่างสมเหตุสมผลว่า ข้อมูลทางการบัญชีที่นำเสนอมีลักษณะเชิงคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี (ชลมาศ เทียบคุณ, 2562) โดยจะต้องอาศัยความเข้าใจในขั้นตอนการจัดทำบัญชีของผู้ทำบัญชีและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะผู้ทำบัญชีมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำบัญชี โดยผ่านการเข้าร่วมการฝึกอบรม สัมมนาที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพทำให้ทราบถึงความเข้าใจหลักเกณฑ์ในการจัดทำบัญชี รวมถึงความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ ทำให้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีได้อย่างเหมาะสม (กษมาพร ยังสัมป่อย, 2561) รวมไปถึงวินัยในการทำงาน ที่บ่งบอกถึงลักษณะนิสัยทางวิชาชีพถึงการเป็นนักบัญชีวิชาชีพที่มีคุณภาพ เช่น ตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความเป็นอิสระในการทำงาน และมีการปฏิบัติที่คำนึงถึงมรรยาททางบัญชี งานจะออกมาแบบมีประสิทธิภาพและทันต่อการนำไปใช้ (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2562)

ส่วนทักษะการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความสามารถในการนำเสนอ มีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านความทันกาลและตรงต่อเวลา ด้านความครบถ้วน และด้านความเชื่อถือได้ อาจเป็นไปได้ว่า นักบัญชีมีการจัดทำบัญชีและการรายงานทางการเงินของกิจการที่จัดทำภายใต้กฎเกณฑ์หลักการบัญชีที่รับรองทั่วไปหรือมาตรฐานบัญชี สามารถนำเสนอข้อมูลหรือรายงานทางการเงินโดยปราศจากความลำเอียงยึดหลักความระมัดระวังอย่างถูกต้อง ครบถ้วน มีความน่าเชื่อถือ ทำให้นำไปประกอบการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ บุญช่วง ศรีธรรมราชฤทธิ์ พบว่า มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีความสัมพันธ์และกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการ



ทำงาน ด้านเวลา ด้านคุณภาพ เนื่องจากการปฏิบัติงานทางการบัญชีให้มีผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี จึงมีความสำคัญกับนักบัญชี เพราะงานบัญชีไม่ได้ทำเพียงฝ่ายเดียว แต่เป็นงานที่ต้องประสานเพื่อจัดหาทรัพยากรต่าง ๆ มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นนักบัญชีจึงมีความตระหนักและมุ่งเน้นการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีอันส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลทางการบัญชีอย่างมีคุณภาพต่อไป (บุญช่วง ศรีธรรมราชภูทร์, 2559) รวมถึงการให้ความสำคัญกับการสื่อสารเพื่อให้ การนำเสนอรายงานทางการเงินในสถานการณ์ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเสร็จตามกำหนดเวลาและสามารถเข้าใจในข้อมูลได้ อีกทั้งยังสามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ธุรกิจมีข้อมูล ที่ชัดเจนและครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถพิสูจน์ยืนยันได้ด้วยที่น่าเชื่อถือ (ฉัตรฐณิชา คล้ายแก้ว, 2562)

อย่างไรก็ตาม ทักษะการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ไม่มีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านความทันกาลและตรงต่อเวลา อาจเป็นไปได้ว่า การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นการสร้างบรรยากาศของความเป็นมิตร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่าและเป็นการสื่อสารแลกเปลี่ยนในเรื่องส่วนตัวมากกว่า การปรึกษาหารือในเรื่องของการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ ธกรศักดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร พบว่า ถึงแม้ว่าพนักงานภายในองค์กรจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากเพียงใด ก็ไม่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (ธกรศักดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร, 2556) ในขณะที่ มุทิตา คงกระพันธ์ พบว่า การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ อาจเป็นเพราะบุคลากรให้ความสำคัญกับผลงานที่ทำสำเร็จทันตามเวลาที่กำหนด ผลงานบรรลุตามเป้าหมาย (มุทิตา คงกระพันธ์, 2554) นอกจากนี้ยังพบว่า การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความสามารถในการนำเสนอ ไม่มีผลกระทบเชิงบวกต่อ ผลการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านความถูกต้องตามมาตรฐานรายงานทางการเงิน อาจเป็นเพราะว่า การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องสายงานในวิชาชีพ ที่ตนปฏิบัติงานหรือเพื่อนร่วมงานต่างสายงาน อาจทำให้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ไม่มีความน่าเชื่อถือทำให้เกิดผลเสีย ซึ่งเป็นเหตุให้มีการนำเสนอข้อมูลที่มีความผิดพลาดหรือบิดเบือนจากความเป็นจริง ส่งผลต่อการตัดสินใจ ซึ่งความผิดพลาดนั้นมาจากข้อมูลที่ไม่มีความถูกต้อง สอดคล้องกับ บุญช่วง ศรีธรรมราชภูทร์ พบว่า งานบัญชี คืองานที่เกี่ยวข้องกับจำนวนตัวเลข วิเคราะห์รายการค้า บันทึก จำแนก สรุป และรายงานผลการดำเนินงานในรูปแบบของรายงานการเงิน ทำให้นักบัญชีมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ทำให้มีโอกาสในการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลหรือการเชื่อมสัมพันธ์กับบุคคลต่าง ๆ ภายในองค์กรน้อยลง จึงทำให้ผลสำเร็จของงานไม่มีประสิทธิภาพตามที่กำหนดเอาไว้ (บุญช่วง ศรีธรรมราชภูทร์, 2561)



สรุป/ข้อเสนอแนะ

นักบัญชีส่วนใหญ่มีทักษะการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร โดยมีการทำงานเป็นทีมพร้อมที่จะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและมีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ใช้ทักษะเหตุผลเพื่อการวิเคราะห์หาเหตุผลในการแก้ไขปัญหาและลดความขัดแย้งในเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานออกมามีคุณภาพ ตรงตามเป้าหมาย ที่กำหนด และตรงต่อความต้องการของผู้บริหารหรือหัวหน้างาน และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร นักบัญชีควรให้ความสำคัญกับทักษะความรู้ด้านอื่น ๆ ในการปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากความรู้ทางด้านวิชาชีพของตน โดยการปรับเปลี่ยนและพัฒนาให้มีความรู้ มีทักษะต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติมากขึ้น ตลอดจนสามารถปฏิบัติงานได้ครบถ้วน สมบูรณ์ และเป็นไปตามมาตรฐาน ที่กำหนดได้อย่างได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งยังสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริหารและผู้ใช้ข้อมูล และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้องค์กรควรสร้างกิจกรรมกระตุ้นให้บุคลากรทางบัญชีมีทักษะในด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น รวมทั้งทักษะการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานที่ไม่ใช่สายงานเดียวกัน โดยอาจมีการฝึกอบรม สัมมนา หรือกิจกรรมที่ส่งเสริมทักษะการทำงานเป็นทีมและสร้างปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรทางบัญชีมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนทัศนคติกับบุคคลอื่น ๆ และเพื่อให้ผู้ทำบัญชีสามารถใช้หลักการและการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาที่ไม่เคยพบเห็นมาก่อนได้ ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบหรือปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานทางบัญชี เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน ทักษะความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น หรือให้องค์กรประสบความสำเร็จจากผลการปฏิบัติงานที่ได้รับ และศึกษาเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของนักบัญชีที่จะช่วยให้องค์กรมีแนวทางในการพัฒนานักบัญชีให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และควรทำการวิจัยโดยเปลี่ยนวิธีการเก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม เป็นการสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและให้ผลการวิจัยมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น และก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

- กษมาพร ยังสัมพันธ์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน สารานิพนธ์ บัญชีมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- จิตติมา คำดำ. (2560). ความรู้ความสามารถของนักบัญชีและความเข้าใจในมาตรฐานการจัดทำบัญชีภาครัฐที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานบัญชีของสำนักงานอัยการสูงสุด. วารสารนักบริหาร, 39(2), 52-65.



- ชลมาศ เทียบคุณ. (2562). สมรรถนะเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของนักบัญชีในเขตภาคใต้. ใน สารานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ณัฐธัญญา คล้ายแก้ว. (2562). ผลกระทบสมรรถนะของผู้สอบบัญชีและการบริหารความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย. ใน วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ธกรศักดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก. ใน สารานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- บุญช่วง ศรีธรรมราชภูริ. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดร้อย. ใน สารานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญช่วง ศรีธรรมราชภูริ. (2561). ผลกระทบของความชำนาญในวิชาชีพบัญชีที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีบริษัทกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์. วารสารวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ราย, 3(2), 103-124.
- เบญจวรรณ แจ่มจรรย์. (2557). ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร. ใน สารานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พนิดา เกรียงทวิทรัพย์ และสุรมงคล นิมจิตต์. (2561). รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ. Veridian E-Journal, Silpakorn University, 11(3), 3374-3394.
- พัชรินทร์ ใจเย็น และคณะ. (2560). นักบัญชีกับเทคโนโลยียุคปัจจุบัน. วารสารวิชาการสถาบันวิชาการจัดการแห่งแปซิฟิก, 3(1), 196-207.
- แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ยูโนเด็ต แสตนด์สตาร์ เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน). ใน สารานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มธุรส สุขพงษ์. (2547). การสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาบริษัท คิวคิ พีซี เน็ตเวิร์ค จำกัด. ใน สารานิพนธ์วารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารภาครัฐและเอกชน. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มุกิตา คงกระพันธ์. (2554). การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มี



- ต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่. ใน วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วรภรณ์ ชัชกุล. (2560). ผลกระทบมาตรฐานการปฏิบัติงาน จรรยาบรรณในวิชาชีพบัญชี และการพัฒนาศักยภาพทางการบัญชีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ของสำนักงานบัญชีในเขต ภาคตะวันออก. ใน สารานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี. มหาวิทยาลัยศรี.
- สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2562). รายงานประจำปี. เรียกใช้เมื่อ 16 ตุลาคม 2563 จาก <https://www.tfac.or.th/Article/Detail/66553>
- สมชาย เรืองวงศ์. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮิตาชิคอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด. ใน วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร. (2552). แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 12 ปี (พ.ศ. 2552-2563) กรุงเทพฯ มาตรฐานแห่งความน่าอยู่อย่างยั่งยืน. (พิมพ์ ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: บริษัท ดาวฤกษ์ คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด.
- Yamane, t. (1973). *Statistic: An introductory Analysis.* (3 ed.). New York: Harper and Row Publications.