



สมรรถนะทางวิชาชีพ และแรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร

Professional Competence, and Work Motivation on the Job Performance Effectiveness of Accountants in Bangkok

ปัทมา ลัมชัยเจริญ¹

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความรู้ด้านบัญชี สมรรถนะทางวิชาชีพ แรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิผลการปฏิบัติงาน 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านบัญชี สมรรถนะทางวิชาชีพ และแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน และ 3) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยดังกล่าวที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกอบการ ผู้บริหาร และพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตรฐานค่า 5 ระดับ ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .865 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อตัวแปรที่ศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 4.23, S.D. = .68) โดยประสิทธิผลการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$ = 4.27, S.D. = .64) รองลงมา ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน ($\bar{X}$ = 4.25, S.D. = .67) ความรู้ด้านบัญชี ($\bar{X}$ = 4.24, S.D. = .67) และสมรรถนะทางวิชาชีพด้านทักษะในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 4.17, S.D. = .72) ตามลำดับ ปัจจัยทั้งสามมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์สูงที่สุด (r = .935) รองลงมา ได้แก่ สมรรถนะทางวิชาชีพด้านทักษะในการปฏิบัติงาน (r = .932) และความรู้ด้านบัญชี (r = .883) ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยทั้งสามสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 98.20 (Adjusted R^2 = .982, p < .001) โดยแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลมากที่สุด (β = .392) รองลงมา ได้แก่ สมรรถนะทางวิชาชีพด้านทักษะในการปฏิบัติงาน (β = .362) และความรู้ด้านบัญชี (β = .316) ตามลำดับ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า สำนักงานบัญชีควรส่งเสริมพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพ และเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานควบคู่กัน เพื่อยกระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของนักบัญชี

คำสำคัญ: ความรู้ด้านวิชาชีพ, สมรรถนะทางวิชาชีพ, แรงจูงใจในการทำงาน, ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน, นักบัญชี



Abstract

This study aimed to: (1) examine the levels of tax knowledge, professional competence, work motivation, and work performance effectiveness; (2) investigate the relationships between tax knowledge, professional competence, work motivation, and work performance effectiveness; and (3) examine the influence of these factors on the work performance effectiveness of accountants in Bangkok. This quantitative study involved 400 business owners, executives, and accounting personnel working in accounting firms in Bangkok, selected through purposive sampling. Data were collected using a five-point Likert-scale questionnaire. The instrument was reviewed for content validity by three experts and achieved a reliability coefficient of .865. The data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's correlation coefficient, and multiple regression analysis.

The findings revealed that the overall score for the variables under investigation was high ($M = 4.23$, $SD = .68$). Work performance effectiveness had the highest mean score ($M = 4.27$, $SD = .64$), followed by work motivation ($M = 4.25$, $SD = .67$), tax knowledge ($M = 4.24$, $SD = .67$), and professional competence in work-related skills ($M = 4.17$, $SD = .72$), respectively. All three factors were positively correlated with work performance effectiveness. Work motivation demonstrated the strongest correlation ($r = .935$), followed by professional competence in work-related skills ($r = .932$) and tax knowledge ($r = .883$), respectively. The multiple regression analysis indicated that the three factors jointly explained 98.20% of the variance in work performance effectiveness (adjusted $R^2 = .982$, $p < .001$). Work motivation was the strongest predictor ($\beta = .392$), followed by professional competence in work-related skills ($\beta = .362$) and tax knowledge ($\beta = .316$), respectively. These findings suggest that accounting firms should simultaneously enhance accountants' tax knowledge and professional competence while strengthening their work motivation to improve work performance effectiveness.

Keywords: Tax knowledge, Professional competence, Work motivation, Work performance Effectiveness, accountants



บทนำ

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งจากการขยายตัวของเศรษฐกิจ การแข่งขันทางธุรกิจที่เพิ่มสูงขึ้น และการเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบทางด้านบัญชีและภาษีอากร ส่งผลให้องค์กรธุรกิจจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการจัดทำข้อมูลทางบัญชีที่ถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ นักบัญชีจึงไม่ได้มีบทบาทเพียงการบันทึกและจัดทำรายงานทางการเงินเท่านั้น แต่ยังต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายภาษีอากร มาตรฐานวิชาชีพบัญชี เทคโนโลยีสารสนเทศ และสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างเหมาะสม

ความรู้ด้านภาษีถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของการปฏิบัติงานด้านบัญชี เนื่องจากระบบภาษีอากรของประเทศไทยมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง นักบัญชีจึงต้องติดตามและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับกฎหมายภาษีอากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถจัดทำเอกสารทางภาษี คำนวณภาษี และให้คำแนะนำแก่องค์กรได้อย่างถูกต้อง ลดความเสี่ยงจากข้อผิดพลาดทางภาษี และช่วยให้องค์กรสามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดของภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ งานวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่าความรู้ทางวิชาชีพและความเข้าใจด้านภาษีมีความสัมพันธ์กับคุณภาพและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานด้านภาษีและบัญชี โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีองค์ความรู้ ทักษะ และความสามารถทางวิชาชีพสูง จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Kaveekhamkom et al, 2020)

นอกจากความรู้ด้านภาษีแล้ว สมรรถนะทางวิชาชีพของนักบัญชีเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สมรรถนะทางวิชาชีพประกอบด้วย ความรู้ ทักษะทางวิชาชีพ ความสามารถในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา รวมถึงค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติที่เหมาะสมต่อวิชาชีพ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่ช่วยให้นักบัญชีสามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพและตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ แนวคิดด้านมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี (International Education Standards: IES) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ ทักษะ ค่านิยม จริยธรรม และทัศนคติทางวิชาชีพ เพื่อสร้างความสามารถของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ

ในขณะเดียวกัน แรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยด้านพฤติกรรมของบุคลากรที่ส่งผลต่อความตั้งใจ ความมุ่งมั่น และความเต็มใจในการปฏิบัติงาน นักบัญชีที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาความรู้ แสวงหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่มากขึ้น ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านคุณภาพของงาน ความถูกต้อง ความรวดเร็ว และการบรรลุเป้าหมายขององค์กร งานวิจัยเกี่ยวกับบุคลากรด้านภาษีและบัญชีพบว่าแรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับ ความก้าวหน้า และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (JAIKHAM & Bosakoranut, 2025)

กรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและเป็นพื้นที่ที่มีจำนวนองค์กรธุรกิจ สำนักงานบัญชี และผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีจำนวนมาก การปฏิบัติงานของนักบัญชีในพื้นที่ดังกล่าวต้องเผชิญกับความซับซ้อนของธุรกรรมทางธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงของกฎหมายภาษี และความคาดหวังของผู้บริหารที่ต้องการข้อมูลทางบัญชีที่ถูกต้องและทันเวลา ดังนั้น การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีจึงมีความสำคัญ เพื่อให้ทราบว่าคุณสมบัติด้านภาษี สมรรถนะทางวิชาชีพ และแรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของนักบัญชียากน้อยเพียงใด

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความรู้ด้านภาษี สมรรถนะทางวิชาชีพ และแรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับองค์กรธุรกิจ สำนักงานบัญชี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแนวทางพัฒนาศักยภาพนักบัญชี ส่งเสริมการพัฒนาความรู้และทักษะทางวิชาชีพ รวมถึงสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสม อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของการปฏิบัติงานด้านบัญชีในอนาคต

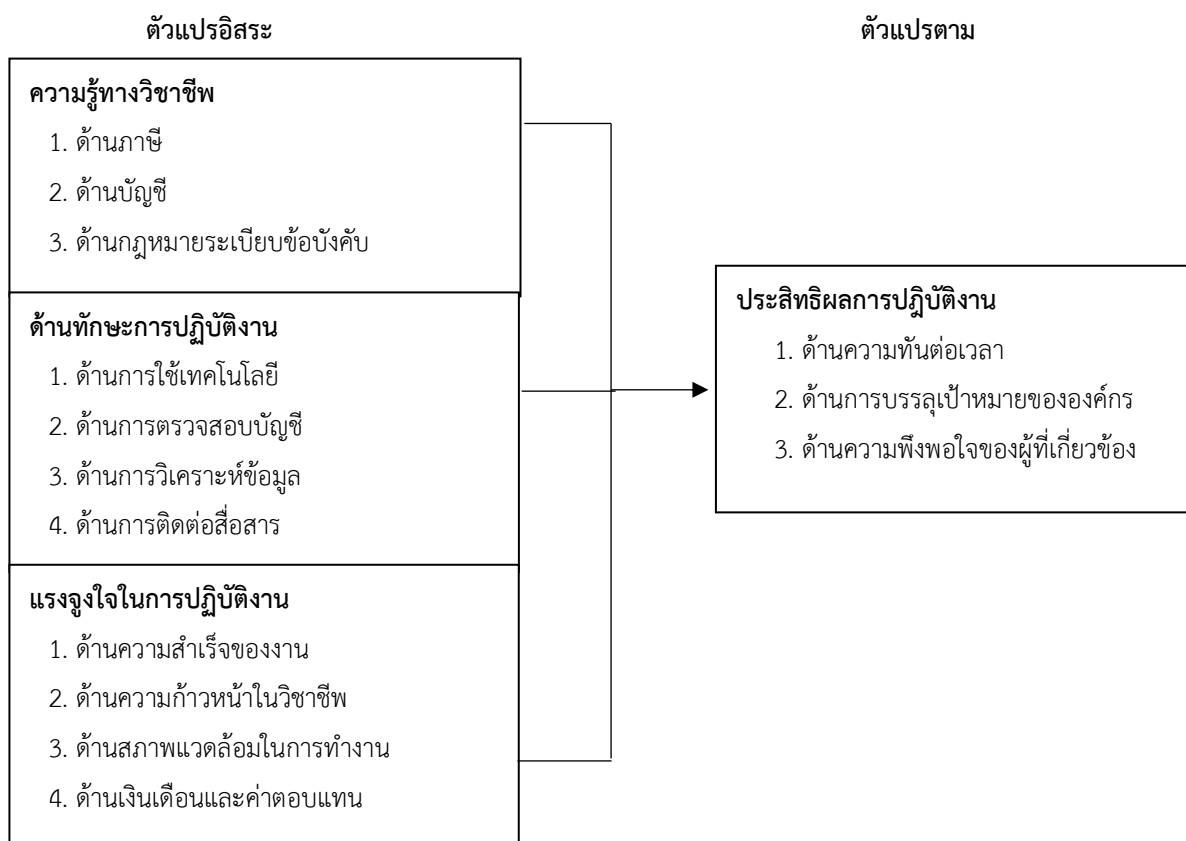


วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความรู้ด้านภาษี สมรรถนะทางวิชาชีพ แรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านภาษี สมรรถนะทางวิชาชีพ และแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความรู้ด้านภาษี สมรรถนะทางวิชาชีพ และแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวความคิดการวิจัย

กรอบแนวความคิดการวิจัยนี้พัฒนาจากแนวคิดสมรรถนะทางวิชาชีพของนักบัญชีตามแนวทางของ IFAC (2019) จึงประกอบด้วยความรู้และทักษะทางวิชาชีพ ซึ่งมีความสำคัญต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg et al. (1959) มาอธิบายบทบาทของแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลต่อความตั้งใจและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำคัญในการเก็บข้อมูลโดยผู้วิจัยได้ออกแบบการวิจัย ด้วยการศึกษาจากเอกสารถึง แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การวิจัยสามารถครอบคลุมประเด็นที่จะทำการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการ ผู้บริหาร หรือพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ เนื่องจากไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่เป็นปัจจุบันและจัดทำรอบประชากรที่สมบูรณ์ได้ ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แนวคิดการคำนวณขนาดตัวอย่างสำหรับกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5 และกำหนดสัดส่วนของประชากรเท่ากับ 0.50 ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำประมาณ 384 คน เพื่อป้องกันกรณีแบบสอบถามไม่สมบูรณ์หรือไม่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ ผู้วิจัยจึงกำหนดเป้าหมายในการเก็บข้อมูลมากกว่าขนาดตัวอย่างขั้นต่ำ โดยดำเนินการเก็บแบบสอบถามประมาณ 400 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ และ (2) แบบสอบถามมาตรฐานค่า 5 ระดับ (Likert Scale) ประกอบด้วย ด้านความรู้ทางวิชาชีพ ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน โดยผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ที่มีประสบการณ์และมีคุณสมบัติสอดคล้องกับการประเมิน ประกอบด้วย 1) พนักงานบัญชี ที่มีประสบการณ์ด้านการทำบัญชีมากกว่า 5 ปี 2) ผู้ตรวจสอบบัญชีที่มีประสบการณ์ด้านการตรวจสอบบัญชีมากกว่า 3 ปี 3) เจ้าของสำนักงานบัญชีที่เปิดดำเนินการมากกว่า 3 ปี ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) รูปแบบของแบบสอบถาม (Format) การใช้ภาษา (Wording) ให้เหมาะสมถูกต้อง โดยประเมินความสอดคล้องของนิยามศัพท์ จากนั้นนำผลการประเมินที่ได้มาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ (Index of Congruence: IOC)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจริง ได้แก่ พนักงานบัญชี ผู้ตรวจสอบบัญชี ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย โดยทำการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item Discrimination) และตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลการวิเคราะห์พบว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.865 ซึ่งอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและมีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการวิจัย ได้นำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างในสำนักงานบัญชี การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามให้เป็นผู้ประกอบการ ผู้บริหาร หรือพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร และมีความรู้หรือประสบการณ์เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษา ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามทั้งในรูปแบบออนไลน์และ/หรือแบบสอบถามเอกสาร โดยประชาสัมพันธ์และส่งแบบสอบถามไปยังสำนักงานบัญชีในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รวมทั้งประสานงานผ่านเครือข่ายวิชาชีพและช่องทางการติดต่อของสำนักงานบัญชี ก่อนเข้าสู่แบบสอบถาม ผู้วิจัยกำหนดคำถามคัดกรองเพื่อยืนยันว่าผู้ตอบมีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ที่กำหนด และตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถามก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ ทั้งนี้ แบบสอบถามที่ตอบไม่ครบถ้วนหรือผู้ตอบไม่ผ่านเกณฑ์การคัดกรองจะไม่นำมารวมในการวิเคราะห์ข้อมูล



การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและระดับความคิดเห็นที่มีต่อตัวแปรที่ศึกษา สำหรับการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม และทดสอบความสัมพันธ์เชิงพยากรณ์ระหว่างตัวแปรตามกรอบแนวคิดการวิจัย โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อคำนวณหาค่าสถิติสำหรับการหาคำตอบตามวัตถุประสงค์ ได้ผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 281 คน คิดเป็นร้อยละ 70.25 และเป็นเพศชาย จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี จำนวนทั้งสิ้น 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.75 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 และ อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76 และน้อยที่สุด คือ อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวนทั้งสิ้น 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 รองลงมา คือ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 และน้อยที่สุด คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,000-20,000 บาท จำนวนทั้งสิ้น 251 คน คิดเป็นร้อยละ 62.75 รองลงมา คือ มีรายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 ลำดับถัดมา คือ มีรายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบัญชี จำนวน 340 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมา คือ ผู้บริหาร จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และผู้ประกอบการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ศึกษา

ความรู้ด้านภาษี ทักษะทางวิชาชีพ และแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ด้านความรู้ทางวิชาชีพ	4.24	0.67	มาก	3
2. ด้านทักษะทางด้านการปฏิบัติงาน	4.17	0.72	มาก	4
3. ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	4.25	0.67	มาก	2
4. ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	4.27	0.64	มาก	1
โดยรวม	4.23	0.68		

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ศึกษา พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.27, S.D. = 0.64) รองลงมา คือ ด้านแรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.25, S.D. = 0.67) ด้านความรู้ภาษีอากร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.24, S.D. = 0.67) และด้านทักษะทางวิชาชีพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.17, S.D. = 0.72) ตามลำดับ



ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตัวแปร	ด้านประสิทธิผล การปฏิบัติงาน	ด้านความรู้ทาง วิชาชีพ	ด้านทักษะทาง การปฏิบัติงาน	ด้านแรงจูงใจใน การปฏิบัติงาน
1. ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	1.000			
2. ด้านความรู้ทางวิชาชีพ	.883	1.000		
3. ด้านทักษะทางด้านการปฏิบัติงาน	.932	.757	1.000	
4. ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	.935	.749	.847	1.000

จากตารางที่ 2 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับตัวแปรทั้ง 3 ด้าน โดยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงสุด ($r = .935$) รองลงมาคือด้านทักษะในการปฏิบัติงาน ($r = .932$) และด้านความรู้ทางวิชาชีพ ($r = .883$) ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า เมื่อความรู้ทางวิชาชีพ ทักษะในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในทิศทางเดียวกัน

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .749–.847 โดยด้านทักษะในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงสุด ($r = .847$) รองลงมาคือด้านความรู้ทางวิชาชีพกับด้านทักษะในการปฏิบัติงาน ($r = .757$) และด้านความรู้ทางวิชาชีพกับด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ($r = .749$) ตามลำดับ ทั้งนี้ ความสัมพันธ์ดังกล่าวแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเท่านั้น ไม่ได้ยืนยันความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปร	B	SE	β	P < .001	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.061	.029		.034		
ด้านความรู้ทางวิชาชีพ	.294	.010	.316	.001**	.386	2.592
ด้านทักษะทางด้านการปฏิบัติงาน	.338	.013	.362	.004**	.249	4.023
ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	.353	.012	.392	.000**	.255	3.923

R=.991 Adjusted Square = .982 SE = .06658 Sig F = .000 Durbin Watson = 1.972 Sig = 0.000

**นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 3 พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 3 ด้านร่วมกันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในระดับสูงมาก ($R = .991$) และสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 98.20 (Adjusted $R^2 = .982$) โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ .06658 ทั้งนี้ แบบจำลองการถดถอยโดยรวมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($p < .001$)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน พบว่า ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้มากที่สุด ($\beta = .392$) รองลงมาคือด้านทักษะในการปฏิบัติงาน ($\beta = .362$) และด้านความรู้ทางวิชาชีพ ($\beta = .316$) ตามลำดับ โดยตัวแปรพยากรณ์ทุกด้านมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเป็นบวก แสดงว่าเมื่อตัวแปรดังกล่าวเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยควบคุมตัวแปรอื่นในแบบจำลองให้คงที่

นอกจากนี้ ค่า Tolerance อยู่ระหว่าง .249–.386 และค่า VIF อยู่ระหว่าง 2.592–4.023 จึงไม่พบปัญหาภาวะพหุสัมพันธ์ร่วมในระดับรุนแรง ส่วนค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.972 ซึ่งใกล้เคียง 2 แสดงว่าค่าคลาดเคลื่อนมีความเป็นอิสระต่อกัน



โดยสามารถเขียนให้อยู่ในรูปแบบ สมการพยากรณ์ คือ $\hat{Y} = .061 + .294x_1 + .338x_2 + .353x_3$

โดย $\hat{Y}$ แทนประสิทธิผลการปฏิบัติงาน x_1 แทน ความรู้ทางวิชาชีพ x_2 แทนทักษะในการปฏิบัติงาน และ x_3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

สรุป

1. ความรู้ทางวิชาชีพ ทักษะในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในระดับสูง โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานสูงสุด ($r = .935$) รองลงมาคือทักษะในการปฏิบัติงาน ($r = .932$) และความรู้ทางวิชาชีพ ($r = .883$) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า ตัวแปรทั้งสามด้านร่วมกันสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 98.20 (Adjusted $R^2 = .982$) และแบบจำลองการพยากรณ์โดยรวมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($p < .001$) เมื่อพิจารณาความสำคัญของตัวแปรจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้มากที่สุด ($\beta = .392$) รองลงมาคือทักษะในการปฏิบัติงาน ($\beta = .362$) และความรู้ทางวิชาชีพ ($\beta = .316$) ตามลำดับ โดยตัวแปรทุกด้านมีทิศทางพยากรณ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3. ค่า Tolerance อยู่ระหว่าง .249–.386 และค่า VIF อยู่ระหว่าง 2.592–4.023 แสดงว่าไม่พบปัญหาภาวะพหุสัมพันธ์ร่วมในระดับรุนแรง ส่วนค่า Durbin–Watson เท่ากับ 1.972 แสดงว่าค่าคลาดเคลื่อนของแบบจำลองมีความเป็นอิสระต่อกัน

4. ความรู้ทางวิชาชีพ ทักษะในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้ โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญในการพยากรณ์สูงสุด

การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงานมีได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านใดด้านหนึ่งเพียงลำพัง แต่เป็นผลจากการทำงานร่วมกันระหว่างความรู้ ทักษะ และแรงจูงใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Ability–Motivation–Opportunity (AMO) ที่อธิบายว่า ผลการปฏิบัติงานเกิดจากความสามารถของบุคคล แรงจูงใจ และโอกาสหรือสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการนำความสามารถมาใช้ (Appelbaum et al., 2000) ดังนั้น องค์กรควรพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากรควบคู่กับการสร้างแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน

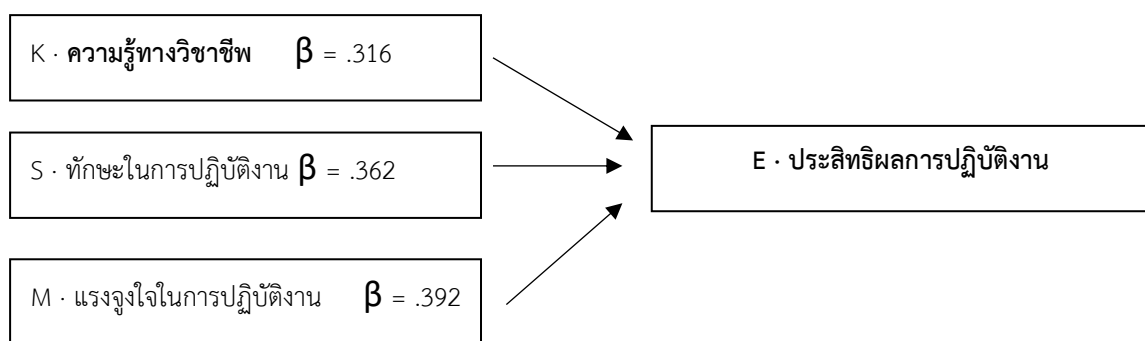
ความรู้ทางวิชาชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในระดับสูง ($r = .883$) ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ความรู้ทางวิชาชีพเป็นพื้นฐานที่ช่วยให้บุคลากรเข้าใจบทบาท หน้าที่ หลักการ และกระบวนการปฏิบัติงาน สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ ตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ความรู้จึงถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของทุนมนุษย์ซึ่งสามารถสร้างคุณค่าและยกระดับผลการปฏิบัติงานของบุคคลและองค์กรได้ (Becker, 1964) ทั้งนี้ Tuncdogan et al. (2023) อธิบายว่า ความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากรเป็นทรัพยากรทุนมนุษย์ที่สำคัญต่อผลการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม การมีความรู้เพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอ หากบุคลากรไม่สามารถนำความรู้นั้นไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้อย่างเหมาะสม

ทักษะในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในระดับสูง ($r = .932$) ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ทักษะในการปฏิบัติงานสะท้อนความสามารถในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้จริง ไม่ว่าจะเป็นทักษะด้านเทคนิค การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยี การติดต่อสื่อสาร การประสานงาน ตลอดจนการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า บุคลากรที่มีทักษะสูงจึงมีแนวโน้มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และบรรลุเป้าหมายมากกว่า ผลดังกล่าวสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมของ Koehorst et al. (2022) ซึ่งชี้ว่า ทักษะด้านการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหา การสื่อสาร การทำงานร่วมกัน และการ



จัดการข้อมูลเป็นความสามารถสำคัญที่ช่วยให้บุคลากรรับมือกับสถานการณ์การทำงานที่ซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงได้ ดังนั้นองค์กรควรส่งเสริมการฝึกอบรมที่เน้นการลงมือปฏิบัติ การเรียนรู้จากสถานการณ์จริง และการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากร

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในระดับสูงสุด ($r = .935$) ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีการกำหนดตนเองของ Ryan และ Deci (2000) ซึ่งเสนอว่า แรงจูงใจที่เกิดจากความรู้สึกมีอิสระในการทำงาน การรับรู้ว่าคุณมีความสามารถ และการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ช่วยส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานที่มีคุณภาพและต่อเนื่อง นอกจากนี้ Gagné และ Deci (2005) อธิบายว่า แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจที่บุคคลยอมรับคุณค่าของงานมีความสำคัญต่อความตั้งใจและผลการปฏิบัติงาน ขณะที่การวิเคราะห์ของ Cerasoli et al. (2014) พบว่าแรงจูงใจภายในเป็นตัวพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ โดยเฉพาะงานที่ต้องใช้คุณภาพ ความคิด และความรับผิดชอบ



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัย

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเกิดจากการบูรณาการความรู้ทางวิชาชีพ ทักษะในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเข้าด้วยกัน ความรู้ช่วยให้บุคลากรเข้าใจงานและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ส่วนทักษะช่วยให้นำความรู้ไปประยุกต์ใช้และแก้ไขปัญหาได้จริง แรงจูงใจเป็นพลังผลักดันให้บุคลากรใช้ความรู้และทักษะอย่างเต็มศักยภาพ มีความมุ่งมั่น และรับผิดชอบต่องาน

ดังนั้น องค์กรควรพัฒนาความรู้ ทักษะ และแรงจูงใจควบคู่กันอย่างเป็นระบบ เพื่อยกระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้มากที่สุด โดยควรจัดระบบการยกย่องชมเชย การประเมินผลที่เป็นธรรม โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม และการมอบหมายงานที่ท้าทายและให้ความสำคัญกับบุคคลในการปฏิบัติงาน
2. หน่วยงานควรส่งเสริมการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ การฝึกปฏิบัติจากสถานการณ์จริง การสอนงานโดยผู้มีประสบการณ์ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร เพื่อให้นำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. หน่วยงานควรพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพให้สอดคล้องกับหน้าที่และการเปลี่ยนแปลงของลักษณะงาน เช่น การอบรมความรู้เฉพาะตำแหน่ง การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และการสร้างระบบคลังความรู้ที่บุคลากรสามารถเข้าถึงและนำไปใช้ได้สะดวก



ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่อาจเกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เช่น ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การสนับสนุนจากองค์การ และการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เพื่อให้แบบจำลองครอบคลุมปัจจัยระดับบุคคลและระดับองค์การมากขึ้น
2. ควรขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังหน่วยงาน พื้นที่ หรือประเภทบุคลากรที่แตกต่างกัน และใช้การสุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม เพื่อเพิ่มความสามารถในการอ้างอิงผลการวิจัยไปยังประชากรที่กว้างขึ้น
3. ควรศึกษาเชิงคุณภาพเพิ่มเติมด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่ออธิบายว่าแรงจูงใจ ความรู้ และทักษะส่งผลต่อการทำงานผ่านกระบวนการหรือเงื่อนไขใด ซึ่งข้อมูลเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียวอาจอธิบายได้ไม่ครบถ้วน

เอกสารอ้างอิง

- Appelbaum, E., Bailey, T., Berg, P., Kalleberg, A. L., & Bailey, T. A. (2000). *Manufacturing advantage: Why high-performance work systems pay off* (pp. 129-165). ILR Press: Ithaca, NY.
- Becker, G. S. (1964). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education*, by Gary S. Becker.. (Vol. 1). London.
- Cerasoli, C. P., Nicklin, J. M., & Ford, M. T. (2014). Intrinsic motivation and extrinsic incentives jointly predict performance: a 40-year meta-analysis. *Psychological bulletin*, 140(4), 980.
- Gagné, M., & Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational behavior*, 26(4), 331-362.
- JAIKHAM, W. ., & Bosakoranut, S. (2025). Factors Influenced to Job Performance of Regional Revenue Office Auditors in Bangkok Metropolis. *Journal of MCU Phetchaburi Review*, 8(3), 262–271. retrieved from <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/JPR/article/view/292885>
- Kaveekhamkom, R., Tawanthiang, P., & Nukchop, P. (2020). สมรรถนะของผู้สอบบัญชีอากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน. *วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ: Srinakharinwirot Business Journal*, 11(1), 102–116. Retrieved from <https://ejournals.swu.ac.th/index.php/MBASBJ/article/view/13149>
- Koehorst, M. M., van Deursen, A. J., Van Dijk, J. A., & De Haan, J. (2021). A systematic literature review of organizational factors influencing 21st-century skills. *Sage Open*, 11(4), 21582440211067251.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of applied psychology*, 88(5), 879.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American psychologist*, 55(1), 68.
- Tuncdogan, A., Dogan, I. C., & Barca, M. (2023). The size of the fight in the dog: The role of teams' active human capital resources within the human capital-task performance relationship. *Strategic Organization*, 21(2), 380-399.