

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานทางการบัญชี กับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในสถาบันอุดมศึกษาของไทย ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารทางวิชาการและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถาบันอุดมศึกษาของไทย
2. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทางการบัญชี
3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถาบันอุดมศึกษาของไทย

การศึกษาชั้นอุดมศึกษาของประเทศไทยเริ่มตั้งแต่รัชสมัยของ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ซึ่งมีทั้งโรงเรียนแพทย์ โรงเรียนกฎหมาย และโรงเรียนสำหรับ ฝึกหัดวิชาข้าราชการฝ่ายพลเรือน ซึ่งต่อมา ในรัชสมัยของ พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้มีการสถาปนามหาวิทยาลัยแห่งแรกของประเทศไทย อันได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมีการจัดตั้งมหาวิทยาลัยอีกหลายแห่งต่อมา แต่มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ที่จัดตั้งขึ้นมานั้น อยู่ภายใต้การปกครองของหลายกระทรวง เช่น จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ, มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นต้น

เมื่อปี พ.ศ. 2502 รัฐบาลสมัยจอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ เป็นนายกรัฐมนตรี จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติให้มีการโอนมหาวิทยาลัยต่าง ๆ มาสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อความสะดวกทั้งด้านวิชาการและการบริหารงาน

ต่อมา ปี พ.ศ. 2514 สภาการศึกษาแห่งชาติ ร่วมกับ ที่ประชุมอธิการบดีมหาวิทยาลัย ได้เสนอต่อ จอมพลถนอม กิตติขจร หัวหน้าคณะปฏิวัติว่า มหาวิทยาลัยควรมีอิสระในการปกครองตนเอง มีเสรีภาพทางวิชาการ จึงควรแยกมหาวิทยาลัยให้เป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐบาล หรือตั้งทบวงอิสระในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อเป็นต้นสังกัดของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ดังนั้น จึงมีประกาศคณะปฏิวัติ เมื่อวันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2515 ให้สถาปนา "ทบวงมหาวิทยาลัยของรัฐ" ขึ้น โดยมีรัฐมนตรีเป็นผู้นำกับดูแล ซึ่งรัฐมนตรีคนแรก คือ บุญรอด บิณฑสันต์ ซึ่งปี พ.ศ. 2520 ได้มี

พระราชบัญญัติเปลี่ยนชื่อ "ทบวงมหาวิทยาลัยของรัฐ" เป็น "ทบวงมหาวิทยาลัย" (อักษรย่อ:ทม.) และยกฐานะเป็นทบวงอิสระ ไม่อยู่ในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารงาน ในสมัยการจัดการราชการของทบวงมหาวิทยาลัย ประกอบไปด้วยส่วนราชการดังต่อไปนี้

- สำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี
- สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- มหาวิทยาลัยทักษิณ
- มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- มหาวิทยาลัยนครสวรรค์
- มหาวิทยาลัยบูรพา
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- มหาวิทยาลัยมหิดล
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- มหาวิทยาลัยศิลปากร
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
- สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

(ข้อมูลจากพ.ร.บ.ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2534)

และเมื่อปี _____ พ.ศ. 2546 มีประกาศพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ
กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 ทำให้ "ทบวงมหาวิทยาลัย" เปลี่ยนเป็น **"สำนักงานคณะกรรมการ
การอุดมศึกษา"** สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ดังเช่นปัจจุบัน

การศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งเป็นการศึกษาระดับที่สาม ต่อจากระดับที่สอง คือ
มัธยมศึกษา การจัดอุดมศึกษาของไทย มีระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง อนุปริญญาถึงระดับ
ปริญญาตรี โท และเอก การศึกษาระดับนี้ปัจจุบันเป็นทั้งของรัฐและเอกชน ปรัชญาการอุดมศึกษานั้น
ในอดีตจะมุ่งเฉพาะด้านปัญญาและการปลูกฝังคุณธรรมเป็น แหล่งชุมนุมของผู้อยากรู้อยากเห็น
ต้องการหาความจริงที่เป็นสากลและนิรันดร (วิจิตร ศรีสะอ้าน, 2518 :7) โดยไม่ยุ่งเกี่ยวกับสังคม
การเมือง หรือผลิตกำลังคนเพื่อการประกอบอาชีพแต่อย่างใด ต่อมาสมัยกลางยุโรป ปรัชญาของการ
อุดมศึกษาได้เปลี่ยนแปลงไป คือมุ่งผลิตกำลังคนสนองความต้องการของสังคม การเมือง เศรษฐกิจ
อีกทั้งวัฒนธรรมแบบใดแบบหนึ่ง ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า เริ่มตั้งแต่ยุคกลางของยุโรป การอุดมศึกษาจะ
มุ่งผลิตกำลังคนเพื่อรับราชการ ดังเช่น มหาวิทยาลัยออกซฟอร์ด ฟอร์ดของอังกฤษ (สุลักษณ์ ศิวรักษ์ ,
2530 : 33) ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัยของไทยที่ได้แบบอย่างมาจากตะวันตก เช่น
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และมหาวิทยาลัย
ศิลปากร ต่างก็สอนวิชาชีพชั้นสูง เพื่อให้ผู้ที่จะออกไปรับราชการไม่ว่าจะเป็นยุคแรกที่มีความ
จำเป็นทาง ด้านการเมืองดังที่กล่าวมาแล้ว หรือยุคหลังโดยเฉพาะเมื่อประเทศไทยเริ่มมีแผนพัฒนา
เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รัฐต้องการกำลังคนอย่างมากเพื่อช่วยพัฒนาประเทศ
สถาบันอุดมศึกษาได้จัดตั้งเพิ่มขึ้น ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคอย่างมากมาย เพื่อผลิตกำลังคน
ให้กับส่วนราชการ เอกชน ตามสาขาหลัก คือ แพทย์ เกษตร วิศวกร ทั้งนี้เพราะถือว่า
สถาบันอุดมศึกษาเป็นแหล่งผลิตกำลังคนระดับสูงตามความต้องการของรัฐเพื่อ พัฒนาประเทศ
(วิจิตร ศรีสะอ้าน, 2518:31)

สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ได้กำเนิดขึ้นด้วยความสามัคคี กลม
เกลียวของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกันในอันที่จะสร้างความมั่นคง
ความเจริญรุ่งเรืองให้เกิดขึ้นแก่ชาติบ้านเมือง โดยสร้างบุคลากรที่มีประสิทธิภาพเพื่อรับใช้สังคมและ
ประเทศชาติก่อนที่จะ เป็นสมาคมฯ อันเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายนั้น ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา
เอกชน ได้ตระหนักถึงภาระหน้าที่ ที่จะกระทำให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีนั้น จำเป็นต้องมีพลังแห่งความ
สามัคคีเป็นปัจจัยสำคัญ ดังนั้นในขั้นแรกผู้บริหารสถาบัน จึงได้รวมตัวกันเป็นกลุ่มก่อนประกาศใช้
พระราชบัญญัติวิทยาลัยเอกชน พ.ศ. 2512 อธิการบดีของแต่ละสถาบัน ผลัดเปลี่ยนทำหน้าที่เป็น
ประธานของกลุ่มสลับกันไป ซึ่งในระยะแรกนั้น มีสถาบันอุดมศึกษาเอกชนอยู่ 6 สถาบัน トラบา

จนกระทั่งวันที่ 25 กันยายน พ.ศ.2519 จึงได้มีมติเป็นเอกฉันท์ให้เรียกกลุ่มนี้ว่า “ชมรมผู้บริหาร วิทยาลัยเอกชน แห่งประเทศไทย” มีข้อบังคับชมรมซึ่งยังไม่มีสภาพเป็น นิติบุคคลแต่มีประธานชมรม ซึ่งเป็นหัวหน้า มีการประชุมปรึกษาหารือกันในเรื่องต่าง ๆ ของวิทยาลัยเอกชน อย่างน้อยเดือนละ ครั้งต่อเนืองกันและเมื่อชมรมฯ เป็นปี กแผ่นมันคงดีแล้ว ชมรมฯ ได้มีมติเป็นเอกฉันท์ให้จดทะเบียน เป็น “สมาคมวิทยาลัยเอกชนแห่งประเทศไทย ” เมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน 2520 ต่อมาเมื่อมีการ ประกาศใช้พระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2522 และเพื่อให้ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติดังกล่าว ส มาคมฯ จึงเปลี่ยนชื่อเป็น “สมาคมสถาบันอุดมศึกษา เอกชนแห่งประเทศไทย” ตั้งแต่วันที่ 23 กรกฎาคม 2522 เป็นต้นมา ตราบจนทุกวันนี้

ในปี 2553 สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย มีสมาชิกรวม 65 สถาบัน จำแนกเป็น มหาวิทยาลัย 41 แห่ง วิทยาลัย 19 แห่ง และสถาบัน 5 แห่ง(สมาคมสถาบันอุดมศึกษา เอกชนแห่งประเทศไทย, 2556:เว็บไซต์)

รายนามสมาชิกสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชน แห่งประเทศไทย 65 สถาบัน

1. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
2. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
3. มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
4. มหาวิทยาลัยเกริก
5. มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น
6. มหาวิทยาลัยคริสเตียน
7. มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา
8. มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น
9. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
10. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
11. มหาวิทยาลัยธนบุรี
12. มหาวิทยาลัยนานาชาติแอสตมฟอร์ด
13. มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
14. มหาวิทยาลัยนานาชาติเอเชีย-แปซิฟิก
15. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
16. มหาวิทยาลัยปทุมธานี

17. มหาวิทยาลัยพายัพ
18. มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
19. มหาวิทยาลัยภาคกลาง
20. มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
21. มหาวิทยาลัยโยนก
22. มหาวิทยาลัยรังสิต
23. มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต
24. มหาวิทยาลัยราชธานี
25. มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
26. มหาวิทยาลัยเว็สเตอร์(ประเทศไทย)
27. มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
28. มหาวิทยาลัยศรีปทุม
29. มหาวิทยาลัยสยาม
30. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
31. มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
32. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
33. มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
34. มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
35. มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
36. มหาวิทยาลัยอิสลามยะลา
37. มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ
38. มหาวิทยาลัยตาปี
39. มหาวิทยาลัยพิษณุโลก
40. มหาวิทยาลัยชินวัตร
41. มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
42. วิทยาลัยเฉลิมกาญจนา
43. วิทยาลัยเฉลิมกาญจนาระยอง
44. วิทยาลัยเซียงราย
45. วิทยาลัยเซนต์หลุยส์

46. วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
47. วิทยาลัยนานาชาติเซนต์เทเรซา
48. วิทยาลัยดุสิตธานี
49. วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
50. วิทยาลัยทองสุข
51. วิทยาลัยนครราชสีมา
52. วิทยาลัยบัณฑิตเอเซีย
53. วิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ
54. วิทยาลัยแสงธรรม
55. วิทยาลัยลุ่มน้ำปิง
56. วิทยาลัยสันตพล
57. วิทยาลัยอินเตอร์เทค-ลำปาง
58. วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม
59. วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันท์
60. วิทยาลัยเทคโนโลยีจิตรลดา
61. สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
62. สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์
63. สถาบันบัณฑิตศึกษาจุฬารกรณ์
64. สถาบันรัชต์ภาคย์
65. สถาบันอาศรมศิลป์

แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทางการบัญชี

1. ความหมายของการปฏิบัติงานทางการบัญชี

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทางการบัญชี ซึ่งมีผู้ให้ความหมายการปฏิบัติงานทางการบัญชีไว้ดังนี้

สุพาดา สิริกุดตา (2543 : 8) และ ไพบุลย์ ผจงวงศ์ (2544 : 2-3) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การปฏิบัติงานทางการบัญชี หมายถึง การจดบันทึก รายการหรือเหตุการณ์ การจำแนกให้เป็นหมวดหมู่ และการสรุปผลสิ่งสำคัญในรูปตัวเงิน รายการและเหตุการณ์ต่างๆ ซึ่งเกี่ยวข้องทางการเงิน รวมทั้งการแปลความหมายของผลการปฏิบัติงานดังกล่าว

กึ่งกนก พิทยานุคุณ (2533 : 3) และ พยอม สิงห์เสนห์ (2537 : 1-11) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการปฏิบัติงานทางบัญชี หมายถึง การจดบันทึกตัวเลขข้อมูลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน การประมวลข้อมูลทางการบัญชี รายการค้าที่เกิดขึ้น การจัดแยกประเภทข้อมูล เพื่อให้สามารถทำงานการเงินอันเป็นรายการซึ่งให้ประโยชน์ทั้งผู้บริหารงานและบุคคลภายนอก ในการประมวลข้อมูลทางบัญชีนี้ ผู้ทำบัญชียึดถือหลักการบัญชีและวิธีการบัญชี ซึ่งกิจการของตนใช้ปฏิบัติ หลักการบัญชีหรือวิธีการบัญชีดังกล่าวอาจไม่เหมือนกับกิจการอื่น หรือมีถือปฏิบัติโดยเฉพาะกิจการนั้นเท่านั้น ส่วนความถูกต้องของข้อมูลบัญชีก็ขึ้นอยู่กับความควบคุมภายในซึ่งกิจการนั้นใช้อยู่

กิตติ บุณนาค (2548 : 3) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การปฏิบัติงานทางบัญชี หมายถึง กระบวนการในการปฏิบัติงานด้านเอกสาร สมุดบัญชี และทะเบียนต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับเชื่อมโยงไปสู่กิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ และกิจกรรมเหล่านั้นมักจะเกี่ยวข้องกับตัวเลขทางการเงินขององค์การซึ่งหน่วยงานทางการบัญชีจะต้องนำ ข้อเท็จจริงเหล่านั้นไปบันทึกไว้เป็นหลักฐาน โดยมีการจำแนกแจกแจง และจัดหมวดหมู่ให้ถูกต้อง โดยอาศัยวิธีการและหลักการที่ถูกต้องในการประมวลผล เพื่อให้ได้งบการเงินและรายงานทางการบัญชีต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อฝ่ายบริหารขององค์การและสาธารณชนโดยทั่วไป

พรพรรณ เอกเผ่าพันธุ์ (2532 : 19) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การปฏิบัติงานทางบัญชี หมายถึง ขั้นตอนของการจดบันทึกเหตุการณ์ทางการเงิน ตามกฎระเบียบวิธีปฏิบัติของหลักการบัญชีซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป นอกจากนี้ยังมีความหมายกว้างออกไปถึงการวางระบบบัญชี การสรุปผลข้อมูลจากการบันทึกบัญชีมาจัดทำงบการเงินต่าง ๆ ตลอดจนการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทางการบัญชี การบันทึกบัญชีและความถูกต้องของงบการเงิน การตีความและวิเคราะห์ข้อมูลทางการบัญชีในบางครั้งต้องมีการเสนอแนะในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานบัญชีจากความหมายดังกล่าวข้างต้น ได้สรุปความหมายการปฏิบัติงานทางการบัญชีไว้ว่า การปฏิบัติงานทางการบัญชี หมายถึง การปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่รับมอบหมายประสบความสำเร็จ การปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนการปฏิบัติงานทางบัญชีที่ดีชี้ให้เห็นถึงประสิทธิภาพ และผลผลิตของงาน ผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีรูปแบบขั้นตอนการปฏิบัติงานทางบัญชีที่ดี ในหน้าที่รับผิดชอบประสบความสำเร็จ มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

2. ความสำคัญของการปฏิบัติงานทางการบัญชี

การปฏิบัติงานใด ๆ ให้ประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายนั้น สิ่งสำคัญ คือ บุคคลที่รับผิดชอบงานนั้น ๆ จะต้องมีความสามารถในการปฏิบัติงานนั้นได้เป็นอย่างดี องค์ประกอบที่สำคัญ

ประการหนึ่งที่เป็นปัจจัยของการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละบุคคลในองค์กรนั้นคือ ความสามารถจะเป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะ (Capacity) ของบุคคลในการทำงานเพื่อองค์กร ความสามารถเป็นอิทธิพลที่มีผลต่อลักษณะของตัวบุคคล ผลงานขององค์กรจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ จึงขึ้นอยู่กับความสามารถของตัวบุคคลในองค์กร (ธงชัย สันติวงษ์, 2546 : 19 ; อ้างอิงมาจาก Hunt, 1979 : 1) ซึ่งการปฏิบัติงานทางบัญชีที่ดีได้นั้นจะส่งผลให้ข้อมูลทางบัญชีมีประโยชน์ต่อส่วนงานหรือองค์การภายนอกเพราะความสำคัญของการบัญชีหลักใหญ่ ๆ ก็คือเป็นแหล่งข้อมูลของธุรกิจที่จะแสดงให้เห็นถึงความเป็นไปของธุรกิจ เช่น ผู้เป็นเจ้าของกับพนักงานหรือเจ้าของธุรกิจกับผู้ลงทุน เจ้าหนี้ หรือธนาคารที่จะพิจารณาให้สินเชื่อหรือแม้กระทั่งการสื่อความหมายระหว่างธุรกิจด้วยกันเอง ดังนั้นข้อมูลทางการบัญชีจึงมีความสำคัญ ดังนี้ (สุทธิรักษ์ ฤมยาศิริกุล, 2545 : เว็บไซต์)

2.1 เพื่อให้เจ้าของกิจการสามารถควบคุมอย่างใกล้ชิดและเมื่อปรากฏข้อบกพร่องอย่างใดอย่างหนึ่งก็อาจแก้ไขได้ทันที

2.2 เพื่อช่วยให้เจ้าของกิจการนำข้อมูลทางการบัญชีไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจ

2.3 เพื่อช่วยให้ทราบผลการดำเนินงานของกิจการในขณะใดขณะหนึ่งว่ากิจการมีสินทรัพย์หนี้สิน และส่วนของผู้เป็นเจ้าของเป็นจำนวนเท่าไร

2.4 เพื่อช่วยให้ทราบฐานะการเงินของกิจการในขณะใดขณะหนึ่งว่า กิจการมีผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา กิจการมีกำไรหรือขาดทุนเป็นจำนวนเท่าไร

2.5 เพื่อประโยชน์ในการเพิ่มทุนหรือลดทุน ตลอดจนการขอสินเชื่อจากธนาคารเพื่อขยายกิจการ

2.6 เพื่อใช้เป็นหลักฐานสำคัญในการคำนวณภาษีได้อย่างถูกต้องตามความเป็นจริง

2.7 เพื่อให้บุคคลภายนอกใช้ในการอ้างอิงประกอบการพิจารณาความมั่นคงของกิจการ

3. การจำแนกความสามารถในการปฏิบัติงาน

ความสามารถหรือความชำนาญในการปฏิบัติงานทางบัญชี สามารถแบ่งได้ 5 ระดับ ดังต่อไปนี้ (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2549 : 73-76)

3.1 ระดับทำงานได้ คือ สามารถทำงานในหน้าที่เฉพาะหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่ง หรือ

ถ้าใช้เกณฑ์ระดับการศึกษาให้พิจารณาจากวุฒิการศึกษา ตั้งแต่มัธยมศึกษาตอนปลายถึงระดับปริญญาตรี เช่น พนักงานบุคคลทำหน้าที่คัดเลือกผู้สมัคร (Screening and Selection) พนักงานบัญชี พนักงานการเงิน ฯลฯ

3.2 ระดับทำงานเป็น คือ รู้หน้าที่นั่นเอง อธิบายให้เข้าใจชัดเจน ก็คือ มีความรู้ความเข้าใจในเทคนิคและกระบวนการ ทำงานพอสมควร ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ที่เคยทำ มาก่อน ถ้าพิจารณาจากการศึกษาสายอาชีพควรเริ่มตั้งแต่ระดับ ปวส. และได้มีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติจริง เช่น ช่างแกะสลัก ช่างเขียนแบบ พนักงานห้องสมุด ฯลฯ แต่ถ้าพิจารณาจากการศึกษาสายอาชีพควรเริ่มในระดับปริญญาตรีถึงระดับปริญญาโท ที่มีประสบการณ์การทำงานที่สามารถทำงานได้อิสระระดับหนึ่งโดยไม่ต้องการคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา

3.3 ระดับทำงานเก่ง คือ มีความสามารถพิเศษเฉพาะด้าน มีประสบการณ์ตรงกับงาน หรือผ่านหลักสูตรการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการ มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของงาน เนื่องจากฝ่ายงานที่รับผิดชอบมาโดยตรง จึงสามารถแก้ปัญหาทางานได้ มีความสามารถในการประยุกต์ ความรู้ ความสามารถในการแก้ปัญหาในงานได้ ซึ่งถ้าพิจารณาจากการศึกษา คือ จะเริ่มจากผู้จบระดับปริญญาเอกหรือผ่านหลักสูตรการอบรมระดับสูง

3.4 ระดับเชี่ยวชาญในงาน คือ มีความเชี่ยวชาญทั้งทฤษฎี เทคนิคและการปฏิบัติ โดยสามารถประยุกต์ความรู้ความสามารถใช้กับงานได้อย่างดี เหมาะสมกับจังหวะเวลาและเงื่อนไข (Time and Conditions) เช่น นักการธนาคารอาวุโส นักเศรษฐศาสตร์ระดับประเทศ หรือนักทั้งหลายที่องค์กรระดับแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบทางการบริหารงาน โดยบุคคลเหล่านี้ต้องเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางจากบุคคลภายนอกองค์กรโดยทั่วไป กล่าวคือ องค์กรจะมอบหมายให้รับผิดชอบจัดการงานหน้าที่หลักขององค์กร เช่น ธุรกิจการเงิน การบริหารธุรกิจบริการของบริษัทการบริหารเทคโนโลยี หรือกฎหมาย ฯลฯ หรือความชำนาญในระดับนี้อาจเป็นผู้เชี่ยวชาญงานเฉพาะด้าน เช่น นักบัญชีภาษี หรือมีความรู้อย่างลึกซึ้งในเรื่องกฎหมายใดกฎหมายหนึ่ง เช่น กฎหมายมหาชน กฎหมายเอกชน หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญกฎหมายแรงงาน เป็นต้น

3.5 ระดับมืออาชีพ คือ รู้แจ้งเห็นจริงในแก่นสาระของงานที่รับผิดชอบ รู้และเข้าใจทั้งในเนื้อหาสาระและการปฏิบัติ (Substance and Procedures) สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ที่ได้ออย่างชาญฉลาด ส่วนใหญ่แล้วเป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน เช่น งานวิทยาศาสตร์ งานกฎหมาย หรือ งานวิเคราะห์เศรษฐกิจ เป็นต้น

4. การปฏิบัติงานทางการบัญชี

นักบัญชีเป็นบุคคลที่มีตำแหน่งสูงสุดทางด้านฝ่ายบัญชีและเป็นผู้มีหน้าที่จัดทำ บัญชี และรายงานการเงินตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป เพื่อให้งบการเงินมีความถูกต้อง รวดเร็ว เชื่อถือได้ทันต่อเหตุการณ์ สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและเป็นข้อมูลแสดงสภาพเศรษฐกิจหรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่แท้จริงของข้อมูล ดังนั้น นักบัญชีที่เข้ามาปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ ความสามารถทางการปฏิบัติงานที่ดีทางบัญชี และมีการวางแผนที่ดีสามารถจัดการหรือแก้ไขปัญหา มีความกระตือรือร้นมีความคิดสร้างสรรค์ มีความเป็นผู้นำ และมีวิสัยทัศน์ในการทำงาน ที่สำคัญต้องสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีประสิทธิผลยิ่งขึ้น และองค์กรใดสามารถสรรหานักบัญชีที่มีความรู้ความสามารถดีคุณลักษณะที่นักบัญชีที่มีความรู้ความสามารถอยู่ในองค์กรได้นานที่สุด การบริหารองค์การก็จะบรรลุตามวัตถุประสงค์และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร (พรพรรณ เอกเผ่าพันธ์, 2532 : 19-23) งานของนักบัญชีสามารถนำความรู้ทางการบัญชีมาปฏิบัติงานได้ 4 แขนง คือ

4.1 การบัญชีส่วนบุคคล (Private Accounting) หมายถึง งานบัญชีของกิจการเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัด พนักงานที่ทำบัญชีให้กิจการเหล่านี้ เรียกว่า เป็นการทำบัญชีส่วนบุคคล จึงแบ่งความรับผิดชอบออกเป็นหลายระดับ คือ

4.1.1 พนักงานทำบัญชี (Bookkeeper) มีหน้าที่บันทึกข้อมูลทางการเงินต่าง ๆ จนถึงขั้นทำงบการเงิน

4.1.2 สมุหบัญชี (Chief Accountant) เป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานทำบัญชีอีกชั้นหนึ่ง รับผิดชอบตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกรายการทางการเงิน การจัดทำงบการเงิน เสนอรายงานทางการบัญชี ตลอดจนข้อแนะนำหรือแนวทางแก้ปัญหาทางการบัญชีด้วย สำหรับกิจการขนาดเล็ก เช่น เจ้าของคนเดียว หรือ ห้างหุ้นส่วน พนักงานทำบัญชีและสมุหบัญชีอาจเป็นคนเดียวกันได้เพราะงานไม่มากนัก

4.1.3 ผู้อำนวยการบัญชี (Controller) ในกิจการขนาดใหญ่ เช่น บริษัท อาจมีตำแหน่งนี้ขึ้นมา ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงรับผิดชอบงานด้านบัญชีทุกชนิดของกิจการ เช่น ระบบบัญชีการจัดทำงบประมาณ ซึ่งตำแหน่งนี้สูงกว่าสมุหบัญชี นอกจากตำแหน่งที่กล่าวมาแล้วยังมีตำแหน่งของนักบัญชีในแขนงของการบัญชีส่วนบุคคลอีก

4.1.4 นักบัญชีต้นทุน (Cost Accountant) ตำแหน่งนี้จะมีในกิจการที่ผลิตสินค้า เช่น กิจการโรงงานต่าง ๆ ซึ่งจำเป็นต้องมีนักบัญชีต้นทุน เพื่อรับผิดชอบเกี่ยวกับการคำนวณต้นทุนในการผลิต ตลอดจนรวบรวมวางแผนและรายงานข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุนในการผลิตสินค้าเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับการผลิตการขายสินค้าสำหรับผู้บริหารระดับสูงต่อไป

4.1.5 ผู้ตรวจสอบภายใน (Internal Auditor) ตำแหน่งนี้จะมีเฉพาะกิจการขนาดใหญ่เท่านั้น เนื่องจากมีการแบ่งงานความรับผิดชอบหลายฝ่าย จึงต้องอาศัยผู้ตรวจสอบภายในเป็นผู้ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงานทุกฝ่ายว่าเป็นไปตามนโยบายและแผนงานของกิจการหรือไม่ งานหลักของผู้ตรวจสอบภายในที่เกี่ยวกับงานบัญชีก็คือ การตรวจสอบและประเมินผลระบบบัญชีของกิจการว่ามีประสิทธิภาพเพียงไร พร้อมทั้งเสนอแนะการเปลี่ยนแปลงแก้ไขระบบบัญชีให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้งานของผู้ตรวจสอบภายในยังครอบคลุมไปถึงการดูแลรักษาสินทรัพย์ของกิจการให้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย

4.1.6 ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษี (Tax Specialist) นักบัญชีที่จะปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งนี้จะต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องภาษีเป็นอย่างดี เนื่องจากจะต้องรับผิดชอบในเรื่องการเสียภาษีของกิจการ ตลอดจนสามารถให้คำแนะนำในเรื่องผลกระทบในเรื่องภาษีที่จะเกิดขึ้นเมื่อมีการตัดสินใจใหม่ ๆ ของฝ่ายบริหาร หรือเมื่อมีกฎหมายภาษีอากรออกมาใหม่ ๆ นักบัญชีแขนงนี้จะต้องให้คำปรึกษาแนะนำในทางที่เป็นประโยชน์แก่กิจการได้ ตำแหน่งนี้เกี่ยวกับการเสียภาษีเป็นส่วนใหญ่ ฉะนั้นกิจการที่จะมีตำแหน่งนี้ได้ต้องเป็นกิจการที่มีขนาดใหญ่ มีผลกำไรมาก ซึ่งต้องรับภาระการเสียภาษีสูง

4.1.7 ผู้เชี่ยวชาญด้านงบประมาณ (Budget Specialist) กิจการขนาดใหญ่เช่นบริษัทจำกัด จึงจะมีตำแหน่งนี้ นักบัญชีที่ปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งนี้จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการจัดทำงบประมาณของกิจการ พร้อมทั้งจะให้คำปรึกษาและข้อแนะนำแก่หน่วยงานต่าง ๆ ในการจัดทำงบประมาณของหน่วยงานประจำปี งานในหน้าที่นี้ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับ การจัดทำงบประมาณในเรื่องการกำหนดแบบฟอร์มงบประมาณของหน่วยงานต่าง ๆ ให้เหมาะสม เข้าใจง่าย นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานจริงกับงบประมาณในกรณีที่เกิดผลแตกต่างจากงบประมาณจะต้องหาสาเหตุและเสนอแนวทางแก้ไขด้วย

4.2 การบัญชีสาธารณะ (Public Accounting) หมายถึง นักบัญชีที่ประกอบอาชีพอิสระ จัดตั้งสำนักงานขึ้น อาจอยู่ในรูปกิจการเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วน หรือบริษัท ให้บริการงานด้านบัญชีให้กับบุคคลทั่วไป หรือห้างร้านที่มีได้ทำบัญชีเอง โดยให้บริการหลายด้าน ดังนี้

4.2.1 ให้บริการในด้านการบัญชี (Accounting Service) คือ รับผิดชอบบัญชีให้กับธุรกิจต่าง ๆ ตลอดจนการวางระบบบัญชี การจัดทำงบการเงิน และการจัดทำงบประมาณ เป็นต้น

4.2.2 ให้บริการด้านการสอบบัญชี (Auditing Service) ซึ่งงานด้านนี้เป็นงานหลักของนักบัญชีอิสระ ผู้ที่จะทำ หน้าที่ด้านการสอบบัญชีได้นั้นจะต้องมีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติผู้สอบบัญชี พ.ศ. 2506 มาตรา 15 ได้เป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต มีใบรับอนุญาตจากทางราชการให้เป็นผู้สอบบัญชี (Auditor) โดยกิจการทุกประเภทที่เป็นนิติบุคคลตามกฎหมายจะต้องมีผู้สอบบัญชี รับอนุญาตเข้าทำการตรวจสอบสมุดบัญชี เอกสาร ข้อมูลทางการเงิน เพื่อที่จะใช้คำ รับรองและออกความเห็นเกี่ยวกับงบการเงินว่ากิจการได้ใช้วิธีการบัญชีซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปหรือไม่ งบการเงินแสดงฐานะของกิจการตลอดจนผลของการดำเนินงานถูกต้องน่าเชื่อถือเพียงไร ซึ่งรายงานความเห็นของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตนี้เป็นที่เชื่อถือได้เป็นหลักประกันให้ผู้ให้ประโยชน์จากงบการเงินของกิจการไม่หลงผิด เนื่องจากผู้สอบบัญชีที่ให้คำ รับรองและแสดงความเห็นเกี่ยวกับงบการเงินนั้น เป็นนักบัญชีอิสระมิได้มีส่วนได้เสียหรือเป็นพนักงานของกิจการที่รับรองงบการเงินนั้น

4.2.3 ให้บริการด้านภาษี (Tax Service) นักบัญชีที่ทำหน้าที่บริการด้านภาษีแก่กิจการทั่วไปนี้เป็นนักบัญชีอิสระเช่นเดียวกับการทำ หน้าที่เป็นผู้สอบบัญชี กิจการต่าง ๆ สามารถมาใช้บริการโดยให้นักบัญชีอิสระนี้คำนวณภาษียื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีแทนกิจการ ตลอดจนสามารถมาขอคำปรึกษาและการแก้ไขปัญหาทางภาษีอากรได้อีกด้วย

4.2.4 ให้บริการด้านอื่น ๆ (Other Service) การให้บริการด้านอื่น ๆ ของนักบัญชีอิสระนี้มีขอบเขตกว้างขวาง เช่น ให้บริการในเรื่องแนวทางและวิธีการจดทะเบียนจัดตั้งกิจการห้างหุ้นส่วนหรือบริษัทจำกัด ตลอดจนการให้คำ ปรึกษาแนะนำแก่ผู้บริหารกิจการในเรื่องการจัดระบบการบริหารงาน การบริหารการเงิน ตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว ของกิจการด้วย

4.3 การบัญชีรัฐบาล (Government Accounting) หมายถึง การบันทึกรายการเงินของแผ่นดิน ซึ่งประกอบด้วยการรับจ่ายหรือโอนบัญชีแล้วผ่านรายการโดยแยกออกเป็นประเภทและเมื่อสิ้นปีงบประมาณจะมีการสรุปผลเกี่ยวกับรายการทางการเงินต่าง ๆ ของรัฐบาลเสนอฝ่ายบริหารเพื่อวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานและผลสรุปนั้นจะเป็นเครื่องมือและข้อมูลแก่ฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร ในการวางแผนและควบคุมการปฏิบัติงานเพื่อรักษาเสถียรภาพทางการเงินของประเทศ ระบบบัญชีของรัฐบาลแยกออกเป็น 2 ระบบ คือ

4.3.1 ระบบบัญชีของรัฐบาล ซึ่งแบ่งเป็น

4.3.1.1 การบัญชีส่วนกลาง ซึ่งกรมบัญชีกลางรับผิดชอบจัดวางระบบบัญชี และบันทึกบัญชีรับจ่ายเงินระหว่างคลังกับส่วนราชการในกรุงเทพ และบันทึกบัญชีรับจ่ายเงินระหว่างกรมบัญชีกลางกับคลังจังหวัด คลังอำเภอ

4.3.1.2 การบัญชีส่วนภูมิภาค คลังจังหวัดหรือคลังอำเภอจะเป็นผู้บันทึกบัญชีรับจ่ายเงินระหว่างคลังจังหวัดกับส่วนราชการในส่วนภูมิภาคและบันทึกบัญชีรับจ่ายเงินระหว่างคลังจังหวัดกับกรมบัญชีกลาง การบัญชีรัฐบาลส่วนกลางเมื่อรวมกับการบัญชีรัฐบาลส่วนภูมิภาคเข้าด้วยกันแล้วจะเป็นการบัญชีของรัฐบาลไทยทั่วประเทศ

4.3.2 ระบบบัญชีส่วนราชการ ซึ่งจะมีทั้งระบบบัญชีส่วนราชการ ส่วนกลาง และส่วนราชการส่วนภูมิภาค มีหน้าที่บันทึกบัญชีรับจ่ายเงินระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ระหว่างส่วนราชการกับคลัง และการรับจ่ายเงินระหว่างส่วนราชการกับเอกชน การบันทึกบัญชีของแต่ละส่วนราชการนี้แยกกันเป็นเอกเทศ และมีใช้เป็นการบัญชีของรัฐบาลไทย ระบบบัญชีส่วนราชการนี้จะกำหนดแนวทางปฏิบัติให้ปฏิบัติเหมือนกัน โดยรัฐบาลจัดพิมพ์เป็น “คู่มือการบัญชีส่วนราชการ” เพื่อให้ส่วนราชการทุกแห่งถือเป็นแนวปฏิบัติผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ทางด้านบัญชีรัฐบาลหรือบัญชีส่วนราชการก็คือ นักบัญชีที่เป็นข้าราชการในหน่วยงานของรัฐนั่นเอง นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบการทำบัญชีของส่วนราชการต่าง ๆ อีกด้วย คือ สำนักงานคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน (ส.ต.ง.) ซึ่งผู้ที่ทำหน้าที่ตรวจสอบก็คือ นักบัญชีที่เป็นข้าราชการประจำ นั่นเองงานของนักบัญชีในหน่วยราชการยังรวมถึงการจัดทำ งบประมาณรายรับรายจ่ายของส่วนราชการและของประเทศ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานงบประมาณด้วย

4.4 การบัญชีเพื่อการศึกษา (Accounting Education) งานด้านนี้ คือการเผยแพร่ความรู้ทางด้านบัญชี โดยการสอนหรือฝึกอบรมผู้ที่จะเป็นนักบัญชีทั้งหลาย อาชีพด้านนี้ได้แก่ อาจารย์ หรือวิทยากรทางด้านบัญชี นอกจากนี้ยังรวมไปถึงงานวิจัยทางการบัญชีที่เกี่ยวกับการตรวจสอบ การบัญชี และการวิเคราะห์ปัญหาและข้อโต้แย้งทางการบัญชีอีกด้วย

5. การปฏิบัติงานทางการบัญชี

การปฏิบัติงานทางการบัญชี เป็นพฤติกรรมที่บุคคลปฏิบัติเพื่อให้ภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จตามระบบบัญชี ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญชนิดหนึ่งของการบริหารการเงินที่ใช้ ควบคุมการใช้จ่ายเงินตามระเบียบสำ นักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาได้ประกาศใช้ระเบียบ สำนักงาน คณะกรรมการการอาชีวศึกษาว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา พ.ศ.

2552 หมวดที่ 2 ข้อที่ 17 หน้าที่ปฏิบัติงานการบัญชีโดยการปฏิบัติงานบัญชีนั้นชี้ให้เห็นถึงคุณภาพและผลผลิตของงาน ผู้ปฏิบัติงานจะทำ งานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมีคุณภาพและประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานทางการบัญชีที่ต้นนั้น จะต้องมีการปรับปรุงงานอย่างมีคุณภาพและต่อเนื่อง ซึ่งสามารถจำแนกดังต่อไปนี้ (สมใจ ลักษณะ, 2543 : 282-283)

5.1 การวางแผนการบริหารงาน (Planning Administration) เป็นขั้นเตรียมการปฏิบัติงาน ซึ่งควรดำเนินการเตรียมไว้แม้ยังไม่เกิดขึ้นก็ตาม กำหนดวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน คือ กำหนดวิธีการดำเนินงานปรับปรุงแก้ไขในสิ่งที่พบว่ามีจุดอ่อนข้อบกพร่อง รวมถึงการปรับปรุงในสิ่งที่อาจจะเกิดข้อบกพร่อง ขอบข่ายการดำเนินงาน คือ

5.1.1 ระบุโอกาสของการปรับปรุงในสิ่งต่าง ๆ

5.1.2 ทำเอกสารรายงานสภาพการณ์ปัจจุบัน

5.1.3 กำหนดวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ เป้าหมายของสภาพที่พึงปรารถนาที่ต้องการให้เกิดขึ้นหลังจากปรับปรุงแล้ว

5.1.4 นิยามขอบเขตของความพยายามปรับปรุง และแผนการปรับปรุง

5.2 การดำเนินงานอย่างเป็นระบบ (Operation of the System) หมายถึงเป็นการลงมือปฏิบัติตามแผนการบริหารงาน หรือตามวัตถุประสงค์ เพื่อให้มีการปฏิบัติอย่างจริงจัง เกี่ยวกับการดำเนินงานตามแผนขั้นลงมือปฏิบัติตามแผนการปรับปรุง วัตถุประสงค์ของขั้นตอนนี้เพื่อให้มีการปฏิบัติอย่างจริงจังในการปรับปรุงคุณภาพ กิจกรรมในขั้นนี้จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทั้งปวงตามแผน มีข้อเสนอแนะการปฏิบัติในขั้นนี้ว่า ควรเริ่มต้นปรับปรุงในวงแคบ (Small Scale) ในกระบวนการที่ไม่กว้างขวางนัก เพื่อให้สะดวกต่อการควบคุมได้เต็มที่ และอาจถือโอกาสเป็นการทดลองในเขตเขตแคบ ๆ ในงานเล็ก ๆ ก่อน เมื่อได้ผลจึงขยายผลเต็มรูปแบบต่อไป

5.3 การติดตามและประเมินผล (Monitoring and Evaluation) หมายถึง การติดตามตรวจสอบ ประเมินการปฏิบัติงาน และผลลัพธ์ที่เกิดจากการปฏิบัติ ในการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพของงาน วัตถุประสงค์สำคัญคือ การศึกษาหาข้อมูลที่แสดงสภาพจริงของผลการปรับปรุงแก้ไขเพื่อตัดสินการได้ผล หรือการไม่ได้ผลในสิ่งต่าง ๆ ที่เคยมีแผนปรับปรุงการดำเนินงานไว้ กิจกรรมสำคัญในขั้นนี้จะเกี่ยวข้องกับการติดตาม ประเมิน บันทึกผล วิเคราะห์ และสรุปสิ่งที่ได้ผลคุณภาพและระบุสิ่งที่ยังไม่ได้ผลเพื่อปรับปรุงแก้ไขต่อไป

5.4 การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) หมายถึง การนำข้อมูลการติดตามและการประเมินมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขในสิ่งที่เป็นจุดอ่อนหรือข้อบกพร่องในคุณภาพวัตถุประสงค์คือการ ปรับปรุงในสิ่งที่ข้อมูลหลักฐานว่าบพร่องการปรับปรุงงานอย่าง

ต่อเนื่อง เป็นขั้นนำข้อมูลที่ได้รับจากขั้นติดตามและประเมินผลมาปรับปรุงแก้ไขในสิ่งที่เป็นจุดอ่อนหรือข้อบกพร่องในคุณภาพ วัตถุประสงค์ของขั้นตอนนี้คือ การปรับปรุงในสิ่งที่มีข้อมูลหลักฐานว่า บกพร่องให้มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยไม่ทอดทิ้งให้เกิด สภาพตกต่ำ กิจกรรมสำคัญจะเกี่ยวกับการปรับปรุงแผน ปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติใช้นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อช่วยเพิ่มความสำเร็จของการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพจากการปฏิบัติงานที่ดี จะต้องมี 4 ขั้นตอน ซึ่งการปฏิบัติงานบัญชีที่มีประสิทธิภาพได้นั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบที่สำคัญที่สามารถปฏิบัติงานทางการบัญชีที่ดีได้ นั่นคือ ต้องวางแผนการปฏิบัติงาน ดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ติดตามและประเมินผล และปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้มีคุณประโยชน์ช่วยให้องค์กรมีวิธีการที่ดีในการพัฒนาคุณภาพผ่านการประเมิน ตรวจสอบ และนำผลการประเมินตรวจสอบมาใช้เพื่อการแก้ไขปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ (สมใจ ลักษณะ, 2543 : 282-283)

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

1. ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน

ในการปฏิบัติงานขององค์กรใดๆ นั้น ความสำเร็จจะขึ้นอยู่กับความสามารถในการนำองค์การไปสู่เป้าหมายและการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติ งานของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้นำองค์กรที่มีประสิทธิภาพจึงมีความจำเป็นสำหรับองค์กรต่างๆ และเป็นกุญแจหลัก ในการสร้างความสำเร็จเปรียบเชิงการแข่งขัน และทำให้เกิดทฤษฎีทางปัญญาดังคำกล่าวของ John C. Maxwell กล่าวไว้ว่า “ความสามารถในการเป็นผู้นำ มักจะเป็นตัวกำหนดความมีประสิทธิภาพขององค์กรและของบุคคล” (กรีติ ยศยิ่งยง, 2549 : 52) จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน ไว้ดังนี้

กระทรวงศึกษาธิการ (2542 : 49) ; ธงชัย สิ้นติวังษ์ (2539 : 315) และ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2543 : 198) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน (Work Efficiency) หมายถึง การใช้ทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นหรือไม่ บริการถูกต้องรวดเร็วหรือไม่ เทคนิคที่ใช้สะดวกสบายกว่าเดิมคุ้มค่าและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในขณะที่ต้องการผลงานมากที่สุด (Efficiency is Do Things Right) สามารถเปรียบเทียบเป็นร้อยละได้ และตรงตามเป้าหมายขององค์กร

ปรีดา เปี่ยมวารี (2543 : 29) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน (Job Efficiency) หมายถึง 1) การทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่างแจ้ง 2) การใช้หลักสามัญในการพิจารณาความน่าจะเป็นได้ของงาน 3) คำปรึกษาแนะนำ ต้องสมบูรณ์และ

ถูกต้อง 4) ต้องรักษาด้วยความยุติธรรม 5) ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม 6) การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความซื่อสัตย์ มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนเป็นหลักฐาน 7) งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง 8) งานเสร็จทันเวลา 9) ผลงานได้มาตรฐาน 10) การดำเนินงานสามารถยึดถือเป็นมาตรฐาน 11) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนได้ 12) ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

สมใจ ลักษณะ (2543 : 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง เป็นเรื่องของ การใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับ การแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ

สมใจ ลักษณะ (2549 : 278) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน (Job Efficiency) หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรม การงาน อย่างราบรื่น ครบถ้วน ประหยัดเวลาใช้กำลังและทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เกิดการสูญเปล่าน้อยที่สุด บุคคลที่มีประสิทธิภาพ จึงเป็นบุคคลที่พึงปรารถนาในสังคมที่เขาเป็นสมาชิก และในองค์การที่เขาปฏิบัติหน้าที่การงาน

Gibson และคณะ (สมใจ ลักษณะ, 2549 : 279 ; อ้างถึงใน Gibson and others, 1988 : 37) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย การวัดประสิทธิภาพจะวัดตัวประกอบที่หลายตัวประกอบด้วยอัตราการใช้ผลตอบแทนค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต อัตราการสูญเปล่านั้นเปลืองกว่า ใช้ทรัพยากรและอัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

Katz และ Kahn (สมใจ ลักษณะ, 2549 : 279 ; อ้างถึงใน Katz and Kahn, 1978 : 226) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้ นั่นจะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร นั้นปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ความรู้สึกรู้สึกผูกพันมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วยที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงาน

จากความหมายของประสิทธิภาพการทำงานดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมการงานอย่างราบรื่นครบถ้วนประหยัดเวลาทันต่อเหตุการณ์ และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าผลสำเร็จของงานมีคุณภาพถูกต้องเรียบร้อยสมบูรณ์ บุคคลที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่การงานที่พึงปรารถนาในสังคมและในองค์การนั้นๆ

2. ความสำคัญของประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานจะประสบความสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ จำเป็นต้องอาศัยปรับเปลี่ยนและส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรในองค์กรจากความรู้ ความคิด หลักการและแนวปฏิบัติ ตั้งแต่ต้น แสดงให้เห็นภาพส่วนประกอบต่าง ๆ ของปัจจัยที่ส่งเสริมนั้น จากพัฒนาประสิทธิภาพของบุคคลในการทำงาน เมื่อนำส่วนประกอบต่าง ๆ มาสร้างภาพรวมเป็นการสรุปจะช่วยเพิ่มความรู้ความสามารถในการวางแผนดำเนินงานทั้งระดับ องค์กร และระดับบุคคล ให้นำไปสู่การปฏิบัติชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งองค์กรจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพียงใดจะขึ้นกับประสิทธิภาพของคนและองค์กร หมายถึง ในองค์กรหนึ่ง ๆ การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของตน และองค์กรจะต้องดำเนินการไปพร้อมกันการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานเป็นประเด็นที่ต้องอาศัยความเข้าใจและระยะเวลาในการดำเนินงาน ทำให้เราต้องปรับกระบวนการที่มีต่อการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานและการนำมาประยุกต์ให้เป็นรูปธรรมโดยสามารถ แบ่งวงจรการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานออกเป็น 4 ขั้นตอนได้แก่ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2543 : 203-205)

2.1 การวัดประสิทธิภาพ (Measurement of Efficiency)

การพัฒนาประสิทธิภาพ ที่เป็นระบบและชัดเจนจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้ ถ้าเราไม่สามารถรับทราบว่าการดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพเพียงใดและในระดับใด ดังนั้นเราจึงต้องกำหนดแนวทางในการวัดประสิทธิภาพอย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาปัจจัยสำคัญ (Key Factors) ที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานเพื่อใช้กำหนดเกณฑ์ มาตรฐาน และวิธีการในการดำเนินงาน การวัดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร ที่พบเห็นบ่อยๆ คือจะตั้งเป็นดัชนีชี้วัด (KPI) ขึ้นมา โดยดูจากงานที่รับผิดชอบของแต่ละคน แล้วหยิบงานที่สำคัญมาตั้งเป็นเป้าหมาย เช่น ฝ่ายขายของบริษัททั่วไป อาจจะกำหนดเป้าหมายยอดขายตามช่องทางต่างๆ ผู้จัดการสาขาของธนาคาร อาจจะกำหนดเป้าบัตรเครดิต สินเชื่อบ้าน ยอดเงินฝาก รายได้ค่าธรรมเนียม แต่ในระยะหลังได้เห็นการกำหนดการวัดผลเป็นคะแนนมากขึ้น โดยแปลงตัวที่จะนามาวัดเป็นคะแนน เช่น ยอดขายรายได้ค่าธรรมเนียม เป็นคะแนน (โดยอาจให้น้ำหนักตามความสำคัญเพิ่มเข้าไป) แล้วกำหนดการวัดผลตามคะแนนรวม ปัจจุบันหลายอุตสาหกรรมอาจมีดัชนีที่สามารถนำมาประยุกต์ในการวัดประสิทธิภาพ เนื่องจากมีการดำเนินงานและจัดทำฐานข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ทั้งในระดับองค์กรและอุตสาหกรรม ซึ่งจะช่วยให้ธุรกิจสามารถใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวัดประสิทธิภาพ ถึงแม้ธุรกิจจะไม่มีข้อมูลเบื้องต้นในการสร้างเครื่องมือวัดประสิทธิภาพเราก็สามารถพิจารณาสร้างเครื่องมือวัดจากการพิจารณาปริมาณผลลัพธ์กับปัจจัยนำเข้าที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงาน

2.2 การประเมินประสิทธิภาพ (Evaluation of Efficiency)

นำข้อมูลจากการวัดผลการดำเนินงานกับมาตรฐานที่กำหนดมาเปรียบเทียบ ประเมินและวิเคราะห์กับข้อมูล เพื่อหาความแตกต่าง สาเหตุของการด้อยประสิทธิภาพ และแนวทาง ในการวางแผนพัฒนาประสิทธิภาพต่อไป ซึ่งทำการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานใน 2 ลักษณะ ได้แก่

2.2.1 การเปรียบเทียบในแต่ละช่วงเวลา โดยพิจารณาผลการดำเนินงานในแต่ละ ช่วงเวลาว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งจะสะท้อนความก้าวหน้าหรือถอยหลังของธุรกิจ

2.2.2 การเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ โดยเปรียบเทียบผลการดำเนินงานว่ามีความใกล้เคียงกับเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด เพื่อพิจารณาว่าการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับ แผนอย่างไร เกิดความแตกต่างอย่างไร และสมควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

2.3 การวางแผนพัฒนาประสิทธิภาพ (Planning for Efficiency Improvement)

นำข้อมูลจากการประเมินและการวิเคราะห์ความแตกต่างมาประกอบการกำหนด แผนการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร อย่างเป็นรูปธรรมที่เรียกว่า “แผนปฏิบัติ (Action Plan)” โดยกำหนดรายละเอียดของเป้าหมาย วิธีการ และขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติสามารถ ดำเนินงานอย่างถูกต้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย

2.4 การพัฒนาประสิทธิภาพ (Plan Implementation)

เริ่มดำเนินการตามแผนโดยมอบหมายให้มีผู้มีหน้าที่และรับผิดชอบโดยตรง ตลอดจนอำนาจในการตัดสินใจ และสั่งงานที่ชัดเจนเพื่อให้การดำเนินงานเป็นระบบและมีรูปแบบที่ ชัดเจนสามารถติดตามประเมินผลและปรับปรุงให้เหมาะสมได้ในอนาคต

3. ลักษณะของการทำงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับตำรา หรืออาศัยประกาศนียบัตร หรือปริญญา ของสถาบันแต่อย่างใด หากต้องอาศัยประสบการณ์ ความชัดเจนเฉพาะตัวทั้งภายในและ ภายนอกเป็นพื้นฐานสำคัญ เพราะต้องรู้ในเรื่องเทคนิคการทำงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น การ ทำงานที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานร่วมกัน บุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่ แสดงออกถึงลักษณะสำคัญ 11 ประการที่เรียกว่า “Building Blocks” ลักษณะดังกล่าวได้แก่ (Woodcock and Litt, 1989 : 116)

3.1 มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน (Clear Objectives and Agreed Goal)

3.2 ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and Confrontation) ซึ่งความเปิดเผยต่อกันของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำ งานร่วมกัน การทำงานที่มีประสิทธิภาพบุคลากรจะต้องกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย กล้าเผชิญหน้าช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มใจและจริงใจ การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมองไปที่ความเชื่อถือว่ามีความเข้าใจซึ่งกันและกัน สามารถพูดคุยกันแล้วไม่เกิดปัญหาต่อตนเอง และการทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งพยายามทำความเข้าใจในพฤติกรรม ทักษะ และความต้องการของบุคคลอื่นๆ เพื่อให้เกิดการให้อภัย รู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาวในการปฏิบัติงานต่อกัน

3.3 การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) ในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วไม่สามารถจะได้รับความสำเร็จอย่างดีที่สุดได้ ถ้าบุคลากรไม่มีความรู้สึกปกป้องงานที่เขารับผิดชอบการทำงานก็ขาดประสิทธิภาพ

3.4 การร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (Cooperation and Conflict) หมายถึง การที่แต่ละคนเมื่อได้รับมอบหมายงานและพร้อมที่จะเกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกัน พร้อมที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

3.5 กระบวนการทำงานและการตัดสินใจถูกต้องและเหมาะสม (Sound Working and Decision Procedures) การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะคิดถึงผลงานเป็นอันดับแรก ส่วนวิธีการทำงานเป็นอันดับรอง ดังนั้น ก่อนที่จะตัดสินใจ จุดมุ่งหมายควรจะต้องมีความชัดเจนประกอบกับสมาชิกทุกคนมีความเข้าใจอย่างดี จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนเป็นหัวใจสำคัญเพราะจะสามารถป้องกันการเข้าใจผิด และป้องกันการโต้เถียงกันในการตัดสินใจสั่งการ บุคลากรที่ดีมีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลอย่างรวดเร็วและอธิบายเพื่อหาทางเลือกต่างๆ ได้ถูกต้อง

3.6 ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) ในการทำงานที่เหมาะสมนั้นจะไม่มีทีมไหนที่ต้องการผู้นำที่ถาวร หน่วยงานที่พัฒนาแล้วจะถูกเปลี่ยนภาวะผู้นำ ให้เป็นไปตามสถานการณ์ หมายความว่า จะมีการผลักดันเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นผู้นำภายในกลุ่มตลอดเพราะการทำงานที่ดีนั้นจะต้องดึงความสามารถของบุคคลออกมา มิใช่ผู้นำเป็นผู้ทำเสียเองผู้นำทีมควรเป็นผู้ชี้แนะประเด็นสำคัญ

3.7 การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน (Regular Review) ในการทำงานเป็นทีม ทีมงานที่ดีไม่เพียงแต่ดูจากลักษณะของทีม และบทบาทที่มีอยู่ในองค์กรเท่านั้น แต่ต้องดูวิธีการทำงานด้วย การทบทวนงานจะทำให้บุคลากรได้เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ทำ รู้จักคิดปรับปรุงวิธีการ

3.8 การพัฒนาตนเอง (Individual Development) คือ ในการทำงานที่มีประสิทธิภาพการพัฒนาทักษะต่างๆ ของแต่ละคน จะกระทำเช่นนี้จะได้ผลดี องค์การมักจะมองทักษะและความรู้ที่แต่ละคนมีอยู่ แล้วก็ทำการฝึกฝนอบรมเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น

3.9 ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound Inter - Group Relation) เป็นลักษณะที่บ่งชี้ได้ว่าการทำงานมีประสิทธิภาพ เพราะในการทำงานร่วมกันเป็นทีม แม้ว่าทีมงานจะมีคุณลักษณะที่ดีเพียงใด แต่ถ้าหากขาดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มหรือระหว่างบุคคลในกลุ่มแล้วความสำเร็จของการทำงานก็จะมีอุปสรรค

3.10 การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน (Balanced Roles) หมายถึง สมาชิกในทีมแต่ละคนจะต้องมีความเข้าใจในบทบาทของตนเอง มีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการทำกิจกรรมต่างๆขององค์การ ทุกคนต้องรู้ว่า ใครทำหน้าที่อะไร เพื่อกำหนดพฤติกรรมของ สมาชิกอย่างชัดเจน

3.11 การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่ดีจะต้องมีการติดต่อ สื่อสารระหว่างผู้บริหาร (ผู้บังคับบัญชา) กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อความหมาย หรือ แลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารจึงต้องอาศัยศิลปะในการถ่ายทอดข้อความและการติดต่อสื่อสาร และการเลือกใช้วิธีการในการติดต่อสื่อสาร

4. หลักการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพการทำงานถือเป็นหัวใจสำคัญของการแข่งขันทางธุรกิจที่ทุกหน่วยงานต้องพยายามดำเนินงานให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์การ โดยเฉพาะในการปฏิบัติงานของทรัพยากรมนุษย์ที่ถือเป็นกุญแจสำคัญในความสำเร็จขององค์การ ซึ่งประสิทธิภาพการทำงานได้นำแนวคิดของ Emerson C. Harrington ที่กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ(สมพงษ์ เกษมสิน, 2549 : 30 ; อ้างถึงใน Harrington, 1924) ดังนี้

4.1 การทำงานเชื่อถือได้ (Reliable Work) หมายถึง การปฏิบัติงานต้องมีการบันทึกข้อมูลที่เชื่อถือได้ การนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์ รวดเร็ว พอเพียงและถาวร (Reliable, Immediate, Adequate and Permanence Records) การบันทึกต่างๆ ควรจะครอบคลุมถึงค่าใช้จ่ายต่างๆ รวมทั้งประสิทธิภาพการใช้สินทรัพย์ที่กิจการมีและเป็นประโยชน์ต่อสังคมด้วย (กิติมา ปรีดีติลก, 2529 : 401) และการนำเสนอข้อมูลที่มีความเชื่อถือได้คือการนำเสนอข้อมูลที่ไม่

ความผิดพลาดที่มีนัยสำคัญ รวมทั้งไม่มีความลำเอียงในการนำเสนอข้อมูลที่ทำให้ไม่ตรงกับความเป็นจริงที่เป็นอยู่ (ศศิวิมล (มีอาพล) ศรีเจริญจิตร, 2547 : 38)

4.2 งานสำเร็จทันเวลา (Timeliness) หมายถึง การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้ (สมใจ ลักษณะ 2549 : 275)

4.3 ผลงานได้มาตรฐาน (Standardization) หมายถึง คุณภาพของงานที่ทำสำเร็จ มีความถูกต้อง เรียบร้อยและสมบูรณ์ ครบถ้วนตามกำหนด หรืออาจเกิดจากการควบคุมงานเพื่อกำกับให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติได้มาตรฐานงาน ครบถ้วนทั้งเชิงปริมาณงานในหน้าที่รับผิดชอบ หรือปฏิบัติงานไม่ผิดพลาดบกพร่อง ได้ผลตามเป้าหมาย ทันเวลา ไม่เกิดการสูญเปล่าของทรัพยากรซึ่งมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย (สมใจ ลักษณะ, 2549 : 45-50)

4.3.1 มาตรฐานผลผลิต (Product Standard) เช่น สินค้าที่ผลิตออกจำหน่าย ภายใต้ชื่อเครื่องหมายการค้า จะต้องมีความสัมพันธ์หรือคุณลักษณะที่ถูกต้องตามเกณฑ์ของขนาด น้ำหนัก สี ส่วนประกอบ ความสามารถในการใช้งาน เป็นต้น

4.3.2 มาตรฐานกระบวนการ (Process Standard) เช่น กระบวนการผลิตสินค้า จะต้องสอดคล้องกับแบบแผนวิธีการผลิตที่ได้รับการรับรองไว้แล้ว กระบวนการจะต้องผ่านขั้นตอนทุกขั้นตอนอย่างถูกต้อง ผลการปฏิบัติแต่ละขั้นจะต้องสมบูรณ์ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการทำงานแต่ละขั้นตอนก่อนส่งต่อไปยังขั้นตอนต่อไป เป็นต้น

4.3.3 มาตรฐานปัจจัย (Input Standard) เช่น คุณสมบัติของวัสดุ วัตถุดิบ จะต้องเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า คุณสมบัติของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้จะต้องเป็นไปตามข้อกำหนดความมีคุณภาพสูงอย่างครบถ้วน คุณสมบัติของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ความสามารถเจตคติและค่านิยมที่เป็นไปตามเกณฑ์ของบุคลากรที่รับผิดชอบงานแต่ละด้านมีผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพในด้านทำ งานได้ถูกต้องทำงานได้ครบถ้วนได้ตรงตามเวลาที่กำหนด เป็นต้น ความเพียงพอของงบประมาณค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในแต่ละด้านรวมถึงความสะดวกรวดเร็วในการเบิกจ่าย ลักษณะของเทคโนโลยีที่กำหนดให้นำ มาใช้ ในการปฏิบัติงานครบถ้วนเพียงพอใช้ประโยชน์คุ้มค่า เงื่อนไขเวลาในการดำเนินงานแต่ละด้านกำหนดไว้เหมาะสม เป็นกรอบของการเร่งรัดปฏิบัติงานให้ได้ผลครบถ้วนตามกำหนด

5. ปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานมีเป้าหมายความสำเร็จอยู่ที่การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งองค์กรจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของคน ดังนั้นการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของคนจึงประกอบไปด้วย (สมใจ ลักษณะ, 2543 : 262-266)

5.1 ความรู้ความสามารถและคุณสมบัติส่วนบุคคล ได้แก่ มีความกระตือรือร้น และ การพัฒนาตนเอง เช่น เอาใจจริงเอาใจ มีมานะ อุตสาหะปฏิบัติงานให้สำเร็จ แสวงหาความรู้ ความชำนาญอยู่เสมอและพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่องของตนเอง การปฏิบัติตามคำสั่งและมีระเบียบวินัย เช่น เชื่อฟังคำสั่งผู้บังคับบัญชา ปฏิบัติตามคำแนะนำโดยไม่มีข้อโต้แย้ง พร้อมที่จะประสานงานและให้ความร่วมมือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน เป็นผู้ตรงต่อเวลา และใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ มีความรู้ความเข้าใจในการระวังรักษา ดูแล การใช้เครื่อง อุปกรณ์และทรัพย์สินต่าง ๆ ขององค์กรให้อยู่ในสภาพดีเสมอ และสามารถวิเคราะห์ ตัดสินใจ แก้ปัญหาให้ทันต่อเหตุการณ์

5.2 ปริมาณงานและคุณภาพของการดำเนินงาน ได้แก่ สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้ คุณภาพของงานที่ทำสำเร็จมีความถูกต้องเรียบร้อย และสมบูรณ์ ครบถ้วนตามกำหนด มีความรับผิดชอบ สนใจ เอาใจใส่และตั้งใจ ปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วย ความรับผิดชอบ เชื่อถือได้และไว้วางใจ มีความรอบรู้ ชำนาญ ในขั้นตอนหรือวิธีดำเนินงาน ทั้งงานในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้อง และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในการปรับปรุงระบบงาน และวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

5.3 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พฤติกรรมที่บ่งชี้ถึงบุคลิกภาพของบุคคลที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน คือ มีความคิดริเริ่มสร้างสิ่งใหม่ ๆ เช่น คิดหาคำตอบของปัญหาได้หลาย ๆ อย่างในเวลาจำกัด สามารถเสนอวิธีการแก้ปัญหาใดปัญหาหนึ่งได้หลายแนวทาง รวมทั้งรู้จักวิธีการทำงานแปลก ๆ ใหม่ ๆ ที่มีความเป็นไปได้ สามารถยืดหยุ่นวิธีการทำงานเพื่อความสำเร็จของงาน พฤติกรรมที่บ่งชี้ เช่น ปรับตนเอง หรือการกระทำที่เหมาะสมกับปัญหาหรือลักษณะงานที่แตกต่างกันไป คิดทางเลือกอื่นได้เหมาะสม ถ้าวิธีการเดิมที่ใช้อยู่ได้ผลและค้นคว้าวิธีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เป็นคนช่างสังเกต เกี่ยวกับลักษณะการทำงานสามารถช่วยเสนอแนะเพื่อนร่วมงานถึงวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีแนวคิดที่จะสร้างและปรับวิธีการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

5.4 ทักษะในการปฏิบัติงาน การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานนอกจากองค์ประกอบต่าง ๆ ตามที่กล่าวมาแล้วยังมีทักษะในการปฏิบัติงาน ดังนี้

5.4.1 ทักษะด้านเทคนิคเฉพาะอย่าง (Technical Skill) เป็นความรู้เกี่ยวกับเทคนิค ขั้นตอน หรือวิธีการทำงานเฉพาะด้าน ซึ่งมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

5.4.2 ทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Human Skill) เป็นความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น สร้างความเข้าใจ ร่วมประสานงานกับบุคคล และกลุ่มบุคคลในองค์กรให้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

5.4.3 ทักษะทางด้านความรู้ ความคิด (Conceptual Skill) เป็นความสามารถทางสติปัญญาในการมองภาพรวมขององค์กร เห็นความสัมพันธ์ของกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรทั้งในแง่ลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ทักษะทางด้านนี้จึงเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับตัดสินใจเรื่องนโยบาย และแนวทางต่าง ๆ ขององค์กร

5.5 บุคลิกภาพ เจตคติ และค่านิยมในการทำงาน เนื่องจากบุคลิกภาพ คือ คุณสมบัติต่าง ๆ ที่ประกอบกันขึ้นเป็นบุคคลและคุณสมบัติเหล่านี้ เป็นต้นเหตุของการกระทำไม่ว่าจะเป็นการพูด การปฏิบัติ ความคิด เจตคติ ค่านิยม และลักษณะนิสัยต่าง ๆ ดังนั้น เมื่อบุคคลต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ประสิทธิภาพของการทำงานจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับการแสดงออก หรือพฤติกรรมของบุคคลในการทำงาน เช่น

5.5.1 แสดงออกถึงเจตคติที่ดีต่อการทำงาน รักงาน พอใจงาน

5.5.2 แสดงออกถึงการทำงานได้ถูกต้อง ครบถ้วน ได้ผลดีในเวลาอันสั้น

5.5.3 แสดงออกถึงความสามารถปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชาได้อย่างสบายใจ

5.6 ขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงานในการทำงานสิ่งที่จะเกิดขึ้นกับพนักงาน ก็คือ เขาสามารถที่จะรับรู้เข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร มุ่งมั่นพยายามที่จะทำงานเต็มความสามารถ โดยไม่ย่อท้อต่อ อุปสรรคของการทำ งาน มีความสุขในการทำงาน มีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานมั่นใจว่าตนเองมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในอาชีพได้ มีความรู้สึกผูกพันแน่นแฟ้นกับหมู่คณะและมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดการวัดประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในสถาบันอุดมศึกษา คือ 1) การทำงานต้องเชื่อถือได้ (Reliable Work) 2) งานสำเร็จทันเวลา (Timeliness) และ 3) ผลงานได้มาตรฐาน (Standardization) เพื่อวัดประสิทธิภาพการทำงานสำหรับกรวิจัยในครั้งนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

ไพประพันธ์ วะชุม (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมการของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี เพื่อประเมินประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรและองค์การไปพร้อมๆกัน โดยเน้นความสามารถในการปฏิบัติงาน (Practice Competency) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (Job Efficiency) ดังนั้นการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีต้องประกอบด้วย ด้านการทำงานต้องเชื่อถือได้ (Reliable Working) ด้านงานสำเร็จทันเวลา (Timeliness) และด้านผลงานได้มาตรฐาน (Standardized) จากการศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการรู้จริง รู้ลึก รู้กว้าง ด้านการทำงานวางแผนได้ ด้านการอธิบาย ชี้แจงได้มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านการทำงานต้องเชื่อถือได้ ด้านงานสำเร็จทันเวลา และด้านผลงานได้มาตรฐาน

อติภา พลเรืองทอง (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถทางการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนประเภทกิจการสาธารณูปโภค พบว่า นักบัญชีธุรกิจ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสามารถทางการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการวางแผน ด้านการประสานงาน ด้านการประเมินผล ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น และด้านมนุษยสัมพันธ์ และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพ โดยรวม และเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการทำงานต้องเชื่อถือได้ ด้านงานสำเร็จทันเวลา และด้านผลงานได้มาตรฐาน จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) ความสามารถทางการปฏิบัติงาน ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการทำงานต้องเชื่อถือได้ ด้านงานสำเร็จทันเวลา และด้านผลงานได้มาตรฐาน 2) ความสามารถทางการปฏิบัติงาน ด้านการประสานงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการทำงานต้องเชื่อถือได้ ด้านงานสำเร็จทันเวลา และด้านผลงานได้มาตรฐาน 3) ความสามารถทางการปฏิบัติงาน ด้านการประเมินผล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับ ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการทำงานต้องเชื่อถือได้ ด้านงานสำเร็จทันเวลา และด้านผลงานได้มาตรฐาน และ 4) ความสามารถทางการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบ เชิงบวกกับ ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการทำงานต้องเชื่อถือได้ ด้านงานสำเร็จทันเวลา และด้านผลงานได้มาตรฐาน

ณภาพักซ์ อัดถสุริยานันท์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลกระทบของความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของนักบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง พบว่า นักบัญชีบริษัทมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านในระดับมาก ได้แก่ ด้านเวลาด้านคุณภาพ และด้านปริมาณงาน และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์และผลกระทบของความผูกพันต่อ องค์การที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานรายด้าน คือ (1) ด้านความเชื่อ และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การและด้านความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์การมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา (2) ด้านความเชื่อ และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การและด้านความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์การ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน (3) ด้านความเชื่อ และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การและด้านความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์การมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานด้านเชิงปริมาณงาน

นงนุช นุตรรัตน์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการเพื่อรองรับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ : ศึกษากรณี ข้าราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง พบว่า ข้าราชการระดับ 3-8 ในสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง มีความต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในด้านความรู้ความสามารถ ด้านคุณลักษณะการปฏิบัติงาน และด้านจริยธรรมและคุณธรรมในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบจากอายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ส่วนราชการต้นสังกัดและระดับตำแหน่ง พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขจรศักดิ์ นามบัวน้อย (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครราชสีมา พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก คือ ระบบประเมินผลการทำงานยังไม่สะท้อนถึง ประสิทธิภาพการทำงานไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง หลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่ง การโยกย้ายพนักงานยังไม่ชัดเจนและการจัดพนักงานลงไป ทางานไม่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ และรับผิดชอบงานหลายหน้าที่ ผลสรุปว่า สามารถนำไปใช้ในการพัฒนา และปรับปรุงการทำงานในธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์และเป็นแนวทางในการบริหารงานเกี่ยวกับธนาคารทำให้ได้เปรียบคู่แข่งชั้นทางธุรกิจ

ขวัญใจ สนธิสวัสดิ์ (2547 : 59 – 76) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของงานบัญชี กองคลังและพัสดุ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า 1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของงานบัญชีกองคลังและพัสดุ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรเพียงตัวแปรเดียว ส่วนตัวแปรด้านวัสดุอุปกรณ์และงบประมาณ ความถูกต้องแม่นยำ ในกฎระเบียบ ผู้นำไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของงานบัญชี และ 2. ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของงานบัญชีกองคลังและพัสดุ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง อยู่ในระดับปานกลาง จากผลการวิจัยดังกล่าวจึงควรเพิ่มอัตรากำลังให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่มีอยู่หรือนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อทดแทนกำลังบุคลากรและสามารถให้บริการได้มากที่สุด และควรให้ความสนใจกับความเพียงพอ ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ให้มากขึ้น รวมทั้งต้องมีการบำรุงรักษาและซ่อมแซมไม่ให้ชำรุดหรือเสื่อมสภาพโดยต้องหมั่นตรวจตราดูแลให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Rubin (2000 : 123-145) ได้ศึกษาอุปนิสัยของนักบัญชีต้องเป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพ พบว่า (1) นักบัญชีเป็นผู้ที่ต้องมีแผนงานในการทำ สิ่งต่าง ๆ ล่วงหน้าก่อนที่จะสั่งให้ทำหรือต้องทำ ตลอดจนเป็นผู้ที่แสวงหาทางเลือกใหม่ ๆ ไม่หยุดนิ่ง (2) นักบัญชีเป็นผู้ที่มีเป้าหมายอยู่ในใจ นั่นคือต้องเป็นผู้ที่กำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานอย่างชัดเจน และทราบบทบาทหน้าที่ของตนในการดำเนินงานตามระบบงานที่ต้องรับผิดชอบให้บรรลุเป้าหมายนั้น ๆ (3) นักบัญชีเป็นผู้ที่เข้าใจ และจัดลำดับความสำคัญองงาน เพื่อจะให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบและน่า ไปสู่ความสำเร็จ (4) นักบัญชีเป็นผู้ที่มีความคิดว่าจะเอาชนะหรือจะต้องประสบผลสำเร็จตามความคาดหวัง โดยที่การเอาชนะหรือการประสบความสำเร็จนั้นไม่ทำให้ผู้อื่นสูญเสียหรือพ่ายแพ้และเดือดร้อน ความคิดเช่นนี้จะทำให้ฟันฝ่าอุปสรรคและปัญหาต่าง ๆ ได้โดยคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง (5) นักบัญชีเป็นผู้ที่รับฟังเหตุผลและความเห็นของผู้อื่น ตลอดจนแสวงหาข้อ มูล เพื่อความเข้าใจอย่างแท้จริง แล้วจึงโน้มน้าวให้ผู้อื่นเข้าใจและยอมรับให้ความคิดเห็นของตนเอง (6) นักบัญชีเป็นผู้ที่ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ และเน้นความสำคัญของการทำงานเป็นทีม (7) นักบัญชีเป็นผู้ที่พัฒนาและปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่อง

Clikeman และคณะ (2001 : 627-645) ได้ศึกษาผลกระทบของนักบัญชีที่สำเร็จการศึกษาและเริ่มประกอบอาชีพที่มีต่อความเป็นมืออาชีพ จรรยาบรรณและความเชี่ยวชาญใน

วิชาชีพบัญชี พบว่า ไม่มีหลักฐานสนับสนุนว่ามีความแตกต่างกันในเรื่องผลกระทบของชั่วโมงการทำงานต่อความเป็นมืออาชีพ จรรยาบรรณและความเชี่ยวชาญในวิชาชีพบัญชี ในนักบัญชีที่สำเร็จการศึกษาภายใน 5 ปีและ 4 ปีตามลำดับ จากการศึกษาในครั้งนี้ได้ให้ข้อเสนอนี้เพิ่มเติมว่าการฝึกงานจำนวน 150 ชั่วโมงเป็นการเพิ่มภาระต้นทุนทางการเงินให้แก่ผู้ที่ศึกษาในด้านการบัญชีมากยิ่งขึ้น

Witt และคณะ (2002 : 164 – 169) ได้ศึกษาผลกระทบของความระมัดระวังรอบคอบและความสามารถในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคคลปฏิบัติอย่างเข้มงวดจะสามารถปฏิบัติได้สูงกว่าบุคคลที่มีความเข้มงวดในการปฏิบัติต่ำ ผลลัพธ์ของการวิเคราะห์เชิงถดถอย สำหรับกลุ่มตัวอย่างลูกจ้างอิสระ 7 กลุ่มที่มีความหลากหลายหลายด้านอาชีพ เพื่อสนับสนุนสมมติฐาน 5 ข้อจากกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มตัวอย่างที่สนับสนุนสมมติฐาน ระหว่างคนงานที่มีความสามารถต่ำ จะมีความระมัดระวังสูงจะได้รับสัดส่วนการงานความผิดพลาดต่ำกว่า คนงานที่มีความสามารถสูง สมมติฐานหนึ่ง ที่สามารถอธิบายปฏิกริยาที่ขาดไประหว่างความระมัดระวังรอบคอบและความสามารถจากสองกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำงานเป็นประจำจะขาดการปฏิสัมพันธ์กับงานอื่นๆ ผลสรุปโดยรวมแสดงให้เห็นว่าคนงานที่มีความระมัดระวังสูงจะบางทีเป็นผู้ที่รับรู้ความไม่มีประสิทธิภาพ สามารถรับรู้ข้อมูลปัญหาได้เร็ว

Howieson (2003 : 69-103) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานทางบัญชีในศตวรรษใหม่กรณีศึกษาการบัญชีที่ตอบสนองต่อความท้าทาย พบว่า เป็นศตวรรษใหม่ที่สะท้อนให้เห็นถึงการวางแผนสำหรับการทำงานที่เปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานทางบัญชีและความหมายของการปฏิบัติงานบัญชี การศึกษานี้จะครอบคลุมเนื้อหาอยู่ 3 หัวข้อ ได้แก่ 1. การปฏิบัติงานทางการบัญชีของธุรกิจในอนาคตที่คาดการณ์เกี่ยวกับวิธีการที่ดำเนินกิจการของธุรกิจในศตวรรษใหม่ที่ติดตั้ง และจำเป็นต่อการอภิปรายการเปลี่ยนแปลงในการศึกษา 2. การเปลี่ยนแปลงการดำเนินธุรกิจที่คาดหวังไว้ สิ่งที่ถูกกำหนดไว้คือทักษะในการปฏิบัติงาน และ 3. การศึกษาในบัญชีมีอะไรบ้างที่เกิดขึ้น ซึ่งแนวโน้มคาดว่าในการปฏิบัติงานในธุรกิจและทักษะที่จำเป็นของนักบัญชีล่าสุดจากสหราชอาณาจักร , สหรัฐอเมริกาและออสเตรเลีย ซึ่งข้อเสนอนี้จากการปฏิบัติงานคือแบบฟอร์มเป็นส่วนที่ทำให้เกิดรายได้ลดลงจากบริษัทบัญชีซึ่งต้องมีเทคโนโลยีสำหรับการบันทึกบัญชีของนักบัญชี และประสิทธิภาพการทำงานบัญชีจะปรากฏอยู่ในขอบเขตข้อมูลของธุรกิจที่ให้บริการ โดยนักบัญชีจะต้องมีความรู้ในหน้าที่ที่ปฏิบัติ ซึ่งมีเทคโนโลยีเป็นองค์ประกอบในทักษะการปฏิบัติงานมากกว่าทักษะในการวิเคราะห์การแก้ไขปัญหาเหตุการณ์การสื่อสารและความสัมพันธ์กับลูกค้า

Cepeda และ Vera (2007 : 426-437) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลเป็นผลมาจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และขึ้นอยู่กับพฤติหน้าที่ในตำแหน่ง โดยตำแหน่งนั้นจะถูกจัดวางให้เข้าถึงอำนาจ และโอกาสจึงจะเสริมให้เกิดพฤติกรรมการทำงาน โดยอาศัยปัจจัยหลายประการ เช่น สภาพการทำงานที่ดีการมีเครื่องมืออุปกรณ์ ค่าตอบแทน สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการได้รับการสนับสนุน ช่วยเหลือ นิเทศ แนะนำจากบุคคลอื่น ความสามารถของบุคคลแตกต่างกันไปตามความถนัดลักษณะทางบุคลิกภาพ ความสนใจ แรงจูงใจ อายุ เพศการศึกษา ประสบการณ์ ความเชื่อ และค่านิยม