Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

อิทธิพลของคุณภาพการบริการ คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีที่พึงประสงค์ที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชี*

INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, DESIRABLE CHARACTERISTICS OF ACCOUNTING GRADUATE TOWARDS SUCCESS IN WORKING OF ACCOUNTING GRADUATES

จตุรภัทร วงศ์สิริสถาพร (Jaturapat wongsirisathaporn)**

บทคัดย่อ

งานวิจัยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ องค์ประกอบของคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีที่พึงประสงค์ที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชี และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีที่พึงประสงค์ และความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชี เก็บข้อมูลจากบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ที่สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2555 – ปีการศึกษา 2559 ได้แบบสอบถามกลับ จำนวน 185 ฉบับ เครื่องมือใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ถดถอดเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการบริการ ด้านคุณภาพของหลักสูตรและด้านคุณภาพของการจัดการเรียนการสอนมีอิทธิพลต่อคุณลักษณะบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีที่พึงประสงค์โดยรวม 2) คุณลักษณะบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีที่พึงประสงค์ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ด้านความรู้ในวิชาชีพบัญชี และด้านทักษะในวิชาชีพบัญชีมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีโดยรวม ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัยคือทราบองค์ประกอบของตัวแปรที่ศึกษา และทราบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีที่พึงประสงค์ และความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชี เพื่อนำไปพัฒนาหลักสูตร และปรับปรุงการเรียนการสอนต่อไป

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

* วัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ 1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีที่พึงประสงค์ที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชี 2. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีที่พึงประสงค์และความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชี

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
Faculty of Management Science Lampang Rajabhat University, Email : jaturapatwong@gmail.com , Tel:0846112650

Abstract

The research aimed to 1) analyze a factor analysis of service quality, desirable characteristics, towards operational success elements of accounting graduates 2) analyze a relationship between service quality, desirable characteristics, and operational success elements of accounting graduates. Data was collected from 185 accounting graduates from a Faculty of Management Science, Lampang Rajabhat University who graduated during 2012 – 2016 academic years by questionnaires. Data was analyzed by descriptive statistics with hypothesis testing by a multiple regression analysis.

The results showed that: 1) quality of service on quality of curriculum and the quality of the instructional arrangement influenced the desirable characteristics of accounting graduates in overall. 2) the desirable characteristics of accounting graduates on ethics of accounting profession, knowledge in accounting profession and skills in accounting profession influenced the success in working of the accounting graduates in overall. Research benefits was an understanding in an elements of study's variables as well as an understanding of the relationship between a service quality, desirable characteristics, and operational success elements of accounting graduates for a development of curriculum and classroom management remedy.

Keywords: service quality, desirable characteristics of graduates, success in working

บทนำ

โครงสร้างเศรษฐกิจไทยมีความเชื่อมโยงกับเศรษฐกิจและสังคมโลกมากขึ้น จึงทำให้มีความอ่อนไหวและผันผวนตามปัจจัยภายนอก ในขณะที่ความสามารถในการแข่งขันปรับตัวช้า เนื่องจากการยกระดับห่วงโซ่มูลค่าการผลิตเกษตร อุตสาหกรรม และบริการสู่การใช้องค์ความรู้ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรมยังดำ- เนินการได้น้อย ประเทศไทยยังมีปัญหาคุณภาพในเกือบทุกด้าน ด้านที่สำคัญ ได้แก่ คุณภาพคนและคุณภาพการศึกษา เป็นต้น หลักการสำคัญของแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติจึงให้ความสำคัญ "คนเป็น-ศูนย์กลางการพัฒนา" พัฒนาคนให้มีความเป็นคนที่สมบูรณ์ มีวินัย ใฝ่รู้ มีความรู้ มีทักษะ มีความคิดสร้างสรรค์ มีทัศนคติที่ดี รับผิดชอบต่อสังคม และมีจริยธรรมและคุณธรรม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560)

จากอดีตพบว่าประเทศไทยมีพัฒนาการทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มต้นจาก Thailand 1.0 ที่เน้นเกษตรกรรมแบบดั้งเดิม มาสู่ Thailand 2.0 ที่เน้นอุตสาหกรรมเบา และพัฒนาสู่ Thailand 3.0 ที่เน้นอุตสาหกรรมที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ประเทศไทยได้ก้าวสู่ความเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ เช่นเดียวกับประเทศเกาหลีใต้ ไต้หวัน ฮ่องกง และสิงคโปร์ เป็นต้น แต่ Thailand 3.0 เป็นโมเดลที่ไม่มีกระบวนการถ่ายทอดเทคโนโลยีอย่างจริงจัง ขาดการสะสมทุน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาทุนมนุษย์ Thailand 4.0 จึงมุ่งเน้นให้ประชาชนได้รับโอกาสทางการศึกษาที่มีคุณภาพดี (คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2559) หวังให้ผู้เรียนเกิดการคิดสร้างสรรค์ (creative learning) นำไปสู่การผลิตนวัตกรรม (innovation) ดังนั้นหน่วยจัดการศึกษาจึงมีสำคัญในการเตรียมผู้เรียนในการเรียนรู้ มีคุณธรรม มีทัศนคติที่ดี มีความคิดริเริ่ม รวมถึงสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ (วิทวัส ดวงภุมเมศและวารีรัตน์ แก้วอุไร, 2560)

อย่างไรมีก็ตามได้มีงานวิจัยของวีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนาและคนอื่น ๆ (2560) ได้สังเคราะห์เปรียบเทียบนโยบาย และยุทธศาสตร์การศึกษาของประเทศเวียดนาม มาเลเซีย อินโดนีเซีย และไทย พบว่า ประเทศไทยการเมืองขาดเสถียรภาพ มีการเปลี่ยนแปลงรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการบ่อยครั้ง จึงขาดความต่อเนื่องในการกำหนดวิสัยทัศน์และ

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

นโยบายการศึกษา ควรมีการพัฒนาหลักสูตรที่สอดคล้องกับสภาพของท้องถิ่นและให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาทั้งระดับผู้เรียนและสถาบันการศึกษาให้มีมาตรฐานไปสู่ระดับสากล

เมื่อ พ.ศ.2558 มีการเปิดเสรีทางการค้า การบริการ การลงทุนและมีการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือ อย่างเสรี (ASEAN Economic Community- AEC) โดยมีวิชาชีพบัญชีเป็นหนึ่งในแปดวิชาชีพขาดแคลนสามารถเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือในการบริการในกลุ่มสมาชิกภายใต้ข้อตกลงด้วยการบริการของอาเซียน (Asian framework agreement on service: AFAS) จากที่กล่าวมาข้างต้นได้มีงานวิจัยการเตรียมความพร้อมของนักบัญชี เพื่อรองรับตลาดอาเซียน เช่น อมรา ติรศรีวัฒน์ (2560) พบว่า นักบัญชีต้องมีความพร้อม 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ (ภาษาอังกฤษ มาตรฐานการบัญชีสากล การสอบบัญชีสากล ภาษีอากร การวางแผนภาษี กฎหมาย ความรู้ทางธุรกิจ การเงิน เศรษฐศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ) ด้านทักษะ (การสื่อสารภาษาอังกฤษ ทั้งฟัง พูด อ่าน เขียน ด้านการคำนวณและการวิเคราะห์) และด้านส่วนบุคคลที่พึงประสงค์ (การเห็นคุณค่า ยึดมั่นต่อจริยธรรม มีดุลยพินิจและตัดสินใจอย่างชาญฉลาด ความเป็นผู้นำ ความกระตือรือร้น ขยันใฝ่เรียนรู้ ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลง การมีไหวพริบปฏิภาณในการปฏิบัติงาน มีวิจารณญาณ สุขุมและรอบคอบ) สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฬารัตน์ จิตไพศาลวัฒนา, วีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนาและวิกร ตัณฑวุฑโฒ (2559) พบว่า นักบัญชีต้องมีความพร้อม คือ ความรู้ทางวิชาชีพบัญชี ทักษะ (การปฏิบัติงาน ภาษาอังกฤษและการเรียนรู้) และงานวิจัยของขนิฐา นิลรัตนานนท์ (2559) นักบัญชีต้องมีความพร้อม คือ ความรู้ (วิชาชีพ ด้านกฎหมายและเทคโนโลยี-สารสนเทศ) และทักษะ (ด้านภาษาและการสื่อสาร)

ส่วนผู้ประกอบการมีความคาดหวังว่าบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชี เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ มีคุณธรรมและจริยธรรม มีความคิดสร้างสรรค์ มีความรู้ ทักษะการคิด วิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้เทคโนโลยีและความรู้ในศาสตร์บัญชี (เจนจิรา ขันแก้ว, 2557) ด้านภาคธุรกิจต้องการนักบัญชีที่มีความรู้ทางวิชาชีพ (มาตรฐานการบัญชี การบัญชีภาษีอากรและเทคโนโลยีสารสนเทศ) นำเสนอข้อมูลทันเหตุการณ์ และมีประโยชน์ในการบริหารธุรกิจ (ลัดดา หิรัญยวา, 2560)

อย่างไรก็ตามมีงานวิจัยที่พบว่านักบัญชีของไทยยังขาดความพร้อม เช่น มยุรี เกื้อสกุลและวุฒิ วัชโรดมประเสริฐ (2558) และวีรยุทธ สุขมากและกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธิ์ (2557) กล่าวคือ นักบัญชียังขาดทักษะ (ทักษะภาษาอังกฤษ) ขาดความรู้ (ความรู้ทางธุรกิจและกฎหมาย) และนักบัญชีของไทยยังไม่มีประสบการณ์ที่เพียงพอในการเป็นที่ปรึกษาแก่กิจการกลุ่มอาเซียนได้ (ขนิฐา นิลรัตนานนท์, 2559) เป็นต้น จากสาเหตุหลายประการ คือ ปัจจัยด้านการเรียน ปัจจัยด้านปัญหา (การปรับตัวการเรียน) ปัจจัยทั่วไป (พื้นฐานการศึกษา) และมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาบัญชี (ณัฐพัชร์ (จารุณี) อภิวัฒน์ไพศาล, 2557)

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2552) มีประกาศแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐาน-คุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (Thai Qualification Framework for Higher Education – TQF : HEd) พ.ศ. 2552 เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาบริหารจัดการหลักสูตรให้บัณฑิตมีคุณลักษณะตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ที่กำหนดในมาตรฐานคุณวุฒิสาขา/สาขาวิชานั้นๆ นอกจากนี้มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี (International Education Standards for Professional Accountants :IES) ได้กำหนดมาตรฐานของแนวทางปฏิบัติที่ดีในการศึกษาและพัฒนาผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี คือ มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ฉบับที่ 2 เนื้อหาของโปรแกรมการศึกษาทางวิชาชีพบัญชี ฉบับที่ 3 ทักษะทางวิชาชีพ ฉบับที่ 4 ค่านิยมจรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพ และฉบับที่ 5 ข้อกำหนดด้านประสบการณ์จริง อย่างไรก็ตามสภาวิชาชีพบัญชีได้ออกประกาศมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศ (International Education Standards : IES) ฉบับปรับปรุงใหม่ มีการเปลี่ยนแปลงจาก Content – Based เป็น Learning Outcomes – Based กล่าวคือ มุ่งเน้นผลลัพธ์ที่ได้จากการเรียนรู้มากกว่ามุ่งเน้นที่เนื้อหา (สภา-วิชาชีพบัญชี, 2558) รวมถึงมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการบัญชี (มอค.1) จัดให้มีโครงสร้างหลักสูตรที่มีเนื้อหาสาระวิชาในหมวดวิชา

เฉพาะตรงตามมาตรฐานคุณวุฒิและเนื้อหารายวิชาเป็นไปตามประกาศของสภาวิชาชีพบัญชี เพื่อการรับรองหลักสูตรเป็นปริญญาตรีทางการบัญชี

เมื่อ พ.ศ.2543 สาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางได้เปิดหลักสูตรบริหารธุรกิจการ (การบัญชี) 4 ปี ในระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาตรี 2 (ต่อเนื่อง) ในพ.ศ. 2546 ได้เปิดหลักสูตรบัญชีบัณฑิต 4 ปี ได้ดำเนินการมาจนถึงปัจจุบัน มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 เพื่อให้บัณฑิตมีคุณลักษณะพึงประสงค์และมีคุณภาพ ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ คือ ด้านการกำกับมาตรฐาน ด้านบัณฑิต ด้านนักศึกษา ด้านอาจารย์ ด้านหลักสูตร การเรียนการสอนและการประเมินผู้เรียนและด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558) ผลการประเมินคุณภาพระดับหลักสูตร ระหว่างปีการศึกษา พ.ศ. 2558 – พ.ศ. 2560 คะแนนเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.04 (ระดับดี), 3.51 (ระดับดี) และ 3.42 (ระดับดี) ตามลำดับ (สาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ, 2558: 2559: 2560)

สำหรับการประกันคุณภาพเป็นไปตามวงจรคุณภาพ กล่าวคือ การพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาการบัญชี การจัดการเรียนการสอน (การบริหารหลักสูตร และการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน) เน้นให้บัณฑิตนำความรู้ที่เรียนมาปฏิบัติงานได้จริงมากกว่าทฤษฎี พัฒนาทักษะและการปฏิบัติให้เชี่ยวชาญในการจัดทำบัญชี มีการนำคุณธรรมจริยธรรมมาผสานกับการเรียน (นิกข์นิภา บุญช่วยและสุพรรณิการ สันป่าแก้ว, 2560) และด้านประกันคุณภาพการศึกษา (นำผลการประกันคุณภาพไปปรับปรุงการเรียนการสอน) เพื่อให้มีคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ (พิมพ์ประไพ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา, ธีระ กุลสวัสดิ์และธีระวัฒน์ จันทึก, 2560) จากที่กล่าวมาผู้วิจัยมีความสนใจว่าบัณฑิตที่สำเร็จระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการบัญชีที่รับคุณภาพการบริการจะมีคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์และมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ องค์ประกอบของคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีที่พึงประสงค์ที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชี
2. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีที่พึงประสงค์และความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชี

กรอบแนวคิดการวิจัย

อิทธิพลคุณภาพการบริการ คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีที่พึงประสงค์และความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีได้ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรม ดังนี้

วงจรคุณภาพ โดยดร. วอล์ทเตอร์ ชิวฮาร์ท เป็นผู้พัฒนาขึ้นเป็นคนแรกในปี ค. ศ. 1939 และดร. เอดวาร์ดเดมิ่งเป็นผู้นำมาเผยแพร่ในประเทศญี่ปุ่นเมื่อปี ค.ศ. 1950 จนเป็นที่เผยแพร่หลายในชื่อ วัฏจักรเดมมิ่ง (deming cycle) มาใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในกระบวนการทำงาน ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (plan) การนำแผนไปปฏิบัติ (do) การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (check) และการแก้ไขปรับปรุง (action) (กฤษฎา น้าคณา-คุปต์, 2556) สอดคล้องกับ พรรณี ไพศาลทักษิณและคนอื่น ๆ (2555) พบว่า ระบบการประเมินผลภายในสถาบันการศึกษาควรจะผูกติดกับระบบบริหารงานแบบวงจรเดมมิ่ง (PDCA) โดย Kleijnen et al (2011) กล่าวว่า การนำกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษามาปฏิบัติในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อเป็นการปรับปรุงคุณภาพตามวงจรคุณภาพไม่ใช่เป็นการควบคุมคุณภาพแต่อย่างไร คุณภาพในมหาวิทยาลัยมี 5 ประการ คือ มุ่งเน้น ความเป็นผู้นำ (ด้านคุณภาพ) บุคลากร (มีการฝึกอบรมและการพัฒนา) มุ่งที่กระบวนการ (สร้างคุณภาพการบริการ) การวัดผลตามความเป็นจริงและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (เพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้) (Lagrosen, 2003)

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

ทฤษฎีคุณภาพการบริการ (service quality) โดย Parasuraman et al (1985; 1988) ได้เสนอเครื่องมือในการใช้ประเมินคุณภาพการบริการ เครื่องมือนี้เรียกว่า “SERVQUAL” แบ่งออกเป็น 5 ด้าน กล่าวคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (reliability) ด้านความเชื่อมั่น (assurance) ด้านจับต้องได้ (tangibles) ด้านความเอาใจใส่ (empathy) และด้านการตอบสนอง (responsiveness) แบบประเมินแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนความคาดหวังที่ลูกค้ามีต่อการบริการ (expectation) และส่วนที่ลูกค้าได้รับบริการ (performance) นอกจากนี้ Cronin & Taylor (1992) ได้นำเสนอมาตรวัดการรับรู้การบริการด้านเดียว คือ ด้านการรับรู้บริการ เครื่องมือนี้เรียกว่า “SERVPERF” โดยให้ความคิดเห็นว่ามาตรวัดของ SERVQUAL กว้างเกินไป และยังวัดความคาดหวังที่ไม่ชัดเจน ทำให้ผลที่ได้จากการวัดก็ไม่ชัดเจนตามมาด้วยและมาตรวัดยังไม่มีความเที่ยง จึงไม่สามารถนำไปประยุกต์ได้ อย่างไรก็ตามยังสรุปไม่ได้ว่ามาตรวัดใดที่เหมาะสม เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในวัดคุณภาพการบริการ และทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น (need hierarchy theory) ของ Maslow (1943) แบ่งความต้องการของมนุษย์ 5 ขั้น คือ ขั้นแรกความต้องการด้านร่างกาย ขั้นที่สองความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย ขั้นที่สามความต้องการทางสังคม ขั้นที่สี่ความต้องการด้านเกียรติยศและชื่อเสียง และขั้นสุดท้ายความต้องการสำเร็จในชีวิต

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการในระดับอุดมศึกษามีลักษณะหลากหลาย เช่น

Narang (2012) ได้ทำการวิจัยตามทฤษฎีคุณภาพการบริการ Parasuraman et al (1985) โดยมีการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพการศึกษาของ Mahapatra and Khan (2007) เครื่องมือนี้เรียกว่า “EduQUAL” มี 5 ด้าน คือ ผลลัพธ์ของการเรียนรู้ (learning outcome) การตอบสนอง (responsiness) สภาพแวดล้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก (physical facilities) การพัฒนาบุคลากร (personal development) และวิชาการ (academic) เพื่อนำมาวัดความคาดหวังการบริการและสิ่งที่ได้จากการบริการและงานวิจัยของ Sumaedi, Bakti & Metasari (2012) วิจัยคุณภาพการบริการ มี 7 ด้าน คือ หลักสูตร (curriculum) สิ่งอำนวยความสะดวก (facilities) การติดต่อกับบุคลากร (contact personal) กิจกรรมทางสังคม (social activities) การให้คำปรึกษาทางการเรียน (education counselors) การประเมินผล (assessment) และสื่อการสอน (instruction medium) มีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพของนักศึกษา (students’ perceived quality)

Sandmaung & Khang (2013) วิจัยความคาดหวังในคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาของไทย มีตัวชี้วัดคุณภาพมี 8 ด้าน คือ ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ (quantitative indicator) การจัดการศึกษา (education management) ศักยภาพของคณะและทัศนคติ (faculty competence and attitude) ความรูปธรรมและสิ่ง-อำนวยความสะดวก (tangible and facilities) การปฏิสัมพันธ์กับสังคม (interaction with society) การยอมรับและการยืดหยุ่น (recognition and flexibility) การสอนและกระบวนการเรียนรู้ (teaching and learning process) และด้านคุณภาพของบัณฑิต (quality of graduates) และด้านประกันคุณภาพ (quality assurance) ที่บ่งชี้คุณภาพของบัณฑิตของไทย

งานวิจัยของ Jain, Sahney & Sinha (2013) คุณภาพการบริการ มี 7 ด้าน คือ สิ่งอำนวยความสะดวกทางวิชาการ (academic facilities) กระบวนการที่ไม่ใช่วิชาการ เช่น กีฬาและวัฒนธรรม เป็นต้น (non academic process) การปฏิสัมพันธ์ในองค์กรที่มีคุณภาพ (interaction quality) สิ่งอำนวยความสะดวก (support facilities) ปัจจัยนำเข้าที่มีคุณภาพ (input quality) การเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมในการฝึกงาน (industry interaction) และหลักสูตร (curriculum) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Fernandes, Ross & Meraj (2013) พบว่า คุณภาพการบริการ มี 6 ด้าน คือ คุณภาพการสอน (teaching quality) การสนับสนุนทางวิชาการ (academic support) การจัดการในโปรแกรมของหน่วยงาน (programme organization and management) และคุณภาพการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก (quality of service and facilities) คุณภาพการประเมินผล (quality assessment) การบริการของห้องสมุด (library service) และทรัพยากรสารสนเทศ (IT resources) ลักษณะเดียวกันกับงานวิจัยของ พีชญาดา พื้นผา (2560) พบว่า คุณภาพการบริการ มี 6 ด้าน คือ คุณภาพการเรียนการสอน คุณภาพการวัดและการประเมินผล คุณภาพความพร้อมในการปฏิบัติงานวิชาชีพ คุณภาพเนื้อหาหลักสูตร คุณภาพอาจารย์ผู้สอนและคุณภาพอาจารย์ที่ปรึกษา

นอกจากนี้ Firdaus (2006) เสนอโมเดล Higher Education PERFormance - only (HEdPERF) วัดคุณภาพการบริการ มี 6 ด้าน คือ สิ่งสนับสนุนทางวิชาการ (none academic aspects) วิชาการ (academic aspects) ชื่อเสียง (reputation) การรับเข้า (access) โปรแกรมที่ศึกษา (program issues) และความเข้าใจ (understanding) ส่วนงานวิจัยของ Annamdevula & Bellamkonda (2016) คุณภาพการบริการ มี 6 ด้าน คือ การสอน (teaching) การบริหาร (administrative service) สนับสนุนการปฏิบัติการ (support service) สิ่งอำนวยสะดวกที่พัก (hostel facilities) ห้องสมุดและห้องปฏิบัติการ (library and lab) และการเป็นสากล (internationalization)

โดยที่ Teeroovengadum, Kamalanabhan & Seebaluck (2016) พบว่า คุณภาพการบริการ มี 5 ด้าน คือ คุณภาพการจัดการ (administrative quality) คุณภาพสิ่งอำนวยความสะดวก (support facilities quality) คุณภาพการศึกษาหลัก (core education quality) คุณภาพที่จะปรับเปลี่ยนตนเอง (transformative quality) และคุณภาพสภาพแวดล้อม (physical environment quality) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sultan & Wong (2012) พบว่า คุณภาพการบริการ มี 3 ด้าน คือ คุณภาพบริการทางวิชาการ (academic service quality) คุณภาพการจัดการ (administrative service quality) และคุณภาพสิ่งอำนวยความสะดวก (facilities service quality) เช่นเดียวกันงานวิจัยของ Abdullah & Wasiuzzaman (2015) พบว่า คุณภาพการบริการ มี 6 ด้าน คือ คุณภาพทางวิชาการ (academic quality) บุคลากรทางวิชาการ (academic staff quality) การจัดการคุณภาพ (management quality) การเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมที่มีคุณภาพ (industrial linkage quality) และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีคุณภาพ (facilities quality) ส่งผลต่อประสบการณ์รวมของนักศึกษา

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีที่พึงประสงค์ เช่น

สรัชนุช บุญวุฒิและไพฑูรย์ อินต๊ะขัน (2559) พบว่า คุณลักษณะของนักบัญชียุคใหม่ มี 5 ด้าน คือ ความรู้ความสามารถ ภาษา จรรยาบรรณวิชาชีพ ความคิดวิเคราะห์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับฐิติรัตน์ มีมากและรติกา บุญสวาท (2558) พบว่า คุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ มี 3 ด้าน คือ ความรู้ทางวิชาชีพบัญชี ทักษะทางวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพ ลักษณะเดียวกับงานวิจัยของ สมบูรณ์ กุมารและฐิตินันท์ กุมาร (2557) พบว่า คุณสมบัติของนักบัญชีที่พึงประสงค์มี 5 ด้าน คือ ความรู้ ความสามารถ เทคโนโลยี ภาษาต่างประเทศ คุณธรรมและจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ โดยที่งานวิจัยของมยุรี เกื้อสกุลและวุฒิ วัช-โรดมประเสริฐ (2558) พบว่า ผู้ประกอบการต้องการนักบัญชีที่มีค่านิยมทางจรรยาบรรณวิชาชีพ และทัศนคติทางวิชาชีพบัญชีมากที่สุด โดยงานวิจัยของลักขณา คำชูและปทุมพร ชโนวรรณ (2560) เสนอการพัฒนาคุณสมบัติของนักบัญชีที่พึงประสงค์โดยการฝึกประสบการณ์วิชาชีพบัญชีมีความสัมพันธ์คุณสมบัติของนักบัญชีที่พึงประสงค์ ดังนั้นสถาบันการศึกษาและครูอาจารย์มีความสำคัญในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะดังกล่าว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของการปฏิบัติงานของนักบัญชี เช่น

ชัพวิชญ์ คำภิรมณ์, ปพฤกษ์ อุตสาหะวาณิชกิจและนิติพงษ์ ส่งศรีโรจน์ (2554) พบว่า ความรู้ความสามารถทางการบัญชี (ความรู้ในวิชาชีพ ทักษะทางวิชาชีพ และเจตคติ) และประสบการณ์บัญชี มีผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงาน (คุณภาพของงาน ปริมาณงานและเวลา) สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอ็มไพร บุญรินทร์และคนอื่น ๆ (2555) คุณลักษณะของนักบัญชี คือ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ความรู้และความสามารถและความรวดเร็ว แม่นยำและถูกต้องทำให้เจ้าหน้าที่บัญชีปฏิบัติงาน และสำเร็จในงานที่ทำ เช่นเดียวกันวิจัยของพูนสิน กลิ่นประทุม (2559) พบว่า ทักษะทางวิชาชีพ คือ ความรู้ทางบัญชี ความชำนาญเทคโนโลยี และความสามารถในการวิเคราะห์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชี

งานวิจัยของ ฐิติรัตน์ มีมาก, รติกา บุญสวาทและชุติมา ขลิบทอง (2559) พบว่า ทักษะทางวิชาชีพ (ทางปัญญา ส่วนบุคคล ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการบริหาร) และจรรยาบรรณนักบัญชี (ความซื่อสัตย์ การรักษาความลับและความโปร่งใส) ส่งผลต่อความสำเร็จในงานของนักบัญชี (คุณภาพของงาน ปริมาณงานและเวลา) และงานวิจัยของ Jones & Abraham

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

(2007) พบว่า ผลการเรียน (academic result and education) ทักษะ (ส่วนบุคคล (personal), การทำงานเป็นกลุ่ม (group working), การวิเคราะห์ข้อมูล (data) มาตรฐานจริยธรรม (ethical standard) และประสบการณ์ทำงาน (work experience) มีผลต่อความสำเร็จในการทำงาน

ประทีป วจีทอง (2558, 2560) พบว่า ผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพการเรียนรู้ (ด้านความรู้ ด้านทักษะและด้านเจตคติ) มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของฉัตรแก้ว จรัญชลและประภัสสร กิตติมโนรม (2557) พบว่า การเรียนรู้ระดับสูงและประสบการณ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติของผู้ทำบัญชี และเช่นเดียวกับงานวิจัยของ จารุณี อภิวัฒน์ไพศาล (2555) พบว่า ลักษณะเฉพาะตัวของนักบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน และสอดคล้องงานวิจัยของกัญฐณา ดิษฐ์แก้วและคนอื่น ๆ (2017) พบว่า ความรู้ในวิชาชีพบัญชีและความรู้พื้นฐานส่งผลต่อการปฏิบัติงานบัญชี และสอดคล้องกับ Ogonnia & Mgboyibo (2015) พบว่า ทักษะของนักบัญชี (คอมพิวเตอร์การใช้ซอฟต์แวร์) เกิดประสิทธิผลในการทำงานของนักบัญชี นอกจากนี้เจตคติในวิชาชีพ (ด้านความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้า) (ดรุณวรรณ แมดจ่อง,สุบรรณ เอี่ยมวิจารย์และจิระทัศน์ ชิตทรงสวัสดิ์, 2553) ประสบการณ์ (ชนิดา บำรุงกฤษฎาและฐิติรัตน์ มีมาก,2557)ระดับการศึกษา(ปริญญา สิริอัตตะกุล,2555)ความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงาน

จากการแนวคิด ทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรม สรุปกรอบแนวคิดทำวิจัย เรื่องอิทธิพลของคุณภาพการบริการ คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีที่พึงประสงค์ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชี ดังนี้ คุณภาพการบริการ ตัวแปรจะได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ (ปรากฏในผลการวิจัย) คุณลักษณะบัณฑิตสาขาวิชาบัญชีที่พึงประสงค์ ตัวแปรได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ (ปรากฏในผลการวิจัย) และตัวแปรตามคือ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชี มีตัวสังเกตได้จำนวน 3 ตัวแปร คือ ด้านคุณภาพของผลงาน (quality of work) ด้านปริมาณงาน (quantity of work) และด้านเวลาในการทำงาน (time of work) กรอบแนวคิดการทำวิจัย ดังภาพที่ 1



สมมติฐานการวิจัย

จากทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรม มีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีที่พึงประสงค์โดยรวม

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีที่พึงประสงค์มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีโดยรวม

วิธีการวิจัย

อิทธิพลของคุณภาพการบริการ คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีที่พึงประสงค์ และความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชี มีขั้นตอนวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ศึกษา หน่วยวิเคราะห์ (unit of analysis) คือ บัณฑิตสาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ที่จบการศึกษา 5 ปีย้อนหลัง คือ ปีการศึกษา 2555 – 2559 จำนวน 796 คน (กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, 2559)

2. เครื่องมือที่ใช้ในเก็บข้อมูลวิจัย คือ แบบสอบถาม (questionnaire) แบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะการสอบถามเป็นแบบตรวจรายการ(check-list) มีคำถามจำนวน 6 ข้อ ตอนที่ 2 - ตอนที่ 4 คือ คุณภาพการบริการ มีคำถามจำนวน 21 ข้อ คุณลักษณะบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีที่พึงประสงค์ คำถามจำนวน 13 ข้อ และความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชี คำถามจำนวน 15 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วน (rating scale) เกณฑ์ในการกำหนดน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ทและตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (open – ended)

3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยเป็นแบบสอบถาม ดังนี้

3.1 ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์และความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย คำถามให้ครบและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย สร้างแบบสอบถามฉบับร่างให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) จำนวน 3 ท่าน เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (index of item-objective congruence: IOC) คำถามที่มีค่ามากกว่า 0.50 แสดงว่าคำถามสอดคล้องหัวข้อ (ภัทราพร เกษสังข์, 2549)

3.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ผ่านการแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชี ที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 ชุด คำนวณหาค่าอำนาจจำแนก (discrimination) ด้วยวิธีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard diviation : SD) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability) ด้วยวิธีวิเคราะห์สัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบัค (cronbachs' alpha coefficient) เพื่อวัดความเที่ยงของแบบสอบถามในแต่ละปัจจัยจากข้อมูลแบบช่วง (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

4. การเก็บรวบรวม เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 กันยายน 2560 ถึง 31 ธันวาคม 2560 อัตราตอบกลับมาต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 เป็นอัตรายอมรับได้ (Aaker, Kumar & Day, 2005)

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows นำมาวิเคราะห์สถิติ ดังนี้

5.1 ตอนที่ 1 คำนวณหาค่าความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage) ส่วนตอนที่ 2 - ตอนที่ 4 คำนวณหา ค่าความถี่ (frequency) ค่าต่ำสุด (minimum) ค่าสูงสุด (maximum) ค่าเฉลี่ยเท่ากับเลขคณิต (means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) มีเกณฑ์การแปลความหมาย เป็น 5 ระดับ คือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับระหว่าง 4.51 - 5.00 เหมาะสมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับระหว่าง 3.51 - 4.50 เหมาะสมระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับระหว่าง 2.51 - 3.50 เหมาะสมระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับระหว่าง 1.51 - 2.50 เหมาะสมระดับน้อย และค่าเฉลี่ยเท่ากับระหว่าง 1.00 - 1.50 เหมาะสมระดับน้อยที่สุด (บุญชม ศรี-สะอาด, 2545) และตอนสุดท้ายนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

5.2 เนื่องจากตอนที่ 2 คุณภาพการบริการ และตอนที่ 3 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีที่พึงประสงค์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์องค์ประกอบใช้วิธีสกัดองค์ประกอบ (principal component analysis: PCA) ด้วยสถิติ KMO and Bartlett's test ซึ่งค่าการตรวจสอบความเหมาะสมของกลุ่มตัวอย่าง (Kaiser – Meyer - Olkin measure of sampling adequacy) การใช้ค่านี้จะเป็นดัชนีที่บอกความแตกต่างระหว่างตัวแปรสังเกตกับเมทริกซ์สหสัมพันธ์ค่านี้ควรมีค่ามากกว่า 0.5 สำหรับคำถามต้องมีค่าน้ำหนัก (factor loading) ตั้งแต่ 0.4 และองค์ประกอบต้องมีตัวแปรตั้งแต่ 3 ตัวขึ้นไป ตามหลักของไกเซอร์ (Hair et al, 1995) สำหรับการสกัดปัจจัย (factor extraction) โดยวิธี Principle Component Analysis และการหมุนแกนแบบแวริแมกซ์ (varimax with kaiser normalization) ก่อนนำไปทดสอบสมมติฐานการวิจัย

6. การตรวจสอบความสัมพันธ์ การตรวจสอบระหว่างตัวแปร (pearson's correlation) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน ถ้าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันจะทำให้มีผลต่อการวิเคราะห์การถดถอยเกิดความคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ซึ่งค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้องมีค่าน้อยกว่า 0.90 (Hair, Black & Anderson, 2010) และการทดสอบสมมติฐานโดยวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามฉบับร่าง จากการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง มีค่าระหว่าง 0.67 ถึง 1.00 มีค่ามากกว่า 0.50 ผ่านเกณฑ์ดังที่กล่าวมาข้างต้น นำแบบสอบถามไปทดลองกลุ่มตัวอย่าง คือ บัณฑิตสาขาวิชาการบัญชี จำนวน 30 ชุด มาคำนวณหาค่าอำนาจจำแนก ด้วยวิธีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีวิเคราะห์สัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบัค ผลการคำนวณดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่น

(n = 30 คน)

รายการ	ค่าอำนาจจำแนก วิธีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าความเชื่อมั่น วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบัค
คุณภาพการบริการ	0.49827 - 0.76489	0.710
คุณลักษณะบัณฑิตสาขาการบัญชีพึงประสงค์	0.50401 - 0.73968	0.840
ความสำเร็จในการปฏิบัติงานบัญชีของบัณฑิต	0.49013 - 0.62146	0.939

จากตารางที่ 1 ค่าอำนาจจำแนกของคุณภาพการบริการอยู่ระหว่าง 0.49827 - 0.76489 ค่าอำนาจจำแนกของคุณลักษณะบัณฑิตสาขาการบัญชีอยู่ระหว่าง 0.50401 - 0.73968 และค่าอำนาจจำแนกของความสำเร็จในการปฏิบัติงานบัญชีอยู่ระหว่าง 0.49013 - 0.62146 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally & Bernstein (1994) ได้ให้ค่าอำนาจจำแนกมากกว่า 0.4 เป็นค่าที่ยอมรับได้ ค่าความเชื่อมั่นของคุณภาพการบริการเท่ากับ 0.710 ค่าความเชื่อมั่นของคุณลักษณะบัณฑิต เท่ากับ 0.840 และค่าความเชื่อมั่นของความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เท่ากับ 0.939 ซึ่งมากกว่า 0.70 เป็นค่าที่ยอมรับได้ (Hair at al, 2006)

2. ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลวิจัย ปรากฏว่ามีบัณฑิตตอบแบบสอบถามมาทั้งสิ้น 185 ฉบับ ประชากรทั้งหมด 796 คน เป็นอัตราตอบกลับ (response rate) ร้อยละ 23.24 ซึ่งมากกว่าร้อยละ 20 เป็นอัตรายอมรับได้

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้ ผลการวิเคราะห์เกี่ยวสถานภาพส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 97.84 เพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.16 ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 21 – 25 ปี มากที่สุด จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 และอายุมากกว่า 31 ปีน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 ด้านหลักสูตร คือ จบหลักสูตรปริญญาตรี 4 ปี มากที่สุด จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 83.20 และจบหลักสูตรปริญญาตรี 2 ปี เทียบโอน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 ด้านปีการศึกษาที่สำเร็จ พบว่า สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 2558 มากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 และสำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 2555 น้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10 และด้านการทำงาน พบว่า บัณฑิตทำงานในบริษัท มากที่สุด จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 73.50 และประกอบอาชีพอื่นๆ น้อยที่สุด จำนวน 6 คน เป็นร้อยละ 3.20

4. คุณภาพการบริการ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ ผลการวิเคราะห์ได้ค่าKMO and Bartlett's test of sphericity เท่ากับ 0.743 ซึ่งมากกว่า 0.50 ค่า Chi-Square เท่ากับ 210 ได้ค่า p เท่ากับ 0.00 แสดงว่าข้อมูลที่มีอยู่มีความเหมาะสมที่จะวิเคราะห์ปัจจัย (กัลยา วานิชย์บัญชา,2556) คำนวณหาค่าไอเกน ค่าร้อยละของความแปรปรวนและค่าร้อยละสะสมของความแปรปรวน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าไอเกน ค่าร้อยละของความแปรปรวน และค่าร้อยละสะสมของความแปรปรวน

องค์ประกอบ	ค่าไอเกน	ค่าร้อยละของความแปรปรวน	ค่าร้อยละสะสมของความแปรปรวน	จำนวนตัวแปร
1	4.522	21.534	21.534	5
2	1.724	8.211	29.745	5
3	1.568	7.466	37.211	3
4	1.418	6.754	43.965	3
5	1.267	6.032	49.997	3

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่าไอเกนมีค่าระหว่าง 4.522 – 1.267 เมื่อพิจารณาค่าร้อยละของความแปรปรวนและค่าร้อยละสะสมของความแปรปรวนทั้ง 5 องค์ประกอบ อธิบายคุณภาพการบริการได้ร้อยละ 49.997 มีค่าไอเกนมากกว่าหรือเท่ากับ 1 และตัวแปรองค์ประกอบตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป แต่ละตัวแปรมีน้ำหนักตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป ดังที่กล่าวมาข้างต้น ผลวิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพการบริการ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

(n=185 คน)

ตัวแปรคุณภาพการบริการ	องค์ประกอบ				
	1	2	3	4	5
1. หลักสูตรมีความทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน	0.812				
2. รายวิชามีลำดับที่เหมาะสม มีความต่อเนื่อง เอื้อต่อการเรียน	0.719				
3. อาจารย์มีคุณวุฒิและประสบการณ์เหมาะสมกับรายวิชาที่สอน	0.630				
4. ระบบบริการสารสนเทศเหมาะสม เพียงพอ เอื้อต่อการเรียนรู้	0.568				
5. แจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบอย่างสม่ำเสมอ	0.517				
6. อาจารย์สอนเนื้อหาตรงตามวัตถุประสงค์ ใช้วิธีการที่หลากหลายและเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ		0.808			
7. จัดให้มีการประเมินการสอนอาจารย์ นำไปปรับปรุงการเรียน		0.756			
8. มีการวัดผลภาษาอังกฤษและคอมพิวเตอร์ก่อนสำเร็จการศึกษา		0.702			
9. จัดให้มีกิจกรรมกีฬา/ นันทนาการ/ วัฒนธรรมแก่นักศึกษา		0.659			
10. เชื่อมโยงกับผู้ประกอบการในการส่งนักศึกษาฝึกงาน เช่น สหกิจศึกษาหรือฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เป็นต้น		0.501			
11. ขั้นการการรับบริการเข้าใจง่ายสะดวก รวดเร็ว			0.719		
12. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีอัธยาศัยและชี้แจ้งเรื่องที่เกี่ยวข้องชัดเจน			0.666		
13. จัดให้เจ้าหน้าที่บริการสนับสนุนการศึกษาแก่นักศึกษา			0.449		

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ (ต่อ)

(n=185 คน)

ตัวแปรคุณภาพการบริการ	องค์ประกอบ				
	1	2	3	4	5
14. ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการมีอุปกรณ์เหมาะสมและเพียงพอ				0.710	
15. ความพร้อมในการบริการเมื่อเกิด เจ็บป่วย หรือ อุบัติเหตุ เช่น ห้องพยาบาล พยาบาลและเวชภัณฑ์ เป็นต้น				0.590	
16. จัดกิจกรรมเรื่องประกันคุณภาพการศึกษาแก่นักศึกษา				0.513	
17. มีคู่มือและแผนการศึกษาตลอดหลักสูตรอย่างชัดเจน					0.757
18. การจัดการสื่อประกอบการสอนอย่างเหมาะสม					0.655
19. หนังสือ ตำรา วารสารและสิ่งพิมพ์ทันสมัย					0.524

จากตารางที่ 3 องค์ประกอบที่ 1 ผู้วิจัยตั้งชื่อองค์ประกอบว่า “คุณภาพของหลักสูตร” ใช้สัญลักษณ์ คือ SQ_1 เป็นองค์ประกอบมีจำนวนตัวแปร จำนวน 5 ตัวแปร ค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.812 – 0.517 องค์ประกอบที่ 2 ตั้งชื่อองค์ประกอบว่า “คุณภาพของการจัดการเรียนการสอน” สัญลักษณ์ คือ SQ_2 เป็นองค์ประกอบมีจำนวนตัวแปร จำนวน 5 ตัวแปร ค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.808 – 0.501 องค์ประกอบที่ 3 ตั้งชื่อองค์ประกอบว่า “คุณภาพของบุคลากรสายสนับสนุน” สัญลักษณ์ คือ SQ_3 เป็นองค์ประกอบมีจำนวนตัวแปร จำนวน 3 ตัวแปร ค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.719 – 0.449 องค์ประกอบที่ 4 ตั้งชื่อองค์ประกอบว่า “คุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก” สัญลักษณ์ คือ SQ_4 เป็นองค์ประกอบมีจำนวนตัวแปร จำนวน 3 ตัวแปร ค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.710 – 0.513 และองค์ประกอบที่ 5 ตั้งชื่อองค์ประกอบว่า “คุณภาพของสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ” สัญลักษณ์ คือ SQ_5 เป็นองค์ประกอบมีจำนวนตัวแปร จำนวน 3 ตัวแปร ค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.757 – 0.524

5. คุณลักษณะบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีที่พึงประสงค์ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ ผลการวิเคราะห์ได้ค่า KMO and Bartlett’s test of sphericity เท่ากับ 0.885 แสดงว่าข้อมูลที่มีอยู่มีความเหมาะสมที่จะวิเคราะห์ปัจจัยเนื่องจากที่ค่า KMO มากกว่า 0.50 ขึ้นไป สำหรับค่า Bartlett’s test of sphericity ที่ใช้ทดสอบสมมติฐานมีค่า Chi-Square เท่ากับ 78 ได้ค่า p เท่ากับ 0.00 และคำนวณค่าไอเกน ค่าร้อยละของความแปรปรวน และคำนวณค่าร้อยละสะสมของความแปรปรวน ตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าไอเกน ค่าร้อยละของความแปรปรวน และค่าร้อยละสะสมของความแปรปรวน

องค์ประกอบ	ค่าไอเกน	ค่าร้อยละของความแปรปรวน	ค่าร้อยละสะสมของความแปรปรวน	จำนวนตัวแปร
1	5.532	42.551	42.551	5
2	1.502	11.550	54.102	5
3	1.150	8.846	62.947	3

จากตารางที่ 4 พบว่า ค่าไอเกนมีค่าระหว่าง 5.532 – 1.150 เมื่อพิจารณาค่าร้อยละของความแปรปรวนและค่าร้อยละสะสมของความแปรปรวนทั้ง 3 องค์ประกอบ อธิบายคุณลักษณะบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีที่พึงประสงค์ได้ร้อยละ 62.947 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีที่พึงประสงค์ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของคุณลักษณะบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีที่พึงประสงค์

(n=185 คน)

ตัวแปรคุณภาพการบริการ	องค์ประกอบ		
	1	2	3
1. มีความซื่อสัตย์สุจริต สามารถจัดการปัญหาด้านจริยธรรม	0.838		
2. มีจิตสำนึกและความรับผิดชอบต่อสังคม	0.814		
3. เคารพกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กร	0.737		
4. ไม่เปิดเผยข้อมูลผู้รับบริการ เว้นแต่ประโยชน์ทางกฎหมาย	0.685		
5. มีความรู้ ความสามารถด้านวิชาชีพ		0.826	
6. สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในงานที่รับมอบหมายได้		0.782	
7. สามารถนำความรู้ทางบัญชีที่ได้เรียนไปแก้ไขปัญหาในการทำงานได้		0.779	
8. ได้รับรู้กระบวนการทำงานบัญชี รวมถึงเอกสารต่าง ๆ		0.503	
9. สามารถนำความรู้ทางบัญชีไปถ่ายทอดให้ผู้อื่นได้			0.665
10. มีทักษะในการแก้ไขปัญหา โดยใช้เหตุและผล			0.593
11. เข้าใจระบบบัญชีและทักษะปฏิบัติทางการบัญชี			0.582
12. ทักษะภาษาอังกฤษทั้งฟัง พูด อ่านและเขียน			0.557
13. เกิดประสบการณ์ตรง นำไปประยุกต์ใช้กับงานในอนาคตได้			0.555

จากตารางที่ 5 องค์ประกอบที่ 1 ผู้วิจัยตั้งชื่อองค์ประกอบว่า “ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี”สัญลักษณ์ คือ DC_1 เป็นองค์ประกอบมีจำนวนตัวแปร จำนวน 4 ตัวแปร ค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.838 – 0.685 องค์ประกอบที่ 2 ตั้งชื่อองค์ประกอบว่า “ด้านความรู้ในวิชาชีพบัญชี”สัญลักษณ์ คือ DC_2 เป็นองค์ประกอบมีจำนวนตัวแปร จำนวน 4 ตัวแปร ค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.826 – 0.503 องค์ประกอบที่ 3 ตั้งชื่อองค์ประกอบว่า “ด้านทักษะในวิชาชีพบัญชี” สัญลักษณ์ คือ DC_3 เป็นองค์ประกอบมีจำนวนตัวแปร จำนวน 5 ตัวแปร ค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.665 – 0.555

6. ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ ดังตารางที่ 6 และตารางที่ 7

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการและคุณลักษณะบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีพึงประสงค์

(n=185 คน)

ตัวแปร	SQ_1	SQ_2	SQ_3	SQ_4	SQ_5	DC	VIF
$\bar{x}$	4.2649	4.1276	3.7459	3.9333	3.6090	4.0836	
S.D.	0.4459	0.5088	0.4049	0.3256	0.4743	0.4004	
SQ_1	1	0.493**	0.176*	0.132	0.062	0.667**	1.373
SQ_2		1	0.095	0.060	0.040	0.677**	1.322
SQ_3			1	0.040	0.030	0.152*	1.033
SQ_4				1	-0.017	0.086	1.019
SQ_5					1	0.049	1.005
DC						1	

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

จากตารางที่ 6 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (pearson's correlation) ขององค์ประกอบเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน (multicollinearity) ซึ่งค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีค่าน้อยกว่า 0.90 (Hair, Black & Anderson, 2010) ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัวเป็นอิสระจากกัน อย่างไรก็ตามผู้วิจัยทำการทดสอบด้วยค่า VIF มีค่า ตั้งแต่ 1.005 - 1.373 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006)

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของคุณลักษณะบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีที่พึงประสงค์และความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชี (n=185 คน)

ตัวแปร	DC_1	DC_2	DC_3	WS	VIF
$\bar{x}$	4.3351	4.1446	3.8335	4.3254	
S.D.	0.5340	0.5275	0.4227	0.4667	
DC_1	1	0.454**	0.513**	0.796**	1.442
DC_2		1	0.547**	0.599**	1.516
DC_3			1	0.642**	1.634
WS				1	

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

จากตารางที่ 7 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรขององค์ประกอบ เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีค่าน้อยกว่า 0.90 ทำผู้วิจัยทำการทดสอบด้วยค่า VIF มีค่า ตั้งแต่ 1.442 - 1.634 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีอิสระต่อกัน ดังเกณฑ์ที่กล่าวมาข้างต้น

7. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีที่พึงประสงค์ ดังตารางที่ 8 และผลการทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชี ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 8 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับคุณลักษณะบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีที่พึงประสงค์

คุณภาพการบริการ (SQ)	คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีที่พึงประสงค์ (DC)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (constant)	0.803	0.343	2.340	0.020*
คุณภาพของหลักสูตร (SQ_1)	0.391	0.049	7.918	0.000*
คุณภาพการจัดการเรียนการสอน (SQ_2)	0.361	0.042	8.510	0.000*
คุณภาพบุคลากรสายสนับสนุน (SQ_3)	0.032	0.047	0.673	0.502
คุณภาพสิ่งอำนวยความสะดวก (SQ_4)	-0.001	0.058	-0.017	0.987
คุณภาพสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ (SQ_5)	0.002	0.040	0.057	0.954
F = 55.068, p = 0.000, Adj R^2 = 0.595 และค่า Durbin-Watson มีค่าเท่ากับ 1.844				

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 9 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับความสำเร็จการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาวิชาบัญชี

คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีที่พึงประสงค์ (DC)	ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชี (WS)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (constant)	0.383	0.183	2.085	0.038*
ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี (DC_1)	0.511	0.040	12.757	0.000*
ด้านความรู้ในวิชาชีพบัญชี (DC_2)	0.185	0.042	4.453	0.000*
ด้านทักษะในวิชาชีพบัญชี (DC_3)	0.251	0.054	4.653	0.000*
F = 168.507, p =0.000, Adj R^2 = 0.732 และค่า Durbin-Watson มีค่าเท่ากับ 1.448				

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 พบว่า คุณภาพการบริการ คือ ด้านคุณภาพของหลักสูตรและด้านคุณภาพของการจัดการเรียนการสอนมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับคุณลักษณะบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีที่พึงประสงค์-โดยรวม สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1 และตารางที่ 9 พบว่า คุณลักษณะบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีที่พึงประสงค์ คือ ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ด้านความรู้ในวิชาชีพบัญชีและด้านทักษะในวิชาชีพบัญชีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีโดยรวม สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2

อภิปรายผล

ผลการวิจัยสามารถนำมาสรุปผล ดังนี้

1. คุณภาพการบริการ สำหรับคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของหลักสูตรและด้าน

คุณภาพของการเรียนการสอนมีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีที่พึงประสงค์ กล่าวคือ หลักสูตรต้องมีความทันสมัยและสอดคล้องกับตลาดแรงงาน อาจารย์ต้องมีคุณวุฒิตรงกับสาขาวิชา ทั้งมีประสบการณ์ในการสอน จัดให้มีรายวิชาตามลำดับการเรียนรู้และต่อเนื่อง นอกจากนี้จะต้องมีระบบการให้บริการที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา มีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนอย่างสม่ำเสมออันส่งผลต่อคุณลักษณะบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีที่พึงประสงค์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sumaedi, Bakti & Metasari (2012) ที่กล่าวว่าหลักสูตรจะมีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของนักศึกษา และ Sandmuaung & Khang (2013) กล่าวว่าหลักสูตรจะเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพของบัณฑิตของไทยซึ่งมีงานวิจัยที่สนับสนุนที่สอดคล้องกัน คือ Jain, Sahney & Sinha (2013), Abdullah & Wasiuzzaman (2015) และพีชญาดา พื้นผา (2560) รวมทั้งคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน กล่าวคือ อาจารย์สอนเนื้อหาตรงตามวัตถุประสงค์ เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ จัดให้มีการประเมินการสอนของอาจารย์ เพื่อปรับปรุงการสอน มีการเชื่อมโยงกับผู้ประกอบการ เช่น สำนักงานบริการรับทำบัญชีหรือรับสอบบัญชี เป็นต้น เป็นแหล่งการฝึกประสบการณ์วิชาชีพได้เรียนรู้ในการปฏิบัติงานทางการบัญชีและการสอบบัญชี จัดให้มีการวัดผลภาษาอังกฤษและคอมพิวเตอร์ก่อนสำเร็จการศึกษา ซึ่งจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลในการสื่อสารและการศึกษาต่อในระดับสูงอีกด้วย ความรู้ทางคอมพิวเตอร์ซึ่งรวมถึงโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีก็มีความจำเป็นที่ทำให้บัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีได้ปฏิบัติงานทางบัญชีได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sandmaung & Khang (2013), Jain, Sahney & Sinha (2013), Fernandes, Ross & Meraj (2013), Annamdevula & Bellamkonda (2016), Abdullah & Wasiuzzaman (2015) และพีชญาดา พื้นผา (2560)

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

2. คุณลักษณะบัณฑิตของสาขาวิชาการบัญชีที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ด้านความรู้และด้านทักษะในวิชาชีพบัญชีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชี โดยรวม กล่าวคือ ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ คือ บัณฑิตต้องมีความซื่อสัตย์ มีจิตสำนึกและความรับผิดชอบต่อสังคมและเคารพกฎระเบียบและไม่เปิดเผยความลับของผู้รับบริการเว้นแต่ประโยชน์ทางกฎหมาย ด้านความรู้ในวิชาชีพบัญชี คือ ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานบัญชี และนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์และแก้ไขปัญหากับงานได้ ด้านทักษะทางวิชาชีพบัญชี คือ บัณฑิตสาขาวิชาบัญชีนำความรู้ไปถ่ายทอดให้ผู้อื่น ทักษะปฏิบัติทางการบัญชีและแก้ไขปัญหาด้วยเหตุและผลรวมถึงทักษะภาษาอังกฤษ สอดคล้องกับงานวิจัยของลักขณา คำชูและปทุมพร ชโนวรรณ (2560), สรัชนุช บุญวุฒิและไพฑูรย์ อินต๊ะขัน (2559) , ฐิติ-รัตน์ มีมากและรติกา บุญสวาท (2558), มยุรี เกื้อสกุลและวุฒิ วัชโรดมประเสริฐ (2558), สมบูรณ์ กุมารและฐิตินันท์ กุมาร (2557) อันส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชี

3. ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชี กล่าวคือ ด้านคุณภาพของผลงานบัญชี คือ งานเสร็จถูกต้อง เรียบร้อย ไม่มีปัญหาตามมาและทำให้ผู้อื่นพึงพอใจ ด้านปริมาณบัญชี คือ ทำงานได้สูงกว่าเป้าหมาย เป็นไปตามหน้าที่และไม่มีการติดตามงานหรืองานบัญชีไม่ค้าง ด้านเวลาในการทำงาน คือ เรียนรู้งานได้เร็ว ทำบัญชีได้คล่องแคล่ว ทำงานเสร็จภายในรอบเวลา (cycle time) สอดคล้องกับงานวิจัยของชัพวิชญ์ คำภิรมณ์ ปพฤกษ์ อุตสาหะวาณิชกิจและนิติพงษ์ ส่งศรีโรจน์ (2554) , เอ็มไพร บุญรินทร์และคนอื่น ๆ (2555) , พูนสิน กลิ่นประทุม (2559), ฐิติรัตน์ มีมาก, รติกา บุญสวาทและชุติมา ขลิบทอง (2559),ประทีป วจีทอง (2558 และ 2560),ฉัตรแก้ว จรัญชลและประภัสสร กิตติมโนรม (2557), จารุณี กิตติมโนรม (2557), กัญฐณา ดิษฐ์แก้วและคนอื่น ๆ (2017), Jones & Abraham (2007) และ Ogonnia & Mgboyibo (2015)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ควรนำผลการวิจัยไปพัฒนาหลักสูตรให้ทันสมัย และปรับปรุงการเรียนการสอนอันส่งผลต่อคุณภาพบัณฑิต

1.2 มหาวิทยาลัยควรจัดสรรงบประมาณสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น สำหรับจัดหาหนังสือที่ทันสมัยและนำระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในการเรียนการสอน เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำวิจัยเชิงปฏิบัติการในประเด็นเกี่ยวกับการเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (child center) รวมถึงกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่ผู้เรียนได้ลงมือกระทำ (active learning) ของนักศึกษาสาขาวิชาการบัญชี

2.2 การวิจัยชิ้นนี้เป็นมุมมองด้านบัณฑิตผู้รับคุณภาพการบริการจากการศึกษา ดังนั้นการมองภาพรวมจะต้องศึกษาในด้านของนายจ้างว่าบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีที่ได้ทำงานมีคุณสมบัติบัณฑิตที่พึงประสงค์และมีความสามารถปฏิบัติงานดังที่กล่าวมาหรือไม่ อย่างไร

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

Academic Service Division Lampang Rajabhat University. (2016). khoṃmūn bandit thī samret kānsuksā pīkānsuksā soṃngphanhārōihāsiphā 2559. lam pāng [*Information on the Graduates, 2012 – 2016 Academic Year*]. Lampang, Lampang Rajabhat University.

กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2559). *ข้อมูลบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 2555 – 2559*. ลำปาง, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

Accountancy Study Program, Faculty of Management Science. (2015, 2016, 2017). raingānphonkān pramœn kānsuksā phainai radap laksūt khana witthayākān chatkān [*Report on the Evaluation of the Study Program of the Faculty of Management Science*]. Lampang, Lampang Rajabhat University.

สาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ. (2558, 2559, 2560). ***รายงานผลการประเมินการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร คณะวิทยาการจัดการ*. ลำปาง, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.**

Aphiwatpisan, J. (2012). **patchai thī chai nai kān phayākoṇ prasitthiphon kān patibat ngān khoṃng phanakngān banchī klum thurakit boṛikān nai prathēt Thai [The factors Forecasting the Effectiveness of Accountant Performance under the Service Sector in Thailand], Journal of Accounting Profession 8, 21 (April 2012): 59 – 77.**

จารุณี อภิวัฒน์ไพศาล. (2555). **ปัจจัยที่ใช้ในการพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีกลุ่มธุรกิจ *บริการในประเทศไทย*. วารสารวิชาชีพบัญชี. 8, 21 (เมษายน 2555): 59 – 77.**

Apiwatphaisan, N. (Jarunee) (2014). **kān wikhroṛ chamnæk patchai thī song phon toṛ phon samrit thangkān rian khoṃng naksuksā banchī mahāwitthayālai ‘ekkachon Thai [Discriminant Analysis on Factors Affecting Academic Achievement of Private University Accounting Students in Thailand]. *Journal of Accounting Profession 10, 28 (August 2014)*: 19 – 33.**

ณัฐพัชร์ (จารุณี) อภิวัฒน์ไพศาล. (2557). **การวิเคราะห์จำแนกปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของ*นักศึกษาบัญชี มหาวิทยาลัยเอกชนไทย*. วารสารวิชาชีพบัญชี 10, 28 (สิงหาคม 2557): 19 – 33.**

Bamroongkrisda, C., & Meemak, T. (2014). **khwāmsamphan rawāng prasopkān dān kān sōp banchī kap khwāmsamret nai kānthamngān khoṃng phū sōp banchī phasī ‘akoṇ nai khēt samnakngān sanphākoṇ phāk kao [The Relationship between Experiencesin Auditing and Work Success of The Tax Auditor in Regional Revenue Office 9]. Sarn Sima Journal. 2, 1 - 1 (July 2013 – January 2014): 92 – 97.**

ชนิตา บำรุงกฤษฎา และฐิติรัตน์ มีมาก. (2557). **ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ด้านการสอบบัญชีกับความสำเร็จในการทำงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 9. วารสารสารสีมา. 2, 1 - 1 (กรกฎาคม 2556 – มกราคม 2557) : 92 – 97.**

Boonchouy, N., & Sanpakaew, S. (2017). **khwāmkhithen khoṃng phū thī kīeokhoṃng thī mī toṛ khunnaphāp bandit khana banchī mahāwitthayālai krung thēp Thonburī [The Opinions of Those Involved in the Quality of the Faculty of Accountancy, Bangkokthonburi University]. *Veridian E-Journal, Silpakorn University, 10, 2 (May-* August 2017) : 506 – 516**

นิกข์นิภา บุญช่วย และสุพรรณิการ สันป่าแก้ว. (2560). **ความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพบัณฑิตคณะ*บัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี*. Veridian E-Journal, Silpakorn University 10, 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม 2560) : 506 – 516.**

Bunrin, E., Khochakul, W., Bumrungsat, P., Katseanjik, M., Sittiseanjik, P., & Namsri, P. (2012). **patchai thi mi phon to kan patibat ngan khong chaonathi kannget læ kan banchi rongphayaban roi et læ rongphayaban chumchon nai changwat roi et [Factors Effecting the Performance of Financial and Accounting Employees Roi-Et Hospital and Community Hospital in Roi-Et Province]. *Roi-Et Kalasin Mahasarakham* Hospital Medical Journal. 19, 1 (October 2012): 44 – 51.**

เอ็มไพร บุญรินทร์, วราภรณ์ ค้อชากุล, เพ็ญศรี บำรุงสัตย์, มยุรี เกตุสวนจิก, ปณิชา สิทธิสวนจิก และปิยวดี นามศรี. (2555). **ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและการบัญชี โรงพยาบาลร้อยเอ็ด และโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารโรงพยาบาลร้อยเอ็ด, กาฬสินธุ์, มหาสารคาม. 19, 1 (ตุลาคม 2555) : 44 – 51.**

Bunwut, S., & Intakun, P. (2016). **kansuksa ongprakop khunnalaksana khong nak banchi yuk mai phaitai prachakhom setthakit Asian [The study of new generation characteristics of accountants under the ASEAN community]. *Journal of Modern Management Science.* 9,1 (January – June 2016): 161 – 177.**

สรัชนุช บุญวุฒิ และไพฑูรย์ อินต๊ะขัน. (2559). **การศึกษาองค์ประกอบคุณลักษณะของนักบัญชียุคใหม่ *ภายใต้ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่. 9,1 (มกราคม – มิถุนายน 2559) : 161 – 177.**

Charanchon, C., & Kittimorom, P. (2014). **khwamsamphan rawang prasitthiphap kan rianru kap prasitthiphon kan patibat ngan khong phu tham banchi nai khetnonthaburi [The Relationship between Learning Efficiency and Performance Effectiveness of Accountants in Nonthaburi]. SSRU Graduate Studies Journal, 7, 2 (July – December *2014)* : 22-36.**

ฉัตรแก้ว จรัญชลและประภัสสร กิตติมโนรม. (2557). ***ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการเรียนรู้กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตนนทบุรี*. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. 7, 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2557) : 22-36.**

Ditkaew, K., Chankaew, Y., Numnuan, N., & Champradit, C. (2017). **khunnalaksana khong nak banchi thi phung prasong samrap wisahakit khanat klang læ khanat yom (SMEs) nai khet amphoe muang changwat Tak [Desirable Characteristics of Accountant forSmall and Medium Enterprises (SMEs) in Muang District, Tak Province]. *Burapha journal of Business Management, 6, 1 (January – June 2017)*: 1 - 15.**

กัญฐณา ดิษฐ์แก้ว, ยุพรัตน์ จันทร์แก้ว, นิภาพร นุ่มนวลและเชิดพงษ์ ชำประดิษฐ์. (2017). ***คุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก*.Burapha journal of Business Management. 6, 1 (January – June 2017) : 1 - 15.**

Duangpummes, W., & Kaewurai, W. (2017). **kanchatkan rianru nai yuk thailæn si . su duai kan rianru yang Kraturuton [Learning Management in Thailand 4.0 with Active Learning]. Journal of Humanities and Social Sciences, Graduate School Pibulsongkram Rajabhat University. 11, 2 (July – December 2017): 1-14.**

วิทวัส ดวงภุมเมศและวารีรัตน์ แก้วอุไร. (2560). **การจัดการเรียนรู้ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ด้วยการเรียนรู้อย่างกระตือรือร้น. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูล- สงคราม. 11, 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2560) : 1-14.**

Faculty of Fine Arts, Prince of Songkla University. (2016). **Thailand 4.0 modēn khapkhlūan prathēt Thai sū khwām mangkhang mankhong læ yangyūn [*Thailand 4.0 Model* MovingTowards Stability, Wealth and Sustainability]. searched on November 30, 2016. in *http://www.libarts.up.ac.th/v2/img/Thailand-4.0.pdf***

คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ .(2559). *Thailand 4.0* ***โมเดลขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่งคั่งมั่นคงและยั่งยืน.*** ค้นเมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2559. จาก *http://www.libarts.up.ac.th/v2/img/Thailand-4.0.pdf*

Federation of Accounting Professions (2005). **mātrathān kānsuksā rawāng prathēt samrap phū prakōp wichāchīp banchī [*International Education Standard (IES) for* Professional *Accountants*],searched on January 10, 2016 in http://www.fap.or.th/Article/Detail/66980.**

สภาวิชาชีพบัญชี. (2548). **มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี. ค้นเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2559 จาก http://www.fap.or.th/Article/Detail/66980.**

_____ .(2015). mātrathān kānsuksā rawāng prathēt samrap phū prakōp wichāchīp banchī (chabapprapprung) [*International Education Standard (IES) for* Professional*Accountants* (revised version)] searched on January 10, 2016 in http://www.fap.or.th/Article/Detail/66980

_____ .(2558). มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี (ฉบับปรับปรุง). ค้นเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2559 จาก http://www.fap.or.th/Article/Detail/66980

Hirunyava, L. (2017). **mātrathān nak banchī thī top sanong khwāmtongkān khong phak thurakit phaitai krop mātrathān klum setthakit ʻAsian [Standards of Accountants in Response to Demand from Business Sector under Framework of ASEAN Standards]. Research and Development. *Suan Sunandha Rajabhat University Journal 9, 2* (February 2017): 63 – 73.**

ลัดดา หิรัญยวา. (2560). **มาตรฐานนักบัญชีที่ตอบสนองความต้องการของภาคธุรกิจภายใต้กรอบมาตรฐานกลุ่มเศรษฐกิจอาเซียน. วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 9, 2 (กุมภาพันธ์2560) : 63 – 73.**

Jitpaisanwattana, C., Pathumcharoenwattana, W., & Tantawutho, V. (2016). **rūpbæp kanchatkān suksā nok rabop rongrian phua triam khwām phrom khong nak banchī Thai sū prachākhom ʻAsian [A Non-Formal Education Management Model of Readiness Preparation of Thai Accountants for The ASEAN Community], *Veridian E-Journal,* Silpakorn University 9, 1 (January – April 2016) : 501 - 515.**

จุฬารัตน์ จิตไพศาลวัฒนา, วีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนาและวิกร ตัณฑวุฑโฒ. (2559). ***รูปแบบการจัดการศึกษา*นอกระบบโรงเรียนเพื่อเตรียมความพร้อมของนักบัญชีไทยสู่ประชาคมอาเซียน. Veridian E-Journal, Silpakorn University 9, 1 (มกราคม – เมษายน 2559) : 501 - 515.**

Kersakul, M., & Watcharodomprasert,V. (2015).**khunnasombat khong nak banchī nai sathanprakopkan tam mātrathān kānsuksā rawāng prathēt samrap phū prakōp wichāchīp thī phuboṛihān thī kieokhong kap ngān banchī læ nak banchī nai sathanprakopkan kan tongkan koṛanī suksā : sathanprakopkan nikhom ʻutsahakamsamut**

sakōṇ [The Qualifications of Accountant Staffs in List of International Accounting Education Standard (IES) Preferred by Accounting Manager and Accouter Case Study of the Samutsakhon Industrial Estate] *Journal of Humanities and Social* **Sciences, Thonburi University, 9, 20 (September- December 2015): 49 – 58.**

มยุรี เกื้อสกุล และวุฒิ วัชโรดมประเสริฐ. (2558). ***คุณสมบัติของนักบัญชีในสถานประกอบการตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพที่ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับงานบัญชีและนักบัญชีในสถานประกอบการต้องการ กรณีศึกษา : สถานประกอบการนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร.วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี 9, 20 (กันยายน- ธันวาคม 2558): 49 - 58.***

Kessung, P. (2006). kānwichai thāngkān suksā [*Educational Research*]. Loei, Department of Educational Research and Evaluation, Faculty of Education, Loei Rajabhat University.

ภัทราพร เกษสังข์. (2549). *การวิจัยทางการศึกษา.* เลย. ภาควิชาวิจัยและประเมินผลการศึกษา คณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

Khamchu, L., & Chanowan, P. (2017). **kānphatthanā khunnasombat khoṇng nak banchī thī phưng prasong khoṇng sathānprakoṗkān toṛ kān khao sū prachākhom sētthakit ʻĀsian[The Desirable Characteristics Development of Accountants in Establishment for Approaching to ASEAN Economic Community]. The 8th Hatyai National and International Conference, June 22, 2017, Songkhla Province. 917 – 933.**

ลักขณา คำชู และปทุมพร ชโนวรรณ. (2560). **การพัฒนาคุณสมบัติของนักบัญชีที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. ประชุมวิชาหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8 เมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2560 จ.สงขลา : 917 – 933.**

Khampirom, C., Ussahawanitchakit, P., & Songsrirote, N. (2011). **phonkrathop khoṇng khwāmrū khwāmsāmāt thāngkān banchī læ prasopkān dān kān soṗ banchī thī mī toṛ khwāmsamret nai kānthamngān khoṇng phū soṗ banchī rap ʻanuyāt nai prathēt Thai [Effects of Accounting Capability and Audit Experience on Work Success of Auditors in Thailand]. Journal of Accountancy and Management, Mahasarakham University. 3, 3 (July – September 2011): 28 - 39.**

ชัพวิชญ์ คำภิรมณ์, ปพฤกษ์ อุตสาหะวาณิชกิจและนิติพงษ์ ส่งศรีโรจน์. (2554). ***ผลกระทบของความรู้ความสามารถทางการบัญชีและประสบการณ์ด้านการสอบบัญชี ที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย.* วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 3, 3 (กรกฎาคม – กันยายน 2554) : 28 - 39.**

Khankaew, J. (2014). **khwāmkhatwang khoṇng phuprakoṗkān nai ʻamphoē mūang čhangwat Chiang Mai toṛ khunnalaksana ʻan phưng prasong khoṇng bandit sākhā wichākān banchī [The Expectation of Entrepreneurs in Mueang District Chiang Mai Province Concerning Desired Characteristic of Graduate Accounting]. *FEU AcademicReview. 7, 2 (December* 2013 – May 2014): 151 – 159.**

เจนจิรา ขันแก้ว. (2557). **ความคาดหวังของผู้ประกอบการในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชี. วารสาร FEU ACADEMIC REVIEW. 7, 2 (ธันวาคม 2556 – พฤษภาคม 2557) : 151 – 159.**

Klinprathum, P. (2016). **khwāmsamphan rawāng thaksa thāng wichāchīp kap khwāmsamret nai kānthamngān khoṇng ʻačhān phū soṇ sākhā wichākān banchī nai mahāwitthayālai**

theknōlōyī rat̄ mongkhon [The Relationship Between Professional Skills and Work Success of Accounting Lecturers Rajamangala University of Technology]. *Panyapiwat* Journal. 8,1 (January – April 2016): 137 – 147.

พูนสิน กลิ่นประทุม .(2559). **ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางวิชาชีพกับความสำเร็จในการทำงานของอาจารย์ผู้สอน สาขาวิชาการบัญชีในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล. วารสารปัญญาภิวัฒน์. 8,1 (มกราคม – เมษายน 2559) : 137 – 147.**

Kongma, E. (2015). khwām phroṃ khoṇng banchī bandit Thai kap kānthamngān thīpruksā thāng banchī nai klum prathēt prachākhom ʻĀsian nai mummoṇng khoṇng sathāban kānsuksā[Institution Viewpoints in Preparedness for Thai Accounting Graduates for Working as Accounting Consultants in ASEAN Community's countries]. *Journal of Accounting Profession 11, 31 (August 2015)*: 45 – 62.

เอกพล คงมา. (2558). **ความพร้อมของบัญชีบัณฑิตไทยกับการทำงานที่ปรึกษาทางบัญชีในกลุ่มประเทศ*ประชาคมอาเซียนในมุมมองของสถาบันการศึกษา.* วารสารวิชาชีพบัญชี 11, 31 (สิงหาคม 2558): 45 – 62.**

Kumarn, S., & Kumarn, T. (2014). khunnasombat khoṇng nak banchī thī phưng prasong khoṇngsathānprakoṗkān nai c̆hangwat Nān [Desirable Characteristics of Accountants for Entrepreneurs in Nan Province]. *Srinakharinwirot Research and Development Journal* (Humanities and Social Sciences). 6, 12 (July – December 2014):122-137.

สมบูรณ์ กุมาร และฐิตินันท์ กุมาร. (2557). **คุณสมบัติของนักบัญชีที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการใน*จังหวัดน่าน*. วารสารศรีนครินทรวิโรฒวิจัยและพัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์). 6, 12 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2557) :122-137.**

Maedjong, D., Eiamvijarn S., & Chitongsawasd; J. (2010). phonkrathop khoṇng c̆hen khati nai wichāchīp banchī thī mī to̜ khwāmsamret nai kānthamngān khoṇng nak banchī thurakit SMEs nai khet̄ phāk tawanʻo̜k chīang nư̄a [Effects of Accounting Professional Attitude on Work Success of SMEs Accountants in the Northeast of Thailand]. *Journal of Accountancy and Management, Mahasarakham University. 2, 2 (April – June 2010)*: 110 – 120.

ดรุณวรรณ แมดจ่อง, สุบรรณ เอี่ยมวิจารย์และจิระทัศน์ ชิตทรงสวัสดิ์. (2553). ***ผลกระทบของเจนคติในวิชาชีพบัญชี*ที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2, 2 (เมษายน – มิถุนายน 2553) : 110 – 120.**

Meemak, T., & Boonswat, R. (2015). saphāpwǣtlo̜m kānthamngān læ khwāmrū khwāmsāmāt khoṇng nak banchī thī mī phon to̜ khunnaphāp raingān kānngoēn khoṇng wisāhakitkhanāt klāng læ khanāt yo̜m (SMEs) c̆hangwat Nakhoṇ Ratchasīmā [Job Environments and Accountants' Competency that Affect the Quality of Financial Reports of the Small and Medium Enterprises (SMEs) in Nakhon Ratchasima Province]. Journal of Business Administration the Association of Private Education *Institutions of Thailand. 21,1 (May 2015)*: 127-140.

ฐิติรัตน์ มีมากและรติกา บุญสวาท. (2558). **สภาพแวดล้อมการทำงานและความรู้ความสามารถของนักบัญชีที่มีผลต่อคุณภาพรายงานการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จังหวัดนครราชสีมา. วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย. 21,1(พฤษภาคม 2558):127-140.**

Meemak, Thitirat; Boonsawat, Ratikorn; and Khlipthong, Chutima. (2016). khwāmsamphan rawāng c̆hanyāban læ thaksa thāng wichāchīp kap prasitthiphāp kānthamngān khoṇng nak banchī

nai samnakngan banchi changwat Nakhon Ratchasima [*The Relationship* between the Ethics and Professional Skills of Accountant of the Working Efficiency Working in Accounting Offices in Nakhon Ratchasima Province]. The 7th Hatyai National and International Conference on June 23, 2016 at Hatyai Business School, HatyaiUniversity, Sonkha Province, 653 – 664.

ฐิติรัตน์ มีมาก, รติกา บุญสวาทและชุติมา ขลิบทอง. (2559). ***ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณและทักษะทาง*วิชาชีพกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในสำนักงานบัญชี จังหวัดนครราชสีมา. เสนอการประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 7 วันที่ 23 มิถุนายน 2559 จ.สงขลา : 653 – 664.**

Nakhanagup, K. (2013). prasitthiphap / kanphatthana ‘ongkon lang kan truat prakan khunnaphap kansuksa khong khana thatsana mat sat [*Effectiveness/Organization Development after the Quality Assurance Validation of the Faculty of Optometry*].Bangkok: Ramkhamhaeng University.

กฤษฎา น้าคณาคุปต์. (2556). ***ประสิทธิภาพ/การพัฒนาองค์กรหลังการตรวจประกันคุณภาพการศึกษาของคณะทัศนมาตรศาสตร์.* กรุงเทพ ฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.**

Ninrattananon, K. (2016). patchai thi mi phon to khwam phrom khong phu prakop wichachip banchi Thai phua rong rap prachakhom setthakit ‘Asian [Factors Affecting the Readiness of Thai Accounting Professions to Support ASEAN Economic Community]. *Journal of Accounting Profession. 12, 33 (April 2016)*: 25 – 39.

ขนิฐา นิลรัตนานนท์. (2559).ปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีไทยเพื่อรองรับ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.วารสารวิชาชีพบัญชี. 12, 33 (เมษายน 2559): 25 – 39.

Office of the Higher Education Commission (2009). naeothang kan patibat tam krop mattrathan khunnawuthi radap ‘udomsuksa haeng chat Pho.So. songphanharoihasipsong [Operational Guideline for Complying to the 2009National HigherEducationQualification], searched on February 23, 2014 in http://www.mua.go.th

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2552). **แนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ *พ.ศ. 2552* ค้นเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2557 จาก http://www.mua.go.th/**

_____. (2015). naeothang kan patibat tam krop mattrathan khunnawuthi radap ‘udomsuksa haeng chat (chabap thi sam) Pho.So. songphanharoihasippaet [Operational Guideline for Complying to the 3rd National Higher Education Qualification – 2015], searched on December 29, 2015 in http://www.mua.go.th/

_____. (2558). แนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. *2558* ค้นเมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2558 จาก http://www.mua.go.th/

_____. (2015). khumu kanprakan khunnaphap kansuksa phainai radap ‘udomsuksa Pho.So. songphanharoihasipchet [Manual for 2014 Quality Assurance at Higher Education Level], Nonthaburi, Parbpim Printing.

_____. (2558). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557. นนทบุรี, ภาพพิมพ์

Office of the National Economic and Social Development Council. (2017). phaen phatthana setthakit lae sangkhom haeng chat chabap thi sipsong Pho.So. songphanharoihoksipsongphanharoihoksipsi [The 12th National Economic and Social Development Plan - 2017 – 2021], searched on February 20, 2017, in http://www.nesdb.go.th/download/plan12/

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). ***แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 – 2564.*** **ค้นเมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2560 จาก http://www.nesdb.go.th/download/plan12/**

Paisantaksin, P., Promjuoy, S., Wijitwanna, S., & Rattanan, K. (2012). **kānphatthanā rūpbæp pramœn rabop prakan khunnaphāp phainai khǫng witthayālai phayābān sangkat Sathāban Phraboṛommarātchanok [The Development of an Evaluation Model for Internal Quality Assurance System of Nursing College under Praboromarajchanok Institute],** ***Journal of education Naresuan University. 14, 2 (May – August 2012)*****: 47 –57.**

พรรณี ไพศาลทักษิณ, สมคิด พรมจุ้ย, สมถวิน วิจิตรวรรณาและกรกนก ลัธธนันท์. (2555). ***การพัฒนา*****รูปแบบ ประเมิน ระบบประกันคุณภาพภายในของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. 14, 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม 2555) : 47 – 57.**

Pathumcharoenwattana, W., Ratana-Ubol, A., Kovitaya, M., Pathumcharoenwattana, W., Taravanich, N., & Charungkaittikul, S. (2017). **kān sangkhroṛ priapthiap læ yutthasāt thangkān suksā khǫng prathēt Wiatnām Malēsia ʻindonīsia læ prathēt Thai [**The comparative study on education policies and strategies in Vietnam, Malaysia, Indonesia and Thailand**].** *Veridian E-Journal, Silpakorn University 10, 2 (May – August 2017)*: 2373 - 2391.

วีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา, อาชัญญา รัตนอุบล, มนัสวาสน์ โกวิทยา, วรรัตน์ ปทุมเจริญวัฒนา, ณัฏฐลักษณ์ ธาระวานิชและสุวิธิดา จรุงเกียรติกุล. (2560). ***การสังเคราะห์เปรียบเทียบและยุทธศาสตร์ทางการศึกษาของประเทศเวียดนาม มาเลเซีย อินโดนีเซียและประเทศไทย.*** **Veridian E-Journal, Silpakorn University 10, 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม 2560) : 2373 - 2391.**

Pheunpha, P. (2017). **kān wikhroṛ ʻongprakop khwāmphungphoṭchai kieokap khunnaphāp kān boṛikān nai radap ʻudomsuksā koṛanī suksā khana boṛihān sat mahāwitthayālai ʻUbon rātchathānī nai phūmiphāk lumnam khong [**A Factor Analysis of Service Quality Satisfaction in Higher Education - A Case Study of the Faculty of Management Science at Ubon Ratchathani University in Mekong-Sub Region**],** *Journal of* **Education Studies, Chulalongkorn University, 45, 4 (October – December 2017): 290 – 307.**

พีชญาดา พื้นผา. (2560). **การวิเคราะห์องค์ประกอบความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในระดับอุดมศึกษา กรณีศึกษาคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีในภูมิภาคลุ่มน้ำโขง. วารสารครุศาสตร์ 45, 4 (ตุลาคม – ธันวาคม 2560) : 290 – 307.**

Siriattakul, P. (2012). **kān wikhroṛ chamnæk patchai thī song phon khwāmsamret nai kānthamngān khǫng phanakngān nikhom ʻutsāhakam nai phāk tawanʻok prathēt Thai** [Discriminant Analysis of Factors Affecting Work Success of Employees in Eastern Region Industrial Estates, Thailand]**. MUT Journal of Business Administration. 9, 2 (July – December 2012) : 66 – 81.**

ปริญญา สิริอัตตะกุล. (2555). **การวิเคราะห์จำแนกปัจจัยที่ส่งผลความสำเร็จในการทำงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมในภาคตะวันออก ประเทศไทย. วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร. 9, 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2555) : 66 – 81.**

Snitwong Na Ayudhya, P., Kulsawat, T., & Chantuk; T. (2017). **kānphatthanā mo de lo samakān khrongsang patchai bang prakān thī song phon toṛ khunnalaksana bandit thī phung prasong phon samrap kamnot nayobāi dān kānprakan khunnaphāp kānsuksā radap**

laksut̄ khoṇng khana [Development of Structural Equation Modeling Some Factor Effecting Gradate Attribute Design Result for Education Quality Assessment Policy in Curriculum at the Faculty Level]. Veridian E-Journal, Silpakorn University 10, 2 (May– August 2017): 1950 – 1968.

พิมพ์ประไพ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา, ธีระ กุลสวัสดิ์และธีระวัฒน์ จันทึก. (2560). ***การพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้าง*** **ปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ผลสำหรับกำหนดนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรของคณะ. Veridian E-Journal, Silpakorn University 10, 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม 2560) : 1950 – 1968.**

Srisa-ard, B. (2002). kān̆wic̆hai bu-angton .(Phim khrang thī 7) [*Introduction to Research*. (7th printing)]. Bangkok: Suviriyasan.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). ***การวิจัยเบื้องต้น*****. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพ ฯ: สุวีริยาสาสน์.**

Srisook, N., & Sukwatanasinit, K. (2017). samatthana thāngkān banchī samai mai thī mī to̱ khwāmsamret nai kān patibat ngān khoṇng phū tham banchī nai phūnthī c̆hangwat nonthaburī læ Krung Thēp Mahā Nakhoṇn [Modern Accounting Competencies on Practice Success of Bookkeepers in Nonthaburi and Bangkok Provinces]. The 7th National AcademicResearchConference"University Social Engagement as a DrivingForce for Thailand 4.0" during July 6 -7, 2017, at Nakhon Ratchasima Rajabhat University, Nakhon Ratchasima Province.

ณัฏฐ์รมน ศรีสุขและกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธิ์ .(2560). ***สมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่ที่มีต่อความสำเร็จในการ*** **ปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในพื้นที่จังหวัดนนทบุรีและกรุงเทพมหานคร. การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติครั้งที่ 7 "มหาวิทยาลัยเพื่อรับใช้สังคม พลังขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ยุค4.0 วันที่ 6 -7 กรกฎาคม 2560 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา.**

Sukmak, W., & Sukwattanasinit, K. (2014). khwāmkhithen khoṇng phūprakop̱kān wichāchīp banchī kīeokap patc̆hai thī mī phon to̱ kān phœ̄m mūnlakhā khoṇng phū prakop̱ wichāchīp banchī phūa trīam khwām phroṃ sū prachākhom sētthakit 'Āsīan (AEC) [A Professional Accountant's Opinion on the Factors that Affect the Value Added of the Professional Accounts, Preparation to the ASEAN Economic Community (AEC)]. RMUTT Global and Business Economic Review. 9, 1 (July 2014): 78 – 93.

วีรยุทธ สุขมาก และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธิ์. (2557). ***ความคิดเห็นของผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีเกี่ยวกับ*****ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี เพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจ*** ***อาเซียน (AEC)*****. วารสารวิชาการ RMUTT Global and Business Economic Review. 9, 1 (กรกฎาคม 2557) : 78 – 93.**

Tirasriwath, A. (2017). sārasonthēt thī khūan rū phūa kānte rī yom khwām phroṃ khoṇng phū prakop̱ wichāchīp banchī Thai phūa roṇng rap talāt AEC [Information Needed for Preparedness of Thai Professional Accountants for AEC Market]. *Journal of Accounting Profession 13, 39 (September 2017)*: 5 – 19.

อมรา ติรศรีวัฒน์. (2560). **สารสนเทศที่ควรรู้เพื่อการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีไทยเพื่อ*** ***รองรับตลาด AEC*****. วารสารวิชาชีพบัญชี 13, 39 (กันยายน 2560): 5 – 19.**

Wajeetongratana, P. (2015). **prasitthiphāp kān rīanrū thī mī to prasitthiphon kān patibat ngān khong phū tham banchī nai khet changwat Nakhon Ratchasima [The Influence of Learning Efficiency toward Job Performance Effectiveness on Accountants inNakhonratchasima Province]. Journal of the Association of Researchers. 20, 1 (January – April 2015): 85 – 94.**

ประทีป วจีทอง. (2558). **ประสิทธิภาพการเรียนรู้ที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี ในเขตจังหวัดนครราชสีมา. วารสารสมาคมนักวิจัย. 20, 1 (มกราคม – เมษายน 2558) : 85 – 94.**

_____. (2017). prasitthiphāp kān sop banchī khong phū sop banchī rap ʻanuyāt nai prathet Thai [Auditing Efficiency of the Certified Public Accountants in Thailand]. *Journal of* the Association of Researchers. 20, 1 (May – August 2017): 252 – 263.

_____. (2560). ประสิทธิภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย.วารสารสมาคมนักวิจัย. 20, 1 (พฤษภาคม – สิงหาคม 2560) : 252 – 263.

Wanichbancha, K. (2007). **sathiti samrap ngānwichai . (Phim khrang thī 3) [*Statistics for Research.* (3rd printing)]. Bangkok: Chulalongkorn University.**

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). ***สถิติสำหรับงานวิจัย.* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**

_____. (2013). kān wikhro samakān khrongsāng (SEM) dūai AMOS *[Structural Equation Modeling (SEM) utilizing the Analysis of Moment Structure (AMOS])*. Bangkok : 3Lada Printing House.

_____. (2556). *การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) ด้วย AMOS*. กรุงเทพฯ: สามลดา.

ภาษาต่างประเทศ

Aaker, D.A., V. Kumar & G.S.Day. (2005). *Market research*. New York : John Wiley & Son.

Abdullah, A. H. and Wasiuzzaman, S. (2015). University quality and emotional attachment of undergraduate students in private higher education in Malaysia. International Journal of Social Economics. 42, 7: 644 – 665.

Annamdevula, S. and Bellamkonda, R.S. (2016). *The effects of service quality on student* loyalty : the mediating role of student satisfaction. Journal of Modelling in Management. 11, 2 : 446 - 462.

Ardi, R., Hidayatno, A., Zagloel, T.Y.M. (2012). *Investigating relationships among quality dimentsions in higher education*. Quality Assurance in Education. 20 ,4: 408 - 428.

Back, H. J. (2006). *The effects of image congruence on customer satisfaction and brand loyalty in the lodging industry*. Doctor's Thesis. New York : The Pennsylvania State University.

Cronin, J.J and Taylor, S.A. (1992). *Measuring service quality : a reexamination and extension*. Journal of Marketing. 56, 3 : 55 – 68.

Fernandes, C., Ross,K,. & Meraj, M. (2013). *Understanding student satisfaction and loyalty in The UAE HE sector*. International Journal of Educational Management. 27, 6: 613-630.

Firdaus, A. (2006). *Measuring service quality in higher education : Three instruments compared*. International Journal of Research and Method in Education. 29, 1: 71 - 89.

Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L. & Black, W. C. (1995). *Multivariate data analysis*.(5th ed). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

_____ . Black, W. C., Babin, B. J. & Tatham, R. L (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed). New Jersey : Pearson.

_____ . Black, B. J. & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* : A Global Perspective.(7th ed). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Jain, R., Sahney, S. & Sinha, G. (2013). *Developing a scale to measure students' perception of service quality in the Indian context*. The TQM Journal. 25, 3 : 276 – 294.

Jones, G. & Abraham, A. (2007). *Education implications of the changing role of accountants : perceptions of practioners, academics and students*. The conference paper. University of Wollongong Australia : 89 – 105.

Kleijnen, J., Dolmans, D., Willems, J. & Hout, H.V. (2011). *Does internal quality management contribute to more control or to improvement of higher education ?* Quality Assurance in Education. 19, 2 : 141 : 155.

Lagrosen, S. (2003). *Exploring the impact of culture on quality management*. International Journal of Quality & Reliability Management. 20, 4 : 473 - 487.

Mahapatra, S.S and Khan, M.S. (2007). *A framework for analyzing quality in education setting*.European Journal of Engineering Education. 32, 2 : 205 – 217.

Maslow, A. H. (1943). *A Theory of Human Motivation*. Journal Psychology Review, 50, pp. 370 – 396.

Narang, R. (2012). *How do management students perceive the quality of education in public institutions?* Quality Assurance in Education. 20, 4 : 357 – 371.

Nunnally, J. C. & I.H. Bernstein. (1994). *Psychometric theory*. New York : Mc Graw Hill.

Ogonnia, N.F. & Mgboyibo, E. G. (2015). *A comparative study of perception of accounting educators and accountants on skills required of accounting education graduates in automated offices.* Word Journal of Education. 5, 5 : 64 – 70.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, LL. (1985). *A conceptual model of service quality and its implication for future research*. Journal of Marketing. 49, 4 : 41-50.

_____ . (1998). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality*. Journal of Retailing. 64, 1: 12 - 40.

Sandmaung, M and Khang, D. B. (2013). *Quality expectations in Thai higher education institutions: multiple stakeholder perspectives*. Quality Assurance in Education. 21, 3 :260 -281.

Sultan, P. and Wong, H. Y. (2012*). Service quality in a higher education context: an integrated model*. Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics. 24, 5: 755 - 784.

Sumaedi, S., Bakti, G.M.Y. & Metasari, N. (2012). *An empirical study of state universitystudents' perceived service quality*. Quality Assurance in Education. 20, 2 : 164 – 183.

Teeroovengadum, V., Kamalanabhan, T. J., & Seebaluck, A. K. (2016). *Measuring service quality* In higher education development of a hierarchical model. Quality Assurance inEducation. 24, 2 : 244 - 258.