



ผลกระทบของสมรรถนะที่จำเป็นต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชี  
ในยุคความปกติใหม่  
THE EFFECT OF ESSENTIAL COMPETENCIES ON SUCCESSFUL PRACTICE OF  
ACCOUNTANTS IN THE NEW NORMAL ERA

เพ็ญนภา เกื้อเกตุ<sup>1</sup> ภูริชาติ พรหมเต็ม<sup>2</sup>

Pennapa Kueket<sup>1</sup> Phurichart Promtem<sup>2</sup>

(Received: 1 มีนาคม 2565; Revised: 16 เมษายน 2565; Accepted: 11 พฤษภาคม 2565)

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของสมรรถนะที่จำเป็นกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีในยุคความปกติใหม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบัญชีของกิจการห้างหุ้นส่วนจำกัดในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 4,329 แห่ง กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 121 แห่ง อัตราการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 33.06 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะที่จำเป็นมีผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานในยุคความปกติใหม่ โดยมี 4 องค์ประกอบที่มีผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ด้านการคิดเชิงวิพากษ์ ความฉลาดรู้ทางดิจิทัล ความฉลาดรู้สารสนเทศ ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างชาญฉลาด

**คำสำคัญ:** สมรรถนะที่จำเป็น; ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน; ยุคความปกติใหม่; พนักงานบัญชี

**ABSTRACT**

This research aimed to analyze the effect of essential competencies on successful practice of accountants in the new normal era. The population were accountants of limited partnership in Yala province with a total of 4,329, the samples with a total of 121, and response rates as a percentage 33.06. The instrument used was a questionnaire. The data were analyzed using statistics of multiple regression analysis

<sup>1</sup> อาจารย์หลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

<sup>2</sup> อาจารย์หลักสูตรการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

<sup>1</sup>Bachelor of Accountancy Program, Faculty of Management Sciences, Yala Rajabhat University

<sup>2</sup>Lecturer of Bachelor of Business Administration (Management), Faculty of Management Sciences, Yala Rajabhat University

and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient. It was found that the essential competencies that effect on successful practice. In addition, essential competencies, four of dimensions that effect on successful practice are positively correlated were critical thinking, digital literacy, information literacy, interpersonal skills.

**Keywords:** Essential Competencies; Successful Practice; New Normal Era; Accountants

## บทนำ

ธุรกิจสมัยใหม่ได้รับอิทธิพลจากการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นพลวัตน์ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการจัดการธุรกิจ การผลิตต่างๆ หรือสภาพแวดล้อมทำให้องค์กรต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด อย่างไรก็ตาม ท่ามกลางสถานการณ์ของโรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 และการถือศตวรรษ ทำให้เกิดความวุ่นวายครั้งใหญ่ที่สุดในประวัติศาสตร์ (Sarea, 2020) ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อสุขภาพ เศรษฐกิจ และความเป็นอยู่ที่ดี สำหรับการดำเนินงานขององค์กรภาคธุรกิจ การปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงแบบฉับพลัน การทำงานที่ผ่านระบบทางไกล (Remote working) ถูกนำมาใช้เพื่อแก้ปัญหา โดยเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 ทางหนึ่ง ทำให้บุคคลและองค์กรต้องหาแนวทางในการปรับตัว ทั้งนี้ องค์กรต้องการผู้ที่มีความสามารถและความเชี่ยวชาญ (Abrahamyan, Atayan, Sharabaeva & Gureva, 2021) เพื่อขับเคลื่อนให้องค์กรเกิดความสำเร็จ

นักบัญชีมีบทบาทสำคัญในการจัดทำบัญชี รายงานทางการเงิน และอื่น ๆ ซึ่งไม่ได้จำกัดแค่งานบัญชีอีกต่อไป แต่ต้องเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์กิจกรรมต่าง ๆ ที่ผ่านมาขององค์กร การตรวจสอบ การประเมินสภาพการณ์ปัจจุบันและการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจในกิจกรรมอนาคตขององค์กร (Papadopoulou & Papadopoulou, 2020) โดย Kaka (2020) ระบุว่า งานด้านบัญชีช่วยส่งเสริมและขยายธุรกิจให้องค์กรอย่างรวดเร็วภายใต้สถานการณ์โรคไวรัสโคโรนา 2019 และนักบัญชีต้องทำงานเสมือนจริง โดยต้องทำงานผ่านเทคโนโลยี (Hylan & Rosenberg, 2021) ดังนั้น นักบัญชีจึงต้องมีสมรรถนะเพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถสนับสนุนให้องค์กรดำเนินงานได้โดยบรรลุเป้าหมาย

สมรรถนะ คือ ทักษะ ความรู้และความสามารถที่บุคคลควรมีเมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุเป้าหมาย (Chung & Lo, 2007) โดยสามารถนำมาใช้วัดผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลและความสำเร็จในชีวิต (Wong, 2020) ดังนั้น นักบัญชีกำลังอยู่ระหว่างการเปลี่ยนผ่านเป็นระบบดิจิทัลที่ยั่งยืน โดยถูกกำหนดให้เพิ่มความเป็นนวัตกรรม ซึ่งต้องมีความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีและปึกคิต้า (Pilipczuk, 2020) องค์กรธุรกิจจึงเริ่มสรรหา คัดสรร พัฒนาผู้ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่เหนือกว่า (Wong, 2020)



การวิจัยครั้งนี้ มุ่งวิเคราะห์ผลกระทบของสมรรถนะที่จำเป็นกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีในยุคความปกติใหม่ ซึ่งศึกษากับพนักงานบัญชีในกิจการห้างหุ้นส่วนจำกัด ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของนักบัญชีให้มีความเป็นมืออาชีพและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงไปในยุคความปกติใหม่

### **วัตถุประสงค์การวิจัย**

เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของสมรรถนะที่จำเป็นกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีในยุคความปกติใหม่

### **ทบทวนวรรณกรรม/กรอบแนวคิด**

#### **แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**

บุคคลถือเป็นทรัพย์สินที่สำคัญที่สุดขององค์กร ซึ่งถูกกำหนดให้เป็นผู้มีความสามารถหรือมีสมรรถนะในการทำงานภายใต้เทคโนโลยี (Cerika & Maksumic, 2017) โดยความสามารถของบุคคล เป็นปัจจัยสำคัญทำให้บรรลุผลการปฏิบัติงานและเป้าหมายขององค์กร (Lubis, Absah & Lumbanraja, 2019) ซึ่งการแข่งขันทางธุรกิจ และความซับซ้อนของการทำงานที่ต้องผ่านระบบออนไลน์ผู้ที่มีความสามารถจึงเป็นผู้ที่แสดงให้เห็นถึงควมมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง (Kock & Eilstrom, 2008) ความสามารถจึงถือเป็นความเชี่ยวชาญที่ช่วยในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ (Yamali, 2017)

### **สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน**

งานด้านการบัญชีผู้ประกอบการมักมองหานักบัญชีที่มีความเป็นมืออาชีพ มีความรู้ด้านเทคนิค ทักษะ และความสามารถโดยเฉพาะความสามารถในการทำธุรกรรมที่มีความซับซ้อน ซึ่งถูกคาดหวังว่าต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและสร้างคุณค่าให้องค์กรได้ อาทิ ทักษะผลกระทบระหว่างบุคคลซึ่งถือว่าสำคัญที่สุด (Rufino, Payabyab & Lim, 2017) อย่างไรก็ตามสมรรถนะของบุคคลในองค์กรสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ 1) สมรรถนะความเป็นผู้นำ 2) สมรรถนะในการบริหารจัดการ และ 3) สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน (Özcelik & Ferman, 2006) โดยงานวิจัยนี้มุ่งศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ สมรรถนะหมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานโดยมีทักษะ (Skills) ความรู้ (Knowledge) และทัศนคติในงาน (Work Attitude) (Saban, Basalamah, Gani, & Rahman, 2020) สำหรับงานวิจัยนี้สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ความสามารถ และทักษะของบุคคลในการคิดเชิงวิพากษ์ ความฉลาดรู้ทางดิจิทัล ความฉลาดรู้สารสนเทศ ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างชาญฉลาด ความสามารถในการระบุโอกาสสร้างคุณค่าให้กับองค์กร และความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน

### ด้านการคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking)

การคิดเชิงวิพากษ์เป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการองค์กร เป็นส่วนสำคัญในการกำหนดความดีของบุคคลและสังคม (Indrasien et al.,2021) ปัจจุบันองค์กรแสวงหาบุคคลที่มีทักษะด้านการคิดเชิงวิพากษ์ในระดับสูง (Shaw et al.,2019) ซึ่งมีความจำเป็นเพื่อช่วยแก้ปัญหาให้องค์กรช่วยในการตัดสินใจและการปรับปรุงกิจกรรมการดำเนินงาน จึงถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์ความสามารถของบุคคลในการทำงาน (World Economic Forum, 2020) ดังนั้น บุคคลทุกคนจึงควรมีความคิดเชิงวิพากษ์ไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งระดับใดขององค์กร (Indrasien et al.,2021) งานวิจัยนี้ การคิดเชิงวิพากษ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการใช้ความคิดหรือกระบวนการคิดอย่างมีเหตุผลในการวิเคราะห์ปัญหา จัดลำดับความสำคัญของปัญหาและการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์

### ด้านความฉลาดรู้ทางดิจิทัล (Digital Literacy)

ความฉลาดรู้ทางดิจิทัลถูกกำหนดว่าเป็นสมรรถนะที่จำเป็นในยุคของข้อมูลและการสื่อสารอยู่ในรูปแบบดิจิทัล (Littlejohn, Beetham & McGill, 2012) เป็นผลกระทบระหว่างมนุษย์กับเทคโนโลยี ซึ่งต้องมีความรู้หลายด้านและทักษะในการปฏิบัติผ่านอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อสมัยใหม่ รวมทั้งความสามารถของบุคคลในการเรียนรู้เข้าใจการทำงานในสังคมดิจิทัลและสามารถบูรณาการความรู้ทางคอมพิวเตอร์ สารสนเทศ การเท่าทันสื่อ สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่นบนเครือข่ายดิจิทัล (JISC,2011) ความฉลาดรู้ทางดิจิทัล คือ ความสามารถด้านการรับรู้ สติปัญญา อารมณ์ และสังคมเมื่อต้องเผชิญหน้ากับความท้าทายและปรับตัวให้เข้ากับยุคดิจิทัล (Park, 2017) งานวิจัยนี้ ความฉลาดรู้ด้านดิจิทัล หมายถึง ความสามารถในการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในกระบวนการทำงานและใช้ช่องทางดิจิทัลในการสื่อสารในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเกิดความถูกต้อง ทันเวลา โดยรู้จักใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างระมัดระวัง รู้ทันระบบความปลอดภัยและสามารถควบคุมอารมณ์ก่อนแสดงออกอยู่เสมอ

### ด้านความฉลาดรู้สารสนเทศ (Information Literacy)

สมรรถนะด้านความฉลาดรู้สารสนเทศ เป็นความรู้และความสามารถที่จำเป็นสำหรับบุคคลในการแสดงบทบาททางสังคม (Hemmati,2017) รวมทั้งทัศนคติ การวิเคราะห์ ประเมิน จัดระเบียบ และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อแก้ปัญหา (Shih,2008) ปัจจุบันเทคโนโลยีได้มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ความฉลาดรู้สารสนเทศจึงเป็นมากกว่าการมีความรู้ที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ แต่เป็นความรู้เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การดึงข้อมูลจากแหล่งอิเล็กทรอนิกส์ (Adeleke & Emeahara,2016) และความรู้เกี่ยวกับความซับซ้อนของแหล่งข้อมูล ซึ่งเป้าหมายสำคัญของความฉลาดรู้สารสนเทศ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคคลในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ช่วยสร้างสรรค์นวัตกรรมให้องค์กร (Abmad, Widen & Huvila,2020) สำหรับงานวิจัยนี้ ความฉลาดรู้สารสนเทศ หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจในสารสนเทศจากบุคคล สิ่งพิมพ์และแหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกต้อง ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้งานมีความถูกต้อง



## ด้านความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างชาญฉลาด (Interpersonal Skills)

องค์กรต้องการบุคคลที่มีความสามารถและให้ความสำคัญในด้านนี้มากขึ้นในปัจจุบัน (Tonidandel, Braddy & Fleenor, 2012) ความสามารถนี้ประกอบด้วย 1) ทักษะทางอารมณ์ (Emotional Skills) จะสะท้อนถึงวิธีการเข้าใจบุคคลและความสามารถในการควบคุมอารมณ์ และ 2) ทักษะทางการเมือง (Political Skill) โดยทักษะทางอารมณ์ เป็นความสามารถในการเข้าใจผู้อื่นจึงจะมีอิทธิพลต่อบุคคล ซึ่งเป็นวิธีที่เอื้อต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคคลและองค์กร (Ferris, Perrewé, Anthony & Gilmore, 2000) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ 1) ความฉลาดทางสังคม 2) อิทธิพลระหว่างบุคคล 3) ความสามารถในการสร้างเครือข่าย และ 4) ความจริงใจที่ชัดเจน (Ferris, Davidson & Perrewé, 2005) ซึ่งทักษะทางการเมืองจะมีความเชื่อมโยงกับผลงานของทีม (Ahearn, Ferris, Hochwarter, Douglas & Ammeter, 2004) งานวิจัยนี้ ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างชาญฉลาด หมายถึง ความสามารถในการสร้างบรรยากาศในการสื่อสารซึ่งกันและกันระหว่างฝ่ายงาน ไม่โอ้อวด ควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม สนับสนุนซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน และการกำหนดเป้าหมายเพื่อความสำเร็จในงาน

## ด้านการระบุโอกาสสร้างคุณค่าให้กับองค์กร (Opportunity Identification for Valuing Ideas)

หัวใจของการดำเนินธุรกิจ คือการสร้างคุณค่าจากกระบวนการภายในผ่านกระบวนการสร้างคุณค่าสู่ภายนอกด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมุมมองความสามารถของบุคคลต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ ประเมินและระบุโอกาสที่เกิดขึ้นของธุรกิจ เสนอแนวทางในการรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงไปของสภาพปัญหาได้ ทั้งนี้ สามารถวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลประโยชน์เพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้อง เพื่อให้องค์กรเกิดความเข้าใจในปัญหา (Prahalad & Ramaswamy, 2004) ปัจจุบันเป็นยุคแห่งการนำเทคโนโลยีมาใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของการสื่อสารบนสื่อสังคมออนไลน์ (Kao, Yang, Wu, & Cheng, 2016) เกิดการสื่อสารหลายทิศทาง ความสามารถของบุคคลในการระบุโอกาสการสร้างคุณค่าให้องค์กรนำสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญมากขึ้น งานวิจัยนี้ การระบุโอกาสสร้างคุณค่าให้กับองค์กร หมายถึง ความสามารถในการสื่อสารระหว่างองค์กรกับพนักงานที่สร้างสรรค์ การสร้างประโยชน์ให้กับชุมชน องค์กร รวมทั้งตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวม

## ด้านความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน (Dealing With Ambiguity and Risk)

พลวัตของสภาพแวดล้อม ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและความวุ่นวายด้านเศรษฐกิจ ทำให้ธุรกิจเกิดการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้งกว่าที่เคยเป็น มีผลต่อวัฒนธรรม พฤติกรรม และทัศนคติที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ เกิดสภาวะความคลุมเครือ ไม่ชัดเจน คนส่วนใหญ่ขาดทักษะ ในการจัดการความเปลี่ยนแปลง (Shin, Taylor, & Seo, 2012) ดังนั้น บุคคลที่มีความสามารถในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงก็จะได้รับความสนใจมากขึ้น ทั้งนี้ สถานการณ์ที่ไม่แน่นอนสามารถจำแนก

ได้ 3 ประเภท คือ 1) สถานการณ์ใหม่ที่ไม่เหมือนกับสิ่งที่เคยเป็นหรือมีมาก่อน 2) เป็นสถานการณ์ที่มีความซับซ้อนมาก มีรูปแบบในการประมวลผลยาก หรือเข้าใจยาก และ 3) สถานการณ์ขัดแย้งด้วยตัวเอง ซึ่งยากแก่การปรองดอง (Nicolaidis & Katsaros,2011) งานวิจัยนี้ ความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน หมายถึง ความสามารถในการแก้ปัญหา ให้เกิดความชัดเจน รับมือกับขั้นตอนการดำเนินงานที่แตกต่างกันไป ความสามารถในการแก้ไขแผนงานตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

### ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Successful Practice)

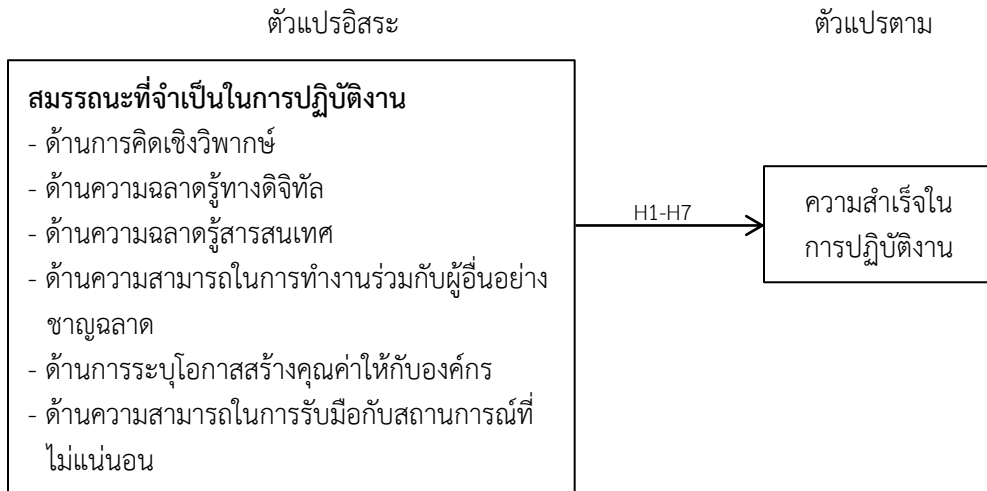
ปัจจัยหลายอย่างเป็นตัวเร่งการทำงานของบุคคล เช่น เศรษฐกิจ นโยบาย การเปลี่ยนแปลงทางสังคม วัฒนธรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ความสำเร็จในการปฏิบัติงานจะพิจารณาจากวิธีการและผลลัพธ์ของงานที่แสดงถึงกระบวนการ ขั้นตอน และการปฏิบัติงานของบุคคลที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Rulandari,AP & Si,2017) สำหรับการวัดผลการปฏิบัติงาน นอกจากการวัดทักษะการอ่าน การเขียน และการคำนวณแล้วยังรวมถึงภาวะผู้นำ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะการสื่อสาร และอื่น ๆ (McClelland,1973) ความสำเร็จในการปฏิบัติงานจึงเป็นความสามารถในการทำงานของแต่ละบุคคลที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมการทำงานจะทำให้งานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Arthur, Claman & Defillipi, 1995) งานวิจัยนี้ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดขององค์กรอย่างคุ้มค่า ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ผลงานมีความถูกต้อง รวดเร็ว มีคุณภาพ และให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย

### สมมติฐานการวิจัย

H1: สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านการคิดเชิงวิพากษ์มีผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน, H2: สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านความฉลาดรู้ทางดิจิทัลมีผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน, H3: สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านความฉลาดรู้สารสนเทศมีผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน, H4: สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างชาญฉลาดมีผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน, H5: สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านการระบุโอกาสสร้างคุณค่าให้กับองค์กรมีผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน, H6: สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนมีผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน H7: สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานมีผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน



## กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Sample Population) ที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานในกิจการห้างหุ้นส่วนจำกัดสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 4,329 แห่ง ได้จากการขอข้อมูลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเมื่อเดือนมีนาคม 2564 ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 366 แห่ง คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร (Yamane,1967) ที่ระดับนัยสำคัญ .05

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มี 5 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่งงานมีลักษณะแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปขององค์กร คือ ที่ตั้งขององค์กร จำนวนทุนจดทะเบียน จำนวนบุคลากรภายในองค์กร จำนวนบุคลากรด้านงานบัญชี และระยะเวลาดำเนินงาน มีลักษณะแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ตอนที่ 3 ระดับสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในยุคความปกติใหม่ ตอนที่ 4 ระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ตอนที่ 3 และตอนที่ 4 แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (Likert, 1967) คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และตอนที่ 5 คือข้อเสนอแนะ

แบบสอบถามนำมาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ คือ ความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการตรวจสอบความเที่ยงตรงเป็นการหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบเนื้อหาตามโครงสร้างโดยใช้

ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index : IOC) ซึ่งงานวิจัยนี้คำนวณค่า IOC แต่ละข้อคำถามเป็น 1 นั่นคือ ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาหรือพฤติกรรมที่ต้องการวัด นอกจากนี้ ได้มีการคำนวณค่าน้ำหนักองค์ประกอบ โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loadings) ต้องมีค่ามากกว่า 0.40 (Nunnally & Bernstein, 1994) ซึ่งงานวิจัยนี้มีค่า Factor Loadings ระหว่าง 0.638-0.913 และ 2) ความเชื่อมั่น (Reliability) ของตัวแปรทั้งหมด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของแต่ละด้านตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งค่าที่ได้ต้องมากกว่า 0.70 (Hair, Black, Babin & Anderson, 2010) งานวิจัยนี้ได้ค่าระหว่าง 0.794-0.918 เป็นค่าที่ยอมรับได้ เครื่องมือมีความเชื่อมั่นที่เพียงพอแสดงไว้ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

ตัวแปร	n	Factor Loadings	Cronbach' Alpha
ด้านการคิดเชิงวิพากษ์ (CTT)	121	0.757 - 0.867	0.863
ด้านความฉลาดรู้ทางดิจิทัล (DTL)	121	0.638 - 0.843	0.836
ด้านความฉลาดรู้สารสนเทศ (ITL)	121	0.715 - 0.798	0.815
ด้านความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างชาญฉลาด (ITS)	121	0.658 - 0.848	0.794
ด้านการระบุโอกาสสร้างคุณค่าให้กับองค์กร (OVI)	121	0.679 - 0.847	0.806
ด้านความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน (DAR)	121	0.731 - 0.913	0.813
ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (SIP)	121	0.889 - 0.903	0.918

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิด้วยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์จำนวน 366 ฉบับ หลังจากส่งแบบสอบถาม 3 สัปดาห์ ได้รับคืนจำนวน 73 ฉบับ จึงได้ทำการติดตามและส่งแบบสอบถามฉบับใหม่ให้กับกิจการที่ยังมิได้ส่งคืน หลังจาก 3 สัปดาห์ ได้รับคืนจำนวน 59 ฉบับ รวม 132 ฉบับ โดยแบบสอบถามถูกต้องและครบถ้วนจำนวน 121 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 33.06 เมื่อเทียบกับจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปยังตัวอย่าง สอดคล้องกับ Aaker, Kumar & Day (2001) ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงถือว่ายอมรับได้





#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการทดสอบสมมติฐานผลกระทบระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multivariate Regression Analysis)

##### ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30-45 ปี นับถือศาสนาอิสลาม มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท และประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี สำหรับการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน แสดงไว้ในตารางที่ 2 ดังนี้

**ตารางที่ 2** แสดงการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	CTT	DTL	ITL	ITS	OVI	DAR	SIP
ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	3.849	3.742	3.881	3.741	3.849	3.867	3.855
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	0.549	0.573	0.560	0.676	0.604	0.624	0.717
ด้านการคิดเชิงวิพากษ์ (CTT)	1.000						
ด้านความฉลาดรู้ทางดิจิทัล (DTL)	0.468 <sup>***</sup>	1.000					
ด้านความฉลาดรู้สารสนเทศ (ITL)	0.547 <sup>***</sup>	0.801 <sup>***</sup>	1.000				
ด้านความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างชาญฉลาด (ITS)	0.576 <sup>***</sup>	0.658 <sup>***</sup>	0.814 <sup>***</sup>	1.000			
ด้านการระบุโอกาสสร้างคุณค่าให้กับองค์กร (OVI)	0.523 <sup>***</sup>	0.416 <sup>***</sup>	0.736 <sup>***</sup>	0.753 <sup>***</sup>	1.000		
ด้านความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน (DAR)	0.583 <sup>***</sup>	0.668 <sup>***</sup>	0.797 <sup>***</sup>	0.811 <sup>***</sup>	0.789 <sup>***</sup>	1.000	
ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (SIP)	0.620 <sup>***</sup>	0.783 <sup>***</sup>	0.779 <sup>***</sup>	0.793 <sup>***</sup>	0.507 <sup>***</sup>	0.709 <sup>***</sup>	1.000

<sup>\*\*\*</sup> นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พบว่า ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.468 – 0.814 มีผลกระทบเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ ได้ทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF พบว่าค่า VIF ของตัวแปรอิสระ คือ สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานมีค่าตั้งแต่ 2.413 -5.790 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีผลกระทบกันในระดับที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006) สามารถนำไปใช้วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณได้

**ตารางที่ 3** แสดงการทดสอบผลกระทบขององค์ประกอบสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน	ตัวแปรตาม (ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (SIP))			
	B	Std. Error	t	p-value
ด้านการคิดเชิงวิพากษ์ (CTT)	0.119	0.060	1.966	0.052*
ด้านความฉลาดรู้ทางดิจิทัล (DTL)	0.128	0.057	2.258	0.026**
ด้านความฉลาดรู้สารสนเทศ (ITL)	0.245	0.090	2.719	0.008***
ด้านความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างชาญฉลาด (ITS)	0.632	0.085	7.434	0.000***
ด้านการระบุโอกาสสร้างคุณค่าให้กับองค์กร (OVI)	-0.086	0.065	-1.333	0.185
ด้านความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน (DAR)	-0.072	0.061	-1.176	0.242

R = 0.918 R<sup>2</sup> = 0.844 Adj R<sup>2</sup> = 0.835 S.E.est = 0.40587

\* p<.10, \*\* p<.05, \*\*\* p<.01 ความมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางที่ 3 การวิเคราะห์ผลกระทบระหว่างองค์ประกอบของสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของกิจการห้างหุ้นส่วนจำกัด โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Regression) พบว่า สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานมี 4 องค์ประกอบที่มีผลกระทบกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน คือ ด้านการคิดเชิงวิพากษ์ (CTT) ด้านความฉลาดรู้ทางดิจิทัล (DTL) ด้านความฉลาดรู้สารสนเทศ (ITL) และด้านความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างชาญฉลาด (ITS) โดยค่ากำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ส่งผลถึงร้อยละ 80.44 (R<sup>2</sup> = 0.844) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ (S.E.est) = 0.40587 และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุงส่งผลถึงร้อยละ 80.35 (Adj R<sup>2</sup> = 0.835)



**ตารางที่ 4** แสดงการทดสอบผลกระทบของสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน	ตัวแปรตาม (ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (SIP))			
	B	Std. Error	t	p-value
สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน (CNP)	0.907	0.039	23.49	0.000***

R = 0.907   R<sup>2</sup> = 0.823   Adj R<sup>2</sup> = 0.821   S.E.est = 0.42290

\* p<.10, \*\* p<.05, \*\*\* p<.01 ความมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางที่ 4 การวิเคราะห์ผลกระทบระหว่างสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของกิจการทางหุ้นส่วนจำกัด โดยค่ากำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ส่งผลถึงร้อยละ 82.30 (R<sup>2</sup> = 0.823) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานพยากรณ์ (S.E.est) = 0.42290 และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุงส่งผลถึงร้อยละ 82.10 (Adj R<sup>2</sup> = 0.821)

**อภิปรายผล**

การวิเคราะห์ผลกระทบระหว่างสมรรถนะที่จำเป็นกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีในยุคความปกติใหม่ พบว่า สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานมีผลกระทบเชิงบวกกับความความสำเร็จในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chung & Lo (2007) ระบุว่า สมรรถนะเป็นทักษะ ความรู้และความสามารถที่บุคคลควรมีเมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ โดยสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานทั้ง 6 องค์ประกอบ พบว่ามี 4 องค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ด้านการคิดเชิงวิพากษ์ (CTT) ด้านความฉลาดรู้ทางดิจิทัล (DTL) ด้านความฉลาดรู้สารสนเทศ (ITL) และด้านความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างชาญฉลาด (ITS) และพบว่ามี 2 องค์ประกอบที่ไม่มีผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานคือ ด้านการระบุโอกาสสร้างคุณค่าให้กับองค์กร (OVI) และด้านความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน (DAR) โดยมีรายละเอียดแยกเป็นแต่ละองค์ประกอบดังนี้

1. ด้านการคิดเชิงวิพากษ์ (CTT) เป็นความสามารถของบุคคลในการใช้ความคิดหรือกระบวนการคิดอย่างมีเหตุผลในการวิเคราะห์ปัญหา จัดลำดับความสำคัญของปัญหา และการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งการมีความสามารถนี้จะช่วยให้การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ การประเมิน และการสรุปเพื่อกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม (Dwyer, Hogan & Stewart, 2014)

2. ด้านความฉลาดรู้ทางดิจิทัล (DTL) เป็นความสามารถของบุคคลในการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในกระบวนการทำงาน ซึ่งปัจจุบันการดำเนินธุรกิจขององค์กรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบเป็นดิจิทัล เพื่อความก้าวทันต่อสถานการณ์โลก และเพื่อความเหนือกว่าในการแข่งขัน โดยเป็นปัจจัย

สำคัญในการเพิ่มโอกาสให้การทำงานเกิดความสำเร็จ (Jose, 2016) และความสามารถฉลาดรู้ทางดิจิทัลเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นของบุคคลเพื่อนำมาใช้ในการทำงาน (JISC, 2014)

3. ด้านความฉลาดรู้สารสนเทศ (ITL) เป็นความรู้ ความเข้าใจในสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลต่างๆ โดยคำนึงถึงความถูกต้องในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจุบันได้รับการยอมรับว่าความฉลาดรู้ทางสารสนเทศมีคุณค่าอย่างแท้จริงในการทำงาน (Klusek & Bornstein, 2006) ซึ่งในสถานการณ์ของการแพร่ระบาดเชื้อโรคไวรัสโคโรนา 2019 การส่งข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบออนไลน์มีขนาดใหญ่ ความสามารถในการด้านนี้จึงมีความจำเป็นมากขึ้นในอนาคต

4. ด้านความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างชาญฉลาด (ITS) เป็นความสามารถในการสร้างบรรยากาศในการสื่อสาร การสร้างผลกระทบอันดี การไม่โอ้อวด และสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้อย่างเหมาะสม ซึ่งความสามารถในด้านนี้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในผลงานของบุคลากรในองค์กร (Syahrudin, 2018)

5. ด้านการระบุโอกาสสร้างคุณค่าให้กับองค์กร (OVI) เป็นความสามารถในการวิเคราะห์ประเมินและระบุโอกาสที่เกิดขึ้นของธุรกิจ อย่างไรก็ตาม แต่ละบุคคลต้องอาศัยความรู้และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องสูง (Arentz, Sautet, & Storr, 2013) ซึ่งการเกิดขึ้นของสถานการณ์ของการแพร่ระบาดเชื้อโรคไวรัสโคโรนา 2019 เป็นการเกิดขึ้นครั้งแรกทุกคนในสถานการณ์จึงขาดความสามารถนี้ และยังคงถูกมองว่าความสามารถด้านนี้ไม่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

6. ด้านความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน (DAR) เป็นความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่ชัดเจนและอาจทำให้ธุรกิจเกิดความเสียหายได้ ซึ่งในสถานการณ์ของการแพร่ระบาดเชื้อโรคไวรัสโคโรนา 2019 เป็นช่วงเวลาที่ยากลำบากเกินไปจนไม่มีผู้รับมือกับสถานการณ์นี้ได้ จึงถูกมองว่าไม่มีผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เพราะบางสถานการณ์ยากต่อการรับมือ และอาจหาข้อสรุปไม่ได้ว่ามีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานหรือไม่ (Al-Swidi, 2015)

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ คือ 1) องค์กรได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับนักบัญชี 2) องค์กรสามารถนำผลการวิจัยไปกำหนดนโยบายเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นของนักบัญชี 3) องค์กรนำไปเป็นแนวทางในการสนับสนุนให้บุคลากรอบรมเพิ่มสมรรถนะ และ 4) นักบัญชีนำมาใช้เป็นแนวทาง ในการประเมินความสามารถ และเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถตามสมรรถนะที่จำเป็น

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป คือ 1) การเพิ่มตัวแปรเพื่อทำการทดสอบผลกระทบและผลกระทบที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เช่น ความฉลาดทางด้านอารมณ์ และความรู้ความสามารถด้านนวัตกรรม 2) ศึกษากลุ่มตัวอย่างอื่นที่ไม่ใช่กับนักบัญชี หรือศึกษานักบัญชีในองค์กรธุรกิจอื่นๆ อาทิ บริษัทจำกัด 3) การศึกษาโดยการกำหนดตัวแปรแทรกซ้อน อาทิ



สภาพแวดล้อมภายในองค์กร การตระหนักถึงผู้มีส่วนได้เสีย และ 4) การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการ  
สัมภาษณ์เชิงลึกร่วมกับการใช้แบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก

### เอกสารอ้างอิง

- Aaker, D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2001). *Marketing research*. (7th ed.). New York, NY: John Wiley and Sons.
- Abrahamyan, G., Atayan, A., Sharabaeva, L., & Gureva, T. (2021). Model of an intelligent system for managing the process of developing the competencies of industrial enterprise employee's competencies. *Journal of Physics: Conference Series*, 2001(012031), 1-7.
- Adeleke, D. S., & Emeahara, E. N. (2016). Relationship between information literacy and use of electronic information resources by postgraduate students of the university of Ibadan. *Library Philosophy and Practice (E-Journal)*, 1381. Retrieved November 15, 2021, from <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=3788&context=libphilprac>.
- Ahearn, K. K., Ferris, G. R., Hochwarter, W. A., Douglas, C., & Ammeter, A. A. (2004). Leader political skill and team performance. *Journal of Management*, 30(3), 309-327.
- Ahmad, F., Widen, G., & Huvila, I. (2020). The impact of workplace information literacy on organizational innovation: An empirical study. *International Journal of Information Management*, 51 (102041), 1-12.
- Al-Swidi., A. K. (2015). The Moderating Effect of Role Ambiguity on the Relationship of Job Satisfaction, Training and Leadership with Employee Performance. *International Journal of Business Administration*. 6(2), 30-41.
- Arthur, M. B., Claman, P. H., & DeFillippi, R. J. (1995). Intelligent enterprise, intelligent careers. *Academy of Management Perspectives*, 9(4), 7-20.
- Black, K. (2006). *Business statistics for contemporary decision making*. (4th ed.). USA: John Wiley & Sons.
- Cerika, A., & Maksumic, S. (2017). *The effects of new emerging technologies on human resources: emergence of industry 4.0, a necessary evil?. Norway: University of Agder*.



- Chung, R. G., & Lo, C. L. (2007). The development of teamwork competence questionnaire: Using students of business administration department as an example. *International Journal of Technology and Engineering Education*, March Special Issue, 55-57.
- Dwyer, C. P., Hogan, M. J., & Stewart, I. (2014). An integrated critical thinking framework for the 21st Century. *Thinking Skills and Creativity*, 12, 43–52.
- Ferris, G. R., Davidson, S. L. & Perrewé, P. L. (2005), *Political Skill at Work*, Davies-Black, Palo Alto, CA.
- Ferris, G. R., Perrewé, P. L., Anthony, W. P., & Gilmore, D. C. (2000). Political skill at work. *Organizational Dynamics*, 28(4), 25-37.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: a global perspective*. New Jersey: Pearson Publishing.
- Hemmati, M. (2017). The relationship between information literacy and knowledge management among students and faculty members of shiraz university. *International Review of Management and Marketing*, 7(2), 372-377.
- Hylan, C., & Rosenberg, M. (2021). The state of the profession: the impact of COVID-19. *The CPA Journal*, 7(2), 40-42.
- Indrašien, V., Jegelevičienė, V., Merfeldaitė, O., Penkauskienė, D., Pivoriene, J., Railienė, A., Sadauskas, J., & Valavičienė, N. (2021). Linking critical thinking and knowledge management: a conceptual analysis. *Sustainability*, 13(1476), 1-17.
- JISC. (2011). *Developing digital literacies: briefing paper in support of JISC grant funding*. Retrieved November 20, 2021, from <http://www.jisc.ac.uk/media/documents/funding/2011/04/Briefingpaper.pdf>.
- JISC. (2014). *Developing students' digital literacy*. Retrieved November 5, 2021, from <http://www.jisc.ac.uk/guides/developing-students-digital-literacy>.
- Jose., K. (2016). Digital literacy matters: increasing workforce productivity through blended english language programs. *High. Learn. Res. Commun.* 6(4). Retrieved November 20, 2021, from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1132743.pdf>.
- Kaka, E. (2020). The COVID- 19 crisis, risk compliance and its aftermath on professional accountants. *Indonesian Journal of Accounting and Governance*, 4(1), 65-81.
- Kao, T. Y., Yang, M. W., Wu, J. T. B., & Cheng, Y. Y. (2016). Co-creating value with consumers through social media. *Journal of Services Marketing*, 30(2), 141-151.



- Klusek, L., & Bornstein, J. (2006). Information literacy skills for business careers: Matching skills to the workplace. *Journal of Business & Finance Librarianship*, 11(4), 3–21.
- Kock, H., & Eilstrom, P. E. (2008). Competence development in the workplace: concepts, strategies and effects. *Asia Pacific Education Review*, (9), 5-20.
- Likert, R. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale*. In Reading in Fishbein, M. (Ed.), *Attitude Theory and Measurement*. New York: Wiley & Son.
- Littlejohn, A., Beetham, H., & McGill, L. (2012). Learning at the digital frontier: a review of digital literacies in theory and practice. *Journal of Computer Assisted Learning*, 28(6), 547–556.
- Lubis, A. S., Absah, Y., & Lumbanraja, P. (2019). Important soft skills for successful z generation in industrial revolution 4.0. *Saudi Journal of Business and Management Studies*, 4(3), 95-104.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for" intelligence. *American psychologist*, 28(1), 1.
- Nicolaidis, C., & Katsaros, K. (2011). Tolerance of ambiguity and emotional attitudes in a changing business environment: A case of Greek IT CEOs. *Journal of Strategy and Management*, 4(1), 44–61.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory*. *Journal of Psychoeducational Assessment*, 17, 275-280.
- Ozcelik, G., & Ferman, M. (2006). Competency approach to human resources management: outcomes and contributions in a TURKISH cultural context. *Human Resource Development Review*, 5(1), 72-91.
- Papadopoulou, M., & Papadopoulou, S. (2020). The accounting profession amidst the COVID-19 pandemic. *International Journal of Accounting and Financial Reporting*, 10(2), 39-59.
- Park, Y. (2017). *8 digital life skill all children need – and a plan for teaching them*. Retrieved October 4, 2021, from <https://www.weforum.org/agenda/2016/06/8-digital-skillswe-must-teach-our-children>.
- Pilipczuk, O. (2020). Toward cognitive management accounting. *Sustainability*, (12)5108, 1-22.
- Prahalad, C. K., & Ramaswamy, V. (2004). *The future of competition: Co-creating unique value with customers*. Boston: Harvard Business Review Press.



- Rufino, H. D., Payabyab, R. G., & Lim, G. T. (2017). Competency requirements for professional accountants: basis for accounting curriculum enhancement. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 7(3), 116-128.
- Rulandari, N., AP, S., & Si, M. (2017). The effect of supervision and professionalism on staff performance at the office of social affairs in east Jakarta administrative city. *International Journal of Humanities and Social Science*, 7(2), 184-192.
- Saban, D., Basalamah, S., Gani, A., & Rahman, Z. (2020). Impact of islamic work ethics, competencies, compensation, work culture on job satisfaction and employee performance: the case of four star hotels. *European Journal of Business and Management Research*, 5(1), 72-91.
- Sarea, A. (2020). A bibliometric review on COVID-19 and accounting research. *Journal of Investment Compliance*, 21(4), 203-207.
- Shaw, A., Liu, O. L. Gu, L., Kardonova, E., Chirikov, I., Li, G., Hu, S., Yu, N., Ma, L., Guo, F., Su, Q., Shi, J., Shi, H., & Loyalka, P. (2019). *Thinking critically about critical thinking: validating the Russian HEIghten® critical thinking assessment*. *Studies in Higher Education*, 1-16.
- Shih, S. S. (2008). The relation of self-determination and achievement goals to Taiwanese eighth graders' behavioral and emotional engagement in schoolwork. *Elem. School J*, 108, 313-334.
- Shin, J., Taylor, M. S., & Seo, M. (2012). Resources for change: The relationships of organizational inducements and psychological resilience to employees' attitudes and behaviors toward organizational change. *Academy of Management Journal*, 55(3), 727-748.
- Syahrudin, H. (2018). The effect of interpersonal skills on performance of regional secretariat employees in Kapuas Hulu Regency. *Journal Terapan Manajemen dan Bisnis*, 4(2), 192-201.
- Tonidandel, S., Braddy, P. W., & Fleenor, J. W. (2012). Relative importance of managerial skills for predicting effectiveness. *Journal of Managerial Psychology*, 27(6), 636-655.
- Wong, S. C. (2020). Competency definitions, development and assessment: a brief review. *International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development*, 9(3), 95-114.





- World Economic Forum. (2020). *10 Skills You'll Need to Survive the Rise of Automation*. Retrieved October 4, 2021, from <https://www.weforum.org/agenda/2018/07/the-skills-needed-to-survive-the-robot-invasion-of-the-workplace>.
- Yamali, F. R. (2017). Pengaruh kompensasi dan kompetensi terhadap komitmen organisasi serta implikasinya pada kinerja tenaga ahli perusahaan jasa konstruksi di provinsi jambi. ekonomis. *Journal of Economics and Business*, 1(1), 213-222.
- Yamane, T. (1967). *Statistics an introductory analysis*. (2nd ed.). New York: Harper and Row.