

อิทธิพลของภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และประสิทธิผลการทำงาน
ในสำนักงานบัญชีของผู้ทำบัญชี
Influence of Leadership Affecting Satisfaction and Effectiveness
of Accountants' Performance in Accounting Office

อาทิตยานันท์ ยุระยาตร์¹ และอุษณา แจ้งคล้อย²

Atittayanan Yurayat¹ and Usana Jangkloy²

¹นักศึกษาลัทธิสุตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

²อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

อีเมล: Atit.yurayat@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received)

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

22 ธันวาคม 2564

24 ธันวาคม 2564

27 มกราคม 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี 2) เพื่อศึกษาภาวะผู้นำ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลการทำงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ทำบัญชีจากสำนักงานทั่วประเทศ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณของ Krejcie and Morgan โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างถูกสุ่มกระจายทั่วทุกพื้นที่ของประเทศไทยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามตอบกลับจำนวนทั้งสิ้น 206 ฉบับ ใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยและทดสอบสมมติฐานพบว่าภาวะผู้นำส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวส่งผ่าน ซึ่งไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบสมบูรณ์ ระหว่างภาวะผู้นำกับประสิทธิผลในการทำงาน ทั้งนี้อาจจะเห็นได้ว่าภาวะผู้นำส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเมื่อเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วก็จะทำให้การปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เพราะฉะนั้นผู้นำจึงต้องมีกลยุทธ์และแนวการปฏิบัติที่ผู้ทำบัญชีเกิดความมั่นใจ และเชื่อมั่นในองค์กรของตนเอง ซึ่งจะสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ทำบัญชี และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ,ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน,ประสิทธิผลการทำงานของผู้ทำบัญชี

ABSTRACT

This research purposes: 1) to study leadership affecting effectiveness of accountants' performance in an accounting office, 2) to study leadership, satisfaction towards performance, and the effectiveness of accountants' performance in the accounting office, and 3) to study influence of leadership on the effectiveness of accountants' performance in the accounting office, having satisfaction towards performance as mediator variable. Research instrument used in this study consisted of questionnaire for collecting data from the accountants from the accounting offices all over the country. The sample group was selected by stratified sampling, with Krejcie and Morgan Formula so that the sample group is randomly distributed from all areas of Thailand. The researcher obtained a total of 206 questionnaires. Data analysis was conducted with multiple regression. The results and hypothesis examination revealed that leadership has a positive effect on the effectiveness of the accountants' performance in the accounting firms with statistical significance at a level of 0.05. In addition, there is satisfaction in the performance as mediator variable without statistical significance. Therefore, it was concluded that the satisfaction of performance is a complete mediator variable between leadership and productivity. It may be seen that the leadership affects the satisfaction of performance. When there is the satisfaction in performance, it makes the accountants' performance more effective. Consequently, leaders must have strategies and practicing guidelines to help the accountants gain confidence and believe in organizations which would build morale and be able to perform more efficiently.

Keywords: Leadership, Satisfaction towards Performance, Effectiveness of Accountants

บทนำ

ปัจจุบันวิชาชีพบัญชีมีบทบาทและความสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ และเป็นส่วนงานหนึ่ง ที่สนับสนุนการก้าวไปข้างหน้าของธุรกิจต่างๆอย่างมากมาย เนื่องจากข้อมูลด้านบัญชีสามารถให้ข้อมูลเชิงปริมาณและข้อเท็จจริงต่างๆ โดยแสดงในรูปแบบของงบการเงิน ซึ่งผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายสามารถนำไปประกอบการตัดสินใจในการลงทุน วิเคราะห์เปรียบเทียบ วางแผนการบริหาร ป้องกัน แก้ปัญหาในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจของผู้ใช้งบการเงิน รวมถึงแสดงถึงผลการบริหารงานของฝ่ายบริหารเพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2562) ซึ่งงบการเงินที่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจจึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้นการที่จะให้งบการเงินมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย จะต้องได้รับการให้บริการจากสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพ

สำหรับประเทศไทยได้มีการให้บริการของสำนักงานบัญชีเป็นจำนวนมาก การที่องค์กร หน่วยงาน หรือผู้ใช้บริการจะเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีนั้น อาจมีความกังวลในเรื่องของคุณภาพของงาน และ ความน่าเชื่อถือ กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงได้เข้ามามีส่วนร่วม โดยการส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจสำนักงาน บัญชี ปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและเป็นที่น่าเชื่อถือ สำนักงานบัญชีจึงเป็นกลไกที่สำคัญที่ทำให้งบการเงินมี คุณภาพ และการที่สำนักงานบัญชีจะเป็นที่ยอมรับจากผู้ใช้บริการได้นั้น การบริหารองค์กรเป็นสิ่งที่จำเป็ นอย่างยิ่ง ปัจจุบันการบริหารงานในองค์กรต่าง ๆ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรภายใน องค์กรเป็นอย่างมากเพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ผู้นำนั้จะต้องมี การวางแผนจัดองค์กรในสำนักงานบัญชีที่หลากหลาย ใช้อิทธิพลจูงใจรวมทั้งมีวิธีการบริหารที่โน้มน้าวจิตใจ ของผู้ปฏิบัติงานทุกคนให้มีความเต็มใจและร่วมมือร่วมใจ โดยมีความสำเร็จขององค์กรเป็นเป้าหมาย เช่นเดียวกับการที่สำนักงานบัญชีเกิดคุณภาพนั้น ผู้นำในสำนักงานบัญชีเป็นบุคคลสำคัญในการเชื่อมโยงกับ ผู้ทำบัญชี โดยนโยบายมาสู่การปฏิบัติได้อย่างมีคุณภาพสร้างความพึงพอใจในการทำงานช่วยโน้มน้าวจูงใจ ให้ผู้ทำบัญชีทุ่มเทความรู้ความสามารถให้แก่สำนักงานบัญชี รวมถึงช่วยประสานความขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ภายในสำนักบัญชี โดยการประสานให้ภายในสำนักงานบัญชี มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและร่วมกันข้าม ผ่านอุปสรรคที่เกิดขึ้นโดยใช้สติปัญญาคิดหาแนวทางใหม่ๆมาพัฒนาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น จนสามารถ นำพาสำนักงานบัญชีไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ สำนักงานบัญชีถือเป็นธุรกิจที่ให้บริการที่มี ทรัพยากรบุคคลซึ่งก็คือ “ผู้ทำบัญชี” เป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจ ผู้ทำบัญชีมีบทบาทสำคัญอย่างมาก ในการนำเสนอข้อมูลทางบัญชี สำนักงานบัญชีจำเป็นต้องทำให้ผู้ทำบัญชีจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และต้องสามารถสนองความต้องการของผู้ทำบัญชีได้ เพื่อให้ผู้ทำบัญชีมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน และสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าผู้ทำบัญชีไม่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ทำบัญชีอาจจะเกิด ความไม่เต็มใจในการทำงานทำให้ขาดประสิทธิภาพในการทำงานได้ และเป็นเหตุที่ทำให้ผลงานมีคุณภาพของ งานต่ำลง ในการที่จะพัฒนางานพัฒนาการทำงานด้านการบัญชีสำนักงานบัญชีจึงจำเป็นต้องมีวิธีการสร้าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี เพื่อส่งผลต่อความสำเร็จของงานที่มีคุณภาพทั้ง ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของผู้ทำบัญชี บทบาทของภาวะผู้นำเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนา องค์กร ผู้นำควรทำการตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในหน่วยงาน เพื่อที่จะได้ทำ การแก้ไขปรับปรุงบทบาทหน้าที่ในการทำงานให้เอื้อหรือตอบสนองต่อความต้องการของบุคคล เพื่อเป็น การสร้างแรงจูงใจ รวมทั้งส่งเสริมและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจในการปฏิบัติงานให้องค์กรไปสู่ เป้าหมาย (นฤมล จิตรเอื้อ, 2560)

การที่สำนักงานบัญชีจะสามารถทำงานประสบความสำเร็จได้นั้น ประสิทธิภาพการทำงานถือเป็นหัวใจ สำคัญในการประสบความสำเร็จขององค์กร ทุกองค์กรต้องพยายามบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรโดย การดำเนินงานที่คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติงานอย่างในการของ ผู้ทำบัญชี ประสิทธิภาพการทำงานของผู้ทำบัญชีจะเป็นเครื่องบ่งชี้ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี

ดังนั้น ผู้นำจึงต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับการบริหารงานในองค์กร รวมถึงความพึงพอใจในการทำงานของผู้ทำบัญชี ว่าส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ทำบัญชีอย่างไร เพื่อหาวิธีแก้ไขและพัฒนาการทำงานของผู้ทำบัญชีมากขึ้น เพราะจะทำให้ผู้ทำบัญชีเกิดแรงจูงใจและมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา เรื่อง อิทธิพลของภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและประสิทธิภาพการทำงานในสำนักงานบัญชีของผู้ทำบัญชี ว่าอิทธิพลของภาวะผู้นำมีผลกระทบต่อนความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีอย่างไรอันจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี
2. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการทำงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดงานวิจัย โดยประยุกต์จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดตัวแปรภาวะผู้นำ เป็นตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ โดยประยุกต์จากแนวคิดของ Burns (1978) คือภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational leadership) ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional leadership) และภาวะผู้นำแบบจริยธรรม (Moral Leadership) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาในครั้งนี้ เนื่องจากผู้นำมีบทบาทและความรับผิดชอบโดยตรงต่อการวางแผน การตัดสินใจ และควบคุมการทำงานของผู้ทำบัญชีให้ปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และเพื่อศึกษาว่าภาวะผู้นำรูปแบบใดที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของผู้ทำบัญชีและประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีมากที่สุด

Burns (1978) อธิบายภาวะผู้นำในเชิงกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ตาม และในทางกลับกันผู้ตามก็ส่งอิทธิพลต่อการแก้ไขพฤติกรรมของผู้นำเช่นเดียวกัน ทฤษฎีของ Burns (1978) กล่าวว่า ผู้นำการเปลี่ยนแปลงพยายามยกระดับของการตระหนักรู้ของผู้ตามโดยการยกระดับความคิดและค่านิยมทางศีลธรรมให้สูงขึ้น เช่น ความยุติธรรม สันติภาพโดยไม่ยึดติดอารมณ์ เช่น ผู้นำจะทำให้ผู้ตามมีแนวคิดจาก “ตัวตนในทุกวัน” ไปสู่ “ตัวตนที่ดีกว่า” Burns (1978) มีแนวคิดว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอาจจะมี การแสดงออกโดยผู้ใดก็ได้ในองค์กรทุกตำแหน่ง Burns (1978) เห็นว่า ภาวะผู้นำเป็นปฏิสัมพันธ์ของบุคคลที่มีความแตกต่างกันในด้านอำนาจ ระดับ แรงจูงใจและทักษะเพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายร่วมกัน ซึ่งเกิดได้ใน 3 ลักษณะ คือ

1) ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) เป็นปฏิสัมพันธ์ที่ผู้นำติดต่อกับผู้ตามเพื่อแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน ผู้นำจะใช้รางวัลเพื่อตอบสนองความต้องการ และเพื่อแลกเปลี่ยนกับความสำเร็จในการทำงาน ถือว่าผู้นำและผู้ตามมีความต้องการอยู่ในระดับขั้นแรก ตามทฤษฎีความต้องการเป็นลำดับขั้นของ Maslow Need Hierachy Theory

2) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformation Leadership) ผู้นำจะตระหนักถึงความต้องการและแรงจูงใจของผู้ตาม ผู้นำและผู้ตามมีปฏิสัมพันธ์กันตามความต้องการซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งสองฝ่ายคือเปลี่ยนผู้ตามไปเป็นผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง จะตระหนักถึงความต้องการของผู้ตาม และจะกระตุ้นให้ผู้ตามเกิดสำนึกและยกระดับความต้องการของผู้ตามให้สูงขึ้นและทำให้ผู้ตามเกิดจิตสำนึกของอุดมการณ์และยึดถือค่านิยมเชิงจริยธรรม เช่น อีสรภาพ ความยุติธรรม ความเสมอภาค สันติภาพและสิทธิมนุษยชน

3) ภาวะผู้นำแบบจริยธรรม (Moral Leadership) ผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงจะเปลี่ยนเป็นผู้นำจริยธรรมอย่างแท้จริง เมื่อผู้นำได้ยกระดับความประพฤติและความปรารถนาเชิงจริยธรรมของผู้นำและผู้ตามให้สูงขึ้น ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งสองฝ่าย อำนาจของผู้นำจะเกิดขึ้นเมื่อผู้นำทำให้ผู้ตามเกิดความไม่พอใจต่อสภาพเดิมทำให้ผู้ตามเกิดความขัดแย้งระหว่างค่านิยมกับการปฏิบัติ สร้างจิตสำนึกให้ผู้ตามเกิดความต้องการในระดับที่สูงกว่าเดิม แล้วจึงดำเนินการเปลี่ยนสภาพทำให้ผู้นำและผู้ตามไปสู่จุดหมายที่สูงขึ้น สภาวะผู้นำทั้ง 3 ลักษณะตามทฤษฎี Burns (1978) มีลักษณะเป็นแกนต่อเนื่องภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนอยู่ปลายสุดของแกนตรงกันข้ามกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งมุ่งเปลี่ยนสภาพไปสู่ภาวะผู้นำแบบจริยธรรม ภาวะผู้นำเป็นบุคคลที่นำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ เป็นคนดี มีสติปัญญา มีความกล้าหาญ ทำงานเพื่อส่วนรวม มีกระบวนการในการสร้างอิทธิพลเหนือผู้อื่น สร้างความเชื่อมั่นเป็นที่ยอมรับ ของกลุ่มคน ส่วนผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะมีคุณลักษณะที่สามารถเปลี่ยนแปลงโดยการสร้างวิสัยทัศน์กลยุทธ์และวัฒนธรรมขององค์กร พร้อมไปกับการส่งเสริมให้เกิดการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้ได้ผลงานผลิตภัณฑ์ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะไม่ใช้แรงจูงใจทางวัตถุเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้ตาม แต่จะเน้นการใช้สิ่งที่มีลักษณะเชิงนามธรรมมากกว่า เช่น การใช้วิสัยทัศน์ ค่านิยมร่วม และการสร้างความสัมพันธ์ต่อกัน การพยายามทำให้งิจกรรมต่าง ๆ ที่มีความหมายเชิงคุณค่า การสร้างความเข้าใจและความรู้สึกร่วมของผู้ตาม โดยตลอดกระบวนการของการเปลี่ยนแปลงความเป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงจึงขึ้นอยู่กับคุณลักษณะเฉพาะตัวของผู้นำ เช่น ค่านิยม ความเชื่อ และคุณลักษณะอื่น เช่น ความมีบารมี หรือความเสน่ห์ของผู้นำเองมากกว่า การใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตามผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงจะเน้นที่ความมีประสิทธิภาพของงานในบริบทของการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และซับซ้อนของโลกยุคปัจจุบัน ความเป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงจึงเหมาะสมและมีการนำไปใช้อย่างแพร่หลาย

ผู้วิจัยกำหนดให้ประสิทธิผลในการทำงาน (effectiveness of the Accountant) เป็นตัวแปรตาม (Dependent Variables) โดยประยุกต์จากแนวคิดในการศึกษาของ Lawrence and Lorsh (2010) ซึ่งพบว่าประสิทธิผลการทำงานเป็นการผสมผสานส่วนย่อยของการทำงานทั้งหมดภายในองค์การ 3 ด้าน ดังนี้

1) คุณภาพผลงาน (Quality of Work) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้ คุณภาพของงานที่ทำเสร็จมีความถูกต้อง เรียบร้อยและสมบูรณ์ครบถ้วนตามกำหนด

2) ปริมาณผลงาน (Quantity of Work) หมายถึง จำนวนผลงานที่ทำสำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนดหรือปริมาณงานที่ควรจะได้ในเวลาหรือมาตรฐานที่ควรจะเป็น เช่น ผลการปฏิบัติงานที่ได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน กำหนดความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

3) ความตรงต่อเวลาในการทำงาน (Timing of Work) หมายถึง ความสม่ำเสมอในการทำงานตลอดปี และการตรงต่อเวลา เช่น การมีข้อมูลพร้อมเพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจในปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ตามความต้องการ

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรส่งผ่าน (Mediator Variable) ซึ่งได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job satisfaction) หมายถึง เจตคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งเป็นผลให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน เป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อการทำงานในเชิงบวก ความรู้สึกนี้เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ โดยประยุกต์จากแนวคิดของ Gilmer (1996) ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ

1) ด้านผลประโยชน์และผลตอบแทน หมายถึง เงินและค่าตอบแทน รวมถึงสวัสดิการอื่น นอกเหนือจากเงินเดือนที่ผู้สอบบัญชีได้รับ ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ผลประโยชน์และผลตอบแทนจะมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพอใจในงานมาก เพราะผลตอบแทนจะเป็นสิ่งที่สามารถใช้ตอบสนองความต้องการของผู้ทำบัญชีได้หลายอย่าง ยิ่งกว่านั้นผลตอบแทนจะเป็นเครื่องหมายของความสำเร็จ และเป็นแหล่งที่มาของการยกย่องอย่างหนึ่ง

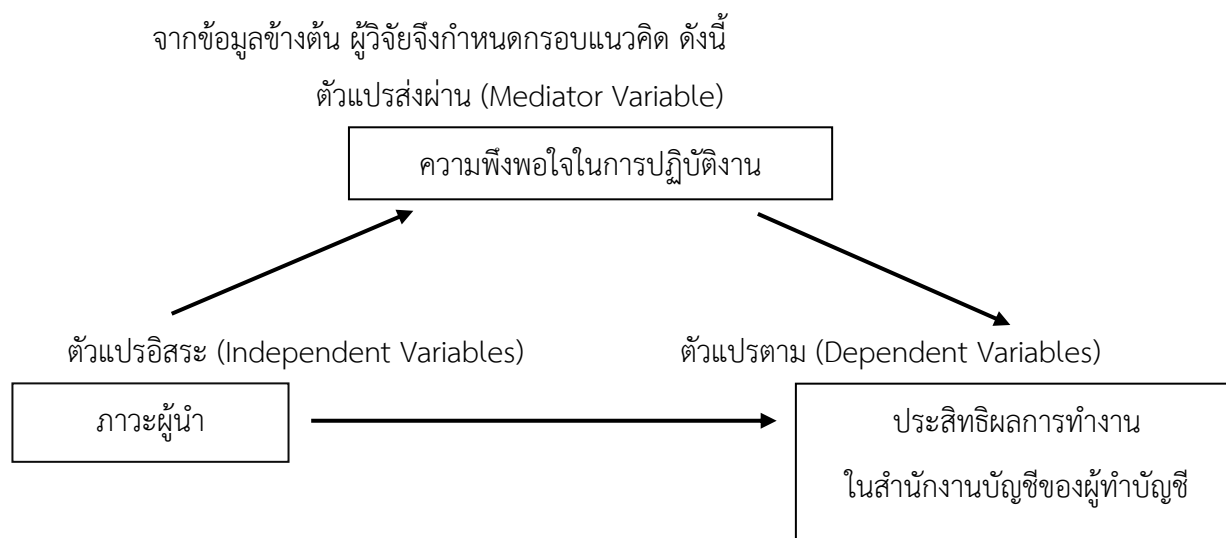
2) ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การได้รับตำแหน่งสูงขึ้นโดยง่าย ด้วยการเปิดโอกาสให้กับผู้มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญได้รับความก้าวหน้า ความเหมาะสมตามความสามารถของผู้ทำบัญชี รวมทั้งการมีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านบัญชี

3) ด้านความมั่นคงในการทำงาน ครอบคลุมถึง การให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เพื่อให้ผู้ทำบัญชีมีความรู้สึกปลอดภัย การได้รับความคุ้มครองและมีความเชื่อมั่นและมีหลักประกันว่า จะยังคงสามารถปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรได้โดยได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมพอที่จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยไม่เป็นภาระของสังคม มีความก้าวหน้าและได้รับโอกาสในการพัฒนาการทำงาน เพื่อให้สามารถทำงานได้จนถึงเกษียณอายุ รวมถึงการให้โอกาสที่ดีในการทำงาน การให้ตำแหน่งหน้าที่การงานตามความรู้ความสามารถ ทำให้ผู้ทำบัญชีเกิดความเชื่อมั่นในการทำงานและมีความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

4) ด้านลักษณะของงานที่ทำ ปริมาณภาระงานหรือหน้าที่ที่ผู้ทำบัญชีรับผิดชอบ รวมถึงการมีขั้นตอนขอบเขตงาน และกระบวนการที่ชัดเจนในการ ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

5) ด้านการทำงานเป็นทีม หมายถึง ความสัมพันธ์ของหมู่คณะ การได้รับการยอมรับนับถือการมีความร่วมมือในการปฏิบัติงาน การทำงานใช้กระบวนการกลุ่ม ยอมรับความสามารถซึ่งกันและกัน

6) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงานบัญชี ห้องทำงาน แสงและเสียง มีความเหมาะสม เพียงพอและมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดอิทธิพลของภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และประสิทธิภาพการทำงานในสำนักงานบัญชีของผู้ทำบัญชี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีตามรายชื่อที่เปิดเผยใน website ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวนทั้งสิ้น 68,805 คน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562)

1.2 กลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีตามรายชื่อที่เปิดเผยใน website ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณของ Krejcie and Morgan (1985) โดยจำแนกตามระดับความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าที่ระดับความเชื่อมั่นในการเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 95 และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างถูกสุ่มทั่วทุกพื้นที่ ของประเทศ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

2.2 ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือให้มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา พิจารณาความเหมาะสมในด้านการใช้ภาษา การสื่อความหมายของข้อความ เพื่อตรวจสอบหาความถูกต้อง ความตรงตามเนื้อหาของคำถามแต่ละข้อให้สอดคล้องกับจุดประสงค์ของการวิจัย โดยค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องในแต่ละข้อ ค่า IOC มีค่า 0.86 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.50 ถือว่ามีค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (บุญใจ ศรีสถิตย่นรากร, 2556)

2.3 ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบก่อนใช้จริง (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายประชากรคือ ผู้ทำบัญชีที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งหมด 30 ชุด นำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟา (a-coefficient) โดยวิธีของ Cronbach (Cronbach's alpha coefficient) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.975

3. วิธีรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ โดยผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อให้การบริหารแบบสอบถามอยู่ในมาตรฐานเดียวกัน โดยการดำเนินการ 3 ช่องทาง คือ 1) ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง 2) ส่งไปรษณีย์ 3) ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลในช่วงระหว่าง เดือนเมษายน – สิงหาคม 2564 ภายหลังการแจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้รับการตอบกลับ จำนวน 206 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 51.50

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัยจากกรอบแนวคิด ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้วยข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive) ประกอบด้วย หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การพยากรณ์ตัวแปร ผลกระทบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ทำบัญชีโดยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 91.7 มีอายุระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 โดยมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 89.3 และมีประสบการณ์ในการทำงานในสำนักงานบัญชีมากที่สุด คือ ระยะเวลา น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 30 โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

คือ ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 และส่วนใหญ่ทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 59.7 สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่มีพนักงานในกิจการมากกว่า 50 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจมากกว่า 15 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8 และในรอบปีที่ผ่านมา มีจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการสำนักงานบัญชีมากกว่า 500 ราย จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี จำนวน 206 คน โดยการนำเสนอข้อมูลใน 2 ลักษณะ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำ	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	อันดับ
1. ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน	4.00	0.56	มาก	3
2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	4.15	0.57	มาก	1
3. ภาวะผู้นำแบบจริยธรรม	4.13	0.57	มาก	2
ภาพรวม	4.09	0.53	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ภาวะผู้นำของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี ในภาพรวม ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงให้ความคิดเห็นสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.57) รองลงมาได้แก่ ภาวะผู้นำแบบจริยธรรม และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.57 และ $\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.56) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณภาวะผู้นำส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี

ตัวแปร	Unstandardized	Standardized	t	Sig
	Coefficients	Coefficients		
	B	β		
ค่าคงที่	0.939		4.713	0.000*
ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน	0.198	0.210	2.870	0.005*
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	0.461	0.497	4.512	0.000*
ภาวะผู้นำแบบจริยธรรม	0.072	0.078	0.778	0.437
R² = 0.545, F = 80.547, Sig = 0.000				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ($\beta = 0.497$) มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ($\beta = 0.210$) และภาวะผู้นำแบบจริยธรรม ($\beta = 0.078$) ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี

ตัวแปร	Unstandardized	Standardized	t	Sig
	Coefficients	Coefficients		
	B	β		
ค่าคงที่	1.469		7.429	0.000*
ด้านผลประโยชน์และผลตอบแทน	-0.032	-0.049	-0.642	0.522
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	-0.016	-0.022	-0.266	0.791
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	0.259	0.302	3.574	0.000*
ด้านลักษณะของงานที่ทำ	0.219	0.273	2.925	0.004*
ด้านการทำงานเป็นทีม	0.073	0.094	1.196	0.233
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	0.151	0.213	3.362	0.001*

R2 = 0.490, F = 31.907, Sig = 0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงาน ($\beta = 0.302$) มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ($\beta = 0.273$) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ($\beta = 0.213$) ด้านการทำงานเป็นทีม ($\beta = 0.094$) ด้านผลประโยชน์และผลตอบแทน ($\beta = -0.049$) และด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ($\beta = -0.022$) ตามลำดับ ซึ่งตัวแปรทั้งหมดรวมกันพยากรณ์ประสิทธิผลในการทำงาน โดยมีประสิทธิภาพในการพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 49.0 ($R^2 = 0.490$) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเป็นตัวแปรส่งผ่าน ใช้เทคนิคการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) นำเสนอผลการวิเคราะห์ 3 ขั้นตอน โดยการทดสอบนี้ ใช้ตามหลักการวิเคราะห์ตัวแปรส่งผ่านของ Baron & Kenny (1986)

ตารางที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลในการทำงานโดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients B	Standardized Coefficients β	t	Sig	R square chang
ค่าคงที่	2.225		10.112	0.000*	0.272
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	0.459	0.521	8.727	0.000*	
ค่าคงที่	1.603		7.509	0.000*	0.153
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	0.098	0.111	1.439	0.152	
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	0.538	0.567	7.356	0.000*	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

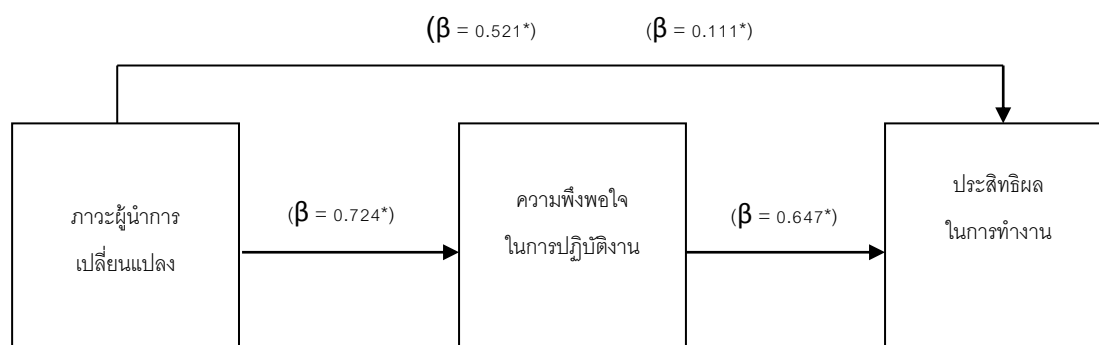
Model 1 $R^2 = 0.272$, $F = 76.159$, $Sig = 0.000$

Model 2 $R^2 = 0.425$, $F = 75.045$, $Sig = 0.000$

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบ Model 1 พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลในการทำงาน พบว่า ยังคงมีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\beta = 0.521$, $Sig.=0.000$)

Model 2 หลังจากนำความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเข้าในสมการ พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยลดลง และไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน

ดังนั้น สามารถสรุปยืนยันได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบสมบูรณ์ (Complete Mediator) ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลในการทำงาน ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (β) ก่อนที่จะมีการทดสอบตัวแปรส่งผ่าน แสดงได้ดังนี้



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลในการทำงาน โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นตัวแปรส่งผ่าน

อภิปรายผล

1. ภาวะผู้นำของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี ในภาพรวมให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ให้ความคิดเห็นสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบจริยธรรม และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเชชินีร์ แสวงสุข (2560) ได้ทำการศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารสถานศึกษาส่งผลทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 รวมถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 และสอดคล้องกับงานวิจัยของจารุวรรณ บุญพรมมา (2561) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารและความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชี สำนักงานบัญชีในจังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะภาวะผู้นำแบบผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยทั้งภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งนี้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ดังนั้นผู้บริหารควรมีการพัฒนาภาวะผู้นำให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและประสิทธิผลขององค์กร

2. ผลการวิจัยพบว่าเมื่อมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวส่งผ่าน พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบสมบูรณ์ (Complete Mediator) ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลในการทำงานของผู้ทำบัญชี ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดความมั่นคง มั่นใจ และเชื่อมั่นในองค์กรของตนเอง ซึ่งจะสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชูเกียรติ ชาติธรรมา (2557) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสถานีดารวจนครบาลนางเลิ้ง ผลการศึกษาพบว่า ความมั่นคงในอาชีพนั้นได้ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาลนางเลิ้ง ซึ่งความก้าวหน้าในอาชีพ มีผลทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น และช่วยเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสถานีดารวจนครบาลนางเลิ้ง ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการยอมรับและการให้เกียรติ และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ถือได้ว่าเป็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงานบัญชี เช่น ห้องทำงาน แสงและเสียง มีความเหมาะสม เพียงพอ และมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงานจะสร้างบรรยากาศในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี และสอดคล้องกับงานวิจัยของธีรพงศ์ อุณเกล้า (2564) ได้ทำการศึกษา เรื่อง อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อผลการปฏิบัติงานผ่านแรงจูงใจ และความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทผลิตเครื่องจักรอุตสาหกรรมเหล็ก จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานผ่านตัวแปรคั่นกลาง

แรงจูงใจในงาน และความพึงพอใจในงานของพนักงาน ซึ่งผลการศึกษานี้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แรงจูงใจในงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้นำต้องมีวิธีการดำเนินการบริหาร และแนวการปฏิบัติที่ผู้ทำบัญชีเกิดความมั่นใจ และเชื่อมั่นในองค์กรของตนเอง ซึ่งจะสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ทำบัญชี และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ผู้นำจึงควรส่งเสริมให้ผู้ทำบัญชีแสวงหาโอกาสที่จะเพิ่มพูนองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาตนเองให้มีคุณค่าอยู่เสมอ เช่น การให้ทุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อนำความรู้มาพัฒนางานด้านการบัญชี เป็นต้น
3. ผู้นำควรส่งเสริมให้ผู้ทำบัญชีมีความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติงานอย่างถ่องแท้ซึ่งจะทำให้ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ เช่น การจัดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการสร้างความเข้าใจในงานด้านการบัญชี เป็นต้น รวมถึงควรส่งเสริมให้ผู้ทำบัญชีมีความสามารถในการใช้เทคนิคหรือวิธีการต่างๆให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เช่น การสนับสนุนทุนในการผลิตนวัตกรรมที่เกี่ยวกับงานด้านการบัญชี เพื่อสร้างความสามารถในการใช้เทคนิคในการปฏิบัติงานที่เคยประสบผลสำเร็จแล้วในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงาน สร้างแบบแผนการปฏิบัติงานให้แก่สำนักงานบัญชี

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ทำให้มีข้อจำกัดสำหรับการวิเคราะห์ผลที่ได้รับ ทั้งนี้เพื่อให้การแปลความหมายและการวิเคราะห์ข้อมูลถูกต้องและครอบคลุมลึกซึ้งได้ผลใกล้เคียงความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้เพิ่มขึ้น การวิจัยครั้งต่อไปควรใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลวิธีอื่น เช่น การสัมภาษณ์ ควบคู่กับแบบสอบถาม
2. ควรเพิ่มกลุ่มประชากรในการศึกษา โดยพิจารณากลุ่มอื่น ๆ เช่น ด้านการสอบบัญชี ด้านการบัญชีบริหาร และด้านการศึกษาและเทคโนโลยีบัญชี เป็นต้น เพื่อให้สามารถนำข้อมูลไปใช้ได้หลากหลายมากขึ้นตามไปด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2562). ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีทั่วประเทศ. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2563, จาก https://www.dbd.go.th/download/article/article_20191203154524.pdf
- จารุวรรณ บุญพรมมา. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารและความพึงพอใจในการทำงาน ของนักบัญชี สำนักงานบัญชี ในจังหวัดขอนแก่น. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).

- ชูเกียรติ ชาทะรูปะ. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสถานีดำรงจวนครบาล นางเลิ้ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร).
- เชษนิ์ แสงสุข. (2560). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะครุศาสตร์สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี).
- ธีรพงศ์ ฤกษ์กล้า. (2564). อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทผลิตเครื่องจักรอุตสาหกรรมเหล็ก จังหวัดระยอง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์).
- นฤมล จิตรเอื้อ และคณะ. (2560). บทบาทภาวะผู้นำในการพัฒนาองค์การสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้. *วารสาร Veridian E Journal สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 10(2), 1738-1754.
- บุญใจ ศรีสถิตย์นรากุล. (2556). ระเบียบวิธีวิจัย: แนวทางปฏิบัติสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพฯ: ยูแอนด์ไอ อินเตอร์ มีเดีย จำกัด.
- สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2562). มาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 1 (ปรับปรุง 2561). สืบค้นเมื่อ 2 ตุลาคม 2564, จาก <https://www.tfac.or.th/upload/9414/HozohCadYC.pdf>
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Burns, J. M. (1978). *Leadership*. New York: Harper and Row.
- Gilmer, Beverly von Haller. (1996). *Industrial Psychology (2ed)*. New York: McGraw-Hill Book.
- Keith, Davis, Keith; & Newstrom, J. W. (1985). *Human Behavior at Work : Organizational Behavior. (7th ed.)*. New York: McGraw-Hill.
- Koh, W. L. (1991). An empirical validation of the theory of transformational leadership in secondary in Singapore. *Dissertation Abstracts International*, 46(6A), 1330.
- Kotter, J. P. & Cohen, D. S. (1990). *The Heart of Change*. Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press.
- Krejcie R. V. and Morgan D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 3. pp. 607-610.
- Lawrence, P. R., & Lorsch, J. W. (2010). *Organization and environment*. Boston Massachusetts: Cambridge.
- Maslow, Abraham H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row Publishers.