

ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีในยุคดิจิทัล

ธัญพนนท์ ภูมิลำไยธัญ^{1*} และ สุวิทย์ ไวยทิพย์²

วันที่รับบทความ : 8 มี.ค. 2565

วันแก้ไขบทความ : 12 มิ.ย. 2565

วันที่ตอบรับบทความ : 29 มิ.ย. 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีในยุคดิจิทัล และศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชีในยุคดิจิทัล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบริการรับทำบัญชีที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 255 คน และใช้การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุในการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยนี้

ผลการวิจัยนี้ พบว่า ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ความรู้ความเข้าใจ; แรงจูงใจ; ความผูกพันต่อองค์กร

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

* ผู้ประสานงานหลัก: THANNOPNON-P@rmutp.ac.th

Knowledge and Understanding in Work Performance, Motivation and Organizational Commitment Affecting Efficiency in Work Performance of Accountants in the Digital Age

Thannopnon Phoomilumyaithan^{1*} and Suwit Vaitip²

Received: 8 Mar 2022

Revised: 12 Jun 2022

Accepted: 29 Jun 2022

Abstract

The purpose of this research was to study the of knowledge and understanding in work performance, motivation, and organizational commitment affecting the efficiency in work performance of accountants in the digital age and to study the motivation in performance that affects the commitment of the accountants' organization in the digital age. A questionnaire was used as a tool to collect data from 255 accountants working in a bookkeeping service office registered with the Department of Business Development, and a simple regression analysis and multiple regression analysis was used to test the hypothesis of this research.

The results revealed that knowledge and understanding in work performance and motivation affect performance in terms of quality, quantity, time and cost. At a statistically significant level of 0.01, organizational commitment affected cost performance. The statistical significance at the 0.05 level and the performance motivation was positively correlated with the accountants' organizational commitment. statistically significant at 0.01 level

Keywords: Knowledge and Understanding; Motivation; Organizational Commitment

¹ Student, Master of Business Administration Program, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

² Assistant Professor, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

* Corresponding Author: THANNOPNON-P@rmutp.ac.th

1. บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาประเทศและมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการกระตุ้นให้เศรษฐกิจของประเทศเจริญเติบโต ทั้งในมิติของการสร้างรายได้ และเป็นแหล่งการจ้างงานที่สำคัญ ซึ่งในปัจจุบันกิจการประเภท SMEs ของประเทศไทย คิดเป็น 95 % ของธุรกิจทั้งหมด และมีการจ้างงานกว่า 50 % ของธุรกิจทั้งหมด (บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.), 2564) ด้วยเหตุนี้ ทำให้หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนหลายแห่งให้ความสนใจและให้การสนับสนุนทางด้านข้อมูลในการดำเนินงานและแหล่งเงินทุนอย่างต่อเนื่อง แต่ปัญหาที่สำคัญสำหรับผู้ประกอบการ SMEs คือ ปัญหาการขาดแคลนเงินทุน ปัญหาการขอกู้เงินจากสถาบันการเงินเพื่อมาลงทุน ขยายการลงทุน หรือเป็นเงินทุนหมุนเวียนในธุรกิจ เพราะผู้ประกอบการไม่มีการทำบัญชีอย่างเป็นระบบ ซึ่งผู้ประกอบการ SMEs ที่ดำเนินธุรกิจในรูปแบบนิติบุคคลนั้นมีหน้าที่จัดทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543 โดยเมื่อสิ้นรอบระยะเวลาบัญชีต้องมีการจัดทำงบการเงิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ฐานะการเงิน และการเปลี่ยนแปลงฐานะทางการเงินของกิจการ อีกทั้ง งบการเงินต้องส่งเสริมการนำข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ เพื่อเพิ่มความสามารถในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนให้ง่ายขึ้นและสามารถทำให้ผู้ใช้งบการเงินเกิดความมั่นใจ นำไปสู่การเจริญเติบโตของธุรกิจและระบบเศรษฐกิจโดยรวม แต่ด้วยข้อจำกัดของผู้ประกอบการ SMEs ที่ยังมีปัญหาอยู่หลายประการ โดยเฉพาะปัญหาด้านการเงินที่สำคัญคือ งบการเงินไม่มีความน่าเชื่อถือ ขาดระบบบัญชีที่ดีและการเก็บเอกสารการค้ำไม่ครบถ้วน จึงส่งผลให้ความน่าเชื่อถือของงบการเงินมีแนวโน้มที่จะลดลง และทำให้ผู้ใช้งบการเงินได้รับผลกระทบจากปัญหาความน่าเชื่อถือของงบการเงิน (ชนมณภา ทับพรหม, 2562) ดังนั้น ผู้ประกอบการ SMEs ส่วนใหญ่จึงให้ความสำคัญต่อการจัดทำงบการเงิน ซึ่งการจัดทำงบการเงินที่ถูกต้องจำเป็นต้องใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชีเพื่อจัดทำบัญชีให้กับกิจการ เพราะสำนักงานบริการรับทำบัญชีมีการวางระบบการทำบัญชีไว้อย่างเป็นสัดส่วนโดยผู้เชี่ยวชาญที่เข้าใจระบบเป็นอย่างดี ราคาไม่แพง และค่าใช้จ่ายถูกกว่าการจ้างพนักงานบัญชีประจำ รวมทั้งเป็นที่ปรึกษาในการวางแผนภาษีและบริหารงานด้วย (ชลิดา ลิ่นจี, สุภาพร บุญเยี่ยม, และชัยสิน สุขวิบูลย์, 2564)

จากข้อมูลกรมพัฒนาธุรกิจการค้า พบว่า สำนักงานบริการรับทำบัญชีทั่วประเทศมีทั้งหมด 8,391 สำนักงาน และมีสำนักงานบริการรับทำบัญชีที่จดทะเบียนเป็นผู้ประกอบธุรกิจกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 4,082 สำนักงาน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564) ดังนั้น สำนักงานบัญชีในปัจจุบันจึงมีการแข่งขันกันมากขึ้น เพื่อรักษาลูกค้าเก่าและให้ได้ลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น และหากสำนักงานบัญชีต้องการรักษาลูกค้าและเป็นผู้ดำเนินการให้บริการร่วมทั้งสร้างคุณภาพในการแข่งขัน สำนักงานบัญชีจำเป็นต้องยกระดับ พัฒนา และสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ทันเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพุกษา แก้วสาร และนพดล พันธุ์พานิช (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย พบว่า องค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในระดับสูง เมื่อเป็นเช่นนี้ หากสำนักงานบัญชีมีบุคลากรด้านการบัญชีที่มีความรู้ความสามารถย่อมส่งผลให้การดำเนินงานนั้นบรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีถือเป็นบุคลากรที่มีบทบาทและความสำคัญกับธุรกิจสำนักงานบริการรับทำบัญชี ซึ่งผู้ที่มีหน้าที่ต้องรับผิดชอบในการจัดทำบัญชีของสำนักงานบริการรับทำบัญชีนี้นักบัญชี และในขณะเดียวกัน นักบัญชี จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความเชี่ยวชาญ ความรู้ ความสามารถตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับนักวิชาชีพบัญชี (IES) และจะต้องตระหนักถึงความสำคัญต่อการพัฒนาวิชาชีพบัญชี โดยการเพิ่มพูนองค์ความรู้ด้านมาตรฐานการบัญชีอย่างต่อเนื่อง อีกทั้ง ในปัจจุบันเข้าสู่ “ยุคดิจิทัล” ทำให้นักบัญชีในยุคดิจิทัลต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มีทักษะด้านเทคโนโลยี การคิดวิเคราะห์ การบริหารจัดการยุคใหม่ มีความสามารถในการพัฒนาวิชาชีพบัญชีและปรับตัวของตนเองให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของวิชาชีพและเทคโนโลยี

ที่เกิดขึ้นในโลกยุคดิจิทัล เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเป็นคู่คิดกับเจ้าของธุรกิจ (ปิยพงศ์ ประไพศรี และ กาญจนา นันทพันธ์, 2563)

ด้วยเหตุนี้ การสร้างแรงจูงใจและความผูกพันในองค์กร ถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้พนักงานปฏิบัติงานตามความต้องการขององค์กรและแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาในเชิงบวก เช่น มีความมุ่งมั่น มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายหรือกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยความทุ่มเทเต็มกำลังความสามารถ พยายามที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และพร้อมที่จะฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพ ในขณะที่เดียวกันหากพนักงานไม่มีแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร จะส่งผลทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมด้านลบออกมา เช่น พนักงานขาดความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงาน การขาดงาน ลางาน มาสาย และไม่สนใจต่อกฎระเบียบขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานที่ทำหรือกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรในระยะยาวได้ (พิมพ์ ฉัตรเงิน, 2562) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) พบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ เป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และเกิดความสุขในการปฏิบัติงาน และปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่จะป้องกันไม่ใช้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานและช่วยปรับเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานที่ไม่อยากทำงานให้กลับมาทำงาน หรือส่งเสริมผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความพึงพอใจอยู่ตลอดไป และเมื่อพนักงานได้รับแรงจูงใจในการทำงานที่ดีและเหมาะสมก็จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร เต็มใจทำงานอยู่กับองค์กร พร้อมจะอุทิศตนเพื่อองค์กรด้วยรู้สึกเป็นเจ้าของ (จันทร์นภา จิตร์ชัยวรพันธ์ และภาวิณี เพชรสว่าง, 2559) สอดคล้องกับ Richard, Lyman and Gregory (1996) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร สมาชิกมีจุดมุ่งหมายที่เหมือนกันในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร และเมื่อพนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรเติบโตเจริญรุ่งเรือง ย่อมทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจและอยากจะทำให้องค์กรโดยไม่คิดจะลาออก (นันทนา จงดี, 2560) ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรในการปฏิบัติงานจึงไม่เพียงแต่ช่วยรักษานักบัญชีที่มีความรู้ ความสามารถให้คงอยู่ร่วมกับองค์กรไปอย่างยาวนานเท่านั้น แต่ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น และหากนักบัญชีขององค์กรมีการปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลให้รายงานทางการเงินต่าง ๆ มีความถูกต้อง ครบถ้วน และเชื่อถือได้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีในยุคดิจิทัล เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางสำหรับให้ผู้บริหารในองค์กร นำไปใช้เป็นข้อมูลสนับสนุน พัฒนา ปรับใช้ในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและเพื่อรักษานักบัญชีที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีในยุคดิจิทัล
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชีในยุคดิจิทัล

2. แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

สหพันธ์นักบัญชีนานาชาติระหว่างประเทศ (International Federation of Accountants : IFAC) ได้กำหนดคุณสมบัติสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่จะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศ (International Education Standards : IES) ที่ออกโดย IFAC ทั้ง 8 ฉบับ ซึ่งได้กำหนดคุณสมบัติของนักบัญชี มีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้ (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2558)

1. นักบัญชี จะต้องสำเร็จการศึกษาขั้นต่ำทางด้านบัญชีในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าจากสถาบันการศึกษาที่เปิด การเรียนการสอนหลักสูตรวิชาการบัญชี ซึ่งได้กำหนดวิธีการคัดเลือกเข้าศึกษาด้านการบัญชีอย่างเป็นระบบ และมีการจัดการ เกี่ยวกับหลักสูตรการบัญชี (Content of Professional Accounting Education Programs) ที่จะทำให้ผู้สำเร็จการศึกษามี ความรู้ทางวิชาชีพบัญชีระดับสูง และสามารถพัฒนาตนเองเป็นนักบัญชีมืออาชีพได้ในอนาคต ใน IES ฉบับที่ 2 ได้กำหนดองค์ ความรู้ในหลักสูตรการบัญชีเป็น 3 ส่วน ได้แก่ การบัญชี (Accounting) การเงิน (Finance) และความรู้อื่นที่เกี่ยวข้อง (Related Knowledge) หรือความรู้เกี่ยวกับธุรกิจขององค์กร (Organizational and Business Knowledge)

2. นักบัญชี ต้องมีทักษะทางวิชาชีพ (Professional Skills) ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ทักษะด้านสติปัญญา (Intellectual Skill) ทักษะด้านเทคนิคทั่วไปและเทคนิคเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพ (Technical Skill) ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skill) ทักษะ ในการสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Interpersonal and Communication Skill) และทักษะด้านการจัดการทางธุรกิจ และองค์กร (Organizational and Business Management Skills)

3. นักบัญชี ต้องมีคุณค่าและมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพซึ่งอยู่บนพื้นฐานของจริยธรรม (Professional Value, Ethic and Attitudes) ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อสังคม ความซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพ ความสามารถในการรักษาความลับ และความเป็น อิสระ นักบัญชีจะต้องมีการสะสมประสบการณ์เชิงปฏิบัติ (Experience) เป็นระยะเวลานานและเข้มข้นเพียงพอที่จะแสดงให้เห็นว่าเป็นนักบัญชีที่มีความรู้และมีทักษะทางวิชาชีพ รวมทั้งมีความรู้และมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพอันอยู่บนพื้นฐานของความมี จริยธรรม โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบ ควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิดและมีกระบวนการตรวจสอบอย่างมีมาตรฐานและสม่ำเสมอ

4. นักบัญชี จะต้องสอบผ่านการประเมินความสามารถทางวิชาชีพ (Professional Capabilities) เพื่อเป็นการ ประเมินความรู้และทักษะทางด้านวิชาชีพ ตลอดจนการมีคุณค่า ทัศนคติทางวิชาชีพและจริยธรรม

5. นักบัญชี จะต้องมีการเรียนรู้อย่างไม่จบสิ้น (Lifelong Learning) โดยถือเป็นภาระหน้าที่ที่จะต้องมีการพัฒนา และรักษาความสามารถด้านวิชาชีพบัญชี โดยมีกฎเกณฑ์และข้อบังคับให้นักบัญชีพัฒนาความรู้ความสามารถทางด้านวิชาชีพ อย่างต่อเนื่อง

6. ผู้ตรวจสอบบัญชี (Audit Professional) ใน IES ฉบับที่ 8 ต้องเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติเป็นนักบัญชี ใน IES 1-7 และ จะต้องมียอดความรู้ความสามารถทั้งทางด้านการตรวจสอบบัญชี บัญชีการเงิน การสอบบัญชีข้อมูลทางการเงินในอดีตในระดับสูง การบัญชีและการรายงานทางการเงินในระดับสูง และความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและสมรรถนะสำหรับผู้ ประกอบวิชาชีพบัญชี ตลอดจนทักษะทางวิชาชีพที่จำเป็นต่อการตรวจสอบบัญชี การเรียนรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณทางวิชาชีพ บัญชี รวมถึงการมีประสบการณ์เชิงปฏิบัติ และที่สำคัญต้องสอบผ่าน

ข้อกำหนดมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับนักวิชาชีพบัญชี (International Education Accounting Standard for Professional Accountant: IES) ทั้ง 8 ฉบับ นั้น ได้ระบุถึงความรู้ความสามารถของนักวิชาชีพบัญชีว่าควรมี ความรู้และทักษะในด้านใดบ้างในการปฏิบัติงาน การฝึกฝน รวมถึงการพัฒนานักวิชาชีพบัญชีในด้านต่าง ๆ ตลอดจนการเป็น นักวิชาชีพบัญชีที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว พบว่า มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศ สำหรับวิชาชีพบัญชี (IES) ที่สอดคล้องและเกี่ยวข้องโดยตรงกับความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชีมีทั้งหมด 3 ฉบับ คือ ฉบับที่ 2 (IES2) กล่าวถึง การพัฒนาทางวิชาชีพระยะเริ่มแรก-ความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค ฉบับที่ 3 (IES3) กล่าวถึง การพัฒนาทางวิชาชีพระยะเริ่มแรก - ทักษะทางวิชาชีพ และฉบับที่ 4 (IES4) กล่าวถึง การพัฒนาทางวิชาชีพระยะ เริ่มแรก-ค่านิยม จริยธรรม และทัศนคติทางวิชาชีพ ซึ่งโดยรวมแล้วมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศทั้ง 3 ฉบับ เป็นการ กำหนดความรู้ความสามารถด้านต่าง ๆ และผลการเรียนรู้ ที่อธิบายถึงความรู้ความสามารถเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพที่ผู้ประกอบการ วิชาชีพบัญชีจำเป็นต้องมี ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่ช่วยให้ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถและมี ประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิภาพรณ ดุลนีย์ และ ปรียาณัฐ เอื้อยศิริเมธี (2562) เรื่อง ความรู้ความสามารถที่ คาดหวังกับสมรรถนะทางการบัญชีที่คาดหวังสำหรับนักบัญชีขององค์กรภาครัฐในจังหวัดนครราชสีมา ได้กล่าวไว้ว่า นักบัญชี จำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพต่าง ๆ เพื่อเพิ่มขีดความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพมากขึ้น และมาตรฐานที่

เกี่ยวข้องโดยตรงกับการพัฒนานักวิชาชีพบัญชีมีทั้งหมด 3 ฉบับ ได้แก่ ฉบับที่ 2 (IES2) ฉบับที่ 3 (IES3) และฉบับที่ 4 (IES4) ซึ่ง IES ทั้ง 3 ฉบับนี้ได้มีการวางแนวทางการศึกษาและการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของนักวิชาชีพบัญชี

ดังนั้น สรุปได้ว่า มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับนักวิชาชีพบัญชี (International Education Accounting Standard for Professional Accountant: IES) ทั้ง 3 ฉบับ ประกอบด้วย ความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค (IES2) ทักษะทางวิชาชีพ (IES3) และ ค่านิยม จริยธรรม และทัศนคติทางวิชาชีพ (IES4) ได้กำหนดความรู้ความสามารถและทักษะด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้ นักวิชาชีพบัญชีใช้เป็นมาตรฐานในการศึกษา การฝึกฝนการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เป็นบุคคลที่มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสามารถบูรณาการและนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

2.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ในการบริหารงานองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ผู้บริหารจำเป็นต้องมีการจูงใจบุคลากรในองค์กร เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีกำลังใจ เต็มใจ และมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถในองค์กร ดังนั้น การจูงใจจึงมีความสำคัญและจำเป็นต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิตทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพราะบุคคลที่ได้รับการจูงใจที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการจะทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานออกมาดีที่สุด ทั้งนี้ จะส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กรและความสำเร็จของตัวบุคคลด้วย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg (1959) ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยจูงใจ 2 เรื่องด้วยกัน คือ 1.ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors หรือ Motivators) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานซึ่ง ถือว่า เป็นปัจจัยภายในที่ทำให้เกิดแรงจูงใจและทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และโอกาสในการเจริญเติบโต 2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือปัจจัยรักษาสถานะจิต เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงาน จึงจำเป็นต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นสิ่งจรรโลงใจหรือส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความพอใจเป็นปกติอยู่ตลอดไป เป็นปัจจัยที่มีผลในทางป้องกันเป็นส่วนใหญ่แต่จะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจได้ ประกอบด้วย นโยบายและบริหารของหน่วยงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการสภาพการทำงาน และความเป็นอยู่ส่วนตัว

จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยได้เลือกใช้ทฤษฎีสองปัจจัย Herzberg (1959) เป็นแนวทางในการศึกษา งานวิจัยครั้งนี้ ซึ่งจากทฤษฎีนั้นจะสรุปได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่จูงใจให้บุคลากรเกิดความสุข ความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน และช่วยปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรที่ไม่อยากทำงานให้กลับมาสู่ความพึงพอใจและพร้อมที่จะปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและประสบความสำเร็จเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ

2.3 ความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากสำหรับองค์กร เพราะถ้าพนักงานมีความรู้สึกผูกพัน และจงรักภักดีต่อองค์กรจะทำให้พนักงานรู้สึกต้องการที่จะมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ และไม่มีแนวโน้มที่คิดจะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่ง Richard et al. (1996) ได้ให้แนวคิดและคำอธิบายความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีจุดมุ่งหมายที่เหมือนกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร ความรู้สึกนี้จะแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์กรโดยทั่วไป จากการเป็นสมาชิกขององค์กรโดยปกติตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริง มุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น ความผูกพันต่อองค์กรจะประกอบด้วยลักษณะสำคัญอย่างน้อย 3 ประการ ดังนี้ 1.ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ที่จะยอมรับเป้าหมายและ

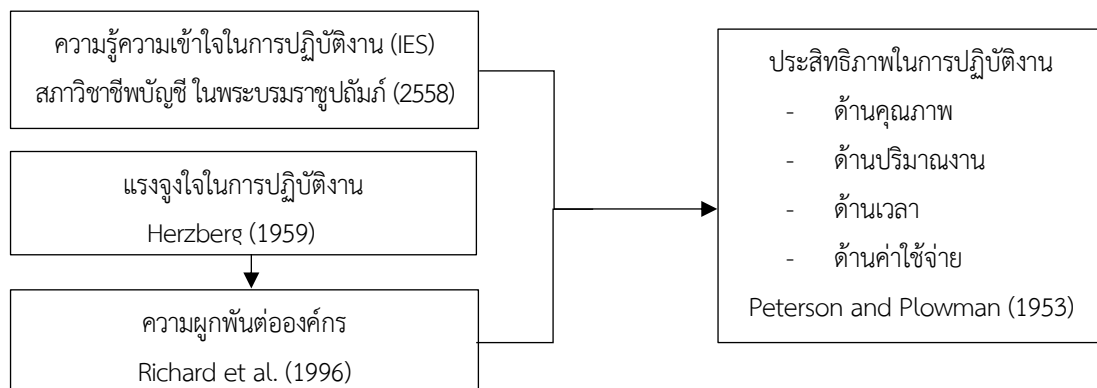
ค่านิยมขององค์กร 2.ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร 3.ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรของ Richard et al. (1996) ซึ่งจากทฤษฎีสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริง เต็มใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรบรรลุเป้าหมาย และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

2.4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานที่ให้ผลผลิต (Out Put) หรือการประหยัดทรัพยากร (4M) และเวลา ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับต้นทุน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีประสิทธิภาพในการบริหารงานของ Peterson and Plowman (1953) ได้อธิบายไว้ว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงาน หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพของการมีประสิทธิผล (quality of effectiveness) และความสามารถในการผลิต (competence and capability) และในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ 1. คุณภาพของงาน (quality) 2. ปริมาณของงาน (quantity) 3. เวลา (Time) 4. ค่าใช้จ่าย (cost) (พิมพ์ ฉัตรเงิน และ กุสุมา คำพิทักษ์, 2563)

จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดและทฤษฎี Peterson and Plowman (1953) ซึ่งสรุปได้ว่าการที่จะเกิดการปฏิบัติงานภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับพฤติกรรม และความสามารถของบุคคลภายในองค์กรที่ต้องปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายขององค์กร โดยการปฏิบัติงานที่กล่าวมานั้น มีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ คุณภาพ ปริมาณ เวลา และค่าใช้จ่าย ตามกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

3. สมมติฐานการวิจัย

1. ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีด้านคุณภาพ
2. ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีด้านปริมาณงาน

3. ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีด้านเวลา
4. ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีด้านค่าใช้จ่าย
5. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี เป็นการศึกษเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) และมีวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีลำดับขั้นตอนในการศึกษา ดังนี้

4.1 ประชากร

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้ คือ นักบัญชี ซึ่งเป็นพนักงานที่อยู่ในสำนักงานบริการรับทำบัญชีทั่วประเทศ มีจำนวน 4,082 แห่ง ที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564) โดยกำหนดว่า สำนักงานบัญชี 1 แห่งต่อนักบัญชี 1 คน

4.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้ คือ นักบัญชี ซึ่งเป็นพนักงานที่อยู่ในสำนักงานบริการรับทำบัญชีทั่วประเทศจำนวน 354 คน โดยผู้วิจัยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยถือว่าทุก ๆ หน่วยงานหรือทุก ๆ สมาชิกในประชากรมีโอกาสจะถูกเลือกเท่า ๆ กัน (ธวัชชัย วรพงศธร, 2561) โดยทำบัญชีรายชื่อของสำนักงานบัญชีแต่ละจังหวัดจำนวน 4,082 แห่ง โดยกำหนดว่า สำนักงานบัญชี 1 แห่งต่อนักบัญชี 1 คน แล้วทำการจับสลากจนครบตามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 354 คน และในการศึกษาค้นครั้งนี้ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาจำนวน 255 ชุด คิดเป็นร้อยละ 72.03 ของกลุ่มตัวอย่าง สอดคล้องกับทฤษฎีของ Aaker, Kumar and Day (2001) ที่กำหนดไว้ว่า การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ต้องได้รับการตอบกลับไม่ต่ำกว่าร้อยละ 20 จึงเป็นที่ยอมรับได้

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม โดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close – end) ให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว ประกอบด้วย 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเพื่อให้ได้ปัจจัยทางด้านคุณสมบัติของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ด้านการทำบัญชี ประเภทของงาน และสถานประกอบการที่ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชีตามกรอบแนวคิดของ IES ประกอบด้วย ความรู้ทางวิชาชีพบัญชี, ทักษะทางวิชาชีพบัญชี, เทคโนโลยีสารสนเทศ, ภาษาอังกฤษ, จรรยาบรรณวิชาชีพ, กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบัญชี และการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชีประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามที่มีอยู่เพื่อประโยชน์ขององค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชี ในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพ, ด้านปริมาณงาน, ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

4.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจ ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชี เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตเนื้อหาในการสร้างแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้ในการสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิด และวัตถุประสงค์ของการศึกษา
3. การตรวจสอบและทดสอบเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) เชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์การวิจัย ผลจากการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) นี้ ผู้วิจัยเลือกข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ส่วนข้อใดมีค่าน้อยกว่า 0.5 ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ
4. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขและปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ ไปทำการทดสอบ (Pre-test) จำนวน 30 ชุด เพื่อทำการทดสอบหาความเชื่อมั่น โดยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1970)) ทั้งนี้ ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามต้องมากกว่า 0.70 (รัตติยา วงศรีลา, 2561) จึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างได้ ซึ่งได้ผลการทดสอบดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1970)

ประเด็นข้อคำถาม	ค่า Cronbach's Alpha	จำนวนคำถาม
ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน	0.841	9
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	0.952	12
ปัจจัยจูงใจ	0.952	5
ปัจจัยค่าจ้าง	0.912	7
ความผูกพันต่อองค์กร	0.868	4
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	0.932	12
ด้านคุณภาพ	0.855	3
ด้านปริมาณ	0.773	3
ด้านเวลา	0.858	3
ด้านค่าใช้จ่าย	0.806	3
ภาพรวมแบบสอบถาม	0.966	37

ผลการทดสอบพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่าอยู่ระหว่าง 0.966 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง (มากกว่า 0.70) ถือได้ว่าเป็นแบบสอบถามที่มีความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยจึงนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1. สถิติแบบพรรณนา (Description Statistics) โดยนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์เพื่อหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อคำนวณหาค่าสถิติต่าง ๆ มาใช้ในการวิเคราะห์
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ การวิเคราะห์เบื้องต้นเพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันและทดสอบสมมุติฐานการศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) และการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

5. ผลการวิจัย

5.1 ผลการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 78.8 อายุ 46 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 46.3 ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 67.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 45.5 ประสบการณ์ด้านการทำบัญชี มากกว่า 25 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 31 ลักษณะสถานประกอบการที่ปฏิบัติงานเป็นสำนักงานบัญชี ร้อยละ 60.8 ไม่เคยเปลี่ยนสถานที่ทำงาน ร้อยละ 42 งานบัญชีที่รับผิดชอบส่วนใหญ่ คือ งานบัญชีภาษีอากร จัดทำการคำนวณภาษี ยื่นแบบภาษี ร้อยละ 29.2

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.30$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ทางการบัญชี และเข้าใจเป็นอย่างดี เพื่อพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.56) รองลงมาคือ ศึกษา เรียนรู้ และปฏิบัติตามหลักพื้นฐานจรรยาบรรณวิชาชีพนักบัญชีในเรื่องของความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ และการรักษาความลับของหน่วยงานเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.57) และน้อยที่สุด คือ ให้ความสำคัญ และสนใจเรียนรู้ภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์กับงานบัญชี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.90)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า จากการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.49) โดยปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.53) ประเด็นย่อยที่เป็นแรงจูงใจสูงสุดคือ บริหารจัดการงานที่ได้รับมอบหมาย และจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.55) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ มีโอกาสได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง เพราะมีความมุ่งมั่น ทุ่มเท และพัฒนาตนเองเพื่อทำให้งานที่ปฏิบัติประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.75) อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยค่าจูงใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.57) ประเด็นย่อยที่เป็นแรงจูงใจสูงสุดคือ ได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน เช่น มีระบบฐานข้อมูลที่ดี ความรวดเร็วของ Internet ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีบรรยากาศการทำงานที่ดี สถานที่ทำงานดี ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.69) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ตำแหน่ง หน้าที่ในการปฏิบัติงานและสภาพทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน และรู้สึกพอใจในสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับนอกเหนือจากค่าจ้าง ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.74) อยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี พบว่า ภาพรวมมีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ตั้งใจ ทุ่มเท และใช้ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพ ในการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงตามกำหนดเวลา แม้ว่าจะกลับบ้านดึกกว่าแผนกอื่นเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.59) รองลงมา คือ ภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์กร และจะขยันและแก้ไข หากได้ยินคนอื่นกล่าวถึงองค์กรของท่านในทางเสื่อมเสีย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.59) เชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ที่องค์กรแห่ง

นี้ จะทำให้มีความสุขในการทำงาน และรักที่จะอยู่ต่อองค์กรนี้ตลอดไป ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.76) และน้อยที่สุด คือ ทำงานที่องค์กรแห่งนี้โดยไม่คิดจะลาออก แม้ว่าจะมีโอกาสทำงานกับองค์กรอื่น ที่มีระดับตำแหน่ง เงินเดือน หรือสวัสดิการที่ดีกว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.86)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชี พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเมื่อพิจารณาข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในแต่ละด้าน พบว่า ด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.53) รองลงมาคือ ด้านเวลา ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.51) ด้านคุณภาพ ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.49) และน้อยที่สุดคือ ด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.52)

5.2 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis)

เป็นการวิเคราะห์เบื้องต้นเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทำการวิเคราะห์โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ได้ผลวิเคราะห์ดังนี้

ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ (Quality) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value < 0.01) โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางถึงระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่าง 0.443 – 0.628 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 2

ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน (Quantity) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value < 0.01) โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางถึงระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่าง 0.476 – 0.702 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 2

ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา (Time) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value < 0.01) โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางถึงระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่าง 0.502 – 0.677 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 2

ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย (Cost) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value < 0.01) โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางถึงระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่าง 0.525 – 0.648 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 2

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value < 0.01) โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.713 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ ทั้งหมด คือ ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร ทุกตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value < 0.01) โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางถึงระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ r มีค่าระหว่าง 0.404 – 0.713 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Variables	Statistic	Knowledge	Motiv	Commitmen	Qualit	Quantit	time	Cost	Efficienc
knowledge	r	1.000							
	p								
Motive	r	0.620	1.000						
	p	0.000**							
Commitmen	r	0.404	0.713	1.000					
t	p	0.000**	0.000*						
Quality	r	0.627	0.628	0.443	1.000				
	p	0.000**	0.000*	0.000**					
Quantity	r	0.583	0.702	0.476	0.695	1.000			
	p	0.000**	0.000*	0.000**	0.000**				
time	r	0.602	0.677	0.502	0.638	0.718	1.000		
	p	0.000**	0.000*	0.000**	0.000**	0.000**			
Cost	r	0.534	0.648	0.525	0.596	0.634	0.735	1.000	
	p	0.000**	0.000*	0.000**	0.000**	0.000**	0.000*		
Efficiency	r	0.675	0.766	0.563	0.840	0.879	0.891	0.858	1.000
	p	0.000**	0.000*	0.000**	0.000**	0.000**	0.000*	0.000*	

5.3 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

จากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุปัจจัยความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ พบว่า สมการถดถอยที่ได้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P(\text{ANOVA}) = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ $r = 0.697$ และ ค่า $r^2 = 0.486$ หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพได้ 48.6% โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P < 0.01$) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า ตัวแปรที่มีนัยสำคัญ ทั้ง 2 ตัวมีค่าเป็นบวก หมายความว่า ปัจจัยความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพหรือถ้าตัวแปรใดมีค่าเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ เพิ่มขึ้น และถ้าตัวแปรใดมีค่าลดลง จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพลดลงเช่นกัน รายละเอียดแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ถดถอยพหุความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ

Model	B	t	P
Profitability			
Constant	1.059	4.705	0.000**
Knowledge	0.396	6.697	0.000**
Motive	0.372	4.925	0.000**
Commitment	0.018	0.334	0.739
$r = 0.697$	$r^2 = 0.486$	S.E. = 0.355	
F = 79.019	Df = 3, 251	$P_{(ANOVA)} = 0.000^{**}$ Durbin-Watson = 1.923	

a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ (Quality) ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุปัจจัยความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน พบว่า สมการถดถอยที่ได้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P(ANOVA) = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ $r = 0.727$ และ ค่า $r^2 = 0.529$ หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานปริมาณงานได้ 52.9% โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P < 0.01$) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า ตัวแปรที่มีนัยสำคัญ ทั้ง 2 ตัวมีค่าเป็นบวก หมายความว่า ปัจจัยความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน หรือถ้าตัวแปรใดมีค่าเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานเพิ่มขึ้น และถ้าตัวแปรใดมีค่าลดลง จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานลดลงเช่นกัน รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ถดถอยพหุความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณ

Model	B	t	P
Profitability			
Constant	0.756	3.326	0.001**
Knowledge	0.257	4.303	0.000**
Motive	0.608	7.974	0.000**
Commitment	-0.027	-0.503	0.615
$r = 0.727$	$r^2 = 0.529$	S.E. = 0.359	
F = 93.855	Df = 3, 251	$P_{(ANOVA)} = 0.000^{**}$ Durbin-Watson = 1.982	

a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณ (Quantity) ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุปัจจัยความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กร กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา พบว่า สมการถดถอยที่ได้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P(\text{ANOVA}) = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ $r = 0.717$ และ ค่า $r^2 = 0.514$ หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาได้ 51.4% โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P < 0.01$) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า ที่มีนัยสำคัญ ทั้ง 2 ตัวมีค่าเป็นบวก หมายความว่า ปัจจัยความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาหรือถ้าตัวแปรใดมีค่าเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาเพิ่มขึ้น และถ้าตัวแปรใดมีค่าลดลง จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาลดลงเช่นกัน รายละเอียดแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ถดถอยพหุปัจจัยความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา

Model	B	t	P
Profitability			
Constant	0.892	3.957	0.000**
knowledge	0.315	5.327	0.000**
motive	0.459	6.075	0.000**
Commitment	0.054	1.006	0.315
$r = 0.717$	$r^2 = 0.514$	S.E. = 0.356	
F = 88.454	Df = 3, 251	$P_{(\text{ANOVA})} = 0.000**$	Durbin-Watson = 2.118

a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลา (Time) ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุปัจจัยความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กร กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย พบว่า สมการถดถอยที่ได้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P(\text{ANOVA}) = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ $r = 0.677$ และ ค่า $r^2 = 0.458$ หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย ได้ 45.8% โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P < 0.01$) ส่วนความผูกพันต่อองค์กร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($P < 0.05$) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า ที่มีนัยสำคัญทั้ง 3 ตัวมีค่าเป็นบวก หมายความว่า ปัจจัยความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายหรือถ้าตัวแปรใดมีค่าเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น และถ้าตัวแปรใดมีค่าลดลง จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายลดลงเช่นกัน รายละเอียดแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ถดถอยพหุความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย

Model	B	t	P
Profitability			
Constant	0.974	3.920	0.000**
Knowledge	0.246	3.770	0.000**
Motive	0.435	5.222	0.000**
Commitment	0.130	2.202	0.029*
r = 0.677 r ² = 0.458 S.E. = 0.392			
F = 70.808 Df = 3, 251 P _(ANOVA) = 0.000** Durbin-Watson = 1.984			

a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย (Cost)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.4 ผลการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

จากการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี พบว่า สมการถดถอยที่ได้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P(ANOVA) = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = 0.713$ และ ค่า $r^2 = 0.509$ หมายความว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชีได้ 50.9% เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า มีค่าเป็นบวก หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชีหรือถ้าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีค่าเพิ่มขึ้น จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชีเพิ่มขึ้น และถ้าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีค่าลดลง จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชีลดลงเช่นกัน รายละเอียดแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี

Model	B	t	P
Profitability			
Constant	0.668	2.867	0.004**
Commitment	0.861	16.187	0.000**
r = 0.713 r ² = 0.509			
F = 262.012 Df = 1, 253 P _(ANOVA) = 0.000** Durbin-Watson = 1.912			

a. Dependent Variable: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (motive) ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6. สรุปการวิจัย

6.1 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผลงานวิจัยได้ดังนี้

1. จากผลการศึกษาสรุปว่า ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชีด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.01$) ซึ่งเป็นจริงตามสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่า ถ้าปัจจัยความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานมีค่าเพิ่มขึ้นหรือลดลง จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชีด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย เพิ่มขึ้นหรือลดลงเช่นกัน ผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติมา ขำคำ, สุพิศ ฤทธิ์แก้ว, และสมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ (2562) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความรู้ความสามารถของนักบัญชีและความเข้าใจในมาตรฐานการจัดทำบัญชีภาครัฐที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานบัญชีของสำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า ความรู้ความสามารถของนักบัญชี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพงานบัญชี เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความรู้ ด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านจรรยาบรรณและด้านประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพงานบัญชี และสอดคล้องกับ นวพร ชูเปี้ยเตง, อุทิศ เสือแก้ว, และชลดา มนัสทรง (2564) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความรู้ความสามารถ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีจังหวัดภาคใต้ พบว่า ความรู้ความสามารถด้านการทำบัญชี ด้านภาษีอากร และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดทำบัญชี ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. จากผลการศึกษาสรุปว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.01$) ซึ่งเป็นจริงตามสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่า ถ้าปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีค่าเพิ่มขึ้นหรือลดลง จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชีด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย เพิ่มขึ้นหรือลดลงเช่นกัน ผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของปัญญาพร ฐิติพงศ์ และประสพชัย พสุนนท์ (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับสูง ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหาร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

3. จากผลการศึกษาสรุปว่า ความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีด้านค่าใช้จ่าย มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.05$) ซึ่งเป็นจริงตามสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าถ้าปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรมีค่าเพิ่มขึ้นหรือลดลง จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชีด้านค่าใช้จ่าย เพิ่มขึ้นหรือลดลงเช่นกัน ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลดาพร เอกพานิช, ลัสดา ยาวิละ, และรัตนาสีธิธอว่ม (2563) ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านค่าใช้จ่ายมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

4. จากผลการศึกษาสรุปว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.01$) ซึ่งเป็นจริงตามสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีค่าเพิ่มขึ้น จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชีเพิ่มขึ้น และถ้าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีค่าลดลง จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชีลดลงเช่นกัน ผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนิสา ศรีอุทัย (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมกระบวนการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานใน บริษัท คาลบี้ธนาวัฒน์ จำกัด พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยกระบวนการทำงาน ปัจจัยแรงจูงใจมีผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท คาลบี้ธนาวัฒน์ จำกัด และสอดคล้องกับ ฐิตาภัทร์ ทุหมมา (2563) ที่ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่าย บิวตี้แอนด์เซลล์ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อ

ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

6.2 ข้อจำกัดของการวิจัย

การศึกษานี้เก็บข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ แต่เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในประเทศไทย และส่งผลกระทบต่อทั่วประเทศอย่างกว้างขวาง ทำให้สำนักงานบริการรับทำบัญชีต้องปรับเปลี่ยนการทำงานเป็นแบบ Work from Home มากขึ้น ดังนั้น จึงส่งผลทำให้ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาล่าช้าพอสมควร

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย จากผลการศึกษาจะเห็นว่าความรู้ความเข้าใจเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด ดังนั้น สถานประกอบการ หรือองค์กรต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องพัฒนาความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมออยู่ตลอดเวลา เพื่อให้การเรียนรู้นั้นมั่นคงและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดและส่งผลให้เป็นนักวิชาชีพบัญชีที่มีประสิทธิภาพ

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้งภาพรวมด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย จากผลการศึกษาจะพบว่า แรงจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกระตุ้นให้นักบัญชีปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ มีความมุ่งมั่นที่จะทำผลงานออกมาดีที่สุด ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น สถานประกอบการ หรือองค์กรต่าง ๆ ที่มีนักบัญชีทำงานอยู่จึงควรหันมาให้ความสำคัญ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร เพราะถึงแม้ว่านักบัญชีจะมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานในระดับสูงมากแล้ว แต่หากว่านักบัญชีที่ปฏิบัติงานไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแล้วก็ยากที่จะปฏิบัติงานออกมาให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดได้

3. ผลการศึกษายังพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชี ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างแรงจูงใจให้พนักงานภายในองค์กรให้เกิดความรักความผูกพัน ความภาคภูมิใจ และความรู้สึกมีส่วนร่วมในความเป็นเจ้าขององค์กรของพนักงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์และความปรารถนาที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพราะเมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น พนักงานพร้อมที่จะสนับสนุนองค์กรให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับตัวพนักงานในแต่ละบุคคล พนักงานแต่ละคนอาจจะมีความผูกพันในบางวัน หรือไม่รู้สึกผูกพันในวันถัดไปก็ได้ ดังนั้น องค์กรควรมีการจัดทำแบบสำรวจความผูกพันของพนักงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เช่น มีการจัดทำแบบสำรวจอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้ทราบถึงผลการสำรวจความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กรและนำผลการสำรวจที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

7.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาตัวแปรอื่นที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี เช่น ด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรม และความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นต้น เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ครอบคลุม และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานวิจัย

2. ในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ดังนั้น เพื่อให้เห็นมุมมองของกลุ่มตัวอย่างอื่น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง ผู้สอบบัญชี

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2564). ผู้ทำบัญชี. เข้าถึงได้จาก <https://www.dbd.go.th> ค้นเมื่อวันที่ 13 มกราคม 2564
- จิตติมา ขำคำ, สุพิศ ฤทธิแก้ว, และสมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์. (2562). *ความรู้ความสามารถของนักบัญชีและความเข้าใจในมาตรฐานการจัดทำบัญชีภาครัฐที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานบัญชีของสำนักงานอัยการสูงสุด*. วารสารนักบริหารสำนักวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, ปีที่ 39 ฉบับที่ 2, กรกฎาคม - ธันวาคม 2562.
- จันทร์นภา จิตรชัยวรพันธ์ และภาวณี เพชรสว่าง. (2559). *แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานปฏิบัติการระดับ 4-7 ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่*. บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพมหานคร.
- ชนมณภา ทับพรหม. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของงบการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในมุมมองของนักวิเคราะห์สินเชื่อ*. วารสารสภานักศึกษาบัญชี, พนักงานบัญชี และ ผู้ช่วยผู้ตรวจสอบบัญชี, บริษัท นครินทร์การบัญชี จำกัด, ปีที่ 1 ฉบับที่ 3, กันยายน - ธันวาคม 2562.
- ชลิดา ลีนจี่, สุภาพร บุญเยี่ยม, และชัยสิน สุขวิบูลย์. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, ปีที่ 4 ฉบับที่ 3, กันยายน-ธันวาคม 2564.
- ฐิตาภัทร์ ทูพุมมา. (2563). *แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่าย บิวตี้แอนด์เซลล์ (Beauty & Sales) กรณีศึกษา บริษัท เซ็นทรัลเทรดดิ้ง จำกัด*. สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร
- ธวัชชัย วรพงศธร. (2561). *ประชากร ตัวอย่าง และขนาดตัวอย่างสำหรับงานวิจัย*. ค้นเมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2564. เข้าถึงได้จาก <http://www.advisor.anamai.moph.go.th>
- นันทนา จงดี. (2560). *แรงจูงใจตามทฤษฎี ERG และความผูกพันองค์กรของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัทผลิตรถเด็กเล่นแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระ, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิชาเอกการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- นิภาพรณ ดุลนัย และปรียานัฐ เอื้อศิริเมธี. (2562). *ความรู้ความสามารถที่คาดหวังกับสมรรถนะทางการบัญชีที่คาดหวังสำหรับนักบัญชีขององค์กรภาครัฐในจังหวัดนครราชสีมา*. วารสารคณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยนครราชสีมา, ปีที่ 25 ฉบับที่ 1, มกราคม-มิถุนายน 2562.
- นวพร ชูเปียแต่ง, อุทิศ เสือแก้ว, และชลดา มนัสทรง. (2564). *ความรู้ ความสามารถ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี จังหวัดภาคใต้*. วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต, ปีที่ 6 ฉบับที่ 4 (เมษายน 2564).
- บรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.). (2564). เข้าถึงได้จาก <https://www.tcg.or.th> ค้นเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2564
- ปิยพงศ์ ประไพศรี และกาญจนา นันทพันธ์. (2563). *แนวทางการพัฒนาวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัล*. วารสารมหาจุฬานาครทรรพ มหาวิทยาลัยภาคกลาง, ปีที่ 7 ฉบับที่ 12 เดือนธันวาคม 2563.
- ปัญญาพร ฐิตีพงศ์ และประสพชัย พสุนนท์. (2559). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด*. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยศิลปากร, ปีที่ 9 ฉบับที่ 3 กันยายน - ธันวาคม 2559.
- พิมพ์ ฉัตรเงิน. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะวิชาชีพและแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคเขต 2*. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบัญชี, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

พิมพ์ ฉัตรเงิน และกุสุมา คำพิทักษ์. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะวิชาชีพและแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล, ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2563.

พฤกษา แก้วสาร และนพดล พันธุ์พานิช. (2563). แนวทางการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร, มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น, ปีที่ 8 ฉบับเพิ่มเติม.

รัตติยา วงศรีลา. (2561). ผลกระทบของสมรรถนะการสอบบัญชีที่มีต่อคุณภาพงบการเงินของสำนักงานเทศบาลภาคเหนือตอนบนในประเทศไทย. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 11(2). 204-216.

ลดาพร เอกพานิช, ถัสดา ยาวิละ, และรัตนาสี ธิอ้อม. (2563). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนครสวรรค์. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. ปีที่ 14 ฉบับที่ 1, มกราคม - มิถุนายน 2563.

สุนิสา ศรีอุทัย. (2561). การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อม กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลป์ธันวณิช จำกัด. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร. สาขาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2558). มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี (IES). ค้นเมื่อ 19 มกราคม 2563. เข้าถึงได้จาก <http://www.tfac.or.th>

Aaker, D.A. Kumar, V.& Day, G.S. (2001). Marketing Research. New York John Welly and Sons.

Cronbach, L. J. (1970). Essentials of Psychological Testing. New York: Harper & Row.

Herzberg, Fredrick & Other. (1959). The Motivation to work. New York: John Wiley and Sons.

Krejcie, R.V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement, 30(3), 607-610.

Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). Business Organization and Management. Illinois: Irwin.

Richard, M.S., Lyman, W.P., & Gregory, A.B. (1996). Motivation and leadership at Work, 6thed (New York: The McGraw Hill Companies Inc.,1996), 22.