วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์ ปีที่ 17 ฉบับที่ 27 กรกฎาคม - ธันวาคม 2566
Kasetsart Business Applied Journal Vol. 17 No. 27 July – December 2023 (44-70)

ความสัมพันธ์ระหว่างอัตลักษณ์วิชาชีพ การประเมินแก่นแท้ตนเอง ทัศนคติในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในกลุ่มตัวอย่างนักบัญชีของบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย

สรรเสริญ สัตถาวร[1]

Received: June 2, 2022
Revised October 2, 2022
Accepted October 5, 2022

บทคัดย่อ

มีการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB) ของบุคลากรจากหลากหลายอาชีพ เช่น อาจารย์ วิศวกร พยาบาล พนักงานธนาคาร พนักงานฝ่ายผลิต ทหาร เป็นต้น ในขณะที่การศึกษาเรื่องดังกล่าวในกลุ่มนักบัญชีได้รับความสนใจยังไม่มากนัก ทั้ง ๆ ที่วิชาชีพบัญชีมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ โดยเฉพาะงบการเงินของนักบัญชีมีผลต่อการตัดสินใจลงทุนของนักธุรกิจในกิจการต่าง ๆ อย่างมาก จากกรอบแนวคิด เรื่อง OCB ของ Organ (1988) งานวิจัยนำร่องชิ้นนี้ต้องการศึกษาการรับรู้ OCB ของนักบัญชีและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอัตลักษณ์วิชาชีพ การประเมินแก่นแท้ตนเอง ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันองค์กร การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และ OCB ดังกล่าวของนักบัญชีในบริษัทลูกของญี่ปุ่นทั่วประเทศด้วยแบบสอบถามกับนักบัญชีจำนวน 116 คน ใน 15 กลุ่มอุตสาหกรรม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และสมการถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่านักบัญชีรับรู้ OCB ในสามมิติคือการให้ความช่วยเหลือ การมีจิตสำนึกและให้ความร่วมมือโดยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรต้นทั้งห้าแต่ได้รับอิทธิพลจากสามตัวแปรเท่านั้นคืออัตลักษณ์วิชาชีพ การประเมินแก่นแท้ตนเอง และความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยนี้พัฒนาองค์ความรู้ว่าด้วยความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทหน้าที่ตามจรรยาบรรณวิชาชีพและ OCB ของนักบัญชีในบริบทของวัฒนธรรมองค์กรว่าด้วยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทลูกของญี่ปุ่นในประเทศไทยมีข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในองค์กรพร้อมทั้งแนวทางขยายผลการศึกษาต่อไปทั้งในเชิงทฤษฎีและเชิงการวิจัย

คำสำคัญ: การประเมินแก่นแท้ตนเอง, นักบัญชี, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร, วัฒนธรรมองค์กร, อัตลักษณ์วิชาชีพ

[1] ผู้ช่วยศาสตราจารย์, คณะบริหารธุรกิจ, สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (ผู้รับผิดชอบบทความ, Email: sansoen@tni.ac.th)

วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์ ปีที่ 17 ฉบับที่ 27 กรกฎาคม - ธันวาคม 2566
Kasetsart Business Applied Journal Vol. 17 No. 27 July – December 2023 (44-70)

The Relationship between Professional Identity, Core Self-Evaluation, Job Attitudes and Organizational Citizenship Behavior in The Sampling of Accountants within Japanese Subsidiaries in Thailand

Sansoen Sattavorn[1]

Received: June 2, 2022
Revised October 2, 2022
Accepted October 5, 2022

Abstracts

There was a wide range of study on organizational citizenship behavior (OCB) of personnel from various professions such as teachers, engineers, nurses, bank employees, production workers, military personnel, etc. While such studies in the group of accountants have not received much attention. In spite of the fact that the accounting profession is important to the economy in particular, their financial statements have profound effect on the entrepreneurs' investment decision. Building on Organ (1988) OCB concept, this pilot study has the dual purpose of investigating accountants' perceptions of OCB and examining its relationship with their professional identity, core self-evaluation, job satisfaction, organizational commitment, and supervisory support. Questionnaire survey was administered to 116 accountants in Japanese subsidiaries including 15 industrial sectors nationwide. Factor and correlation analysis results revealed that accountants perceive OCB in three dimensions: altruism, consciousness and compliance with a sign of a significantly positive correlation with their professional identity, core self-evaluation, job satisfaction, organizational commitment, and supervisory support. Moreover, regression analysis showed that job satisfaction, core self-evaluation, and professional identity have a statistically significant effect on accountants' OCB. These results expand our understanding of the relation between professional behavior and OCB development in accounting professions in the context of Japanese organizational culture. The practical implementations and rooms for future research were also discussed.

Keywords: Accountant, Core Self-Evaluation, Organizational Citizenship Behavior, Organizational Culture, Professional Identity

[1] Assistant Professor, Faculty of Business Administration, Thai-Nichi Institute of Technology
(Corresponding author, Email: sansoen@tni.ac.th)

บทนำ

นักบัญชีเป็นวิชาชีพหนึ่งที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจโดยเฉพาะการค้า การลงทุนทั้งในภาคอุตสาหกรรมการผลิตและการบริการของนักลงทุนซึ่งต้องการใช้รายงานทางการเงินที่ถูกต้อง เข้าใจง่ายและเชื่อถือได้ที่นักบัญชีทำขึ้น เป็นเกณฑ์หนึ่งในการตัดสินใจลงทุนในกิจการใด ๆ ก็ตาม (Caliyurt, 2019) มีการศึกษา พบว่า ตัวแปรผู้ทำบัญชีมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของงบการเงินที่นักบัญชีจัดทำ ความคาดหวังของนักลงทุนต่อจริยธรรมของนักบัญชี โดยเฉพาะความซื่อสัตย์ การรักษาความลับ และความโปร่งใสนั้นมีสูงมาก (Rungjaturong, 2019; Srikhammul et al., 2019; Thasi et al., 2020) แต่ความเห็นของนักลงทุนกลับเห็นว่าจริยธรรมดังกล่าวของนักบัญชียังอยู่ในระดับปานกลาง (Buachoom, 2008) ซึ่งกลายเป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความเห็นต่อจริยธรรมของนักบัญชีที่ควรทำให้เหลือน้อยที่สุด เช่นเดียวกับประเด็นปัญหาในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพที่ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ และรายได้ของบริษัทจะส่งผลต่อการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี (Rungjaturong, 2019) นอกจากนี้ยังมีการศึกษาวิจัยพฤติกรรมองค์กรอื่น ๆ ของนักบัญชี เช่น แรงจูงใจ ความพึงพอใจ ความเครียดในการทำงานของนักบัญชี คุณลักษณะนักบัญชีที่พึงประสงค์ของนายจ้างรวมทั้งปัญหาในการทำงานของนักบัญชีจากการรับรู้ของผู้ประกอบการ เช่น มีการศึกษา พบว่า พนักงานบัญชีมักขาดความอดทน ลาออกบ่อยโดยเฉพาะเมื่อองค์กรมุ่งเน้นประเมินเป้าหมายการทำงานของพนักงานบัญชีตามระบบการบริหารงานที่มุ่งผลงานระดับสูง (High Performance Work System) ส่งผลให้ความตั้งใจลาออกของนักบัญชีสูงขึ้น (Pratoom, 2017) เครียดกับงานที่รับผิดชอบซึ่งมีความเสี่ยง ในระดับที่อาจแสดงความก้าวร้าว ปฏิเสธผู้อื่น หรือเงียบขรึมไปเลยก็ได้ (Inthorn, 2010; Sanguansat, 2014)

สาเหตุของปัญหาเหล่านี้อาจมาจากการรับรู้บทบาทของนักบัญชีที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เป็นผู้มีส่วนร่วมในการวางแผน การตัดสินใจ บริหารงานความเสี่ยงให้องค์กร อีกทั้งคอยให้คำชี้แนะ ฝึกฝนอบรม ให้กับภาคส่วนต่าง ๆ ในองค์กร (Mentors) เป็นนักสื่อสารองค์กรที่ทุกคนเข้าถึงและเข้าหาทุกคนได้ ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงจากภาพเหมารวม (Stereotype) ของนักบัญชีเดิมที่มีอยู่ว่าเป็นผู้ทำงบการเงิน ทำงานอยู่กับตัวเลข นั่งทำงานอยู่กับคอมพิวเตอร์บนโต๊ะทำงาน (Parker & Warren, 2017) หรืออาจมาจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างการรับรู้บทบาทหน้าที่ตามอัตลักษณ์วิชาชีพของนักบัญชีกับค่านิยม ความคาดหวังขององค์กรหรือนายจ้างที่มีต่อนักบัญชีก็ได้ เพราะการรับรู้บทบาทตามหน้าที่ที่เรียกว่าอัตลักษณ์วิชาชีพนี้เป็นตัวแปรหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของนักบัญชี กล่าวคือนักบัญชีเป็นวิชาชีพที่ต้องประพฤติ ปฏิบัติตามพฤติกรรมทางวิชาชีพ (Professional Behaviors) ซึ่งถูกกำกับโดยจรรยาบรรณทางวิชาชีพ (Professional Code of Ethics) ควบคุมดูแลโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Aranya & Ferris, 1984) ในขณะเดียวกันก็ต้องปฏิบัติตนตามระเบียบ แนวทางการทำงานของบริษัทซึ่งสะท้อนค่านิยมของกลุ่มหรือค่านิยมขององค์กรที่ตนสังกัดนั้น ๆ ที่เรียกว่าวัฒนธรรมองค์กรไปในคราวเดียวกัน ช่องว่างแห่งความคาดหวัง ความเครียดในการทำงาน การลาออกของนักบัญชี อาจเกิดจากการที่นักบัญชีเลือกที่จะมีพฤติกรรมทางวิชาชีพคือทำงานด้วยความโปร่งใส มีอิสระ ซื่อสัตย์ ด้วยความรู้ ความสามารถ รักษาความลับและเที่ยงธรรม ถือเป็นความกล้าหาญทางจริยธรรมที่จะพัฒนาผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีให้เป็นคนดี มีความสามารถเป็นที่น่าเชื่อถือ และได้รับความไว้วางใจจากบุคคลรอบข้างซึ่งตนได้รับการปลูกฝังและให้ความสำคัญมากกว่าพฤติกรรมการทำงานที่องค์กรต้นสังกัดคาดหวังเช่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นต้น (Brierley & Cowton, 2000; Tonglad et al., 2021)

งานวิจัยทางการบัญชีเชิงวิชาชีพเกี่ยวกับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพและพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือบทบาทการทำงานของนักบัญชีเช่นนี้มีอยู่น้อยมาก (Ryan, 2001; Saragih & Joni, 2007) เมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยทางการบัญชีเชิงวิชาการ เช่น บัญชีการเงิน บัญชีบริหาร การสอบบัญชี ธรรมาภิบาล ระบบสารสนเทศทางการบัญชีและภาษีอากร

(Trongmateerut, 2017) งานวิจัยชิ้นนี้แตกต่างจากงานวิจัยในอดีตที่ผ่านมาคือ 1) มุ่งศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behaviour: OCB) (Organ, 1988) ในฐานะพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทซึ่งองค์กรคาดหวังจากนักบัญชีในบริษัทลูกของญี่ปุ่น (Japanese subsidiaries) ในประเทศไทยซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “บริษัทญี่ปุ่น” เป็นองค์กรที่มีค่านิยมในการทำงานแบบรับผิดชอบร่วมกัน มีการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลกันอย่างกว้างขวางและทั่วถึง มีการทำงานเป็นทีมให้ทุกคนทำงานแทนกันได้และผู้บังคับบัญชาที่เอาใจใส่ดูแลลูกน้อง ค่านิยมเหล่านี้เป็นหนึ่งในค่านิยมองค์กรหรือวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่นที่พบเห็นได้ในบริษัทญี่ปุ่น แม้บริษัทเหล่านั้นจะตั้งอยู่ในต่างประเทศก็ตาม (Hirasaka et al., 2021; Tang et al., 2000) 2) มุ่งค้นหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ OCB ของนักบัญชีซึ่งนับเป็นผลงานเชิงคุณภาพอย่างหนึ่งของพนักงานอันจะยังประโยชน์ให้กับองค์กรในการปลูกฝังหรือส่งเสริมพฤติกรรมดังกล่าวในกลุ่มนักบัญชี และนำมาซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน สร้างแรงจูงใจ ความพึงพอใจในการทำงานและรักษานักบัญชีไว้กับองค์กร โดยเฉพาะบริษัทญี่ปุ่นซึ่งมีความคาดหวังต่อจรรยาบรรณทางวิชาชีพของนักบัญชีด้านความเที่ยงธรรม สุจริต มากกว่าความเป็นอิสระในการทำงานในฐานะนักบัญชี (Kruthboonyong, 2014)

เนื่องจากในองค์กรญี่ปุ่นมีค่านิยมของการทำงานเป็นทีม ทุกคนต้องรับผิดชอบร่วมกันซึ่งตั้งอยู่บนฐานคติ (Assumption) ที่ว่าทุกคนต้องช่วยกันทำงาน งานทุกงานมีความสำคัญและงานเป็นของทุกคน ทุกคนทำงานแทนกันได้ ระบบการทำงานที่สอดรับกับค่านิยมเช่นว่านี้คือการสับเปลี่ยนและโยกย้ายงาน (Job Rotation) การเขียนและใช้คู่มือในการทำงาน (Job Manual) กำกับการทำงานและระบบการสื่อสารแบ่งปันข้อมูลระหว่างกัน โดยเฉพาะการสื่อสารแบ่งปันข้อมูลระหว่างกันนี้พนักงานทุกคนต้องรายงานความคืบหน้าในงานและปัญหาในงานเป็นระยะ แม้ไม่เกิดปัญหาก็ยังต้องรายงานว่าทุกอย่างราบรื่น การแจ้งข่าวสารความเป็นไปในงานของตัวที่จะกระทบหน่วยงานอื่น ๆ ให้รับทราบทั่วกันและการขอความเห็นชอบจากหัวหน้างานในทุกเรื่องที่เรียกเป็นภาษาญี่ปุ่นว่าโฮเรนโซ (HO-REN-SO) (Negoro, 2016) ทำให้พนักงานชาวไทยรู้สึกขาดอิสระเสรีในการทำงาน ซึ่งอิสระในการทำงานนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวไทยในบริษัทญี่ปุ่น (Wang, 2015) แต่ในขณะเดียวกันค่านิยมของการทำงานเป็นทีมและระบบการทำงานดังกล่าวทำให้พนักงานทุกคนในบริษัทช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จนบดบังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไปเสียสิ้น กล่าวคือเป็นพฤติกรรมที่พนักงานต้องทำเป็นปรกติวิสัยอยู่แล้ว (Take it for grant) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือชาวญี่ปุ่นมองว่าพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือบทบาท (Extra-role) ที่เป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้น เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบในงานนั่นเอง (In-role) (Negoro, 2016)

งานวิจัยนี้ต้องการค้นหาว่านักบัญชีรับรู้หรือให้ความสำคัญกับ OCB หรือไม่ อย่างไร และมีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อ OCB ของนักบัญชีในบริษัทญี่ปุ่นซึ่งมีค่านิยมในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กรซึ่งสะท้อนผ่านระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างจากองค์กรทั่ว ๆ ไป

วัตถุประสงค์

1. ค้นหาการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) ของนักบัญชีว่าประกอบด้วยด้านใดบ้าง
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอัตลักษณ์วิชาชีพ การประเมินแก่นแท้ตนเอง ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันองค์กร และการสนับสนุนจากหัวหน้างานกับ OCB ของนักบัญชี
3. วิเคราะห์อิทธิพลของอัตลักษณ์วิชาชีพ การประเมินแก่นแท้ตนเอง ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันองค์กร และการสนับสนุนจากหัวหน้างานที่มีต่อ OCB ของนักบัญชี

บททบทวนวรรณกรรม

1) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB)

OCB เป็นพฤติกรรม*นอกเหนือ*บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ (Extra-role) ที่กำหนดไว้ในคำบรรยายลักษณะงานหรือระเบียบอื่น เป็นผลการปฏิบัติงานอย่างหนึ่งของพนักงานที่พนักงานปฏิบัติต่อบุคคลรอบข้างและองค์กร ต่างกรรมต่างวาระกัน ด้วยจิตอาสาและทัศนคติเชิงบวกที่มีต่อองค์กร (Organ, 1997; Organ, 2018) มีการวิจัยพบว่า OCB มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อการประเมินผลงานของหัวหน้างานต่อพนักงานที่มี OCB กล่าวคือหัวหน้างานมักจะประเมินผลงานของพนักงานที่มี OCB สูงกว่าพนักงานที่ไม่มีพฤติกรรมดังกล่าว เพราะหัวหน้างานเป็นบุคคลที่ใกล้ชิดพนักงาน สามารถสังเกต OCB ของพนักงานผู้นั้นในฐานะผู้ใต้บังคับบัญชาได้ดีที่สุด โดยนัยนี้ OCB จึงช่วยให้พนักงานผู้นั้นมีความก้าวหน้าในงาน (Podsakoff et al., 2009) นอกจากนั้นยังพบว่า OCB นี้มีความสัมพันธ์ และส่งผลให้ความตั้งใจลาออก (Turnover Intention) การตัดสินใจลาออก (Actual Turnover) ลดต่ำลง (Amah, 2017; Podsakoff et al., 2009; Sattavorn, 2021) ด้วยเหตุนี้ OCB จึงเป็นสิ่งองค์กรเองก็ต้องการและมุ่งปลูกฝังให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงานรวมทั้งในกลุ่มนักบัญชี (Ryan, 2001)

ในระดับองค์กรมีการศึกษาพบว่า OCB ทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับที่ทำให้ผลประกอบการเพิ่มขึ้น ทั้งในแง่ของการลดต้นทุน เพิ่มผลกำไร ปริมาณงานที่ทำได้ และความพึงพอใจของลูกค้า เช่น OCB ในด้านความอดทนอดกลั้น เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ไม่ปริปากบ่น การพยายามเรียนรู้เพื่อปรับตัว (Podsakoff et al., 2009) OCB ที่ว่านี้ส่งผลกระทบกับการรับรู้ในคุณภาพการบริการในหมู่ลูกค้าของพนักงานที่มี OCB เหล่านั้น (Husin et al., 2012) และยังทำให้ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อลูกค้าเปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้น รวมทั้งเป็นแนวทางหนึ่งในการที่จะรักษาคนเก่ง คนดีไว้กับองค์กร (Hadjali et al., 2012)

อย่างไรก็ตามแม้ Organ (1988) ได้ระบุว่า OCB มีองค์ประกอบ 5 ด้านด้วยกันได้แก่ การช่วยเหลือผู้อื่น การมีจิตสำนึก การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น และการให้ความร่วมมือก็ตาม เมื่อการศึกษาเรื่อง OCB แพร่หลายมากขึ้นกลับพบว่าองค์ประกอบของ OCB นั้นมีความแตกต่างกันตามค่านิยมของแต่ละวัฒนธรรม (Organ et al., 2006) เช่น ในประเทศจีน (Farh et al., 1997) ประเทศญี่ปุ่น (Ueda & Yoshimura, 2011) รวมทั้งประเทศไทย (Rurkkhum & Bartlett, 2012) รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กรเข้ามาเกี่ยวข้อง (Sharoni et al., 2012) เช่น มีการศึกษาพบว่าระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์แบบญี่ปุ่นที่ส่งเสริมให้พนักงานรับผิดชอบร่วมกันและการพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ทักษะในการทำงานรอบด้านนั้นมีความสัมพันธ์กับ OCB ด้านการช่วยเหลือ และ ด้านความร่วมมือในระดับต่ำถึงปานกลาง (Narapan, 2016) ของพนักงานในบริษัทญี่ปุ่น เช่นเดียวกับการศึกษาของ Sattavorn (2021) ที่พบว่า OCB ที่วิศวกรไทยในบริษัทญี่ปุ่นรับรู้มี 3 ด้านคือ ความร่วมมือ ความช่วยเหลือ และการมีจิตสำนึก และมีเพียง OCB ด้านความร่วมมือและการช่วยเหลือผู้อื่นเท่านั้นที่ส่งผลให้ความตั้งใจลาออกของวิศวกรลดลง สอดคล้องกับงานวิจัย Sriphong (2011) ที่พบว่า การรับรู้ OCB ของข้าราชการทหารสังกัดกองทัพภาคที่ 4 มีเพียง 3 ด้านคือ ความร่วมมือ การให้ความช่วยเหลือ และการคำนึงถึงผู้อื่น ในการวิจัยนี้จึงเลือกเอา OCB ด้านความร่วมมือ การให้การช่วยเหลือ และ ด้านการมีจิตสำนึกมาศึกษา

สำหรับแรงจูงใจของ OCB นั้น Podsakoff et al. (2000) ได้เสนอว่า ลักษณะส่วนบุคคล เช่น ทัศนคติในการทำงาน (ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันองค์กร) ลักษณะนิสัย (จิตสำนึก ความรู้สึกทางบวก) การรับรู้บทบาท และความสามารถ ฯลฯ ลักษณะงาน เช่น งานที่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) งานที่กระทำด้วยแรงจูงใจภายใน ฯลฯ ลักษณะองค์กร เช่น ความเป็นทางการ ความยืดหยุ่นขององค์กร ความกลมเกลียวภายในกลุ่ม ฯลฯ และพฤติกรรมของหัวหน้างาน เช่น ความคาดหวังที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา การกำหนดบทบาทที่ชัดเจนให้กับลูกน้อง การสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชา ฯลฯ เป็นบุพปัจจัยที่สำคัญของ OCB เนื่องจากการศึกษา OCB กับกลุ่มตัวอย่างนักบัญชียังมีอยู่น้อย (Bone, 2018; Ryan, 2001)

ตารางที่ 1 ผลการวิจัยที่ผ่านมาแสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ OCB ของ ผู้ประกอบวิชาชีพด้านบัญชี

บริบทของการวิจัย	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม (มิติของ OCB ที่นักบัญชีรับรู้)	นักวิชาการหรือนักวิจัย
ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต	คุณธรรมหรือจริยธรรม	การช่วยเหลือผู้อื่น การอดทนอดกลั้น และให้ความร่วมมือ	Ryan (2001)
พนักงานธนาคาร(เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน)	ภาวะผู้นำ	ช่วยเหลือผู้อื่น สำนึกในหน้าที่ การอดทนอดกลั้น การคำนึงถึงผู้อื่นและ ให้ความร่วมมือ	Suliman and Obaidli (2013)
นักบัญชีในหน่วยงานภาครัฐ	ความผูกพันองค์กร	การช่วยเหลือผู้อื่น และให้ความร่วมมือ	Bone (2018)
พนักงานธนาคาร	ระบบการบริหารจัดการ	การช่วยเหลือผู้อื่น รับอาสาทำงานนอกเหนือความรับผิดชอบ สื่อสารแบ่งปันข้อมูล	Bizri (2018)
ผู้บริหารในสถาบันการเงิน	วัฒนธรรมองค์กร	การช่วยเหลือผู้อื่น สำนึกในหน้าที่ การอดทนอดกลั้น การคำนึงถึงผู้อื่นและ ให้ความร่วมมือ	Krajcsak and Kozak (2022)

ที่มา ผู้วิจัยสังเคราะห์

ดังแสดงในตารางที่ 1 นั้นเห็นได้ว่าที่ผ่านมามีการศึกษา OCB ของผู้ประกอบวิชาชีพด้านบัญชีในบริบทที่แตกต่างกัน โดยมีตัวแปรต้นที่ส่งผลต่อมิติของ OCB ในฐานะตัวแปรตามที่หลากหลาย งานวิจัยชิ้นนี้ศึกษาในมุมที่แตกต่างคือศึกษากับกลุ่มนักบัญชีที่สำเร็จการศึกษาด้านบัญชีและทำงานในแผนกบัญชีในบริษัทญี่ปุ่นซึ่งมีวัฒนธรรมองค์กรหรือค่านิยมในการทำงานเฉพาะตนดังกล่าวแล้วข้างต้น เพื่อค้นหาแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน รักษานักบัญชีไว้กับองค์กร ด้วยการบูรณาการนำเอาปัจจัยส่วนบุคคลว่าด้วยอัตลักษณ์วิชาชีพ การประเมินแก่นแท้ตนเอง ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันองค์กรและพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาว่าด้วยการสนับสนุนจากหัวหน้างาน รวมห้าปัจจัยมาทำการศึกษา

2) ความสัมพันธ์ระหว่างอัตลักษณ์วิชาชีพกับ OCB

บทบาทและหน้าที่ของแต่ละอาชีพ เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในตำแหน่งหรืองานนั้น ๆ เมื่อบุคคลได้ประพฤติหรือปฏิบัติแล้วจึงค่อย ๆ รับรู้ถึงความเป็นตัวตนตามอาชีพหรืองานนั้น เรียกความคิด ความเชื่อในความเป็นตัวตนตามบทบาท หน้าที่ที่ตนปฏิบัติอยู่ว่า “อัตลักษณ์ในวิชาชีพ” (Professional Identity) ซึ่งเป็นกระบวนการรับรู้ที่มีปัจจัยด้าน วัฒนธรรมองค์กร การฝึกอบรมรวมทั้งปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ ระดับการศึกษา วุฒิบัตร หรือใบรับรองความรู้ความสามารถ รวมทั้งความเชี่ยวชาญที่บุคคลนั้นมีอยู่เข้ามาเกี่ยวข้อง (Ibarra, 1999) โดยสามารถแบ่งเป็นสองด้านคือ ด้านโครงสร้าง (Structural) อันได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ สถาบันที่ให้การรับรองความรู้ ความสามารถ องค์กรวิชาชีพ จรรยาบรรณทางวิชาชีพ และด้านทัศนคติ (Attitude) ที่บุคคลนั้นมีต่อบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบของตน ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 คุณลักษณะคือ 1) มักใช้สถาบัน องค์กรทางวิชาชีพของตัวแสดงตนต่อผู้อื่น 2) มีจิตบริการ ทำเพื่อผู้อื่น 3) มีวินัยในตนเอง 4) รักในงานหรืออาชีพนั้นและ 5) ความรู้สึกมีอิสระในการทำงาน (Hall, 1968) จากคำจำกัดความและองค์ประกอบของอัตลักษณ์วิชาชีพด้านทัศนคติทำให้คาดหมายได้ว่าหากองค์กรจัดสภาพการทำงาน มีนโยบายที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์วิชาชีพ ทำให้ความรู้สึก ความต้องการของผู้ประกอบวิชาชีพนั้นได้รับการตอบสนอง ย่อมทำให้ผู้ประกอบวิชาชีพในองค์กรนั้น ๆ มีอัตลักษณ์ทางวิชาชีพสูงกว่าองค์กรอื่น ๆ เพราะมีค่านิยมตรงกัน เห็นชอบในสิ่งเดียวกัน ย่อมนำมาซึ่งประสิทธิภาพใน

การทำงานระดับบุคคลและประสิทธิผลองค์กร (Wallace, 1995) มีการศึกษา พบว่า อัตลักษณ์ในวิชาชีพนี้ยังส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ทัศนคติที่มีต่อองค์กร ประสิทธิภาพการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันกับองค์กร (Carnrinus et al., 2012; Miller, 2012; Sabancioglari & Dogan, 2015) รวมทั้ง OCB ซึ่งอธิบายได้ด้วยกลไกของการตอบแทนองค์กรที่ให้โอกาสตนเองได้แสดงความรู้ ความสามารถ มีอิสระในการทำงาน ส่งเสริมให้พัฒนาทักษะ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพและปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณในวิชาชีพ (Wallace, 1995) โดยเฉพาะนักบัญชีที่มีทักษะความสามารถในการทำงานสูง เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการคิดวิเคราะห์ วางแผนและตัดสินใจ ย่อมมีโอกาสที่จะแบ่งปัน ช่วยเหลือ ผู้อื่นได้มากกว่าผู้ที่ไม่มีความเชี่ยวชาญในงาน (Cohen & Kol, 2004; Rotchanakitumnuai, 2019) จึงนำไปสู่

สมมติฐานที่ 1 อัตลักษณ์วิชาชีพมีอิทธิพลต่อ OCB ของนักบัญชี

3) ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินแก่นแท้ตนเองกับ OCB

การประเมินแก่นแท้ตนเอง (Core Self-Evaluation-CSE) คือ ลักษณะนิสัย (Disposition) การรับรู้ในคุณค่า (Worthiness) ความมั่นใจ (Efficacy) และความสามารถ (Capability) ของตัวเอง การรับรู้นี้เป็นสภาวะที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ได้ทุกเวลาและจะค่อย ๆ หล่อหลอมเป็นเนื้อเดียวกับพื้นนิสัย (Trait) ของบุคคลที่มีความคงทนและเสถียรมากกว่าในด้านการให้ความสำคัญและคุณค่ากับตัวเอง ความเชื่อมั่นในตนเองที่จะทำอะไรก็ตามให้เกิดผลตามที่ต้องการ ความเชื่ออำนาจตนเองที่จะควบคุมสถานการณ์หรือชีวิตของตน รวมทั้งมีความมั่นคงทางอารมณ์ (Bono & Judge, 2003) คุณลักษณะทั้งสี่ด้านจะเกาะกลุ่มและส่งผลกระทบซึ่งกันและกันเสมอ แหล่งกำเนิดหรือสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อ CSE ในที่ทำงานมาจากประสบการณ์ในการทำงาน เช่น รางวัลที่ได้จากการทำงาน ผลงานความสำเร็จในอดีต การได้รับฟีดแบคจากหัวหน้างาน (Judge et al., 2003; Judge et al., 2012) สาเหตุที่มีการนำเรื่องลักษณะนิสัยมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์กับ OCB นั้นเนื่องจากเมื่อพิจารณาความหมายของ OCB ที่ระบุว่าเป็นพฤติกรรม*นอกเหนือ*บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบที่กำหนดไว้ในคำบรรยายลักษณะงานหรือระเบียบอื่นที่บุคคลประพฤติ ปฏิบัติต่อบุคคลรอบข้างและองค์กร *ต่างกรรม ต่างวาระกัน* ด้วยจิตอาสา (Organ, 2018) นั้นเป็นการบ่งชี้ว่า การที่บุคคลจะมีพฤติกรรมในทำนองเดียวกัน ต่างกรรม ต่างวาระกันนั้น ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะนิสัยหรือบุคลิกภาพของบุคคลด้วย ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงของ CSE นั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ส่วนบุคคลในการมีปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้าง ในระยะหลังนี้จึงมีการศึกษาอิทธิพลของ CSE ที่มีต่อ OCB มากขึ้น มีการวิจัยพบว่าผู้ที่มี CSE สูงมักคิดในทางบวกและใช้ความคิดบวกนี้เป็นแรงจูงใจในการทำพฤติกรรม OCB และเป็นทางเลือกหนึ่งในการแสดงออกของการมี CSE สูง หรือในทางกลับกันการที่บุคคลกระทำ OCB แล้ว ทำให้รับรู้ว่า CSE ของตนสูงขึ้น (Shockley et al., 2012) นอกจากนั้นยังมีหลักฐานทางการวิจัยยืนยันว่า CSE มีอิทธิพลต่อ OCB ด้านความร่วมมือและความอดทนอดกลั้น (Debusscher et al., 2016) สำหรับผู้ที่มี CSE ต่ำนั้นก็ยังมี OCB ในระดับสูง เนื่องด้วยมีพลังชีวิต (Vitality) เป็นตัวแปรกำกับ (Spanouli & Hofmans, 2021) พลังชีวิตนี้หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นพลัง ที่ทำให้บุคคล รับรู้ว่าตนมีสุขภาพดี มีความสามารถ กระฉับกระเฉง เป็นสภาวะภายในเฉพาะบุคคลที่กระตุ้นให้บุคคลทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีจุดหมาย มีความสุขมีชีวิตชีวา (Kraithaworn, 2012)

นักวิจัยระยะหลัง ๆ ให้ความสำคัญกับพลังชีวิตมากขึ้นในฐานะตัวแปรส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานและผลการปฏิบัติงาน (Dubreuil et al., 2014; Van Scheppingen et al., 2014) พลังชีวิตนี้ทำหน้าที่เสมือนหนึ่งพลังสำรองในกลุ่มคนที่มี CSE ต่ำ ที่คอยกระตุ้น OCB ที่สำคัญคือมีการค้น พบว่า ลักษณะนิสัยของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่ประสบความสำเร็จอย่างหนึ่งคือการเพิ่มพลังชีวิต (Vitality) ด้วยการสร้างความสงบจากภายใน รักและปรารถนาดีต่อผู้อื่น ฯลฯ และ

การแบ่งปันผลประโยชน์แก่ผู้อื่น เช่น หลีกเลี่ยงการทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน เห็นอกเห็นใจผู้อื่นซึ่งการเพิ่มพลังชีวิตดังกล่าวนี้ ส่วนหนึ่งมาจากการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ที่ทำให้นักบัญชีรู้สึกได้ถึงความมีอิสระในการคิดและตัดสินใจ ได้รับการสนับสนุนจากผู้อื่น (Kraithaworn, 2012; Tonglad et al., 2021) องค์กรจึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการจัดสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริม CSE และเพิ่มพลังชีวิตให้นักบัญชีที่จะนำไปสู่ OCB กลไกความสัมพันธ์ระหว่าง CSE และ OCB นี้อธิบายได้ด้วยทฤษฎีการอ้างเหตุผลว่าบุคคลมักพยายามหาเหตุผลมาอธิบายพฤติกรรมของตัวเองอยู่เสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการในการควบคุมสิ่งแวดล้อมรอบตัว กล่าวคือเมื่อบุคคลรู้สึกหรือรับรู้ CSE ในระดับสูงก็มักจะพยายามหาคำอธิบายว่า CSE นั้นมาจากสาเหตุใด ซึ่งคำตอบที่ได้ก็คือเป็นผลมาจากความสำเร็จในงาน ได้ทำงานที่ท้าทาย ได้รับคำชมจากหัวหน้างาน สิ่งเหล่านี้ล้วนได้รับจากองค์กรทั้งสิ้น บุคคลจึงตอบแทนองค์กรด้วยการแสดง OCB (Illies et al., 2013; Judge et al., 2012) จึงนำไปสู่

สมมติฐานที่ 2 การประเมินแก่นแท้ตนเอง มีอิทธิพลต่อ OCB ของนักบัญชี

4) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับ OCB

มีการศึกษา พบว่า แรงจูงใจสำคัญที่ทำให้เกิดความพอใจและอยู่ร่วมงานกับองค์กรของนักบัญชีของไทย คือ ค่าตอบแทนตามผลงาน (Pratoom, 2017) ซึ่งการวิจัยที่ผ่านมา พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานที่ว่านี้ส่งผลต่อ OCB อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนร่วมได้ถึงร้อยละ 96 (Sabahi & Dashti, 2016) เช่นเดียวกับการศึกษาของ Indarti et al. (2017) ที่พบว่าความพึงพอใจในการทำงานไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม ด้านแรงจูงใจภายใน ด้านแรงจูงใจภายนอก ล้วนแล้วแต่ส่งอิทธิพลทางตรงต่อ OCB ทั้งสิ้นและความพึงพอใจในงานนี้ยังส่งผลต่อความผูกพันองค์กรอีกด้วย (Zapantis et al., 2017) สอดคล้องกับการศึกษาเชิงอภิมานของ Keereewan (2008) เกี่ยวกับอิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานต่อ OCB ในประเทศไทยที่ พบว่า ทัศนคติในการทำงานมีอิทธิพลต่อ OCB โดยรวมมากที่สุด กลไกความสัมพันธ์เช่นว่านี้ อธิบายได้ด้วยกลไกการแลกเปลี่ยนทางสังคมระหว่างองค์กรและพนักงาน เมื่อพนักงานรู้สึกพอใจกับงานและสภาพแวดล้อมในงานที่องค์กรมีให้ ทำให้อยากตอบแทนในสิ่งที่ได้รับนั้นด้วยการร่วมมือและช่วยเหลือองค์กร (Ladebo, 2004) จึงนำไปสู่

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลต่อ OCB ของนักบัญชี

5) ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กรกับOCB

ความผูกพันองค์กร เป็นความรู้สึกผูกพันทางจิตใจที่บุคคลมีต่อองค์กร เห็นว่าเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กรสอดคล้องกับค่านิยมหรือเป้าหมายของตนและยอมรับในเป้าหมาย หรือค่านิยมนั้นมาเป็นของตัว (O'Really & Chatman, 1986) การยอมรับดังกล่าวทำให้รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Organizational Identification) ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเช่นว่านี้ ทำให้รู้สึกเชิงบวกกับตัวเองจนทำให้เกิด OCB ในหมู่พนักงาน (Rurkkhum, 2021) รวมทั้งค่านิยมที่ส่งเสริมให้พนักงานทำงานเป็นทีม และมีการพัฒนา ฝึกอบรมทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่องส่งผลต่อ OCB ของพนักงานในองค์กร (Edgar, 2020) โดยเฉพาะการได้มีโอกาสแบ่งปันความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยสำคัญอันหนึ่งที่ทำให้เกิด OCB (Li et al., 2020) ในบริษัทญี่ปุ่น มีการทำงานเป็นทีม พนักงานทุกคนเปรียบเสมือนสมาชิกในครอบครัวเดียวกัน ทุกคนทำงานแทนกันได้บนพื้นฐานที่ว่างานเป็นของทุกคน มีกิจกรรมกีฬา สันทนาการร่วมกันเพื่อกระชับความสัมพันธ์ นอกเวลางานก็มีการพบปะสังสรรค์ กลไกการตอบแทนองค์กรด้วย OCB ก็เนื่องจากรู้สึกดี รู้สึกว่าได้รับการดูแลจากองค์กรส่วนหนึ่ง อีกส่วนหนึ่งยังเป็นผลมาจากการที่ตนรู้สึกว่าความต้องการของตนได้รับการตอบสนองผ่าน

ทางระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เห็นได้จากการศึกษาของ Pinyotragool and Sattavorn (2019) ที่ พบว่า พนักงานที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่น เช่น แคนนอน โตโยต้า ฮิตาชิ แมกซ์ วาลู ฯลฯ รู้สึกว่า การทำงานในบริษัทดังกล่าวทำให้ความต้องการการมีชีวิตอยู่ มีสัมพันธภาพ และเจริญเติบโตตามทฤษฎี ERG ได้รับการตอบสนอง ทำให้รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนั้น ๆ จนเกิดเป็นความผูกพันองค์กร และมีการวิจัย พบว่า ความผูกพันองค์กรมีความสัมพันธ์กับ OCB ของพนักงาน (Rasheed et al., 2013) จึงนำไปสู่

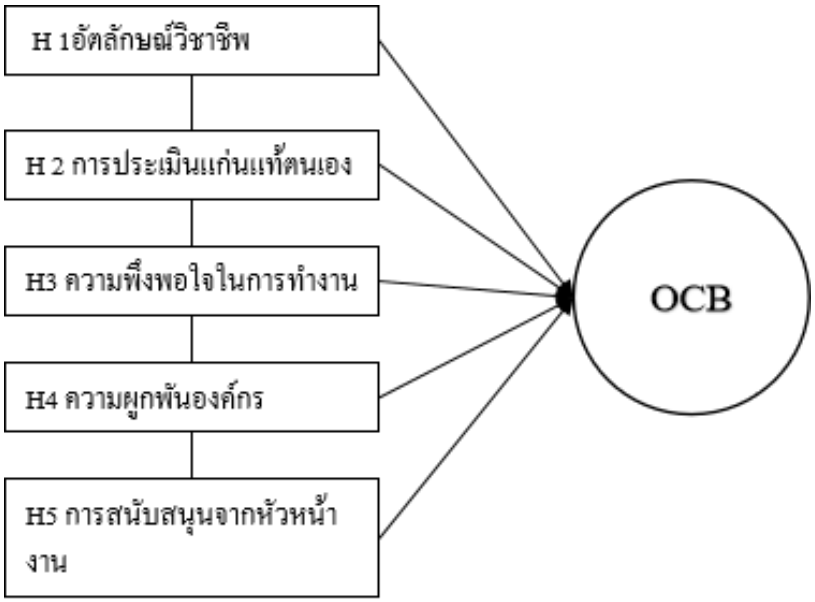
สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันองค์กร มีอิทธิพลต่อ OCB ของนักบัญชี

(6) ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากหัวหน้างานกับ OCB

มีการวิจัย พบว่า พฤติกรรมผู้นำตามทฤษฎีเส้นทางเป้าหมาย (Path-goal Leadership) ที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตระหนักรู้ว่าบทบาทของตนคืออะไร (Role Clarification) มีความสัมพันธ์กับการช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น การมีจิตสำนึก การอดทนอดกลั้น การให้รางวัลตามผลงาน (Contingent Reward) มีความสัมพันธ์เชิงบวก และการให้รางวัลที่ไม่เป็นไปตามผลงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับ OCB (Podsakoff et al., 2000) สำหรับนักบัญชีในประเทศไทยนั้นกลับ พบว่า การประเมินผลงานโดยมุ่งเน้นเป้าหมาย ทำให้ความตั้งใจลาออกของนักบัญชีสูงขึ้น โดยผู้วิจัยได้ตั้งข้อสันนิษฐานว่าอาจเกิดจากเป้าหมายการทำงานนั้นกลายเป็นแรงกดดัน ปัญหา และอุปสรรคในงานที่พนักงานต้องการหลีกหนีด้วยการตัดสินใจลาออก (Pratoom, 2017) แต่ยังมีงานวิจัยอีกบางส่วนที่ พบว่า ในบริษัทญี่ปุ่นนั้นแรงกดดันจากเป้าหมาย (Goal Pressure) ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน (Sattavorn, 1999) สอดคล้องกับการวิจัยของ Vigoda-Gadot and Angert (2007) ที่ พบว่า การบริหารงานตามเป้าหมาย (Management By Objective) ส่งผลต่อพฤติกรรมการให้ความร่วมมือและให้การช่วยเหลืออย่างมีนัยสำคัญของพนักงาน ประกอบกับยังมีการวิจัยพบว่าการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ที่จำเพาะเจาะจง รับฟังปัญหาของลูกน้องโดยเฉพาะอย่างยิ่งการประเมินผลงานที่สามารถวัดได้อย่างเป็นรูปธรรมส่งผลให้ความผูกพันองค์กรของล่ามภาษาญี่ปุ่นสูงขึ้น (Sattavorn, 2020) นอกจากการสื่อสารระหว่างหัวหน้าและผู้ใต้บังคับบัญชาที่ส่งผลต่อ OCB แล้วการวิจัยในระยะต่อมายัง พบว่า การที่หัวหน้าเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการตัดสินใจยังทำหน้าที่เป็นตัวแปรสื่อระหว่างการสนับสนุนจากหัวหน้างานและ OCB ของพนักงานอีกด้วย (Yadav & Rangnekar, 2015) กลไกดังกล่าวอธิบายได้ด้วยการให้ข้อมูลย้อนกลับกับผู้ปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารระหว่างหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชาหลังจากปฏิบัติงานไปได้สักระยะหนึ่งแล้ว ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้ว่าตนต้องทำอะไรบ้างทั้งงานในความรับผิดชอบและนอกเหนือความรับผิดชอบจึงนำไปสู่

สมมติฐานที่ 5 การสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีอิทธิพล OCB ของนักบัญชี

สมมติฐาน และกรอบแนวคิดการวิจัย สรุปตามภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษา OCB ในกลุ่มนักบัญชีตามแนวคิดของ Organ (1988) โดยศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้บทบาทหน้าที่ซึ่งได้แก่อัตลักษณ์วิชาชีพ ลักษณะนิสัยอันได้แก่ การประเมินแก่นแท้ตนเอง และทัศนคติในการทำงานซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน เป็นปัจจัยหลักในระดับบุคคลที่ส่งผลต่อ OCB ของนักบัญชี โดยมีค่านิยมในการทำงานซึ่งเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่สะท้อนให้เห็นในระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทญี่ปุ่น เป็นปัจจัยระดับองค์กรในลำดับรองในฐานะบริบทแวดล้อมในการทำงานของนักบัญชี

วิธีการวิจัย

ประชากร ได้แก่ นักบัญชีที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการทำบัญชีให้บริษัทหรือสถานประกอบการที่ตนทำงานอยู่และสำเร็จการศึกษาบัญชีบัณฑิตหรือบริหารธุรกิจบัณฑิต วิชาเอกการบัญชี จากสถาบันการศึกษาในประเทศไทยและต่างประเทศ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักบัญชีที่มีลักษณะทางประชากรที่กำหนดข้างต้น และทำงานเป็นพนักงานประจำอยู่ในบริษัทญี่ปุ่นทั่วประเทศไทย เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็นแบบเจาะจง ด้วยการส่งแบบสอบถามไปยังบริษัทญี่ปุ่นที่เป็นสมาชิกของหอการค้าญี่ปุ่น กรุงเทพ 2016 รวม 15 กลุ่มอุตสาหกรรม จำนวน 250 บริษัท

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามส่งทางไปรษณีย์ถึงผู้จัดการแผนกบุคคลของกลุ่มตัวอย่างบริษัทละ 2 ชุด พร้อมซองที่ปิดผนึกตราไปรษณียากรส่งคืนผู้วิจัยโดยตรง ขอความอนุเคราะห์แจกจ่ายแบบสอบถามในการวิจัยให้กับพนักงานประจำผู้ทำบัญชีของบริษัท เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกันยายน ถึง พฤศจิกายน 2561 รวมแบบสอบถามที่ทีมผู้วิจัยส่งออกไปจำนวน 500 ชุด ใช้การทวงถามแบบสอบถามทางโทรศัพท์ 2 ครั้ง ได้รับแบบสอบถามคืนมา จาก 83 บริษัท จำนวน

142 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับ 33.39% ซึ่งมากกว่า 20% ถือเป็นที่ยอมรับสำหรับการวิเคราะห์สหสัมพันธ์และการถดถอยแบบพหุคูณ ในจำนวนนี้มีแบบสอบถามที่คำตอบไม่สมบูรณ์ ไม่ระบุคุณวุฒิทางการศึกษา รวม 26 ชุด คงเหลือแบบสอบถามที่นำมาใช้ในการประมวลผล 116 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามที่สร้างโดยทีมผู้วิจัยและดัดแปลงแบบสอบถามที่มีอยู่เดิม แบ่งเป็นสองส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป มี 11 ข้อ เป็นคำถามปลายเปิด มีทั้งแบบให้เลือกตอบและกรอกข้อความลงในช่องว่าง ประกอบด้วย เพศ ช่วงอายุ ตำแหน่งงาน เงินเดือน อายุงาน ประสบการณ์การเปลี่ยนงาน สถานภาพการสมรส และคุณวุฒิทางการศึกษา

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น เป็นข้อคำถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็นแบบ Likert scale แยกตามตัวแปรคือ*ความพึงพอใจในการทำงาน* ดัดแปลงจากแบบสอบถามความพึงพอใจในงานของ Singh et al. (1994) จำนวน 2 ข้อ *ความผูกพันองค์กร* ปรับแต่งข้อคำถามความผูกพันองค์กรของ Mowday et al. (1979) จำนวน 6 ข้อ *การสนับสนุนจากหัวหน้างาน*ปรับแต่งข้อคำถามจากแบบสอบวัดการสนับสนุนจากหัวหน้างานของ Greenhaus et al. (1990) จำนวน 6 ข้อ การประเมินแก่นแท้ตนเองดัดแปลงจากแบบประเมินแก่แท้ตนเองของ Judge et al. (2003) จำนวน 6 ข้อ ทั้งหมดเป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่เห็นด้วยน้อยที่สุด (1) ถึงเห็นด้วยมากที่สุด (5) สำหรับ OCB ปรับแต่งข้อคำถามจาก Podsakoff et al. (1990) จำนวน 14 ข้อ เพื่อวัด OCB ด้าน การช่วยเหลือผู้อื่น การมีจิตสำนึก และการให้ความร่วมมือ (Sattavorn, 2021; Sriphong, 2011) และอัตลักษณ์วิชาชีพ ดัดแปลงจากแบบสอบถามของ Dobrow and Higgins (2005) จำนวน 2 ข้อ เป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่เห็นด้วยน้อยที่สุด (1) ถึงเห็นด้วยมากที่สุด (7)

ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามด้วยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้กับนักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจญี่ปุ่นจำนวน 20 คน ในขั้นตอนนี้มีการปรับคำ วลี ที่เข้าใจยาก และอาจทำให้สับสนเล็กน้อย

2. ตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามภายหลังการเก็บข้อมูลเสร็จสิ้นแล้ว ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ของค่าความเชื่อมั่นที่ได้ต้องมีค่ามากกว่า 0.70 ผลการวิเคราะห์แยกตามแบบสอบวัด (ตัวแปร) พบว่า *อัตลักษณ์วิชาชีพ*มีค่า 0.88 *การประเมินแก่นแท้ตนเอง*มีค่า 0.76 *ความพึงพอใจในการทำงาน*มีค่า 0.86 *ความผูกพันองค์กร*มีค่า 0.88 *การสนับสนุนของหัวหน้างาน*มีค่า 0.94 และ *OCB* มีค่า 0.84 โดยสรุปความน่าเชื่อถือของเครื่องมืออยู่ระหว่าง 0.76 ถึง 0.94 แสดงถึงความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

3. ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ของ OCB ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน โดยเริ่มจากทดสอบค่า KMO เพื่อดูความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามและทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถาม (เมตริกสหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปร) ด้วย Bartlett's Test of Sphericity ว่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ ด้วยการแจกแจงโดยประมาณแบบ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญ $p < 0.01$ ในการวิเคราะห์นี้พบว่าค่า KMO = 0.82 ซึ่งเข้าใกล้ 1 และ Bartlett's Test of Sphericity = 415.18, $df = 45$, $p < 0.01$ จึงสรุปได้ว่าข้อมูลมีความเหมาะสมในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตามวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก จากนั้นหมุนแกนองค์ประกอบแบบมุมฉากด้วยวิธีแวริแมกซ์ โดยกำหนดค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับ OCB สามารถสกัดได้เป็น 3 องค์ประกอบ

ด้วยกัน คือ การช่วยเหลือผู้อื่น มีจิตสำนึก และให้ความร่วมมือดังแสดงในตารางที่ 2 โดยองค์ประกอบทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรร่วมกันได้ร้อยละ 66.79 และเมื่อพิจารณารายองค์ประกอบพบว่าด้าน การช่วยเหลือผู้อื่น ด้านมีจิตสำนึก และด้านให้ความร่วมมือ สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรได้ร้อยละ 41.86, 13.84 และ 11.08 ตามลำดับ

4. ประเมินปัญหาความแปรปรวนจากวิธีการวัด (Common Method Variance: CMV) เนื่องจากในการวิจัยนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากแหล่งเดียวในเวลาและบริบทเดียวกัน ทำให้เกิดปัญหา CMV ในขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลได้ ซึ่งอาจมีส่วนทำให้ค่าความสัมพันธ์ต่าง ๆ บิดเบือนไปจากความเป็นจริง ก่อนการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยจึงตรวจสอบข้อมูลที่ได้มาว่ามีปัญหา CMV หรือไม่ด้วย Harman’s Single Factor Test โดยนำค่าคะแนนของตัวแปรทั้งหมดมาวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ เพื่อหาว่าเมื่อนำตัวแปรทั้งหมดมารวมเป็นองค์ประกอบของปัจจัยเพียงปัจจัยเดียวแล้ว ปัจจัยหนึ่งเดียวนั้นสามารถอธิบายความผันแปรร่วมได้เกิน 50% หรือไม่ จากการทดสอบปรากฏว่าข้อมูลดังกล่าวสามารถอธิบายความ ผันแปรร่วมได้ 33.51% ซึ่งน้อยกว่า 50% จึงสรุปว่าข้อมูลที่ได้ไม่มีปัญหา CMV (Malhotra et al., 2006)

ตารางที่ 2 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของ OCB จากการวิเคราะห์องค์ประกอบหลักหมุนแกนแบบแวริแมกซ์

ตัวแปร	ช่วยเหลือผู้อื่น	จิตสำนึก	ให้ความร่วมมือ
1. ช่วยงานผู้อื่นหากเขามีปัญหาในงาน	0.81		
2. ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและผู้อื่นอยู่เสมอ	0.83		
3. แบ่งเวลาช่วยงานคนอื่นที่มีงานล้นมือ	0.68		
4. ช่วยชี้แนะพนักงานใหม่แม้มิใช่หน้าที่ของตัว	0.67		
5. ติดตามข่าวสารเกี่ยวกับบริษัท		0.86	
6. ปฏิบัติตามกฎระเบียบบริษัทแม้ไม่มีใครเห็น		0.77	
7. ไม่เอาเวลาทำงานไปทำเรื่องส่วนตัว		0.60	
8. เข้าร่วมประชุมที่ไม่จำเป็นแต่สำคัญ			0.80
9. เข้าร่วม Events ที่แม้มิใช่หน้าที่ แต่เพื่อหน้าตาองค์กร			0.83

การประมวลผล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อให้ทราบลักษณะและการแจกแจงของกลุ่มตัวอย่าง และใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีมาตรการวัดระดับอันตรภาคหรืออัตราส่วนโดยใช้สูตรการคำนวณ ใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่ออธิบายผลของตัวแปรอิสระมากกว่าหนึ่งตัวแปรที่มีผลต่อตัวแปรตามหนึ่งตัว และมีความสัมพันธ์กันในเชิงเส้นตรง โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์แสดงอัตราการเปลี่ยนแปลงของตัวแปร Y เมื่อตัวแปรอิสระ X เปลี่ยนแปลงไปหนึ่งหน่วยสำหรับทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 93.9 อายุต่ำกว่า 35 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1 รองลงมาคือ อายุ 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 และอายุ 35-40 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 อายุงาน 1-5 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 รองลงมาคือ อายุงาน 8 ปีขึ้นไปจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 สถานภาพการสมรส โสด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 52.2 แต่งงานแล้ว

47 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 สำหรับอัตราเงินเดือน ไม่เกิน 25,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 เงินเดือน 25,000-40,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็น 36.9 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชีหรือเจ้าหน้าที่บัญชีอาวุโสจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 หัวหน้าหน่วยจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 ผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป 27 จำนวน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และไม่ระบุจำนวน 11 คนคิดเป็นร้อยละ 9.4 สำหรับประสบการณ์ในการเปลี่ยนงาน (นายจ้าง) นั้น มีเพียง 32 คน เท่านั้นที่ไม่เคยเปลี่ยนงานเลย คิดเป็นร้อยละ 27.5 เปลี่ยนงานมาแล้ว 1 ครั้ง จำนวน 17 คน (ร้อยละ14.6) 2 ครั้ง จำนวน 30 คน (ร้อยละ 25.8) 3 ครั้ง จำนวน 18 คน (ร้อยละ15.8) และ 4 ครั้งขึ้นไป จำนวน 10 คน (ร้อยละ 8.6) ในจำนวนนี้มีผู้ที่เปลี่ยนงานมาแล้วมากที่สุดถึง 9 ครั้ง จำนวน 1 คน และไม่ระบุอีก 9 คน (ร้อยละ7.7) ดังแสดงในตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

คุณลักษณะทางประชากร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	9	6.1
หญิง	107	93.9
2. อายุ		
ต่ำกว่า 35 ปี	56	48.1
35-40 ปี	26	22.4
40 ปีขึ้นไป	34	29.5
3. อายุงาน		
1-5 ปี	45	38.4
5-8 ปี	34	29.9
8 ปีขึ้นไป	37	31.7
4. สถานภาพการสมรส		
โสด	60	52.2
แต่งงานแล้ว	47	40.9
ไม่ระบุ	9	6.9
5. อัตราเงินเดือน (บาท/เดือน)		
ไม่เกิน 25,000	42	37.2
25,000-40,000	32	36.9
6. ตำแหน่ง		
เจ้าหน้าที่หรือเจ้าหน้าที่อาวุโส	54	46.6
หัวหน้าหน่วย	24	20.7
ผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป	27	23.3
ไม่ระบุ	11	9.4

คุณลักษณะทางประชากร	จำนวน	ร้อยละ
7. ประสบการณ์ในการเปลี่ยนงาน (ครั้ง)		
1	17	14.6
2	30	25.8
3	18	15.8
4 ครั้งขึ้นไป	10	8.6
ไม่เคยเปลี่ยนงานเลย	32	27.5
ไม่ระบุ	9	7.7

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรการวิจัย

ตัวแปร (n=116)	$\bar{X}$	SD	Y	1	2	3	4	5
OCB (Y)	-0.01	0.61	1	0.59*	0.46*	0.28*	0.50*	0.57*
1. ความพึงพอใจในการทำงาน	0.00	0.88		1	0.64*	0.31*	0.57*	0.59*
2. ความผูกพันองค์กร	0.00	0.88			1	0.42*	0.52*	0.41*
3. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน	0.00	0.79				1	0.15	0.37*
4. อัตลักษณ์วิชาชีพ	0.00	0.89					1	0.46*
5. การประเมินแก่นแท้ตนเอง	3.81	0.52						1
ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's alpha)			0.84	0.86	0.88	0.94	0.88	0.76

หมายเหตุ *$p < 0.05$

การทดสอบสมมติฐาน

เนื่องจากมาตรวัดตัวแปรแต่ละตัวมีทั้งแบบ 5 ระดับและแบบ 7 ระดับ ดังนั้นจึงแปลงคะแนนที่ได้ทั้งหมดเป็นคะแนนมาตรฐานก่อนจึงนำไปประมวลในขั้นตอนต่อ ๆ ไป ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังแสดงในตารางที่ 4 สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันองค์กร การสนับสนุนจากหัวหน้างาน อัตลักษณ์วิชาชีพ และการประเมินแก่นแท้ตนเองมีความสัมพันธ์กันอยู่ในช่วง 0.28 ถึง 0.64 อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ($p < 0.05$) ยกเว้นการสนับสนุนจากหัวหน้างานกับอัตลักษณ์วิชาชีพนั้นมีความสัมพันธ์ระหว่างกันต่ำในระดับ 0.15 และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ตัวแปรต้นทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามคือ OCB อยู่ในช่วง 0.28 ถึง 0.59 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$ กล่าวคือ ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับ OCB (Y) มากที่สุดที่ระดับ 0.59 รองลงมาคือการประเมินแก่นแท้ตนเอง (0.57) อัตลักษณ์วิชาชีพ (0.50) ความผูกพันองค์กร (0.46) และการสนับสนุนของหัวหน้างาน (0.28)

การวิจัยครั้งนี้กำหนดให้ อายุ เพศ สถานภาพการสมรสและประสบการณ์ในการเปลี่ยนงานเป็นตัวแปรควบคุม เพื่อลดปัญหาเกี่ยวกับการมีอิทธิพลอย่างเป็นระบบของตัวแปรระดับบุคคลที่อาจส่งผลต่อ OCB (Kaburura, 2011; Ryan, 2001) ก่อนที่ผู้วิจัยจะตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์การถดถอยพหุด้วยการตรวจค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่าสัดส่วนความแปรปรวนในตัวแปรที่อธิบายไม่ได้ด้วยตัวแปรอื่น (Tolerance) และค่า Variance Inflation Factor ตามหลักเกณฑ์ที่ว่า หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าน้อยกว่า 0.80 ค่า Tolerance มีค่ามากกว่า 0.19 และค่า (VIF) มีค่าน้อยกว่า 5.3 แสดงว่าตัวแปรอิสระที่จะทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุไม่มีปัญหา

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร จากตารางที่ 5 พบว่า ตัวแปรอิสระซึ่งประกอบด้วยอัตลักษณ์วิชาชีพ การประเมินแก่นแท้ตนเอง ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันองค์กร และการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ในช่วง 0.08 ถึง 0.33 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.80 มีค่า Tolerance เท่ากับ 0.66, 0.62, 0.54, 0.52 และ 0.81 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.19 และมีค่า VIF เท่ากับ 1.49, 1.60, 1.82, 1.9 และ 1.2 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 5.3 แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปรไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างกัน (Sekaran & Bougie, 2016)

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของปัจจัยที่มีผลต่อ OCB ของนักบัญชี พบว่า ค่า R^2 มีค่า 0.45 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวสามารถอธิบาย OCB ของนักบัญชีได้ร้อยละ 44 ส่วนร้อยละ 56 มีสาเหตุมาจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ประกอบกับผลทดสอบค่า *F*-test sig 0.03 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวมีความสัมพันธ์กับ OCB ของนักบัญชีและจากการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อ OCB ของนักบัญชีตามสมมติฐานการวิจัย สามารถสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 อัตลักษณ์วิชาชีพมีอิทธิพลต่อ OCB ของนักบัญชี

สมมติฐานที่ 2 การประเมินแก่นแท้ตัวเองมีอิทธิพลต่อ OCB ของนักบัญชี

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อ OCB ของนักบัญชี

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันองค์กรไม่มีอิทธิพลต่อ OCB ของนักบัญชี

สมมติฐานที่ 5 การสนับสนุนจากหัวหน้างานไม่มีอิทธิพลต่อ OCB ของนักบัญชี

จากตารางที่ 5 จึงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อ OCB ของนักบัญชีมี 3 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่ปรับมาตรฐานแล้ว (Standardized Coefficient Beta-β) จากมากไปน้อยคือ ความพึงพอใจในการทำงานมีค่าเท่ากับ 0.33 การประเมินแก่นแท้ตนเองมีค่าเท่ากับ 0.29 และอัตลักษณ์วิชาชีพมีค่าเท่ากับ 0.18 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 1 สมมติฐานที่ 2 และสมมติฐานที่ 3 ส่วนความผูกพันองค์กรและการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับ OCB แต่ไม่มีอิทธิพลต่อกัน ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 4 และ สมมติฐานที่ 5

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (stepwise) ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ OCB

ตัวแปร	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig	ดัชนีบอกภาวะร่วมเส้นตรงพหุ	
	B	Standard error	β			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	-1.29	0.40		-3.23			
ความพึงพอใจในการทำงาน	0.22	0.06	0.33	3.44	0.00	0.54	1.82
การประเมินแก่นแท้ตนเอง	0.33	0.10	0.29	3.24	0.02	0.62	1.60
อัตลักษณ์วิชาชีพ	0.12	0.06	0.18	2.09	0.03	0.66	1.49

ตัวแปร	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig	ดัชนีบอกภาวะร่วมเส้นตรงพหุ	
	B	Standard error	β			Tolerance	VIF
ความผูกพันองค์กร	0.08	0.08	0.10	1.03	0.301	0.52	1.9
การสนับสนุนจากหัวหน้างาน	0.05	0.05	0.08	0.94	0.344	0.81	1.2
	R = 0.67, R^2=0.45, ΔR^2 = 0.44, *SEE* = 0.46, F = 30.25, *Sig.* = 0.03, n = 110 df = 107						

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้ต้องการค้นหาการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามทฤษฎีของ Organ (1988) ในกลุ่มตัวอย่างนักบัญชีที่ทำงานอยู่ในบริษัทญี่ปุ่น ซึ่งเป็นสถานประกอบการที่มีวัฒนธรรมองค์กรเฉพาะตน โดยวิเคราะห์การรับรู้ OCB และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอัตลักษณ์วิชาชีพ การประเมินแก่นแท้ตนเอง ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันองค์กร และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน กับ OCB เพื่อประโยชน์ในการปลูกฝัง OCB สร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานของนักบัญชีและรักษานักบัญชีไว้กับองค์กร รวมทั้งพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับงานวิจัยด้านบัญชีเชิงวิชาชีพซึ่งมีอยู่น้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับเชิงวิชาการ ผลการวิจัย พบว่า ในบริษัทญี่ปุ่น OCB หรือพฤติกรรมนอกเหนือบทบาท (Extra-role) ที่ถูกตีความว่าเป็นพฤติกรรมตามหน้าที่ (In-role) ที่นักบัญชีรับรู้ประกอบด้วย สามมิติคือการช่วยเหลือ จิตสำนึกและความร่วมมือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Suliman and Obaidli (2013) และ Krajcsak and Kozak (2022) ที่ศึกษากับกลุ่มเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในของธนาคารและผู้บริหารในสถาบันการเงิน รวมทั้งงานวิจัยของ Sattavorn (2021) และ Sriphong (2011) ที่ศึกษากับกลุ่มวิศวกรและข้าราชการทหารตามลำดับนอกจากนั้นยัง พบว่า อัตลักษณ์วิชาชีพ การประเมินแก่นแท้ตนเอง ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันองค์กร และการสนับสนุนของหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับ OCB ของนักบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับ OCB สูงที่สุด และความพึงพอใจในการทำงานนี้ยังมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรสูงอีกด้วยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rasheed et al. (2013) แต่เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่จะส่งผลให้นักบัญชีในบริษัทญี่ปุ่นแสดง OCB นั้นประกอบด้วยสามปัจจัยคือความพึงพอใจในการทำงาน การประเมินแก่นแท้ตนเองและอัตลักษณ์ในวิชาชีพ โดยความพึงพอใจในการทำงานเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อ OCB นั้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ Indarti et al. (2017), Keereewan (2008) และ Zapantis et al. (2017) เช่นเดียวกับการประเมินแก่นแท้ตนเอง และอัตลักษณ์วิชาชีพที่มีอิทธิพลต่อ OCB ก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ Cohen and Kol (2004), Debusscher et al. (2016) และ Spanouli and Hofmans (2021) ในขณะที่ความผูกพันองค์กร การสนับสนุนจากหัวหน้างานและ OCB ของนักบัญชีมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีอิทธิพลต่อกัน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่ พบว่า การรับรู้ OCB ของนักบัญชีประกอบด้วยการช่วยเหลือ การมีจิตสำนึก และให้ความร่วมมือ ซึ่งคล้ายคลึงกับการศึกษา OCB ในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในและผู้บริหารในสถาบันการเงินนั้นชี้ให้เห็น

ถึงความสำคัญของบทบาทของผู้นำและวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อ OCB ของนักบัญชี กล่าวคือสไตล์การนำ พฤติกรรมของหัวหน้างาน และวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อการรับรู้และการแสดง OCB ในมิติที่แตกต่างกัน (Krajcsak & Kozak, 2022; Suliman & Obaidli, 2013) เช่นเดียวกับการรับรู้มิติของ OCB ในกลุ่มวิชาชีพอื่น ๆ อีกสองกลุ่มคือวิศวกร (Sattavorn, 2021) และ นายทหาร (Sriphong, 2011) เมื่อพิจารณาร่วมกับผลการวิจัยครั้งนี้ที่ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันองค์กร การสนับสนุนของหัวหน้างาน อัตลักษณ์วิชาชีพ และการประเมินแก่นแท้ตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ OCB ของนักบัญชี แสดงว่านักบัญชีที่มีอัตลักษณ์วิชาชีพ การประเมินแก่นแท้ตนเองสูง ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันองค์กร รับรู้การสนับสนุนของหัวหน้างานสูง มักรับรู้ OCB ในระดับสูงไปด้วย เป็นการยืนยันว่า เมื่อพิจารณา OCB ของนักบัญชี ตัวแปรทั้งห้านี้มีความสำคัญและควรนำมาพิจารณาร่วมด้วยเสมอ

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งห้านี้ พบว่า การสนับสนุนของหัวหน้างานไม่มีความสัมพันธ์กับอัตลักษณ์วิชาชีพ ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าการที่นักบัญชีต้องทำตนเป็นต้นแบบของการทำงานในวิชาชีพของตนประกอบกับการตระหนักในจรรยาบรรณทางวิชาชีพที่ต้องมีอิสระในการทำงาน นอกจากนั้นการสนับสนุนจากหัวหน้างานที่ได้รับอาจไม่เพียงพอ หรือไม่ได้ตอบสนองความต้องการของนักบัญชีที่ต้องการมีส่วนร่วมในการวางแผน บริหารความเสี่ยง เป็นนักสื่อสารองค์กร (Parker & Warren, 2017) อยากได้รับการพัฒนาทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการคิดวิเคราะห์ วางแผนและตัดสินใจ (Rotchanakitumnuai, 2019) ทำให้นักบัญชีรับรู้การสนับสนุน ช่วยเหลือดูแลจากหัวหน้างานในระดับต่ำและทำให้ไม่มีอิทธิพลต่อ OCB ตามไปด้วย และผลการวิจัยที่ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน การประเมินแก่นแท้ตนเอง และอัตลักษณ์วิชาชีพมีอิทธิพลต่อ OCB ในระดับปานกลางนั้น (ΔR^2 = 0.44) เป็นหลักฐานสำคัญที่แสดงว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลของ OCB ในกลุ่มนักบัญชีนั้นมีมากกว่าสามปัจจัยดังกล่าว

ในขณะที่ความผูกพันองค์กรเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ไม่ส่งผลต่อ OCB ของนักบัญชีนั้น สามารถอธิบายได้จากความหมายของความผูกพันองค์กรที่ว่าความผูกพันองค์กรนั้นเกิดจากความรู้สึกผูกพันทางจิตใจที่บุคคลมีต่อองค์กรเห็นว่าเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กรสอดคล้องกับค่านิยม หรือเป้าหมายของตนและยอมรับในเป้าหมาย หรือค่านิยมนั้นมาเป็นของตัว (O'Really & Chatman, 1986) แต่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักบัญชีในบริษัทญี่ปุ่นอาจรู้สึกว่าค่านิยมโดยเฉพาะค่านิยมในวิชาชีพของตนที่ต้องทำงานอย่างอิสระนั้นขัดแย้งกับค่านิยมขององค์กรที่ตนทำงานอยู่ เห็นได้จากการวิจัยที่ พบว่า จรรยาบรรณนักบัญชีที่พึงประสงค์ของนายจ้างในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยนั้น คือ ความเที่ยงธรรม สุจริต และความรู้ ความสามารถทางบัญชี ในขณะที่ความมีอิสระเสรีในการทำงานนั้นอยู่ในลำดับสุดท้าย (Kruthboonyong, 2014) ความขัดแย้งระหว่างค่านิยมของวิชาชีพและค่านิยมองค์กร ประกอบกับภาพเหมารวม (Stereotype) ที่มีต่อนักบัญชีจากมุมมองขององค์กรที่ว่านักบัญชีเป็นผู้ทำงบการเงิน ทำงานอยู่กับตัวเลข อยู่กับคอมพิวเตอร์บนโต๊ะทำงาน (Parker & Warren, 2017) ซึ่งเป็นภาพเหมารวมที่ไม่เปิดโอกาสให้นักบัญชีได้แบ่งปันความรู้ ทักษะในงานกับผู้อื่น ทำให้นักบัญชีไม่รู้สึกผูกพันกับองค์กรและขาดแรงจูงใจที่จะมี OCB (Ficapal-Cusí et al., 2020) ความขัดแย้งของค่านิยมและภาพเหมารวมเช่นนี้ทำให้ความผูกพันองค์กรไม่สูงพอที่จะส่งผลให้เกิด OCB ในกลุ่มนักบัญชี

ผลการวิจัยทำให้ได้หลักฐานเชิงประจักษ์ว่าแม้จะเป็นองค์กรที่ OCB ถูกตีความว่าเป็นพฤติกรรมในหน้าที่ นักบัญชีก็ยังแยกแยะและรับรู้ได้ว่าอะไรคือ OCB และยังได้ทราบแนวทางในการปลูกฝัง OCB กับกลุ่มนักบัญชีในบริษัทญี่ปุ่น ซึ่งมีค่านิยมส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีมในบริษัท มีการทำงานแทนกันได้ มีการแบ่งปันข่าวสาร รายงานความคืบหน้าในงานในยุคที่การรับรู้บทบาทของนักบัญชีเปลี่ยนแปลงไปนั้นว่าอยู่ที่การให้อิสระเสรีในการทำงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของจรรยาบรรณวิชาชีพและอัตลักษณ์ตามบทบาท หน้าที่ เพื่อสร้างความพึงพอใจ และเปิดโอกาสให้นักบัญชีได้พัฒนาตนเองแบ่งปันทักษะความรู้ ความสามารถกับเพื่อนร่วมงานเพื่อสร้างความมั่นใจ สร้างการรับรู้ในคุณค่าและความสามารถแห่งตน ประกอบกัน

การนำไปประยุกต์ใช้ในองค์กร

ในบริษัทญี่ปุ่นซึ่งมีค่านิยมในการทำงานเป็นทีม ส่งเสริมให้มีการทำงานแทนกันได้ การแบ่งปันข่าวสารข้อมูลซึ่งกันและกัน โดยมีปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญคือคำบรรยายลักษณะงานที่ไม่ชัดเจนหรือคลุมเครือ ทำให้พนักงานรับรู้ OCB ผิดไป กล่าวคือรับรู้พฤติกรรมการช่วยเหลือ การมีจิตสำนึก หรือให้ความร่วมมือบางส่วนนั้นว่าเป็นพฤติกรรมในหน้าที่ (In-role Behavior) ที่ต้องทำมิใช่พฤติกรรมนอกเหนือหน้าที่หรือ OCB (Negoro, 2016; Nishida, 1997) แต่เป็นการรับผิดชอบร่วมกัน (Shared Responsibility) (Narapan, 2016) เห็นได้จากการรับรู้ OCB รายด้านของกลุ่มตัวอย่างด้าน การช่วยเหลือผู้อื่น ด้านมีจิตสำนึก และด้านให้ความร่วมมือ สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรในระดับปานกลางถึงค่อนข้างต่ำ (ร้อยละ 41.86, 13.84 และ 11.08 ตามลำดับ) แต่ความพึงพอใจในการทำงาน การประเมินแก่นแท้ตนเอง และอัตลักษณ์วิชาชีพมีอิทธิพลต่อ OCB ของนักบัญชีนี้เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ที่แสดงให้เห็นว่าบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยควรให้ความสำคัญกับปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้เพื่อสร้างแรงจูงใจ ความพึงพอใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานและรักษานักบัญชีไว้กับองค์กร

เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่ทำให้เกิด OCB ในกลุ่มนักบัญชี องค์กรควรให้ความสนใจกับความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชีในฐานะตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมดังกล่าว โดยเฉพาะการกำหนดค่าตอบแทนที่จูงใจ พร้อม ๆ กันกับการสร้างแรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจทางสังคมเพื่อให้นักบัญชีรู้สึกพึงพอใจ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่นการให้ผลตอบแทนที่สอดคล้อง เหมาะสม ตามผลงานและลักษณะงานของนักบัญชีที่มีมาตรฐาน กฎระเบียบ จริยธรรมทั้งภายในและภายนอกองค์กรควบคุมอยู่ มีข้อจำกัดเรื่องระยะเวลาและเป็นที่คาดหวังจากคนรอบข้างว่างานที่ทำออกมานั้นถูกต้องสมบูรณ์ เชื่อถือได้สามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจได้อย่างวางใจ (Pratoom, 2017) นอกจากผลตอบแทนซึ่งเป็นแรงจูงใจภายนอกแล้ว แรงจูงใจภายในที่จะทำให้นักบัญชีรู้สึกสนุกและมีความสุขในการทำงานรู้สึกว่าตนก้าวหน้าในวิชาชีพบัญชีในองค์กรได้มีประสบการณ์ใหม่ ๆ เช่น การพัฒนา ฝึกอบรม ทักษะการทำงานด้านอื่น ๆ เช่น ภาษาต่างประเทศ การบริการลูกค้า การพัฒนาบุคลิกภาพ ฯลฯ นอกจากนั้นควรสร้างแรงจูงใจทางสังคม ด้วยการให้นักบัญชีได้มีโอกาสแบ่งปันความรู้ ความเชี่ยวชาญในการทำงานให้เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า ด้วยการเป็นวิทยากรบรรยายในโอกาสต่าง ๆ แรงจูงใจทางสังคมเหล่านี้น่าจะช่วยให้นักบัญชีมีความพึงพอใจ (Li et al., 2020) พร้อม ๆ ไปกับการมีความรู้และทักษะในงานที่เป็นปัจจุบันทันสมัยอยู่เสมอ ทำให้สามารถช่วยเหลือ แนะนำเพื่อนร่วมงานได้มากขึ้น (Rotchanakitumnuai, 2019) และยึดโยงกับ OCB ในที่สุด รวมทั้งองค์กรควรให้ความสำคัญกับการกำหนดขอบเขตหน้าที่ในงานของแต่ละบุคคลและส่วนงานให้ชัดเจน เพราะบทบาทหน้าที่ในการทำงานที่ชัดเจนนี้ นอกจากจะช่วยให้การประเมินผลงานและการจ่ายค่าตอบแทน จูงใจและเป็นที่ยอมรับแล้ว ยังช่วยลดความคลุมเครือทางบทบาทที่เป็นทั้งสาเหตุของความเครียดในงานและอุปสรรคในการรับรู้ OCB ร่วมกันของพนักงานและผู้บังคับบัญชาลงได้ (Hirasaka et al., 2021)

ผลการวิจัยครั้งนี้ ยังช่วยให้บริษัทญี่ปุ่นได้ตระหนักว่าลักษณะนิสัยการประเมินแก่นแท้ตนเองมีความสำคัญในฐานะบุพปัจจัยของ OCB ในกลุ่มนักบัญชี เนื่องจากการประเมินแก่แท้ตนเองเปลี่ยนแปลงตามประสบการณ์ทำงาน ดังนั้น องค์กรควรดำเนินนโยบายการให้ฟีดแบคในการทำงานกับนักบัญชี ชื่นชมให้รางวัลกับความสำเร็จในงานของนักบัญชี ส่งเสริมให้นักบัญชีได้พัฒนาความรู้ในงานและนอกสายงานอย่างต่อเนื่อง แนวปฏิบัติหรือนโยบายที่ว่านี้จะช่วยทำให้ CSE ของนักบัญชีสูงขึ้น นอกจากนี้การใช้เทคนิคศูนย์กลางการประเมิน (Assessment Center) ประกอบแบบทดสอบบุคลิกภาพในกระบวนการสรรหาและคัดเลือก หรือพัฒนาศักยภาพนักบัญชีที่มีอยู่จะช่วยทำให้องค์กรได้นักบัญชีที่มี CSE สูงมาร่วมงาน เนื่องจาก CSE มีการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์แวดล้อม การใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพเพียงอย่างเดียว อาจประเมินได้

เพียงลักษณะนิสัยที่ถาวรของบุคคลเท่านั้น แต่เทคนิคศูนย์กลางการประเมิน จะช่วยให้นายจ้างสังเกตเห็นทักษะการทำงาน ความมั่นคงทางอารมณ์และการควบคุมตนเองในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ เพราะงานของนักบัญชีเป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้เฉพาะทาง มีมาตรฐานการทำงานกำกับอยู่ ต้องทำงานแข่งกับเวลา และถูกคาดหวังจากทั้งลูกค้า หัวหน้างานและสังคมว่าผลงานที่ออกมานั้น ต้องไม่ทำให้องค์กรเสียหาย ในขณะเดียวกันก็ต้องมีความถูกต้องแม่นยำ น่าเชื่อถือ (Debusscher et al., 2016) การมีพนักงานที่มีการประเมินแก่นแท้ตนเองสูงจะส่งผลให้เกิด OCB และส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และองค์กรโดยรวมในที่สุด

ประการสุดท้ายองค์กรควรส่งเสริมอัตลักษณ์วิชาชีพของนักบัญชีโดยเฉพาะการให้อิสระในการทำงานและปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่านักบัญชีมี OCB เพราะเชื่อและคิดว่า OCB คือพฤติกรรมของผู้ที่ได้ชื่อว่านักบัญชีควรทำ หรือทำเพราะการตระหนักรู้ในอัตลักษณ์วิชาชีพนั่นเอง (Ryan, 2001) หากองค์กรไม่ให้อิสระหรือย่อหย่อนไม่สนับสนุน ไม่ให้ความสำคัญกับจรรยาบรรณตามวิชาชีพของนักบัญชีเนื่องด้วยวัฒนธรรมองค์กร หรือค่านิยมในการทำงานอื่นใดก็ตามอาจทำให้การรับรู้อัตลักษณ์วิชาชีพลดลง ขาดพลังชีวิตซึ่งจะส่งผลต่อ OCB ของนักบัญชีในที่สุด ในขณะเดียวกันควรเอาใจใส่ดูแล รับฟังความคิดเห็น ให้การยอมรับ ให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เพื่อให้สอดรับกับบทบาทของนักบัญชีที่เปลี่ยนแปลงไปตามที่นักบัญชีรับรู้ (Parker & Warren, 2017) สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ย่อมทำให้นักบัญชีรับรู้อัตลักษณ์วิชาชีพสูงขึ้น เพิ่มพลังชีวิต และมีใจรักงานบัญชีจากแรงจูงใจภายใน ซึ่งจะส่งเสริมการมีจิตบริการและทำเพื่อผู้อื่นต่อไป

ข้อเสนอแนะ

เชิงการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างนักบัญชีในบริษัทญี่ปุ่น โดยพบว่าตัวแปรทั้ง 3 ส่งผลต่อ OCB ในระดับปานกลางเท่านั้น ควรนำตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของนักบัญชี เช่น จริยธรรมในการทำงาน คุณสมบัติทางวิชาชีพ การรับรู้ความเครียดในการทำงาน เนื่องจากตัวแปรเหล่านี้คือสภาพแวดล้อมที่ฝังลึก (Embedded) อยู่ในวิชาชีพบัญชี รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กร เช่น ระบบการประเมินผลงาน เพราะวัฒนธรรมองค์กรเหล่านี้ส่งผลต่อแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เพิ่มเข้ามาเป็นตัวแปรในการศึกษา เพื่อสร้างความเข้าใจในองค์ความรู้เกี่ยวกับนักบัญชีให้มากขึ้น

เชิงทฤษฎี การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อ OCB ของนักบัญชีในประเทศไทย ยังไม่เคยมีมาก่อนและการศึกษาเช่นว่านี้ในต่างประเทศก็มีอยู่อย่างจำกัด (Bizri, 2018; Bone, 2018; Krajcsak & Kozak, 2022; Ryan, 2001; Suliman & Obaidly, 2013) องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปวิเคราะห์ขยายผลว่า OCB นี้ส่งผลต่อตัวแปรในระดับบุคคล เช่น ผลการปฏิบัติงานของนักบัญชี หรือตัวแปรระดับองค์กร เช่น วิธีปฏิบัติทางการบัญชี ภาพลักษณ์องค์กร ความพึงพอใจของลูกค้าอย่างไรบ้าง

ข้อจำกัด

การศึกษา OCB ของนักบัญชีครั้งนี้มีเป็นครั้งแรกและวิจัยในกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็ก และจำกัดเฉพาะกลุ่มนักบัญชีในบริษัทญี่ปุ่นเท่านั้นยังไม่สามารถสรุปเป็นนัยทั่วไปได้ ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับนักบัญชีในองค์กรภาคเอกชน ภาครัฐหรือรัฐวิสาหกิจอื่น ๆ เพื่อยืนยันกลไกความสัมพันธ์นี้ โดยอาจขอการสนับสนุนผ่านองค์กร เช่น สภาวิชาชีพบัญชี ขอความร่วมมือให้นักบัญชีที่เป็นสมาชิกสภาฯ ตอบแบบสอบถาม หรือใช้วิธีการสำรวจผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยได้นำเสนอส่วนหนึ่งของงานวิจัยนี้ในการประชุมวิชาการระดับนานาชาติ ICBIR: 2022 (7th International Conference on Business and Industrial Research: May 19-20, 2022, Bangkok, Thailand. Organizers: Thai-Nichi Institute of Technology ขอขอบคุณกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้อ่านและวิจารณ์งานวิจัยนี้สำหรับข้อคิดเห็นและคำแนะนำที่มีคุณค่าและทำให้งานวิจัยนี้มีความสมบูรณ์มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

Amah, O. E. (2017). Organizational citizenship behavior across culture: Are organizational citizenship behavior scales transferable across culture?. *Research Journal of Business Management, 11*(2), 56-66.

Aranya, N., & Ferris, K. (1984). A reexamination of accountants' organizational-professional conflict. *The Accounting Review*, *59*(1), 1-15.

Bizri, R. (2018). Diversity management and OCB: the connection evidence from the Lebanese banking sector. *Equality, Diversity and Inclusion*, *37*(3), 233-253. https://doi.org/10.1108/EDI-03-2017-0059

Bone, H. (2018). The effect of organizational citizenship behavior on organizational commitment: Evidence from local government accountant. *European Journal of Social Sciences, 56*(2), 238-249.

Bono, J. E., & Judge, T. A. (2003). Self-concordance at work: Toward understanding the motivational effects of transformational leaders. *Academy of Management Journal, 46*(5), 554-571.

Brierley, J. A., & Cowton, C. J. (2000). Putting meta-analysis to work: Accountants organizational-professional conflict. *Journal of Business Ethics, 24*, 343-353.

Buachoom, W. (2008). Expectation of investors on accountants' ethics. *Kasetsart Applied Business Journal, 2*(1), 82-90.

Çalıyurt, K. T. (2019). Introduction: Why Do We Need to Discuss on Ethics, Sustainability in Accounting. In Çalıyurt, K. T. (Eds.), *Ethics and Sustainability in Accounting and Finance, Volume I*. Accounting, Finance, Sustainability, Governance & Fraud: Theory and Application (pp.3-9). Springer, Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-13-3203-6_1

Carnrinus, E. T., Helms-Lorenz, M., Beijaard, D., Buitink, J., & Hofman, A. (2012). Self-efficacy, job satisfaction, motivation and commitment: Exploring the relationship between indicators of teachers' professional identity. *European Journal of Psychology and Education, 27*, 115-132. https://doi.org/10.1007/s10212-011-0069-2

Cohen, A., & Kol, Y. (2004). Professionalism and organizational citizenship behavior: an empirical examination among Israeli nurses. *Journal of Managerial Psychology, 19*(4), 386-405. https://doi.org/10.1108/02683940410537945

Debusscher, J., Hofmans, J., & Fruyt, F. D. (2016). The effects of state core self-evaluations on task performance, organizational citizenship behaviour and counterproductive work behaviour. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 25*(2), 301-315. https://doi.org/10.1080/1359432X.2015.1063486

Dobrow, S., & Higgins, M. (2005). Developmental networks and professional identity: A longitudinal study. *Career Development International, 10*(6/7), 567-583. https://doi.org/10.1108/13620430510620629

Dubreuil, P., Forest, J., & Courcy, F. (2014). From strengths use to work performance: The role of harmonious passion, subjective vitality, and concentration. *Journal of Positive Psychology*, *9*(4), 335–349. https://doi.org/10.1080/17439760.2014.898318

Edgar, F. (2020). The behavioral model logic: A micro-level examination of competitive strategies, HR practices and employees' outcomes. *Personnel Review, 49*(9), 1919-1944.

Farh, J. L., Earley, P. C., & Lin, S. C. (1997). Impetus for Action: A Cultural Analysis of Justice and Organizational Citizenship Behavior in Chinese Society. *Administrative Science Quarterly*, *42*(3), 421–444. https://doi.org/10.2307/2393733

Ficapal-Cusí, P., Enache-Zegheru, M., & Torrent-Sellens, J. (2020). Linking Perceived Organizational Support, Affective Commitment, and Knowledge Sharing with Prosocial Organizational Behavior of Altruism and Civic Virtue. *Sustainability*, *12*(24), 10289. https://doi.org/10.3390/su122410289

Greenhaus, J. H., Parasuraman, S., & Wormley, W. M. (1990). Effects of race on organizational experience, job performance evaluations and career outcomes. *Academy of Management Journal, 33*(1), 64-86. https://doi.org/10.5465/256352

Hadjali, H. R., & Salimi, M. (2012). An Investigation on the effect of organizational citizenship behaviors toward customer-orientation: A case of nursing home. *Procedia-Social Behavioral Science, 57*, 524-532. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.1220

Hall, R. H. (1968). Professionalism and bureaucratization. *American Sociological Review, 33*(1), 92-104. https://doi.org/10.2307/2092242

Hirasaka, M., Kusaka, Y., & Brogan, J. (2021). Japanese style management in era of change: new management model. *SN Business & Economics, 1*(85), 1-18.

Husin, S., Chelladurai, P., & Musa, G. (2012). HRM Practices, organizational citizenship behaviors and perceived service quality in golf courses. *Journal of Sport Management, 26*(2), 143-158. https://doi.org/10.1123/jsm.26.2.143

Ibarra, H. (1999). Provisional selves: Experimenting with image and identity in professional adaption. *Administrative Science Quarterly, 44*(4), 764-791. https://doi.org/10.2307/2667055

Illies, R., Peng, A. C., Savani, K., & Dimotakis, N. (2013). Guilty and helpful: An emotion-based reparatory model of voluntary work behavior. *Journal of Applied Psychology, 98(6)* , 1051-1059. https://doi.org/10.1037/a0034162

Indarti, S., Solimun., Fernandes, A. A. R., & Hakim, W. (2017). The effects of OCB in relationship between personality, organizational commitment and job satisfaction on performance. *Journal Management Development, 36*(10), 1283-1293. https://doi.org/10.1108/JMD-11-2016-0250

Inthorn, K. (2010). *Attitudes towards professionalism of accountants in Chiang Mai provinces.* [Unpublished master's thesis]. Chiang Mai University.

Judge, T. A., Erez, A., Bono, J. E., & Thoresen, C. J. (2003). The Core Self-Evaluations Scale: Development of a measure. *Personnel Psychology, 56*(2), 303–331. https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2003.tb00152.x

Judge, T. A., Hulin, C. L., & Dalal, R. S. (2012). Job satisfaction and job affect. In Kozlowski, S. W. J. (Ed.), *The Oxford handbook of industrial and organizational psychology*, 1, (pp. 496-525). Oxford University Press. https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199928309.013.0015

Kaburura, A. K. (2011). *Competencies, empowerment and organizational citizenship behavior among public sector accountants in Uganda* [Unpublished master's thesis]. Makerere University.

Keereewan, C. (2008). *A meta-analysis of factors related to organizational citizenship behavior: Comparative study between western and Thai research* [Unpublished master's IS]. Chulalongkorn University.

Kraithaworn, P. (2012). Review article: Vitality: concept and factors related. *Journal of Mental Health of Thailand, 20*(2), 121-132.

Krajcsak, Z., & Kozak, A. (2022), The moderating role of remote work in the relationship between organizational culture and OCB: case studies from the financial sector. *Journal of Advances in Management Research*, *19*(2), 300-315. https://doi.org/10.1108/JAMR-07-2021-0247

Kruthboonyong, C. (2014). *Desirable characteristics of accountant for Japanese manufacturing companies in Thailand.* Thai-Nichi Institute of Technology, Faculty of Business Administration.

Ladebo, O. (2004). Employees' personal motives for engaging in citizenship behavior: The case of workers in Nigeria's agriculture industry. *Current Research in Social Psychology, 9*(16), 220-233.

Li, Z., Kumar, S. S., Kishore, R., Krishna, B., & Lingam, S. (2020). Hidden Motivation for Knowledge Sharing Behavior and Organizational Recognition: The Moderating Role of Need for Status. *Humanities and Social Sciences Letters*, *8*(4), 493–504.

Malhotra, N. K., Kim, S. S., & Patil, A. (2006). Common method variance in IS research: A comparison of alternative approaches and a re-analysis of past research. *Management Science, 52*(12), 1865-1883. https://doi.org/10.1287/mnsc.1060.0597

Miller, R. (2012). A prototype skills audit for marketing communications professionals. *Marketing Theory, 2*(4), 419-428. https://doi.org/10.1177/147059310200200410

Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior, 14*(2), 224-247. https://doi.org/10.1016/0001-8791(79)90072-1

Narapan, K. (2016). *Organizational characteristics that affect Japanese style management and organizational citizenship behavior* [Unpublished master's IS]. Thai-Nichi Institute of Technology.

Negoro, Y. (2016). *The role perception of organizational citizenship behavior in the Japanese hospitality industry* [Master's thesis]. University of Central Florida. https://stars.library.ucf.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=6196&context=etd

Nishida, T. (1997). Organizational citizenship behavior in the Japanese companies: On the causes of voluntary actions and motives in the organization. *Japanese Journal of Administrative Behavior, 11*(2), 101-122.

O'Really, C. A., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology, 71*(3), 492-499.

Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The good soldier syndrome.* Lexington Books.

Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: Its' construct clean-up time. *Human Performance, 10*(2), 85-97. https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_2

Organ, D. W. (2018). Organizational citizenship behavior: Recent trends and developments. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, *5*(1), 295-306.

Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & Mackenzie, S. B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its nature, antecedents and consequences.* Sage.

Parker, L. D., & Warren, S. (2017). The presentation of the self and professional identity: Countering the accountant's stereotype. Accounting, Auditing & Accountability Journal, *30*(8), 1895-1924. https://doi.org/10.1108/AAAJ-09-2016-2720

Pinyotragool, N., & Sattavorn, S. (2019). The influence of organizational identity as mediator between ERG theory of motivation and organizational commitment of generation Y. *5th Thai-Nichi Institute of Technology Academic Conference* (pp. 1-6). Thai-Nichi Institute of Technology.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *The Leadership Quarterly, 1*(2), 107–142. https://doi.org/10.1016/1048-9843(90)90009-7

Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management, 26*(3)*,* 513-563. https://doi.org/10.1177/014920630002600307

Podsakoff, N. P., Whiting, S. W., Podsakoff, P. M., & Blume, B. D. (2009). Individual- and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 94*(1), 122–141. https://doi.org/10.1037/a0013079

Pratoom, K. (2017). The influences of high-performance work systems on turnover intention and task performance of accountants. *Journal of Business Administration, 40*(155), 24-48.

Rasheed, A., Jehanzeb, K., & Rasheed, M. (2013). An investigating of the antecedents of organizational citizenship behaviour: Case of Saudi Arabia. *International Journal of Psychological Studies, 5*(1), 128-138. https://doi.org/10.5539/ijps.v5n1p128

Rotchanakitumnuai, S. (2019). Challenges of accounting profession in the next decade. *Journal of Accounting Profession, 15*(47), 5-16.

Rungjaturong, S. (2019). Factors affecting compliance with ethics of professional accountants of listed companies in Thailand. *Sripatum Review of Humanities and Social Science, 19*(2), 139-153.

Rurkkhum, S. (2021). Organization identification: Linking antecedents, employee engagement and organizational citizenship behavior. *Journal of Business Administration, 44*(172), 22-40.

Rurkkhum, S., & Bartlett, K. R. (2012). The relationship between employee engagement and organizational citizenship behavior in Thailand. *Human Resource Development International, 15*(2), 157-174. https://doi.org/10.1080/13678868.2012.664693

Ryan, J. J. (2001). Moral reasoning as a determinant of organizational citizenship behaviors: a study in the public accounting profession. *Journal of Business Ethics, 33*, 233-244. https://doi.org/10.1023/A:1017584021475

Sabahi, A. H., & Dashti, N. S. (2016). The effect of emotional intelligence and job satisfaction on organizational citizenship behavior. *Management Science Letters, 6*, 475-480.

Sabancioglari, S., & Dogan, S. (2015). Relationship between job satisfaction, professional identity and intention to leave the profession among nurses in Turkey. *Journal of Nursing Management, 23*(8), 1076-1085. https://doi.org/10.1111/jonm.12256

Sanguansat, N. (2014). *Factors contributing to stress of accountant in private companies in Bangkok* [Unpublished master's thesis]. Stamford University.

Saragih, S. R., & Joni. (2007). Individualism-collectivism (IC) as an individual difference predictor of organizational citizenship behavior (OCB) in an accounting environment setting. *Jurnal Manajemen, 6*(2), 1-13.

Sattavorn, S. (1999). A comparative study of the impact of MBO on job satisfaction in Japanese and Thai workers. *The Study of Applied Sociology, Tokyo International University, 9*, 35-53.

Sattavorn, S. (2020). Predictors of Japanese interpreters' organizational commitment. *Nida Business Journal, 26*(May), 153-171.

Sattavorn, S. (2021). The mediating role of OCB on the relationship between job satisfaction, organizational commitment and turnover intention of engineers. *NIDA Business Journal, 28*(May), 129-149.

Sekaran, U., & Bougie, R. J. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th ed). John Wiley & Sons.

Sharoni, G., Tziner, A., Fein, F. C., Shultz, T., Shaul, K., & Zilberman, L. (2012). Organizational citizenship behavior and turnover intentions: Do organizational culture and justice moderate their relationship?. *Journal of Applied Social Psychology, 42*(S1), 267-294.

Shockley, K. M., Ispas, D., Rossi, M. E., & Levine, E. L. (2012). A meta-analytic investigation of the relationship between state affect, discrete emotion, and job performance. *Human Performance, 25*(*5*), 377-411. https://doi.org/10.1080/08959285.2012.721832

Singh, J., Goolsby, J. R., & Rhoads, G. K. (1994). Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representative. *Journal of Marketing, 31*(4), 558-569. https://doi.org/10.1177/00222437940310040

Spanouli, A., & Hofmans, J. (2021). A resource-based perspective on organizational citizenship and counterproductive work behavior: the role of vitality and core self-evaluation. *Applied Psychology: An International Review, 70*(4), 1435-1462. https://doi.org/10.1111/apps.12281

Srikhammul, O., Phonnikornkij, N., & Laonamtha, U. (2019). Relationship between continuing professional development and work success of accountants: The case study of textile and garment business in Thailand. *Journal of Accountancy and Management, 11*(1), 91-102.

Sriphong, C. (2011). *Organizational commitment and organizational citizenship behaviors of royal Thai rangers in the fourth army area* [Unpublished doctoral dissertation]. Ramkhamhaeng University.

Suliman, A., & Obaidli, H. A. (2013). Leadership and organizational citizenship behavior (OCB) in the financial service sector: The case of the UAE. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, *5*(2), 115-134. https://doi.org/10.1108/17574321311321603

Tang, T. L. P., Kim, J. K., & O' Donald, D. A. (2000). Perceptions of Japanese organizational culture: employees in non-unionized Japanese-owned and unionized US-owned automobile plants. *Journal of Managerial Psychology, 15*(6), 535-559. https://doi.org/10.1108/02683940010373383

Thasi, C., Romyen, B., & Thongrod, N. (2020). Desirable of accountants for entrepreneurs in Bangkok. *Rajapark Journal, 14*(37), 94-108.

Tonglad, P., Thitiyapramote, N., Langkhunsaen, S., Kamwass, S., Panya, P., Pongpanpattana, J., Suriyasarn, T., & Busaba, B. (2021). Structural equation modeling habits of highly effective moral courage for trust of certified public accountants. *Nida Business Journal, 28*(May), 86-104.

Trongmateerut, P. (2017). Reflection of research articles in journal of accounting profession. *Journal of Accounting Profession, 14*(44), 5-21.

Ueda, Y., & Yoshimura, A. (2011). University citizenship behavior in class: The effect of professor's lecture justice on students' intelligence. *Review of Asian and Pacific Studies, 36*(36), 87-99.

Van Scheppingen, A. R., de Vroome, E. M., ten Have, K. C., Zwetsloot, G. I., Bos, E. H., & van Mechelen, W. (2014). Motivations for health and their associations with lifestyle, work style, health, vitality, and employee productivity. *Journal of Occupational and Environmental Medicine, 56*(5), 540–546. https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000000143

Vigoda-Gadot, E., & Angert, L. (2007). Goal setting theory, Job feedback, and OCB: Lessons from a longitudinal study. *Basic and Applied Social Psychology, 29*(2), 119-128. https://doi.org/10.1080/01973530701331536

Wallace, J. E. (1995). Organizational and Professional Commitment in Professional and Nonprofessional Organizations. *Administrative Science Quarterly*, *40*(2), 228–255. https://doi.org/10.2307/2393637

Wang, A. (2015). *The impact of cultural gap and leadership gap on job satisfaction in Japanese companies in Thailand* [Unpublished doctoral dissertation]. Thammasat University.

Yadav, M., & Rangnekar, S. (2015). Supervisory support and organizational citizenship behavior: Mediating role of participative decision making and job satisfaction. *Evidence-Based HRM, 3*(3), 258-278. https://doi.org/10.1108/EBHRM-04-2014-0014

Zapantis, G., Skordoulis, M., Chalikias, M., Drosos, D., & Papagrigoriou, A. (2017). Measuring the Impact of Burnout on Job Satisfaction and Organizational Commitment. In Kavoura, A., Sakas, D., & Tomaras, P. (Eds.), *Strategic Innovative Marketing. Springer Proceedings in Business and Economics* (pp.51-55). Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-56288-9_8