ผลกระทบของแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อการปฏิบัติงานที่ดีและคุณภาพงานของนักบัญชีสหกรณ์ในเขตสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 3

Effect of Job Motivation on Best Practice and Job Quality of Cooperative Accountants in the Cooperative Auditing Office Region 3

พัทธนันท์ เชิดสกุล,[1] สุธนา บุญเหลือ,[2] ไพรัช พรพันธ์เดชวิทยา[3]
Phattanan Cherdsakul,[1] Sutana Boonlua,[2] Pairat Pornpundejwittaya[3]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาผลกระทบของแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อการปฏิบัติงานที่ดีและคุณภาพงานของนักบัญชีในเขตสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 3 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายการตลาดของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 174 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน และด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการมีการปฏิบัติงานที่ดี 2) แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการมีคุณภาพการทำงาน และ 3) การปฏิบัติงานที่ดี ด้านคุณภาพผลงาน ด้านปริมาณผลงาน และด้านความตรงต่อเวลาในการทำงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการมีคุณภาพการทำงาน ดังนั้นผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ เพื่อเป็นข้อสนเทศสำหรับผู้บริหาร ใช้เป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและเป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานของนักบัญชีสหกรณ์ในเขตสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 3 ให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลกับองค์กร

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการทำงาน, การปฏิบัติงานที่ดี, คุณภาพงาน, นักบัญชีสหกรณ์

[1] นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
[2,3] อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
[1] Master's Student of Accounting Program, Mahasarakham Business School. Mahasarakham University
[2,3] Lecturer, Mahasarakham Business School. Mahasarakham University

Abstract

This study aimed at the investigate the effects of job motivation on best practice and job quality of accountants in the cooperative auditing office region 3 where?, by using a questionnaire as an instrument for collecting data from 174 accountants in the cooperative auditing offices. The statistics used for analyzing the collected data were multiple correlation analysis and multiple regression analysis. The result showed that 1) the job motivation in the aspects of achievement and job character correlated and affected on best practice; 2) the job motivation in the aspects of achievement, recognition, and job character correlated and affected job quality; and 3) best practice in the aspects of quality of work, quantity of work, and timing of work correlated and affected job quality. Therefore, the managers can use results from this research as information to create job motivation, increase working efficiency of employees and improve working effectiveness of organization of Cooperative Accountants in the Cooperative Auditing Office Region 3.

Keywords : Job Motivation, Best Practice, Job Quality, Cooperative Accountants in the Cooperative Auditing Office Region 3

บทนำ

สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันองค์กรมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง สิ่งสำคัญที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญคือการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร เนื่องจากพนักงานเป็นทรัพยากรที่นำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จหรือไปในทิศทางตามวิสัยทัศน์ขององค์กรได้ ดังที่กล่าวไว้ว่า ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อย จะขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจในงานที่มีอยู่ในหน่วยงานนั้น การทำให้พนักงานเกิดความพอใจในการปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร จึงเป็นที่ปรารถนาของผู้บริหารทุกระดับ การมองพนักงานในเรื่องของรายได้หรือแรงจูงใจในทางเศรษฐกิจอย่างเดียวเป็นเรื่องไม่ถูกต้องเพราะมีความเชื่อว่าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบต่าง ๆ หลายอย่าง รวมทั้งความพอใจในการทำงาน ความท้าทายในการทำงาน ความสำเร็จ ความก้าวหน้า และรายได้นอกจากนั้น โดยกล่าวว่าพนักงานมิใช่เศรษฐทรัพย์ที่จะปฏิบัติได้เช่นเดียวกันกับปัจจัยทางกายภาพแต่คนงานเป็นสิ่งมีชีวิต ขวัญและความพึงพอใจเป็นเรื่องสำคัญในการทำงาน และเงินมิใช่สิ่งล่อใจที่สำคัญแต่เพียงอย่างเดียว รางวัลทางจิตใจมีผลต่อการจูงใจในการทำงานไม่น้อยกว่าเงิน ฉะนั้นการบริหารงานในองค์กรจะประสบความสำเร็จได้จะต้องเน้นในเรื่องของการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นหลัก เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นภายในองค์กรจะต้องให้ความสำคัญทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยการให้การสนับสนุนและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน สิ่งนั้นก็คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (มัลลิกา ตันสอน., 2547 : 2)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Job Motivation) ตามแนวคิดของ Herzberg (1959 : 143-145) ประกอบด้วย 1) ความสำเร็จของงาน (Achievement) 2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) 3) ลักษณะของงาน (Work Itself) 4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และ 5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) เป็นสิ่งที่ดีต่อการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพของพนักงาน ในปัจจุบัน

ถือเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินองค์กร เนื่องจากการรายงานทางการเงินเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานของพนักงานและเป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจทำธุรกรรมทางธุรกิจของผู้บริหารในองค์กรนั้น ๆ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เป็นลักษณะการปฏิบัติงานอย่างตั้งใจและเต็มความสามารถ โดยก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรและสิ้นเปลืองทรัพยากรค่าใช้จ่าย พลังงานในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ที่สำคัญสามารถนำมาใช้เพื่อการตัดสินใจที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรได้อย่างทันท่วงที (สมใจ ลักษณะ, 2546 : 6) ดังนั้น พนักงานจำเป็นต้องมีเจตคติในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี เพื่อทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ซึ่งต้องอาศัยความเข้มแข็งของจิตใจความสามารถในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การได้รับความสนับสนุนจากองค์กร หรือทางสังคมด้านต่าง ๆ และการให้ความสำคัญทางด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานได้เป็นอย่างดี นั่นก็คือการปฏิบัติงานที่ดี

การปฏิบัติงานที่ดี (Best Practice) ตามแนวคิดประสิทธิผลการทำงานของ Chemers และ Ayman (1985 : 359-367) ได้แก่ 1) คุณภาพผลงาน (Quality of Work) 2) ปริมาณผลงาน (Quantity of Work) และ 3) ความตรงต่อเวลาในการทำงาน (Timing of Work) ความสามารถของพนักงานในการทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายของงานที่วางไว้ นั้นคือทุกคนในองค์กรจะตั้งใจทำงานบริหารอย่างเต็มความสามารถเพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศตามที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้ วัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในงาน ความผูกพันในงานและในองค์กร ทำให้นักบัญชีทำงานทุ่มเทพลังกายพลังใจ ให้ความจงรักภักดีต่อองค์กร ทำให้การปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ (กริช สืบสนธิ์, 2538 : 25) และการทำงานของนักบัญชีในองค์กรจะมีประสิทธิภาพมากเพียงใดและจะช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้มากเพียงใดนั้น ผู้บริหารต้องสามารถเข้าใจถึงความต้องการของบุคคลในองค์กรและผสมผสานความต้องการนั้นให้เข้ากับจุดมุ่งหมายขององค์กร ขณะเดียวกันก็สามารถทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้น และปรารถนาที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรต่อไป (วิชัย โถสุวรรณจินดา, 2535 : 78) ดังนั้น การปฏิบัติงานที่ดีก็จะส่งผลต่อคุณภาพของงานที่ได้รับมอบหมาย การที่องค์กรมีการสนับสนุนในเรื่องของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพราะสิ่งนี้จะทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดีของนักบัญชีในองค์กร โดยส่งผลต่อการมีคุณภาพการทำงาน ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ดังที่ตั้งไว้

คุณภาพการทำงาน (Job Quality) ตามแนวคิดการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของสมใจ ลักษณะ (2546 : 237) ได้แก่ 1) การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) 2) การจัดหาปัจจัยทรัพยากร (System Resource) 3) กระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operations) และ 4) ความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความสำเร็จในการบริหารงานในองค์กร ดังนั้นการที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้จะต้องคำนึงถึงคุณภาพการทำงาน เพราะเหตุนี้จึงทำให้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริหารงานในสำนักงานบัญชี เนื่องจากปัจจุบันประเทศไทยได้เปิดเสรีด้านการทำบัญชี ทำให้สำนักงานบัญชีในปัจจุบันอยู่ในสภาวการณ์ที่มีการแข่งขันกันสูง รวมถึงยังมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาควบคุมและสอดส่องการทำบัญชีให้เป็นไปตามกฎหมายที่กำหนด ดังนั้นสำนักงานบัญชีจะต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อสร้างข้อได้เปรียบจากคู่แข่งขัน (ศิริรัฐ โชติเวชการ, 2547 : เว็บไซต์) การสร้างความผูกพันต่อองค์กร ให้เกิดขึ้นกับตัวนักบัญชีนั้น เป็นสิ่งที่สำคัญหากนักบัญชีมีความผูกพันต่อ

องค์กรจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี ทั้งในด้านการใช้เวลาในการทำงานและประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและยังมีผลทำให้ข้อมูลหรือนำเสนองบการเงินที่จัดทำตามกำหนดที่ผู้บริหารต้องการ ได้แก่ ในด้านคุณภาพมีความถูกต้องครบถ้วน ไม่มีข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น ด้านเชิงปริมาณ นักบัญชีสามารถทำงานได้เสร็จโดยมีประมาณที่แล้วมีจำนวนมากกว่าที่คาดหวังไว้ (ประชุม รอดประเสริญ, 2545 : 332 - 333)

สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 3 ได้รับการจัดตั้งเป็น เขตตรวจบัญชีที่มีสำนักงานตั้งอยู่ที่จังหวัดนครราชสีมา ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ในพื้นที่รับผิดชอบ รวม 5 จังหวัด คือ นครราชสีมา สุรินทร์ บุรีรัมย์ มหาสารคาม และชัยภูมิ (กรมตรวจบัญชีสหกรณ์, 2554 : เว็บไซต์) ในอดีตสหกรณ์การเกษตรนั้นมีขนาดเล็ก มีการดำเนินธุรกิจไม่มาก อาศัยเจ้าหน้าที่สหกรณ์เพียงไม่กี่คนก็สามารถดำเนินงานได้สำเร็จเรียบร้อย ระบบการควบคุมต่าง ๆ ยังไม่มีความจำเป็นมากนัก เนื่องจากผู้บริหารงานสหกรณ์สามารถที่จะสอดส่องดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างทั่วถึง ดังนั้นควรให้ความสำคัญกับนักบัญชีเพราะการปฏิบัติงานในด้านนี้ต้องอาศัยความชำนาญและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ และสามารถให้บุคคลที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้อย่างถูกต้อง ปัจจุบันสหกรณ์มีขนาดใหญ่ขึ้น เผชิญสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงขึ้น สหกรณ์จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้แข่งขันกับธุรกิจอื่น ๆ การดำเนินงานของสหกรณ์จึงมีความยุ่งยากสลับซับซ้อนมากขึ้น ผู้บริหารงานของสหกรณ์ไม่สามารถควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างทั่วถึง จึงปรากฏว่าสหกรณ์เกิดการสูญเสียในลักษณะต่าง ๆ เช่น เงินสดขาดบัญชี สินค้าขาดบัญชี ลูกหนี้ค้างชำระนาน ดอกเบี้ยเงินให้กู้เรียกเก็บไม่ได้เป็นจำนวนมาก หรือการใช้สินทรัพย์เป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น ซึ่งล้วนแต่เป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายและทำให้ทุนหมุนเวียนของสหกรณ์หมดไป จนมีสหกรณ์บางแห่งต้องหยุดดำเนินงานและชำระบัญชี เลิกกิจการไปในที่สุด ปัญหาที่สำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินงานของสหกรณ์ คือ เกิดข้อผิดพลาดต่าง ๆ ในการทำงาน รวมทั้งมีการทุจริตในหน้าที่มากขึ้น ส่งผลกระทบถึงการดำเนินงานในทุก ๆ ด้าน ทำให้เกิดความเสียหายต่อสินทรัพย์ของสหกรณ์ ซึ่งปัญหาในการดำเนินงานส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากการขาดการควบคุมภายใน (กรมตรวจบัญชีสหกรณ์, 2546 : 103-104)

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาวิจัยผลกระทบของแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อการปฏิบัติงานที่ดีและคุณภาพการทำงานของนักบัญชีสหกรณ์ในเขตสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 3 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานที่ดีและคุณภาพการทำงานของนักบัญชีสหกรณ์หรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวมรวมข้อมูลจากนักบัญชีสหกรณ์ ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางให้ธุรกิจเล็งเห็นความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานของนักบัญชีสำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ ให้นักบัญชีที่ทำงานอยู่ในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมถึงการส่งผลต่อการทำงานที่มีคุณภาพของนักบัญชีและทำให้นักบัญชีสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขและเกิดความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งเป็นประโยชน์ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุจุดมุ่งหมายต่อไป

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ แรงจูงใจในการทำงานเป็นตัวแปรอิสระ การปฏิบัติงานที่ดี เป็นตัวแปรกลาง และคุณภาพการทำงานเป็นตัวแปรตาม ซึ่งสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1
โมเดลของแรงจูงใจในการทำงาน การปฏิบัติงานที่ดี และคุณภาพงาน

1. แรงจูงใจในการทำงาน (Job Motivation)

แรงจูงใจในการทำงาน (Job Motivation) หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลมีความต้องการในการปฏิบัติงาน และทุ่มเทปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างสุดความสามารถ ประกอบด้วย (Herzberg, 1959 : 143-145)

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี ทำให้เกิดกำลังใจในการทำงานต่อไป

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่น ๆ เช่น ได้รับคำชมได้รับคำแนะนำชี้แจงอย่างมีเหตุผล ได้รับการเอาใจใส่เป็นพิเศษในเรื่องที่เกี่ยวกับสุขภาพทางกายและทางใจ ผู้บริหารยอมรับเกี่ยวกับความคิดเห็น ชุมชนยอมรับความรู้ความสามารถ และผู้บริหารมอบหมายงานพิเศษที่สำคัญให้ปฏิบัติ

1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน ในหน้าที่ที่รับผิดชอบหรืองานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ การเปิดโอกาสของงานเพื่อการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน งานที่มีความท้าทาย การให้อิสระในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วม ความสะดวกของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน และความเครียดที่อาจเกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงาน

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ งานใหม่ ๆ มีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ความเหมาะสมของงานและความรู้ความสามารถทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพการมอบหมายงานที่มีความชัดเจน การปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย และทันเวลา การปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์การ เช่น การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนระดับเงินเดือน การได้รับการคัดเลือกให้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ตามโอกาสอันควร ความยุติธรรมที่ได้รับในการพิจารณาความดีความชอบ

2. การปฏิบัติงานที่ดี (Best Practice)

การปฏิบัติงานที่ดี (Best Practice) หมายถึง ความสามารถของบุคลากรในการทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายของงานที่วางไว้ เกณฑ์การประเมินประสิทธิผลของงานวัดใน 3 ด้าน ของ Chemers และ Ayman (1985 : 359-367) ประกอบด้วย

2.1 คุณภาพผลงาน (Quality of Work) หมายถึง ความถูกต้อง ประณีตและความเรียบร้อยของงาน

2.2 ปริมาณงาน (Quantity of Work) หมายถึง จำนวนผลงานที่ทำสำเร็จเปรียบ

เทียบกับปริมาณงานที่กำหนดหรือปริมาณงานที่ควรจะทำได้ในเวลาหรือมาตรฐานที่ควรจะเป็น

2.3 ความตรงต่อเวลาในการทำงาน (Timing of Work) หมายถึง ความสม่ำเสมอในการมาทำงานตลอดปี และการตรงต่อเวลา

3. คุณภาพการทำงาน (Job Quality)

คุณภาพการทำงาน (Job Quality) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยมีเงินเพียงพอสำหรับการดำเนินการตามแผนปฏิบัติที่วางไว้ ของ สมใจ ลักษณะ (2546 : 237) ประกอบด้วย

3.1 การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) หมายถึง การพิจารณาผลผลิต (Output) ขององค์กรว่าตรงตามเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด

3.2 การจัดหาปัจจัยทรัพยากร (System Resource) หมายถึง ความสามารถในการจัดการหาและจัดสรรทรัพยากร เป็นการพิจารณาประสิทธิภาพของการจัดหาทรัพยากรในลักษณะที่มีเพียงพอสำหรับการดำเนินการตามแผนปฏิบัติและจัดสรรอย่างถูกต้อง เหมาะสม เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย

3.3 กระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operations) หมายถึง กระบวนการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน การไหลเลื่อนส่งต่อ (Flow) ของงาน การมีประสิทธิภาพของการทำงานที่ได้งานครบถ้วน มีการใช้นวัตกรรม และเทคโนโลยีช่วยปฏิบัติงาน บุคคลทำงานเต็มศักยภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่มมีความราบรื่น ไม่มีข้อขัดแย้ง

3.4 ความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) หมายถึง ผลงานความสำเร็จขององค์กร และกระบวนการปฏิบัติที่ใช้นำมาซึ่งความพอใจของผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพียงใด กลุ่มคนที่สมควรพิจารณาคือลูกค้า ทีมบริหารองค์กร และพนักงาน เป็นต้น

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจในการทำงานเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งของพนักงานในองค์กรที่จะเป็นแรงกระตุ้นให้ปฏิบัติงานที่ดีและเสริมสร้างงานให้เกิดคุณภาพต่อองค์กรส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงานต่อไป จึงตั้งข้อสมมุติฐานไว้ดังนี้

สมมุติฐานการวิจัย 1 : แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการปฏิบัติงานที่ดี

สมมุติฐานการวิจัย 2 : การปฏิบัติงานที่ดีมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพงาน

สมมุติฐานการวิจัย 3 : แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพงาน

วิธีการดำเนินงานวิจัย

1. กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ได้แก่ นักบัญชีสหกรณ์ในเขตสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 3 จำนวน 594 คน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2554 : เว็บไซต์) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยดำเนินการจัดเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 594 คน ซึ่งได้รับแบบสอบถามตอบกลับทั้งสิ้น 174 ชุด เป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องและครบถ้วนทั้งหมด มีอัตราผลตอบกลับ ร้อยละ 69.60 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar และ Day (2001 : 1) ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้ รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 86 วัน นับตั้งแต่วันที่ 22 พฤษภาคม 2555 ถึง 16 สิงหาคม 2555

2. การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

แรงจูงใจในการทำงาน เป็นตัวแปรตาม จำนวน 16 ข้อ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความสำเร็จของงาน จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการที่บุคคลสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี ทำให้เกิดกำลังใจในการทำงานต่อไป 2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับ**การ**การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่นๆ เช่น ได้รับคำชมได้รับคำแนะนำชี้แจงอย่างมีเหตุผล ได้รับการเอาใจใส่เป็นพิเศษในเรื่องที่เกี่ยวกับสุขภาพทางกายและทางใจ 3) ด้านลักษณะของงาน จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน งานที่มีความท้าทายการให้อิสระในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วม ความสะดวกของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน และความเครียดที่อาจเกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงาน 4) ด้านความรับผิดชอบ จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย และทันเวลา การปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และ 5) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนระดับเงินเดือน การได้รับการคัดเลือกให้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ตามโอกาสอันควร ความยุติธรรมที่ได้รับในการพิจารณาความดีความชอบ

การปฏิบัติงานที่ดี เป็นตัวแปรกลาง จำนวน จำนวน 15 ข้อ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพผลงานของบทบาท จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความถูกต้อง ประณีตและความเรียบร้อยของงาน 2) ด้านปริมาณงาน จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับ จำนวนผลงานที่ทำสำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนดหรือปริมาณงานที่ควรจะทำได้ในเวลาหรือมาตรฐานที่ควรจะเป็น และ 3) ด้านความตรงต่อเวลาในการทำงาน จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความสม่ำเสมอในการมาทำงานตลอดปี และการตรงต่อเวลา

ด้านคุณภาพงาน เป็นตัวแปรตาม จำนวน 25 ข้อ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ จำนวน 7 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการพิจารณาผลผลิต (Output) ขององค์กรว่าตรงตามเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด 2) ด้านการจัดหาปัจจัยทรัพยากร จำนวน 6 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการจัดหาทรัพยากรในลักษณะที่มีเพียงพอสำหรับการดำเนินการตามแผนปฏิบัติและจัดสรรอย่างถูกต้อง เหมาะสม เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย 3) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อโดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพของการทำงานที่ได้งานครบถ้วน มีการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีช่วยปฏิบัติงาน บุคคลทำงานเต็มศักยภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่มมีความราบรื่น ไม่มีข้อขัดแย้ง และ 4) ด้านความพอใจของทุกฝ่าย จำนวน 7 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติที่ใช้นำมาซึ่งความพอใจของผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพียงใด กลุ่มคนที่สมควรพิจารณาคือ ลูกค้า ทีมบริหารองค์กร และพนักงาน เป็นต้น

3. ค่าความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง โดยการวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discrimination Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งแรงจูงใจในการทำงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.6914 – 0.8848 การปฏิบัติงานที่ดี ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.8204 – 0.9307 และคุณภาพงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.8682 – 0.9270 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978 : 12) ได้นำเสนอว่าการทดสอบค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อเกิน

0.40 เป็นค่าที่ยอมรับได้ และการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามเป็นรายด้าน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.7916 – 0.8858 การปฏิบัติงานที่ดีมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.8747 - 0.9367 และคุณภาพงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.8947 - 0.9157 ซึ่งสอดคล้องกับ สมบัติ ท้ายเรือคำ (2552 : 90) ได้เสนอว่าเกณฑ์การพิจารณาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม 0.40 ขึ้นไป ถือว่ามีคุณภาพในระดับดีมาก

4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อการปฏิบัติงานที่ดีและคุณภาพงาน ซึ่งเขียนสมการได้ดังนี้

สมการ 1 $JPP = \beta_0 + \beta_1 AMJ + \beta_2 RTJ + \beta_3 WIJ + \beta_4 RBJ + \beta_5 ACJ + e$

สมการ 2 $JQQ = \beta_0 + \beta_1 AMJ + \beta_2 RTJ + \beta_3 WIJ + \beta_4 RBJ + \beta_5 ACJ + e$

สมการ 3 $JQQ = \beta_0 + \beta_1 QOP + \beta_2 QWP + \beta_3 TOP + \varepsilon$

ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของแรงจูงในการทำงานมีการปฏิบัติงานที่ดีของนักบัญชีสหกรณ์ในเขตสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 3

ตัวแปร	JPP	AMJ	RTJ	WIJ	RBJ	ACJ	VIF
$\overline{X}$	4.01	4.03	3.65	3.96	3.95	3.46	
S.D.	0.53	0.60	0.68	0.59	0.64	0.86	
JPP	-	0.699*	0.513*	0.604*	0.427*	0.440*	
AMJ		-	0.568*	0.606*	0.495*	0.424*	1.799
RTJ			-	0.578*	0.618*	0.548*	2.114
WIJ				-	0.567*	0.554*	2.105
RBJ					-	0.494*	1.867
ACJ						-	1.658

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ณ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอาจจะทำให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ ด้วยค่า VIF พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าตั้งแต่ 1.658 – 2.114 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ทำให้เกิดปัญหา (Black, 2006 : 585)

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับการมีการปฏิบัติงานที่ดีของนักบัญชีสหกรณ์ในเขตสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 3

แรงจูงใจในการทำงาน	การปฏิบัติงานที่ดี (JPP)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.221	0.221	5.512	0.000*
1. ด้านความสำเร็จของงาน (AMJ)	0.389	0.063	6.219	0.000*
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (RTJ)	0.069	0.061	1.146	0.254
3. ด้านลักษณะของงาน (WIJ)	0.231	0.069	3.350	0.001*
4. ด้านความรับผิดชอบ (RBJ)	-0.026	0.060	-0.442	0.659
5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (ACJ)	0.044	0.042	1.066	0.288
F = 51.228 p = 0.000 Adj R^2= 0.615				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน และด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการมีการปฏิบัติงานที่ดี เนื่องจาก ความสำเร็จของงานส่วนใหญ่ จะขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านบุคคลเป็นสำคัญ เพราะคนเป็นผู้ทำงานในตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ในองค์กร ดังนั้นการเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรจึงนับว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องทราบและทำความเข้าใจ เพื่อที่จะบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด แรงจูงใจในการทำงานเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร ที่ต้องอาศัยความมีศิลปะของผู้บังคับบัญชาใช้ความสามารถของการเป็นผู้นำสร้างแรงจูงใจ รวมทั้งส่งเสริมขวัญกำลังใจให้เกิดความมานะพยายาม ทุ่มเทตั้งใจทำงานให้เสร็จลุล่วงไปอย่างดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธงชัย สันติวงษ์ (2543 : 9) กล่าวว่า หากองค์กรใดไม่มีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานแล้วย่อมไม่สามารถจะโน้มน้าวจิตใจผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ผลงานย่อมตกต่ำ เกิดความเบื่อหน่ายและทำงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับแนวคิดของ สมยศ นาวีการ (2544 : 128-129) กล่าวว่า ความต้องการความปลอดภัย หมายถึงการให้ความแน่นอนหรือการรับประกันต่อความมั่นคงของงาน และการส่งเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทาง การเงินแก่คนงานมากยิ่งขึ้น ในปัจจุบันนี้เราจะเห็นได้ว่าความต้องการของสหภาพแรงงานที่มีต่อฝ่ายบริหาร นอกจากความต้องการเพิ่มผลตอบแทนทางการเงินให้สูงขึ้นแล้ว หากเขายังมีความต้องการความมั่นคงของงานและผลประโยชน์พิเศษอื่นๆ อีกด้วย

ตาราง 3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของแรงจูงในการทำงานมีคุณภาพการทำงานของนักบัญชีสหกรณ์ในเขตสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 3

ตัวแปร	JQQ	AMJ	RTJ	WIJ	RBJ	ACJ	VIF
$\overline{X}$	4.00	4.03	3.65	3.96	3.95	3.46	
S.D.	0.58	0.60	0.68	0.59	0.64	0.86	
JQQ	-	0.683*	0.624*	0.621*	0.529*	0.449*	
AMJ		-	0.568*	0.606*	0.495*	0.424*	1.799
RTJ			-	0.578*	0.618*	0.548*	2.114
WIJ				-	0.567*	0.554*	2.105
RBJ					-	0.494*	1.867
ACJ						-	1.658

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 3 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ณ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอาจจะทำให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ ด้วยค่า VIF พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าตั้งแต่ 1.658 – 2.114 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ทำให้เกิดปัญหา (Black, 2006 : 585)

ตาราง 4 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับการมีคุณภาพการทำงานของนักบัญชีสหกรณ์ในเขตสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 3

แรงจูงใจในการทำงาน	**คุณภาพการทำงาน**		**t**	**p-value**
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	**ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน**		
ค่าคงที่ (a)	1.005	0.206	4.872	0.000*
1. ด้านความสำเร็จของงาน (AMJ)	0.334	0.058	5.730	0.000*
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (RTJ)	0.187	0.056	3.302	0.001*
3. ด้านลักษณะของงาน (WIJ)	0.182	0.064	2.846	0.005*
4. ด้านความรับผิดชอบ (RBJ)	0.058	0.056	1.049	0.296
5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (ACJ)	0.027	0.039	0.069	0.945
F = 46.440 p = 0.000 Adj R^2= 0.568				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการมีคุณภาพการทำงาน เนื่องจากการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดคุณภาพของผลงานนั้น จะต้องคำนึงถึงความตั้งวัตถุประสงค์ของงานนั้น เพื่อปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกระบวนการปฏิบัติงาน และการมอบหมายงานนั้นจะต้องคำนึงถึงความพอใจของพนักงานด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานแนวคิดของ สมใจ ลักษณะ (2543 : 262 - 266) กล่าวว่า ปริมาณและคุณภาพของการดำเนินงาน ได้แก่ ความสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามระยะเวลา คุณภาพของงานที่ทำสำเร็จมีความถูกต้องเรียบร้อย และสมบูรณ์ครบถ้วนตามกำหนด ความรับผิดชอบสนใจ เอาใจใส่ และความรอบรู้ชำนาญในขั้นตอนหรือวิธีดำเนินงาน รวมถึงมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปรับปรุงระบบงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรวิทย์ ตันศรี (2549 : บทคัดย่อ) พบว่า วัฒนธรรมองค์กรด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการทำงาน ด้านความพอใจของทุกฝ่าย วัฒนธรรมองค์กรด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับด้านคุณภาพการทำงานโดยรวม และด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

ตาราง 5 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานที่ดีมีคุณภาพการทำงานของนักบัญชีสหกรณ์ในเขตสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 3

ตัวแปร	JQQ	QOP	QWP	TOP	VIF
$\overline{X}$	4.00	4.17	3.76	4.09	
S.D.	0.52	0.59	0.57	0.61	
TQQ	-	0.763*	0.733*	0.763*	
QOP		-	0.660*	0.733*	2.746
QWP			-	0.763*	1.942
JOP				-	2.798

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 5 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจเกิดเป็น Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระการปฏิบัติงานที่ดี มีค่าตั้งแต่ 1.942 – 2.798 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006 : 585)

ตาราง 6 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับการมีคุณภาพการทำงานของนักบัญชีสหกรณ์ในเขตสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 3

การปฏิบัติงานที่ดี	คุณภาพการทำงาน (JQQ)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.625	0.167	3.752	0.000*
1. ด้านคุณภาพผลงาน (QOP)	0.280	0.061	4.615	0.000*
2. ด้านปริมาณผลงาน (QWP)	0.304	0.053	5.719	0.000*
3. ด้านความตรงต่อเวลาในการทำงาน (TOP)	0.260	0.059	4.396	0.000*
F = 140.040 p = 0.000 Adj R^2= 0.707				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 6 พบว่า การปฏิบัติงานที่ดี ด้านคุณภาพผลงาน ด้านปริมาณผลงาน และด้านความตรงต่อเวลาในการทำงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการมีคุณภาพการทำงาน เนื่องจาก การทำงานตามเป้าหมายและการจัดหาทรัพยากรมาใช้ได้อย่างเหมาะสม รวมถึงการกำหนดกระบวนการปฏิบัติงานที่ถูกต้องย่อมส่งผลต่อความตรงต่อเวลาในการมอบหมายงาน ทำให้งานนั้นมีคุณภาพ และเกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรวิทย์ ตันศรี (2549 : บทคัดย่อ) พบว่า วัฒนธรรมองค์กร ด้านความซื่อสัตย์เป็นธรรมและมีจุดยืนอันมั่นคง มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับด้านคุณภาพการทำงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์ (2549 : บทคัดย่อ) พบว่า นักบัญชีธุรกิจ SMEs มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิผลการทำงานของ นักบัญชีโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านคุณภาพผลงานด้านความตรงต่อเวลา ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถทำให้เกิดประสิทธิผลการทำงานทั้งด้านคุณภาพผลงาน ด้านปริมาณผลงาน และด้านระยะเวลาในการทำงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของงานวิจัย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ควรศึกษาผลกระทบของแรงจูงใจในการทำงาน การปฏิบัติงานที่ดี และคุณภาพการทำงาน โดยทำการศึกษากับธุรกิจอื่น ๆ เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร ซึ่งอาจทำให้งานวิจัยมีประสิทธิภาพและสามารถนำไปใช้ประโยชน์โดยตรงตามเป้าหมายมากยิ่งขึ้น และควรเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างนักบัญชีให้เป็นพนักงานอื่นในสหกรณ์ เพื่อส่งผลต่อการบริหารงาน และนำไปใช้ในการปรับปรุงองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการ

ศึกษาเชิงคุณภาพเพิ่มเติมควบคู่ไปกับการศึกษาเชิงปริมาณ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้ได้รายละเอียดของปัจจัยที่ก่อให้เกิดคุณภาพการทำงานและการปฏิบัติงานเพิ่มเติม เช่น การสังเกตการณ์ร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้การศึกษามีเนื้อหาที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. ประโยชน์ของการวิจัย

ควรนำแนวปฏิบัติเกี่ยวกับแรงจูงในการทำงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และควรมีการทดสอบว่าได้มีการสนับสนุนให้มีแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อทำให้สหกรณ์มีพนักงานที่มีคุณภาพ และสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ และควรให้ความสำคัญของคุณภาพการทำงาน และการปฏิบัติงานที่ดีของนักบัญชีในสหกรณ์ ได้แก่ คุณภาพผลงาน ปริมาณผลงาน และความตรงต่อเวลาในการทำงาน เพื่อส่งผลต่อคุณภาพการทำงานที่มีประสิทธิภาพของสหกรณ์

สรุปผลการวิจัย

แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการปฏิบัติงานที่ดีและคุณภาพงาน และการปฏิบัติงานที่ดีมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพงาน ดังนั้น ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยควรนำข้อสนเทศไปใช้ในวางแผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรด้วยการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน สร้างสวัสดิการต่างๆ เพื่อให้บุคลากรมีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและส่งผลต่อคุณภาพงานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์. (2546). *การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของสหกรณ์ภาคการเกษตร. รายงานการวิจัย*. กรุงเทพฯ : กรมตรวจบัญชีสหกรณ์,

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์. (2554). *หน่วยที่ตั้งของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 3*. ค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2554. จาก http://www.cad.go.th.

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2554). *ฐานข้อมูลสู่ธุรกิจ.* ค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2554. จาก http://knowledgebase.dbd.go.th/dbd/Main/login.aspx.

กรวิทย์ ตันศรี. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการทำงานของนักบัญชีธนาคารแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

กริช สืบสนธิ์. (2538). *วัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพผลการทำงานของนักบัญชีในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ธงชัย สันติวงษ์. (2543). *องค์การและการบริหารการศึกษาการจัดการแผนใหม่*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ประชุม รอดประเสริฐ. (2545). *การบริหารโครงการ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. ชลบุรี : ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทาลัยบูรพา.

มัลลิกา ตันสอน. (2547). *การจัดการยุคใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ธรรมกมลการพิมพ์, 2547.

วิชัย โถสุวรรณจินดา. (2535). *ความลับขององค์การ "พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ : ธรรมนิติ.

ศิริรัฐ โชติเวชการ. (2547). "บิสิเนสไทย," *สำนักงานบัญชีเปลี่ยนไป*. ค้นเมื่อ 22 เมษายน 2547. จาก http://www.businccssthi.co.th.

สมใจ ลักษณะ. (2546). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการสถาบันราชัฏสวนสุนันทา.

สมใจ ลักษณะ. (2543). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

สมบัติ ท้ายเรือคำ. (2552). *ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 3. มหาสารคาม : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สมยศ นาวีการ. (2544). *การบริหารและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ 1991.

Aaker, D. A., V. Kumar and G. S. Day. (2001). *Marketing Research*. 7th ed. New York : John Wiley & Sons.

Back, H. J. (2006). *The Effects of Image Congruence on Customer Satisfaction and Brand Loyalty in the Lodging Industry*. Doctor' s Thesis. New York : The Pennsylvania state University.

Chemers,M. Martin and Roya Ayman. (1985). "Leadership Orientation as a Moderator of theRelationship between Job performance and Job Satisfaction of Mexican Managers," *Personality and Social Psychology Bulletin*. 4 : 359-367 ; December.

Herzberg, Fredrick and others. (1959). *The Motivation to work*. New York : John Wiley and Son.

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. 2nd ed. New York : McGraw-Hill Inc.