



## ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีในสำนักงานบัญชี จังหวัดนนทบุรี

สำเภา มีบุญ<sup>1\*</sup> และ สุมาลี รามันธุ์<sup>2</sup>

(วันที่รับบทความ: 27/03/2568; วันที่แก้ไขบทความ: 15/10/2568; วันที่ตอบรับบทความ: 15/10/2568)

### บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และประสิทธิภาพการทำงาน (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลคั่นกลางของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี เป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างความพึงพอใจในงานกับประสิทธิภาพการทำงาน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากพนักงานบัญชีในสำนักงานบัญชี ในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 200 คน ภายใต้แนวคิดของ Hair et al., (2006) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.913 สถิติที่ใช้ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling--SEM) ด้วยโปรแกรม SmartPLS ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และประสิทธิภาพการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.980, 3.710 และ 3.865 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ที่ 0.794, 0.922 และ 0.923 ตามลำดับ และ (2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี เป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างความพึงพอใจในงานกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยความพึงพอใจในงาน (JST) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (OCB) มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการทำงาน (JEF) มีค่าเท่ากับ 0.799 และ 0.144 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (OCB) มีค่าเท่ากับ 0.119 และมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (OCB) มีค่าเท่ากับ 0.829

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ประสิทธิภาพการทำงาน พนักงานบัญชี

<sup>1</sup>นักศึกษา หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

<sup>2</sup>รองศาสตราจารย์ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

\*ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 066-149-4922 อีเมล: Somphow@hotmail.com



## Factors Influencing the Work Efficiency of Accountants in Accounting Firms in Nonthaburi Province

Somphow Meeboon<sup>1\*</sup> and Sumalee Ramanust<sup>2</sup>

(Received: 27/03/2025; Revised: 15/10/2025; Accepted: 15/10/2025)

### Abstract

This article aims to (1) study the level of job satisfaction, good citizenship behavior and work performance, and (2) study the mediating influence of good citizenship behavior as a mediating factor linking job satisfaction and work performance of accounting staff in accounting offices in Nonthaburi Province. This research is a quantitative research by collecting data using a questionnaire from 200 accounting staff in accounting offices in Nonthaburi Province under the concept of Hair et al., (2006) by using a simple random sampling method with an index of consistency (IOC) between 0.67-1.00 and a reliability of 0.913. The statistics used include descriptive statistics with frequency, percentage, mean, standard deviation and analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) with SmartPLS. The purpose of this study was to examine the relationships among job satisfaction (JST), organizational citizenship behavior (OCB), and job efficiency (JEF), with a particular focus on the mediating role of OCB. The findings revealed that overall levels of job satisfaction, organizational citizenship behavior, and job efficiency were rated at a high level, with mean scores of 3.98, 3.71, and 3.86, and standard deviations of 0.794, 0.922, and 0.923, respectively. The results also indicated that OCB functioned as a mediating factor linking job satisfaction to job efficiency. Specifically, job satisfaction (JST) and organizational citizenship behavior (OCB) exerted direct positive effects on job efficiency (JEF), with path coefficients of 0.799 and 0.144, respectively. Furthermore, JST had an indirect influence on JEF through OCB, with an effect size of 0.119. Additionally, JST demonstrated a strong direct effect on OCB, with a path coefficient of 0.829. These findings highlight the significant role of OCB in enhancing the impact of job satisfaction on employees job efficiency.

**Keywords:** job satisfaction, good citizenship behaviour, work efficiency, accountants

---

<sup>1</sup>Student, Department of Degree of Doctor of Philosophy Program in Business Administration, SAU.

<sup>2</sup>Associate Professor, Department of Philosophy Program in Business Administration, SAU.

\*Corresponding Author, Tel. 066-149-4922 e-mail: Somphow@hotmail.com



## 1. บทนำ

ในปัจจุบันธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรคือ “ทรัพยากรบุคคลขององค์กร” ซึ่งเกิดจากความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงาน จนมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (Organizational Citizenship Behavior) อันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (Job Performance) (Ashfaq Hamid, 2020) ซึ่งความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ท้าทายอย่างยิ่ง โดยเฉพาะงานด้านบัญชีที่ต้องการความรอบคอบ ความถูกต้อง และความรับผิดชอบสูงรวมถึงการให้ความสำคัญในการทำงาน สิ่งเหล่านี้ถือเป็นความสำคัญต่อการทำให้พนักงานพึงพอใจ โดยหากพนักงานมีความสุขจากการทำงานจนเกิดเป็นความพึงพอใจในท้ายที่สุด ความพึงพอใจจะนำไปสู่การมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ของบุคคลที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (Lee & Kim, 2021) เป็นอย่างดี จะช่วยให้องค์กรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้มากยิ่งขึ้น (Balcerzak et al., 2020)

การดำเนินธุรกิจด้านการบัญชีในปัจจุบัน พบว่าธุรกิจด้านการบัญชีกำลังเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันอย่างรุนแรง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรคือพนักงาน (Organizational Citizenship Behavior หรือ OCB) (Vagner et al., 2022) สำหรับสำนักงานบัญชีนั้นมีความต้องการความถูกต้องและความละเอียดสูง ดังนั้นความต้องการขององค์กรต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีจึงเป็นสิ่งสำคัญ โดยในทางปฏิบัติพบปัญหาหลายประการที่เป็นอุปสรรคต่อการแสดงพฤติกรรม เช่น (1) ความเครียดพนักงานบัญชีมักต้องทำงานภายใต้แรงกดดัน มีความรับผิดชอบในการจัดการข้อมูลทางการเงินที่สำคัญและต้องทำงานให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด สิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี (Turner & Connelly, 2021) (2) ความขัดแย้งในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและวิธีการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลทำให้พนักงานไม่ต้องการที่จะทำงานเกินกว่าหน้าที่ของตน (Park, 2019) และ (3) การขาดการยอมรับและแรงจูงใจจากองค์กร ไม่ได้รับการยอมรับหรือไม่ได้รับรางวัลกำลังใจจากองค์กร อาจทำให้ขาดแรงจูงใจในการทำสิ่งดี ๆ ต่อไป (Guo et al., 2022)

นอกจากนี้ปัจจัยพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีภายในสำนักงานบัญชีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร พนักงานบัญชีไม่เพียงแต่ต้องมีความรู้และความสามารถในการทำงานบัญชีเท่านั้น แต่ยังต้องมีพฤติกรรมที่ดีและเป็นที่ยอมรับในสังคมการทำงาน เพื่อเสริมสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (Garcia & Martinez, 2022) แต่จากการศึกษาสภาพการทำงานล่าสุดของพนักงานเพิ่มเติม พบว่า (1) พนักงานบัญชีบางคนขาดความรับผิดชอบ มีพฤติกรรมที่ไม่รับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน เช่น การส่งงานล่าช้าหรือทำงานขาดความระมัดระวัง ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานบัญชี (2) การสื่อสารที่ไม่ดีขาดทักษะการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนทำให้เกิดความเข้าใจผิดในงาน และอาจส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ซึ่งทำให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพลดลง (Turner & Connelly, 2021) (3) ขาดการปรับตัวให้รองรับกับเทคโนโลยีและวิธีการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (4) พนักงาน

ที่ไม่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ มักจะทำให้เกิดการแยกตัวและขาดความร่วมมือในการทำงานทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของทีมลดลง (Szostek et al., 2020)

ทั้งนี้ในการที่พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกภายในองค์กรที่ดี จำเป็นที่จะต้องสร้างความพึงพอใจในงานภายในองค์กรให้กับพนักงานด้วย (Rahman & Karim, 2022) เพราะหากพนักงานไม่มีความพึงพอใจในงานจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีจะอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจในงานจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่ง โดยจากการสืบค้นข้อมูลปัญหาความพึงพอใจในงานของพนักงานบัญชีปัจจุบันพบว่า พนักงานบัญชีมีบทบาทสำคัญในองค์กรทั้งในด้านการจัดทำบัญชี การวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน และการตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานต่างๆ อย่างไรก็ตามพนักงานบัญชีต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยเฉพาะในช่วงเวลาปิดงบการเงินประจำปี ซึ่งพนักงานต้องทำงานล่วงเวลาหรือทำงานในวันหยุด ซึ่งส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวและการทำงาน (Work-Life Balance) (Khavis & Krishnan, 2021) และเรื่องความกดดันจากการทำงาน พนักงานบัญชีต้องรับผิดชอบในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเงินขององค์กร ต้องเผชิญกับความกดดันจากการทำงานทั้งจากผู้บังคับบัญชาและลูกค้า ความผิดพลาดในการทำงานอาจส่งผลกระทบร้ายแรงต่อองค์กรทำให้พนักงานบัญชีรู้สึกกดดันในการทำงานอย่างต่อเนื่อง (Smith & Peterson, 2020) นอกจากนี้พนักงานบางคนรู้สึกว่าการไม่ให้การสนับสนุนที่เพียงพอในการพัฒนาทักษะและความรู้ใหม่ๆ ซึ่งทำให้ไม่สามารถพัฒนาตนเองและก้าวหน้าในอาชีพได้ ทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจในการทำงานและอาจหางานใหม่ที่มีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าในสายงานอื่น ๆ (Nguyen & Pham, 2023) รวมไปถึงปัญหาค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภาระงานและความรับผิดชอบทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นธรรมและขาดแรงจูงใจในการทำงาน (Rahman & Rahim, 2022) ดังนั้นการแก้ไขปัญหาความพึงพอใจในงานของพนักงานบัญชีไม่เพียงแต่ช่วยให้พนักงานมีความสุขในการทำงานเท่านั้น แต่ยังส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรระยะยาวอีกด้วย

จากปัญหาข้างต้นผู้วิจัยมีความสนใจในการพัฒนาความพึงพอใจในการทำงานเพื่อให้พนักงานภายในสำนักงานบัญชีสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ความพึงพอใจในงานยังไม่เพียงพอต่อการช่วยให้พนักงานสามารถทำงานและอยู่กับองค์กรได้อย่างยาวนาน จำเป็นที่จะต้องนำตัวแปรความผูกพันองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเข้ามาศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงนโยบายของสำนักงาน ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงประโยชน์ของการ วิจัยครั้งนี้จึงจัดทำงานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบัญชีในสำนักงานบัญชีจังหวัดนนทบุรี” ขึ้นโดยหวังว่าผลการวิจัยจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร และพัฒนาการจัดการทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมเพื่อลดปัญหาการลาออก ทั้งนี้ ปัญหาการขาดแคลนพนักงานบัญชีไม่ได้จำกัดอยู่เพียงจังหวัดนนทบุรี แต่ยังเป็นประเด็นที่พบในระดับประเทศ เนื่องจากการขยายตัวของธุรกิจ การแข่งขันทางเศรษฐกิจ และการปรับใช้มาตรฐานการรายงานทางการเงินสากล ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นที่สำนักงานบัญชีในทุกภูมิภาคต้องเร่งพัฒนากลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันและความยั่งยืนในระยะยาว



## 2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีในสำนักงานบัญชี ในจังหวัดนนทบุรี

2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลคั่นกลางของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี เป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างความพึงพอใจในงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีในสำนักงานบัญชี ในจังหวัดนนทบุรี

## 3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.1 ผู้สนใจทั่วไปสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการต่อยอดองค์ความรู้ใหม่ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของธุรกิจ ให้สูงขึ้น

3.2 สามารถนำข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

3.3 สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลขององค์กร ให้เกิดความพึงพอใจในงานซึ่งเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้สูงขึ้น

## 4. ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 4.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction: JST)

เป็นความรู้สึกในเชิงบวกที่พนักงานมีต่องาน เพื่อนร่วมงาน ต่อหัวหน้างาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยพนักงานจะเกิดความพึงพอใจในงานเมื่อความคาดหวังที่มีต่อองค์การได้รับการตอบสนอง เช่น ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ภาระงานที่เหมาะสม การสนับสนุนจากองค์การ ความสมดุลระหว่างชีวิตและงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์การ ซึ่งงานวิจัยจำนวนมากพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อการทุ่มเทในการทำงาน (Judge et al., 2001)ถือเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับพนักงาน ซึ่งมีอิทธิพลของความผูกพันที่มีให้กับองค์การ อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพโดยรวม Tahar et al., (2023) กล่าวว่าความพึงพอใจมีความหลากหลาย ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบต่างๆ ในขณะที่ Syaputra (2023) ให้ความหมายความพึงพอใจเชิงบวกที่เกิดขึ้นกับพนักงานเมื่องานสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังซึ่งทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchy, of Needs) ได้ถูกนำมาใช้ในการอธิบายแรงจูงใจทั้งในงานวิจัย งานวิชาการจำนวนมากในปัจจุบัน (Chiponde, Gledson, & Greenwood, 2022) ทฤษฎีแรงจูงใจทางจิตวิทยาซึ่งประกอบด้วยแบบจำลองความต้องการของมนุษย์ 5 ระดับ ซึ่งมักแสดงเป็นระดับลำดับขั้นภายในพีระมิด จากระดับล่างสุดของลำดับขั้นขึ้นไป ความต้องการทั้ง 5 มีดังนี้ 1) ความต้องการทางสรีรวิทยาหรือทางกายภาพ (Physiological needs) 2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) 3) ความต้องการทางด้านความผูกพัน (Affiliation needs) (ความรักและการเป็นส่วนหนึ่ง) 4) ความต้องการการยอมรับนับถือ

(Esteem needs) และ 5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualisation needs) (Zergabachew & Shidega, 2023) ดังนั้น ความต้องการทางสรีรวิทยาถือเป็นความต้องการลำดับล่างสุด ส่วนความต้องการทางด้านความผูกพัน ความต้องการการยอมรับนับถือ และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ถือเป็นความต้องการลำดับบนสุด ผู้คนมุ่งเน้นไปที่ความต้องการในระดับที่สูงกว่าความต้องการพื้นฐานของตนเองเพราะความต้องการของเขาจะก้าวไปสู่ระดับที่สูงขึ้น (Zergabachew & Shidega, 2023)

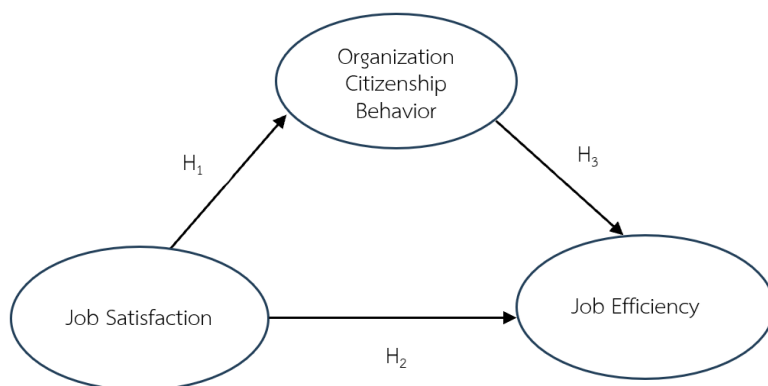
#### 4.2 แนวคิดเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB)

เป็นพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่นอกเหนือไปจากหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และการปฏิบัติตามกฎระเบียบด้วยความสมัครใจ ถือเป็นกลไกสำคัญที่เชื่อมโยงระหว่างความพึงพอใจในงานกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมขององค์กร ถือเป็นกลไกที่เชื่อมโยงระหว่างความพึงพอใจในงานกับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร มีงานวิจัยหลายงานที่ได้รับการยืนยันว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานสูงมักจะแสดงออกถึง OCB มากขึ้นรวมถึงส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพขององค์กร (Thompson et al., 2020; Yaakobi & Weisberg, 2020) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี หมายถึง พฤติกรรมการทำงานที่พนักงานให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ กับองค์กร นอกเหนือภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ด้วยความเต็มใจไม่หวังสิ่งตอบแทนหรือรางวัลใด ๆ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อต้องการให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย รวมถึงการแนะนำแนวทางการทำงานที่มีประโยชน์ต่องานที่ได้รับมอบหมาย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร นอกจากนี้แล้ว Organ (1997) ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีไว้ 5 รูปแบบ ได้แก่ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือเครื่องจักร หรือแนะนำวิธีการอย่างอื่นอันจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน (Liu et al., 2023) 2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นการปฏิบัติตามระเบียบและสามารถตอบสนองนโยบายขององค์กรได้ มีความตรงต่อเวลา ช่วยดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์กร (Rahman & Karim, 2022) 3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พนักงานพยายามที่จะป้องกันและหลีกเลี่ยงปัญหาหรือความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน มีการประสานงานร่วมกับผู้อื่น เนื่องจากมีความเข้าใจในสถานการณ์จึงอดทนด้วยความเต็มใจ (Zúñiga et al., 2022) 4) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นการแสดงออกถึงความสุภาพอ่อนน้อม พฤติกรรมดังกล่าวจะคำนึงถึงผู้อื่นอันเป็นการป้องกันปัญหาการกระทบกระทั่งที่จะตามมาในภายหลัง รวมถึงการเคารพสิทธิซึ่งกันและกันในสถานที่ทำงาน (Aboramadan, Dahleez, & Farao, 2022) และ 5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กร แสดงความคิดเห็นในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานหรือเป็นประโยชน์ต่อองค์กร (Aboramadan, Dahleez, & Farao, 2022)

## 4.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน(Job Effectiveness: JEF)

เป็นผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงความสามารถของพนักงานในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ทั้งในด้านปริมาณ คุณภาพ และความตรงต่อเวลา จะเห็นว่า JEF ได้รับอิทธิพลทั้งโดยตรงจากความพึงพอใจในงาน และผ่านการเกิด OCB เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในงาน นำไปสู่ประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้นและยังมีแนวโน้มที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานหรือทำสิ่งเกินกว่าหน้าที่ ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อน JEF ในระดับองค์การ (Chen et al., 2023) ซึ่งองค์ประกอบต่าง ๆ ไม่สามารถระบุได้ว่าองค์ประกอบชนิดใดเป็นองค์ประกอบที่ดีที่สุดขึ้นอยู่กับองค์การแต่ละแห่งที่จะนำมาปรับใช้ (Jindain & Gilitwala, 2024) แต่อย่างไรก็ตามองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านที่ได้รับความนิยมสูงสุดที่ผู้วิจัยค้นคว้ามานั้นตรงกับแนวคิดของ (Perterson & Plowman, 1953) โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง ลูกค้าน่าพอใจ ประโยชน์คุ้มค่า มีความพึงพอใจในงาน ทำงานถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร 2) ปริมาณงาน (Quantity) ที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดไว้ในแผนงานหรือตามเป้าหมายขององค์กรที่ได้กำหนดไว้ 3) เวลา (Timeliness) ที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็ว และ 4) ความคุ้มค่า (Cost Effective) เกิดความคุ้มค่าในการดำเนินงานทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความคุ้มค่าจากการจ้างงาน

ความคุ้มค่าจากการใช้ทรัพยากร หรือใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด ดังนั้นกรอบแนวคิดการวิจัย ผู้วิจัยได้จึงกำหนดให้ความพึงพอใจในงาน (JST) และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (OCB) มีอิทธิพลทางตรงต่อ ประสิทธิภาพการทำงาน (JEF) โดยมี (OCB) เป็นตัวแปรส่งผ่านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโดยรวมดัง ภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



## 5. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีในสำนักงานบัญชีจังหวัดนนทบุรี โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม

### 5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบัญชีในสำนักงานบัญชี จังหวัดนนทบุรี จำนวน 492 คน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2567 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบัญชีในสำนักงานบัญชี จังหวัดนนทบุรี 200 คน ใช้แนวคิดของ Hair et al., (2006) และดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นด้วยการสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling)

### 5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยมีข้อความคำถามจำนวน 5 ข้อ คือ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ส่วนที่ 2-4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ประสิทธิภาพการทำงาน โดยเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) จำนวน 5 ระดับ ตามแบบของ Likert (1932)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของเครื่องมือโดยมีผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่านพิจารณาด้วยวิธีดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความคำถาม จากนั้นนำมาคำนวณหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ซึ่งอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try-out) กับพนักงานบัญชีสำนักงานในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's alpha coefficient) มีค่า 0.913) ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ที่ 0.70 (Hair et al., 2006; Nunnally, 1978) จึงถือว่าเครื่องมือมีความเที่ยงในระดับสูงและสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างน่าเชื่อถือ

### 5.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการดังนี้

5.3.1 เก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนพฤศจิกายน ถึง เดือน ธันวาคม 2567

5.3.2 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามเพื่อลงรหัส และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติจากแบบสอบถามเพื่อนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

### 5.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ด้วยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

5.4.2 การวิเคราะห์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี



และประสิทธิภาพการทำงานด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.4.3 สถิติอ้างอิง (Inferential statistics) นำวิธีทางสถิติมาใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis testing) เพื่อหาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีในสำนักงานบัญชีจังหวัดนนทบุรีทั้งอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมโดยใช้สมการโครงสร้างด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป Smart PLS 3

## 6. ผลการวิจัย

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบัญชีจังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 84.50 มีอายุระหว่าง 30-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.00 มีสถานะโสด คิดเป็นร้อยละ 47.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 18,000-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 72.50 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 76.50 มีประสบการณ์ในการทำงาน 4-5 ปีขึ้นไปร้อยละ 63.00

### 6.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ความผูกพันในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีและประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังแสดงในตารางที่ 4.1 ดังนี้

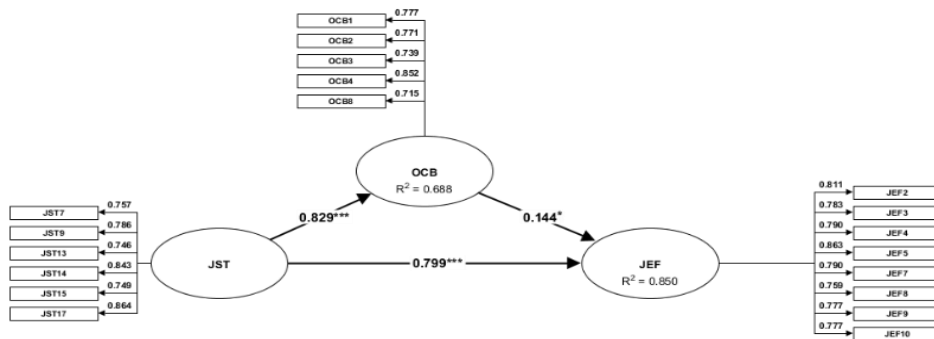
ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีและประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม

| ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับตัวแปรในภาพรวม | $\bar{X}$ | SD    | แปลผล |
|------------------------------------------------------|-----------|-------|-------|
| ความพึงพอใจในงาน                                     | 3.980     | 0.794 | มาก   |
| การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร                          | 3.710     | 0.922 | มาก   |
| ประสิทธิภาพการทำงาน                                  | 3.865     | 0.923 | มาก   |

จากตารางที่ 1 ผลการสำรวจจากการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบัญชีสำนักงานในเขตเขตนนทบุรีปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานมีค่าอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.980 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.794 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีค่าอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.710 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.922 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานมีค่าอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.865 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.923

### ผลการวิเคราะห์ระดับตัวแบบสมการโครงสร้าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างในภาพรวม ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีในสำนักงานบัญชีในจังหวัดนนทบุรีและผลการทดสอบสมมติฐาน โดยผลการวิเคราะห์แสดงดัง ภาพที่ 2



ภาพที่ 2 เส้นทางความสัมพันธ์ของตัวแบบสมการโครงสร้าง

จากภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้าง ระหว่างตัวแปรผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงาน (JST) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน (JEF) เท่ากับ 0.799\*\*\* พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (OCB) อิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน (JEF) เท่ากับ 0.144\* และความพึงพอใจในงาน (JST) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพการทำงานเท่ากับ 0.119

2. ปัจจัยที่มีผลโดยรวมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (OCB) พบว่า ความพึงพอใจในงาน (JST) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (OCB) เท่ากับ 0.829\*\*\*

โดยผู้วิจัยได้สรุปผลความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ที่อิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (JEF) ดังตารางที่ 2 ดังนี้

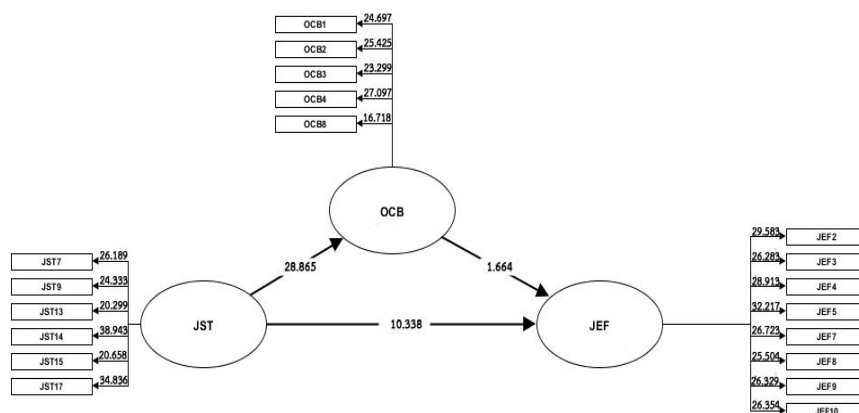
ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของตัวแปรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีในสำนักงานบัญชีในจังหวัดนนทบุรี

| ตัวแปร (LV)                      | ค่าความผันแปร ( $R^2$ ) | อิทธิพล (Effect) | ความพึงพอใจในงาน (JST) | การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) |
|----------------------------------|-------------------------|------------------|------------------------|-----------------------------------|
| ประสิทธิภาพการทำงาน (JEF)        | 0.850                   | DE               | 0.799***               | 0.144*                            |
|                                  |                         | IE               | 0.000                  | 0.119                             |
|                                  |                         | TE               | 0.799                  | 0.263                             |
| การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร(OCB) | 0.688                   | DE               | 0.829***               | 0.000                             |
|                                  |                         | IE               | 0.000                  | 0.000                             |
|                                  |                         | TE               | 0.829                  | 0.000                             |

หมายเหตุ: DE=Direct Effect, IE=Indirect Effect, TE=Total Effect, N/A=Not Applicable

# วารสารบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 เดือน กรกฎาคม - ธันวาคม 2568



ภาพที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐานการวิจัย<br>(Hypothesis)                                                                       | สัมประสิทธิ์เส้นทาง<br>(Coef.) | ค่า<br>t-test | ผลลัพธ์  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------|----------|
| สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรง<br>เชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี                  | 0.829***                       | 28.865        | สนับสนุน |
| สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรง<br>เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน               | 0.799***                       | 10.338        | สนับสนุน |
| สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีอิทธิพล<br>ทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของ<br>พนักงาน | 0.144*                         | 1.664         | สนับสนุน |

หมายเหตุ: \* หมายถึง p-value  $\leq 0.10$  หรือ ค่า t  $\geq 1.65$

\*\* หมายถึง p-value  $\leq 0.05$  หรือ ค่า t  $\geq 1.96$

\*\*\* หมายถึง p-value  $\leq 0.01$  หรือ ค่า t  $\geq 2.58$



ตารางที่ 4 ผลการทดสอบอิทธิพลคั่นกลาง (Mediation Effect)

| สมมติฐานการวิจัย                                                                                                              | Effect | Boot SE | Boot LLCI | Boot ULCI |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------|-----------|-----------|
| สมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างความพึงพอใจในงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน | 0.2769 | 0.0407  | 0.2040    | 0.3616    |

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรคั่นกลาง พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างความพึงพอใจในงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยผลการทดสอบพบว่าช่วงความเชื่อมั่น (Boot LLCI = 0.2040 ถึง Boot ULCI = 0.3616) ไม่ครอบคลุมศูนย์ แสดงว่ามีอิทธิพลทางอ้อมอย่างมีนัยสำคัญ

## 7. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีในสำนักงานบัญชีจังหวัดนนทบุรี โดยมุ่งเน้นไปที่ความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และประสิทธิภาพการทำงาน การศึกษาดำเนินการผ่านการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากพนักงานบัญชีจำนวน 200 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสมการโครงสร้าง (SEM)

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจในงานมีค่าเฉลี่ย 3.98 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.71 และประสิทธิภาพการทำงานมีค่าเฉลี่ย 3.86 ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีบทบาทสำคัญในการเชื่อมโยงระหว่างความพึงพอใจในงานกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีอิทธิพลทางตรงและอ้อมต่อผลลัพธ์การทำงานของพนักงาน

การศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เน้นให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กร ข้อเสนอแนะจากการวิจัยชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงาน ที่ส่งเสริมความสุขและแรงจูงใจของพนักงาน การพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมที่มุ่งเน้นทักษะทางเทคนิคและการทำงานร่วมกัน และการกำหนดนโยบายค่าตอบแทนที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของพนักงานและลดอัตราการลาออก



## 8. อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่าความพึงพอใจในงาน การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพการทำงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากพนักงานรู้สึกว่าได้รับโอกาสทำงานที่สำคัญในที่ทำงาน ลักษณะงานที่ทำมีความมั่นคงทำให้พนักงานต้องการที่จะพัฒนาตนเองไปพร้อมกับองค์กรและยินดีที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ทำให้การทำงานของพนักงานปฏิบัติงานได้ครบถ้วน ถูกต้อง ตามที่ลูกค้าต้องการและพนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Indrayani et al., (2024) ได้นำเสนอวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรุ่นมิลเลนเนียลส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างไร ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยทั้งสองปัจจัยต่างส่งผลซึ่งกันและกันในเชิงบวก ทั้งนี้ ความพึงพอใจในงาน เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่สุดในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่จะนำไปสู่ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Qalati et al., (2022) พบว่าพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี นั้นมีส่วนสนับสนุนการทำงานให้กับองค์กรอย่างมาก เช่น พนักงานจะนำเสนอแนวทางการปรับเปลี่ยน พัฒนาทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน นำเสนอหรือจัดทำระบบหรือวิธีการทำงานใหม่ ๆ ซึ่งถือเป็นปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมขององค์กร และที่สำคัญไปกว่านั้นคือการปรับปรุงดังกล่าวจะกระทำอยู่ภายใต้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประสิทธิผล นอกจากนี้ยังเป็นการช่วยแก้ปัญหาระหว่างหน่วยงานในลักษณะองค์กรรวม และเกิดการพึ่งพากันอีกด้วย และนอกจากนั้นแล้วผลการวิจัยของ Tirmo & Qurishy, (2024) ยังช่วยยืนยันเพิ่มเติมอีกว่า ประสิทธิภาพการทำงานสามารถปรับปรุงได้โดยการปรับปรุงพฤติกรรมของพนักงานให้พนักงานเกิดความเชื่อเรื่องพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ถือเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นการอาสาทำงานที่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมสนับสนุนอื่น ๆ ขององค์กร หรือแม้แต่การแนะนำแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ ๆ การนำวิธีการทำงานใหม่ ๆ มาใช้ การสร้างทีมงานคุณภาพที่เข้มแข็งให้กับองค์กร สิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและประสิทธิภาพขององค์กรได้เป็นอย่างดี

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีอิทธิพลเป็นตัวแปรต้นกลางระหว่างความพึงพอใจในงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Dubey, Pathak, & Sahu, (2022) พบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีสูงจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้นตามไปด้วยนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pudjiantoro, Sudiarditha, & Eryanto, (2022) พบว่าค่าไค-สแควร์ (P-value) ที่สร้างอิทธิพลของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานคือ 0.011 ดังนั้นจึงผ่านเกณฑ์ระดับนัยสำคัญที่ 5% คือ ค่า  $P 0.011 < 0.05$  โดยมีค่า T-statistic ที่เป็นบวก ดังนั้น พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจึงมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ซึ่งพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรมีส่วนสนับสนุนในระดับบุคคลอย่างลึกซึ้งเกินกว่าความต้องการของบทบาทต่าง ๆ ในที่ทำงาน ผู้บริหารควรใช้ประโยชน์จากการสร้างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่ต้องการเพื่อให้พนักงานได้ทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ Organ (1997) ที่ได้เสนอว่า พฤติกรรม



เป็นสมาชิกที่ดี คือบทบาทที่นอกเหนือกว่างานในหน้าที่และนอกจากนั้นแล้วผลการวิจัยของ Timno & Qurishy, (2024) ยังช่วยยืนยันเพิ่มเติมอีกว่า ประสิทธิภาพการทำงานสามารถปรับปรุงได้โดยการปรับปรุงพฤติกรรมของพนักงานให้พนักงานเกิดความเชื่อเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ถือเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นการอาสาทำงานที่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมสนับสนุนอื่น ๆ ขององค์กร ดังนั้นสมาคมวิชาชีพบัญชีควรมีบทบาทในการจัดอบรม พัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง และสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีเพื่อยกระดับมาตรฐานวิชาชีพบัญชีไทยให้สามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

## 9. ข้อเสนอแนะ

### 9.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

9.1.1 ผลการศึกษาพบความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีการส่งผลให้พนักงานรู้สึกว่าการที่จะพัฒนาตนเองไปพร้อมกับองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นผู้บริหารองค์กรควรทำการสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน อย่างสม่ำเสมอจะสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุข มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ขององค์กร ตลอดจนลดปัญหาการลาออกของพนักงาน

9.1.2 ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีอิทธิพลเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างความพึงพอใจในงานกับประสิทธิภาพการทำงานดังนั้นผู้บริหารองค์กรควรสร้างให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรทำให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร สร้างความมีส่วนร่วม มีความภาคภูมิใจในการทำงาน ตลอดจนความผูกพันกับองค์กรในระยะยาวจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น

### 9.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

9.2.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีในสำนักงานบัญชีในจังหวัดอื่นๆ ในการวิจัยครั้งต่อไป สามารถนำไปต่อยอดทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดอื่น ๆ หรือในประเทศไทยให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

9.2.2 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยการสำรวจโดยใช้เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ผลที่มีความหลากหลาย และนำผลมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมากขึ้น



## เอกสารอ้างอิง

- Aboramadan, M., Dahleez, K. A., and Farao, C. (2022). Inclusive leadership and extra-role behaviors in higher education: does organizational learning mediate the relationship?. *International Journal of Educational Management*, 36(4), 397-418. DOI 10.1108/IJEM-06-2020-0290.
- Ashfaq, B., and Hamid, A., (2020). Person-organization fit and organization citizenship behavior: modeling the work engagement as a mediator. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 13(1), 19–39. <https://doi.org/10.1108/APJBA-12-2019-0255>.
- Chen, J., & Wang, L. (2023). The mediating role of organizational citizenship behavior in the relationship between job satisfaction and job performance: A study of professional service firms. *Journal of Service Theory and Practice*, 33(4), 510-528.
- Chiponde, D. B., Gledson, B. and Greenwood, D. (2022). Organisational learning from failure and the needs-based hierarchy of project-based organisations. *Frontiers in Engineering and Built Environment*, 2(2), 121-132. DOI 10.1108/FEBE-10-2021-0051.
- Garcia, M., & Martinez, S. (2022). Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Job Performance in the Context of Accounting Firms in Bangkok. *Asian Business Review*, 18(1), 45-60.
- Guo, J., Qiu, Y., & Gan, Y. (2022). Workplace incivility and organizational citizenship behavior: Moderated mediation model of work engagement and organizational identity. *Current Psychology*, 27(10), 108-122.
- Hair, E., Halle, T., Terry-Humen, E., Lavelle, B., & Calkins, J. (2006). Children's school readiness in the ECLS-K: Predictions to academic, health, and social outcomes in first grade. *Early Childhood Research Quarterly*, 21(4), 431-454.
- Indrayani, I., Nurhatisyah, N., Damsar, D., and Wibisono, C. (2024). How does millennial employee job satisfaction affect performance? *Higher Education, Skills and Work-Based Learning*. 14(1), 22-40. DOI 10.1108/HESWBL-01-2023-0004.
- Jindain, C., and Gilitwala, B. (2024). The factors impacting the intermediating variable of employee engagement toward employee performance in a hybrid working model. *Rajagiri Management Journal*. 18(2), 167-179. DOI 10.1108/RAMJ-08-2023-023.



- Judge, T. A., Bono, J. E., & Locke, E. A. (2001). Personality and job satisfaction: The mediating role of job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 1–8. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.1.1>.
- Khavis, J. A., & Krishnan, J. (2021). Employee satisfaction and work-life balance in accounting firms and audit quality. *AUDITING: A Journal of Practice & Theory*, 40(2), 161-192.
- Lee, J., & Kim, H. (2021). Enhancing Organizational Citizenship Behavior in Accounting Firms: The Role of Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Accounting Research Journal*, 34(3), 340-359.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*.
- Liu, Z., Chen, C., Cui, H., and Hu, Y. (2023). The relationship between nurses' social network degree centrality and organizational citizenship behavior: The multiple mediating effects of job satisfaction and work engagement. *Heliyon*, 9 e19612. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e19612>.
- Pathak, M., Sahu, V., Arora, R. D., Shambharkar, M. M., Naveen, P., Pati, S. K., & Nagarkar, N. M.(2022). Retrobulbar amphotericin B injection in curbing the progression of COVID associated rhino-orbital cerebral mucormycosis: a retrospective case series. *Indian Journal of Otolaryngology and Head & Neck Surgery*, 74(2), 3352-3358.
- Nguyen, T., & Pham, Q. (2023). Mediating Effects of Organizational Commitment on Job Satisfaction and Job Performance in Vietnamese Accounting Firms. *International Journal of Business Research*, 24(2), 211-228.
- Nunnally, J. C. (1978). An overview of psychological measurement. *Clinical diagnosis of mental disorders: A handbook*, 97-146.
- Organ, D. W. (1997). Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time. *Human Performance*, 10(2), 85–97. [https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002\\_2](https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_2).
- Perterson, E. and Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management*. Homewood, I11: Richard D. Irwin.
- Pudjiantoro, H., Sudiarditha, K. R., and Eryanto, H. (2022). The Influence of Ethical Leadership on Employee Performance with Organizational Citizenship Behavior as Intervening Variable. *Economics & Management*, 4(98), 114-120. DOI [https://doi.org/10.33146/2307-9878-2022-4\(98\)-114-120](https://doi.org/10.33146/2307-9878-2022-4(98)-114-120).



- Qalati, S. A., Zafar, Z., Fan, M., Limon, M.L.S., and Khaskheli, M. B. (2022). Employee performance under transformational leadership and organizational citizenship behavior: A mediated model. *Heliyon*, 8 e11374. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e11374>.
- Rahman, Md. H. A., and Karim, D. N. (2022). Organizational justice and organizational citizenship behavior: the mediating role of work engagement. *Heliyon*, 8 e09450. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e09450>.
- Rahman, S., & Rahim, M. (2022). The power of compensation system on employee satisfaction: The mediating role of employee motivation. *Economies*, 10(11), 290.
- Smith, P. B., & Peterson, M. F. (2020). The relationship between ethical leadership and employee job satisfaction: The mediating role of media richness and perceived organizational support. *Frontiers in Psychology*, 11, 1234.
- Syaputra, A. (2023). The implementation of support vector machine method with genetic algorithm in predicting energy consumption for reinforced concrete buildings. *Sinkron: jurnal dan penelitian teknik informatika*, 7(3), 1574-1586.
- Szostek, D., Balcerzak, A. P., & Rogalska, E. (2020). The relationship between personality, organizational and interpersonal counterproductive work challenges in industry 4.0. *Acta Montan. Slovaca*, 25, 577-592.
- Tahar, Y. B., Rejeb, N., Maalaoui, A., Kraus, S., Westhead, P., and Jones, P. (2023). Emotional demands and entrepreneurial burnout: the role of autonomy and job satisfaction. *Small Bus Econ*, 61(2), 701–716. <https://doi.org/10.1007/s11187-022-00702-w>.
- Thompson, P.S., Bergeron, D.M., Bolino, M.C., 2020. No obligation? How gender influences the relationship between perceived organizational support and organizational citizenship behavior. *J. Appl. Psychol*, 88. 105(11), 1338–1350. <https://doi.org/10.1037/apl0000481>
- Tirno, R. R., and Qurishy, N. (2024). Influencing employee performance through knowledge management: The role of organizational citizenship behavior as a mediator. *Jahangirnagar University Journal of Management Research*, 6, 1-14. <https://doi.org/10.20236/3wb3j x39>.
- Turner, M. R., & Connelly, S. (2021). Helping in the eyes of the beholder: The impact of OCB type and fluctuation in OCB on coworker perceptions and evaluations of helpful employees. *Journal of Theoretical Social Psychology*, 5(3), 269-282.



- Vagner, B., Blix, L. H., Ortegren, M., & Sorensen, K. (2022). Upward feedback falling on deaf ears: The effect on provider organizational citizenship and counterproductive work behaviors in the audit profession. *Management Audit Journal*, 37(1), 17-38.
- Yaakobi, E., and Weisberg, J. (2020). Organizational Citizenship Behavior Predicts Quality, Creativity, and Efficiency Performance: The Roles of Occupational and Collective Efficacies. *Frontiers in Psychology*, 11, 1-18. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00758>.
- Zergabachew, M. F., Shidega, T. (2023). Impact of Employee Job Satisfaction on Organization Performance Case of MOJO Cable and Wire Factory. *International Journal for Multidisciplinary Research (IJFMR)*, 5(6) 1-71.