

ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารและความพึงพอใจในการทำงาน ของนักบัญชี สำนักงานบัญชี ในจังหวัดขอนแก่น

The Relationship between Leadership and Job Satisfaction of employees in Accounting Firms in Khon Kaen

จารุวรรณ บุญพรมมา (Jarawan Boonpromma)*

ขวัญฤดี ตันตระบัณฑิตย์ (Khwanruedee Tuntrabundit)**

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารกับความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชี สำนักงานบัญชี ในจังหวัดขอนแก่น ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สร้างแบบสอบถามโดยใช้แนวข้อคำถามของเครื่องมือวัดภาวะผู้นำ คือ แบบทดสอบ Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ นักบัญชีของสำนักงานบัญชี ในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 110 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression analysis) ผลการวิจัยพบว่า นักบัญชีของสำนักงานบัญชี ในจังหวัดขอนแก่นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 30 ปี ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี ผลการศึกษาด้านความคิดเห็นพบว่า นักบัญชีของสำนักงานบัญชี ในจังหวัดขอนแก่น ส่วนใหญ่คิดว่าผู้บริหารสำนักงานบัญชี ในจังหวัดขอนแก่นมีคุณลักษณะภาวะผู้นำแบบผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยทั้งภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งนี้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ดังนั้นผู้บริหารควรมีการพัฒนาภาวะผู้นำให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและประสิทธิผลขององค์กร

คำสำคัญ : ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ความพึงพอใจในการทำงาน นักบัญชี

* นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Graduate student of the requirements of the Master of Accounting Program, Faculty of Business Administration and Accountancy, Khon Kaen University, e-mail: soraya.toei@gmail.com

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Assistant Professor, Faculty of Business Administration and Accountancy, Khon Kaen University, e-mail: khwtun@kku.ac.th

Abstract

The purposes of this study were to identified Investigate the relationship between leadership styles and job satisfaction of employees in accounting firms in Khon Kaen. The research was conduct by using questionnaires from Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ) as a tool to collected data from 110 issue. The statistics used for data analyzing was descriptive statistics and Inferential Statistics by Pearson's correlation coefficient and multiple regression analysis. The results found employees in accounting firms in Khon Kaen are female, age lower 30 years old, graduation Bachelor and work experience between 1-5 years. Accountant has opinion manager in accounting firms has transformational leadership, transformational leadership and transactional leadership correlated and positive impact on job satisfaction and transformational leadership correlated and positive impact on job satisfaction higher level transactional leadership. Therefore management should be develop leadership used to increase job satisfaction of employees. This will affect the success of the business in the future.

Keyword: Transformational Leadership, Transactional Leadership, Job Satisfaction, Accountant

บทนำ

สำนักงานบัญชีถือเป็นธุรกิจให้บริการที่มีทรัพยากรบุคคล ซึ่งก็คือ “นักบัญชี” เป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจ ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวสู่ความสำเร็จ ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกและทัศนคติที่ดีที่มีต่อการทำงานและปัจจัย ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อองค์กรมีการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อม ความพึงพอใจจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของพนักงาน หากพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้เกิดการลดลงของการขาดงานและการลาออกจากงาน ผลการปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่หากพนักงานไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็อาจจะแสดงออกด้วยพฤติกรรมที่ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน มีการขาดงานบ่อยครั้ง และหากส่งผลถึงขั้นพนักงานลาออกก็จะทำให้องค์กรต้องสูญเสียต้นทุนการสรรหาพนักงานใหม่ เกิดปัญหาด้านคุณภาพการบริการที่มอบให้แก่ลูกค้าไม่ต่อเนื่อง ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กร และความพึงพอใจของลูกค้า โดยมีผู้ทำการศึกษาวิจัย คือ ประพาพรศรี ลัมสุคนธ์และมนวิภา ผดุงสิทธิ์ งานวิจัยของศุภลักษณ์ แสปรุรัตน์ รวมถึงงานวิจัยของ วรชพร อาภาสแจ้ง ได้ศึกษาผลกระทบของความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจลาออก ผลการวิจัยสรุปว่า ก่อนที่พนักงานจะลาออกจะเกิดการคิดและตัดสินใจก่อน การคิดและตัดสินใจของพนักงานต้องอาศัยความพึงพอใจในการทำงานเป็นเกณฑ์ตัดสินใจ หากพิจารณาแล้วว่าไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานก็จะลาออกจากงาน ดังนั้นความตั้งใจลาออกเป็นผลที่ตามมาของความไม่พึงพอใจในการทำงานนั่นเอง จากความสำคัญของทรัพยากรบุคคลในองค์กรสำนักงานบัญชีข้างต้นจึงจำเป็นต้องที่ทุกองค์กรจะต้องสร้างความพึง

พอใจให้เกิดขึ้นกับพนักงาน โดยปัจจัยที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคือ ความมีภาวะผู้นำของผู้บริหารหรือผู้นาองค์กร ซึ่ง Emu & Umeh (2014) ได้ทำการศึกษาและสรุปว่า ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ภาวะผู้นำคือการที่บุคคลใช้อิทธิพลจูงใจให้บุคคลอื่นปฏิบัติตามความต้องการของตนเองด้วยความเต็มใจและกระตือรือร้น โดยมีความสำเร็จขององค์กรเป็นเป้าหมาย ความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับความร่วมมือกันของบุคลากร แต่การที่จะทำให้บุคลากรทุ่มเทความสามารถเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้นำในการจูงใจเพื่อดึงเอาศักยภาพและความสามารถของพนักงานออกมา

สำนักงานบัญชีจึงเป็นธุรกิจให้บริการขนาดเล็กที่มีการบริหารงานแบบรวมอำนาจ หัวหน้าสำนักงานส่งงานพนักงานได้โดยตรง การให้บริการของสำนักงานบัญชีมีทั้งด้านบัญชีและภาษี ซึ่งบุคคลที่เป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการคือ พนักงานบัญชี หากพนักงานได้ทำงานกับผู้บังคับบัญชาที่มีภาวะผู้นำ ผู้นำที่มีความรู้ความสามารถและมีความยุติธรรม ผู้นำสามารถให้คำปรึกษา สอนงานหรือตอบคำถามในข้อสงสัยของพนักงานได้ ผู้นำที่มีภาวะผู้นำจะจูงใจจนทำให้พนักงานดึงศักยภาพในการทำงานของตนเองออกมา ตั้งใจและเต็มใจทำงานอย่างสุดความสามารถ เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานจะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ส่งผลให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย (ประพาฬศรี ลัมสุคนธ์ และมนวิภา ผดุงสิทธิ์, 2554)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษารูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารกับความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชีสำนักงานบัญชีในจังหวัดขอนแก่น เนื่องจากจำนวนธุรกิจ SMEs ในจังหวัดขอนแก่นมีจำนวนมากเป็นอันดับ 2 ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จึงส่งผลให้สำนักงานบัญชีมีความสำคัญเพิ่มขึ้น การศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบรูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักงานบัญชีที่ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน และเพื่อให้เกิดการฝึกอบรมพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักงานบัญชี อันจะส่งผลให้พนักงานพึงพอใจ ลดการลาออกของพนักงานและปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ อันจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารและความพึงพอใจในการทำงาน ของนักบัญชี สำนักงานบัญชี ในจังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ภาวะผู้นำ

ผู้นำ เป็นบุคคลหนึ่งในองค์กร ซึ่งได้รับมอบหมายให้ควบคุมหรือประสานงานกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกิจขององค์กร เป็นผู้แสดงออกซึ่งภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำคือ การที่บุคคลที่เป็นผู้นำใช้อิทธิพลจูงใจให้บุคคลอื่นปฏิบัติตามความต้องการของตนเองด้วยความเต็มใจและกระตือรือร้น โดยมีความสำเร็จขององค์กรเป็นเป้าหมาย ซึ่งภาวะผู้นำเกิดขึ้นเมื่อบุคคลซึ่งเป็นผู้สร้างอิทธิพลจนสามารถทำให้บุคคลอื่นเกิดพฤติกรรมไปในทางที่ผู้นำประสงค์ การสร้างอิทธิพลของผู้นำอาจแสดงออกด้วยการบังคับข่มขู่ การจูงใจ หรือการโน้มน้าว

จิตใจ ดังนั้น ภาวะผู้นำ จึงหมายถึง การที่บุคคลใช้อิทธิพลจูงใจให้บุคคลอื่นปฏิบัติตามความต้องการของตนเองด้วยความเต็มใจและกระตือรือร้น โดยมีความสำเร็จขององค์กรเป็นเป้าหมาย โดยภาวะผู้นำจะต้องประกอบด้วย 3 ส่วนได้แก่ บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นผู้นำกลุ่ม มีบุคลิกภาพและอุปนิสัยในการเป็นผู้นำ มีหน้าที่รับผิดชอบในการชี้นำการปฏิบัติงานและกิจกรรมต่าง ๆ นั่นคือ ผู้นำ นอกจากนี้ยังต้องมีบุคคลซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานและกิจกรรมต่าง ๆ ภายใต้การชี้นำและชี้แนะของผู้นำ เป็นผู้ที่มีอิทธิพลจากผู้นำ มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับผู้นำนั้นคือผู้ตาม และองค์ประกอบสุดท้ายคือ สถานการณ์ซึ่งเป็นเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อให้ผู้นำแสดงออกซึ่งภาวะผู้นำต่อผู้ตาม เนื่องจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์กรต่าง ๆ มีลักษณะแตกต่างกัน จึงส่งผลให้ผู้ตามมีความต้องการคุณลักษณะของผู้นำในแบบที่แตกต่างกันด้วย

ผู้เริ่มต้นทำการศึกษาแนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงคือ เบิร์น (Burn) ในปี ค.ศ. 1978 โดยให้แนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นกระบวนการที่ผู้นำและผู้ตามช่วยยกระดับคุณธรรมและแรงจูงใจของกันและกันให้สูงขึ้น ต่อมาในปี ค.ศ.1985 เบส (Bass) นำแนวคิดของเบิร์นมาศึกษาและได้เสนอภาวะผู้นำ 2 รูปแบบ คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) โดยผู้นำแบบแลกเปลี่ยน จะใช้การให้รางวัลเพื่อแลกเปลี่ยนกับการยินยอมปฏิบัติตาม ส่วนผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงจะจูงใจให้ผู้ตามเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน จะสร้างความไว้วางใจเกิดขึ้นให้ผู้ตามรู้สึกชื่นชม ให้ความจงรักภักดีและความเคารพนับถือต่อผู้นำ ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและเกินกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ เครื่องมือที่เบส (Bass) ใช้วัดภาวะผู้นำ คือ แบบทดสอบ Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ) โดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับอาวุโสขององค์กรขนาดใหญ่ในแอฟริกาใต้ โดยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์นึกถึงผู้นำที่ผู้ถูกสัมภาษณ์เคยทำงานและมีประสบการณ์ร่วมกันว่า ผู้นำคนนั้นได้ช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตระหนักในสำคัญของเป้าหมาย ช่วยเพิ่มระดับแรงจูงใจสูงขึ้น และช่วยสร้างแรงจูงใจให้เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตนเพียงใด ผู้ถูกสัมภาษณ์เขียนบรรยายเกี่ยวกับผู้นำคนนั้นว่าเคยทำอะไรบ้างที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น และได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับล่างขององค์กรด้วย จากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาจัดทำเป็นแบบทดสอบ MLQ และได้รับการปรับปรุงแก้ไขมาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มความสมบูรณ์ในแง่ความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เครื่องมือวัดภาวะผู้นำ คือ แบบทดสอบ Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ) ซึ่งประกอบด้วยคำถามที่ใช้วัดการรับรู้ของผู้ตามที่มีต่อพฤติกรรมของผู้นำใน 7 องค์ประกอบ ของความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง และผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) เป็นภาวะผู้นำอีกประเภทหนึ่งที่ผู้นำต้องเป็นบุคคลที่นำการเปลี่ยนแปลงมาสู่องค์กร เปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ตามให้สูงขึ้น พัฒนาความสามารถของผู้ตามไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและมีศักยภาพมากขึ้น จูงใจให้ผู้ตามมองให้ไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขาไปสู่ประโยชน์ของกลุ่มองค์กรหรือสังคม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะเน้นเรื่องแรงจูงใจภายใน โดยกระบวนการที่ผู้นำประเภทนี้มีอิทธิพลต่อผู้ตาม ประกอบด้วย

1) การมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์หรือภาวะผู้นำเชิงบารมี (Idealized Influence หรือ Charisma Leadership: II หรือ CL) หมายถึง การที่ผู้นำประพฤติตัวเป็นแบบอย่าง น่ายกย่อง เคารพนับถือ ศรัทธา ไว้วางใจ และทำให้ผู้ตามเกิดความภาคภูมิใจเมื่อร่วมงานกัน ด้านผู้ตามจะพยายามประพฤติปฏิบัติเหมือนกับผู้นำ เพราะต้องการเลียนแบบผู้นำ

2) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation: IM) หมายถึง กระบวนการที่ผู้นำพยายาม จูงใจให้ผู้ตามมีความเชื่อมั่น กระตือรือร้นและเกิดการคล้อยตาม ผู้นำจะแสดงความเชื่อมั่นและแสดงให้เห็นความ ตั้งใจอย่างแน่วแน่ว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้ โดยการจุดประกายความคิด กระตุ้นให้ผู้ร่วมงานตระหนักใน ภารกิจส่วนรวม อุทิศตนเพื่อกลุ่ม มีเจตคติที่ดี และจะช่วยให้ผู้ตามมองข้ามผลประโยชน์ของตนเพื่อวิสัยทัศน์และ ภารกิจขององค์กร นอกจากนี้ยังพบว่า การสร้างแรงบันดาลใจนี้เกิดขึ้นผ่านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และการกระตุ้นทางปัญญา ช่วยให้ผู้ตามจัดการกับอุปสรรคของตนเองและเสริมความคิดสร้างสรรค์ได้

3) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation: IS) หมายถึง การที่ผู้นำมีการกระตุ้นผู้ ตามให้ตระหนักถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร ทำให้ผู้ตามมีความต้องการหาแนวทางใหม่ ๆ มาแก้ปัญหาใน องค์กร เพื่อหาข้อสรุปใหม่ที่ดีกว่าเดิม เพื่อทำให้เกิดสิ่งใหม่และสร้างสรรค์ โดยผู้นำมีการคิดและการแก้ปัญหา อย่างเป็นระบบ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการตั้งสมมุติฐาน การเปลี่ยนกรอบ (Reframing) การมองปัญหา และการเผชิญกับสถานการณ์เก่า ๆ ด้วยวิถีทางใหม่แบบใหม่ ๆ มีการจูงใจและสนับสนุนความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ใน การพิจารณาปัญหาและการหาคำตอบของปัญหา และมีการให้กำลังใจผู้ตามให้พยายามหาทางแก้ปัญหาด้วยวิธี ใหม่ ๆ

4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration: IC) เป็นพฤติกรรม หรือกระบวนการที่ผู้นำปฏิบัติต่อผู้ตามแต่ละคนแตกต่างกันแต่เท่าเทียมกัน ผู้นำจะทำให้ผู้ตามรู้สึกมีคุณค่าและม ีความสำคัญ ผู้นำจะเป็นโค้ช (Coach) และเป็นที่ปรึกษา (Advisor) ของผู้ตามแต่ละคน เพื่อการพัฒนาผู้ตาม ผู้นำจะเอาใจใส่เป็นพิเศษในความต้องการของปัจเจกบุคคล เพื่อความสัมฤทธิ์ผลและเติบโตของแต่ละคน ผู้นำจะ พัฒนาศักยภาพของผู้ตามให้สูงขึ้น นอกจากนี้ผู้นำจะมีการปฏิบัติต่อผู้ตามโดยการให้โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ สร้างบรรยากาศของการให้การสนับสนุน คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลในด้านความจำเป็นและความ ต้องการ มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ตามเป็นการส่วนตัว ผู้นำจะมีการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ มีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) ผู้นำจะมีการมอบหมายงานเพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาผู้ตาม เปิดโอกาสให้ผู้ตามได้ใช้ ความสามารถพิเศษอย่างเต็มที่และเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่ท้าทายความสามารถ ผู้นำจะดูแลผู้ตามว่าต้องการ คำแนะนำ การสนับสนุนและการช่วยให้ก้าวหน้าในการทำงานที่รับผิดชอบ โดยผู้ตามจะรู้สึกว่าเขากำลังถูก ตรวจสอบ

ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) เป็นรูปแบบที่ผู้นำใช้กระบวนการของการ ให้รางวัลหรือลงโทษผู้ตาม ตามผลการปฏิบัติงานที่ผู้ตามกระทำได้ ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนจะเน้นเรื่องแรงจูงใจ ภายนอก ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ประกอบด้วย

1) การให้รางวัลตามสถานการณ์ (Contingent rewards) ผู้นำจะแจ้งให้ผู้ตามทราบว่าผู้นำต้องการให้ผู้ตามทำอะไรและคาดหวังอะไรจากผู้ตาม จากนั้นจะให้รางวัลผู้ตามหากงานสำเร็จในรูปของคำยกย่อง ชมเชย ประกาศความดีความชอบ และการจ่ายค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น

2) การบริหารแบบวางเฉย (Management by Exception) เป็นการบริหารงานที่ปล่อยให้ไป ตามสภาพเดิม ผู้นำจะเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับการทำงานเมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นหรือการทำงานต่ำกว่ามาตรฐาน แบ่ง ได้เป็น 2 แบบ คือ

2.1) การบริหารแบบวางเฉยเชิงรุก (Active management by exception) เป็นวิธีการ ทำงานแบบป้องกันก่อนที่จะเกิดปัญหา ผู้นำจะสังเกตพฤติกรรม กระบวนการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงาน หากมีข้อผิดพลาดจากมาตรฐานหรือกฎระเบียบที่กำหนดไว้ ผู้นำจะเข้าไปแก้ไขให้ถูกต้อง

2.2) การบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ (Passive management by exception) เป็นวิธีการ ทำงานแบบเดิมและพยายามรักษาสภาพเดิม ผู้นำจะเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับการทำงานเมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นหรือ การทำงานต่ำกว่ามาตรฐาน

3) ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย (Laissez-fair Leadership) หรือพฤติกรรมความไม่มีภาวะ ผู้นำ เป็นผู้นำที่ไม่ใส่ใจต่องานและผู้ตาม ไม่สนใจปัญหาหรือความต้องการของผู้ตาม ไม่มีความชัดเจนใน เป้าหมาย และไม่ยอมแก้ปัญหา มักอ้างว่าไม่รู้ ไม่เห็น ไม่ทราบ (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2556)

ความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความคิดและความรู้สึกทางบวกของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานหรือ สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับงาน ความพึงพอใจจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกอยากทำงาน มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะ ทำงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เฟรดเดอริก เฮอส์เบอร์ก นำเสนอทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับ แรงจูงใจที่ศึกษาถึงปัจจัยหรือองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน นั่นคือ ความพึงพอใจ ประกอบด้วย

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factor) หรือความพอใจในงาน เป็นความพอใจที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรง ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ความ รับผิดชอบต่องาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในงาน อีกทั้งยังเป็นแรงจูงใจให้พนักงาน ยินดีทำงานให้แก่องค์กร ปัจจัยจูงใจจะมุ่งเน้นให้ความสนใจต่อความสำเร็จในระยะยาว เป็นรางวัลจากภายในที่ เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานที่ทำและมีความสำคัญอย่างมากต่อบุคคล ดังนั้นหากความพึงพอใจในงานต่ำจะก่อให้เกิด ความขาดแคลนของแรงจูงใจและเกิดผลเสียต่อการปฏิบัติงาน

2) ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) หรือปัจจัยเพื่อการคงอยู่ ปัจจัยด้านนี้ไม่ใช่ปัจจัยที่เป็น ตัวกระตุ้นให้บุคคลกระตือรือร้นในการทำงานให้มากขึ้น เป็นเพียงปัจจัยที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่ พึงพอใจในการทำงานเท่านั้น ปัจจัยด้านนี้เป็นปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานของ องค์กร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน สภาพสภาพความมั่นคงในการทำงาน สภาพการ ทำงาน และชีวิตส่วนตัว เป็นต้น ปัจจัยสุขอนามัย เป็นรางวัลภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของพนักงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนงานวิจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน พบว่า มีนักวิจัยทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศสนใจศึกษาด้านนี้อย่างต่อเนื่อง โดยผู้วิจัยได้ศึกษาและทบทวนงานวิจัยย้อนหลัง จะเห็นได้ว่างานวิจัยส่วนใหญ่จะเน้นศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับพฤติกรรมปฏิบัติงานของบุคคล โดยงานวิจัยในอดีต พบว่า นักวิจัยพยายามเชื่อมโยงปัจจัยด้านภาวะผู้นำที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของบุคคล เช่น ฌักทร ผดุงเทียน (2554) พบว่าหากผู้บริหารมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและมีบรรยากาศองค์กรที่ดีพนักงานขายของบริษัทฯ ในเขตกรุงเทพมหานครจะไม่มี ความเหนื่อยหน่ายในงาน หรือ รวิวรรณ ยอดจันทร์ (2558) พบว่า หากผู้บริหารมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง จะส่งผลให้นักบัญชีของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น หรือ Notgrass (2014) พบว่า คุณลักษณะภาวะผู้นำที่ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตบริษัทในประเทศสหรัฐอเมริกาพึงพอใจในพฤติกรรมผู้นำคือ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงและผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ส่วนภาวะผู้นำที่ไม่มีความพึงพอใจในพฤติกรรมผู้นำคือ ผู้นำที่ขาดภาวะผู้นำ หรือ Brandt and Laiho (2013) พบว่า เพศชายจะมีพฤติกรรมภาวะผู้นำอยู่ในตัวมากกว่าผู้หญิง เพศและบุคลิกภาพจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำ เช่น พฤติกรรมการชอบเข้าสังคมและมีสัญชาตญาณที่ดีเป็นคุณสมบัติของเพศชายที่จะเป็นผู้นำได้อย่างยาวนานกว่าผู้หญิง หรือ สมชาย รุ่งเรือง และธีระวัฒน์ จันทิก (2560) พบว่า รูปแบบการพัฒนาผู้นำสู่การสร้างแรงผลักดันเชิงสร้างสรรค์ มีจินตนาการ มีความยืดหยุ่น มีวิสัยทัศน์และการแก้ปัญหาได้ดี จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้ร่วมงาน ทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน และอยู่รอดในโลกที่ก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้งได้ นอกจากนี้ยังมีธานินทร์ นุชประดิษฐ์ และอภิธีร์ ทรงบัณฑิตย์ (2560) ที่ศึกษาแล้วพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อจรรยาบรรณวิชาชีพในระดับสูงมาก โดยด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลมีอำนาจการพยากรณ์สูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านการกระตุ้นทางปัญญา ดังนั้นผู้นำควรกระตุ้นให้ผู้ตามสร้างระบบความคิด เรียนรู้วิธีการแก้ปัญหาด้วยวิธีการอย่างสร้างสรรค์ ส่งเสริมให้ผู้ตามใช้ทักษะและความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นและดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการทบทวนงานวิจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน พบว่ามีนักวิจัยในประเทศไทยสนใจศึกษาด้านนี้อย่างต่อเนื่อง โดยงานวิจัยในอดีต พบว่า นักวิจัยพยายามเชื่อมโยงปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานกับหลากหลายประเด็น เช่น ศุภลักษณ์ แลปรรัตน์ (2557) พบว่า หากพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย (ผู้ที่เกิดระหว่างปี 2521-2533) ของธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดขอนแก่น มีหัวหน้างานที่มีภาวะผู้นำและเพื่อนร่วมงานที่ดีจะส่งผลให้มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น และไม่มีความคิดที่จะลาออก โดย สลักจิต ดันติบุญทวีวัฒน์ (2556) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานแล้วพบว่า หากพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรเอกชน มีความพึงพอใจในงาน มีความผูกพันกับองค์กรและรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรจะส่งผลให้ไม่เกิดความตั้งใจลาออกจากองค์กร นอกจากนี้ยังมี ประพาฬศรี ลิมสุคนธ์ และ มนวิภา ผดุงสิทธิ์ (2554) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางบัญชีของกิจการขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง ในประเทศไทยเพิ่มขึ้น คือ ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา

จากการทบทวนงานวิจัยในอดีตที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและความพึงพอใจในการทำงาน เช่น Eze Emu and Umeh (2014) ศึกษาผลกระทบของภาวะผู้นำต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารของประเทศไนจีเรีย พบว่า หากผู้นำแสดงออกซึ่งความมีบารมี กระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดการเรียนรู้ และให้ผลตอบแทนในอัตราที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน จะกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น แต่หากผู้นำแสดงออกด้วยพฤติกรรมที่ข่มขู่ ไม่เอาใจใส่ดูแลพนักงานก็จะส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

วัตถุประสงค์การวิจัย

ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารกับความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชีสำนักงานบัญชี ในจังหวัดขอนแก่น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารและความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชี สำนักงานบัญชี ในจังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิด จากการศึกษาหนังสือ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาพัฒนากรอบแนวคิดซึ่งได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ นักบัญชีในสำนักงานบัญชี จังหวัดขอนแก่น จำนวน 34 หน่วยงาน รวม 134 คน (สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดขอนแก่น, 2560) ไม่รวมผู้บริหารหรือหัวหน้าสำนักงาน โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลทั้งประชากร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของนักบัญชี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหาร พัฒนาจากเครื่องมือวัดภาวะผู้นำเชิงพหุองค์ประกอบ (Multifactor Leadership Questionnaire: MLQ) ซึ่งเป็นแนวคิดของ Bass and Avolio (1990) และตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน จำนวน 6 ข้อ พัฒนาจากงานวิจัยของศุภลักษณ์ แพร่รัตน์ (2557) ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีของเฟรดเดอริก เฮอร์สเบิร์ก (Frederick Herzberg, 1966) ผู้วิจัยได้ตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม แบบวัดที่ใช้ในครั้งนี้มีเนื้อหาถูกต้องครบถ้วนตรงตามกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และสมมติฐานการวิจัย ใช้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient of reliability) อยู่ระหว่าง 0.706 - 0.921 โดยลักษณะของแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 1	หมายถึง	น้อยที่สุด
ระดับคะแนน 2	หมายถึง	น้อย
ระดับคะแนน 3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับคะแนน 4	หมายถึง	มาก
ระดับคะแนน 5	หมายถึง	มากที่สุด

การกำหนดการแปลความหมายค่าเฉลี่ยแบบสอบถามตามมาตราส่วนประมาณค่า ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	หมายถึง	เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	หมายถึง	เห็นด้วยระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.49	หมายถึง	เห็นด้วยระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.50 - 4.49	หมายถึง	เห็นด้วยระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	4.50 - 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยระดับมากที่สุด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามโดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 134 ชุด จากนั้นจึงโทรศัพท์สอบถามถึงความก้าวหน้าในการกรอกแบบสอบถามและเดินทางเข้าไปรับแบบสอบถามด้วยตนเอง ได้รับตอบกลับจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 82 และดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนในการกรอกข้อมูล พบว่าแบบสอบถามมีความถูกต้องครบถ้วนและสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ทั้งสิ้น 110 ชุด

นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแปลงค่าตามระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหาร และความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ สถิติการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) และสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	สถิติ	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	14	12.7
หญิง	96	87.3
2. อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	56	50.9
31-35 ปี	25	22.7
36-40 ปี	11	10
41-45 ปี	12	10.9
46-50 ปี	4	3.6
51 ปีขึ้นไป	2	1.8
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	24	21.8
ปริญญาตรี	83	75.5
ปริญญาโท	3	2.7

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	สถิติ	
	จำนวน	ร้อยละ
4. ประสบการณ์ทำงาน		
ไม่เกิน 5 ปี	49	44.5
6-10 ปี	36	32.7
11-15 ปี	12	10.9
16-20 ปี	7	6.4
21-30 ปี	4	3.6
31 ปีขึ้นไป	2	1.8

จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 110 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อาจเนื่องมาจากสัดส่วนในการศึกษาด้านบัญชีในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จึงส่งผลให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านบัญชีของสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และยังพบว่านักบัญชีที่ปฏิบัติงานเป็นบุคคลอายุไม่เกิน 30 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 5 ปี บุคคลเหล่านี้เป็นคนรุ่นใหม่เอร่อนวัย (ผู้ที่เกิดระหว่างปี 2521-2533) อยู่ในช่วงเริ่มต้นเก็บเกี่ยวประสบการณ์ในการทำงานเพื่อประกอบอาชีพในตำแหน่งงานทางด้านการบัญชีในระดับที่สูงขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นด้านรูปแบบภาวะผู้นำของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นในด้านรูปแบบภาวะผู้นำ

รูปแบบภาวะผู้นำ	$\bar{X}$	S.D.	ลักษณะภาวะผู้นำ
1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	4.17	0.54	มาก
2. ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน	3.85	0.43	มาก

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า นักบัญชีของสำนักงานบัญชี ในจังหวัดขอนแก่น ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ผู้บริหารสำนักงานบัญชี ในจังหวัดขอนแก่นมีคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ เป็นผู้ที่มีบุคลิกที่น่านับถือและน่าเคารพ มีคุณธรรมและจริยธรรม มีความฉลาดสามารถคิดและตอบคำถามในข้อสงสัยต่าง ๆ ได้ทันที ทำหน้าที่เป็นเสมือนครูที่คอยสอนงาน จะให้คำปรึกษาหากมีคำถามหรือข้อสงสัยในการทำงานคอยแนะนำหรือจัดหาสิ่งที่ดีที่สุดให้กับองค์กรและพนักงานอยู่เสมอ ให้อิสระในการทำงานและการตัดสินใจต่าง ๆ และกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรมี ความรักและสามัคคีกันภายในหน่วยงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นด้านความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นในด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. องค์กรให้ผลตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ในระดับที่เหมาะสม	3.71	0.77	มาก
2. การทำงานในองค์กรมีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งในงาน	3.76	0.77	มาก
3. ให้ความสำคัญกับงานที่ทำ รู้สึกว่าเป็นงานที่น่าสนใจ ทำหาย และเปิดโอกาสให้ได้เรียนรู้อยู่เสมอ	4.06	0.76	มาก
4. มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน	4.25	0.72	มาก
5. ได้รับโอกาสให้มีส่วนร่วมในการทำงานในทุก ๆ ส่วนขององค์กร	4.13	0.74	มาก
6. องค์กรมีความมั่นคงในการดำเนินงาน	4.02	0.76	มาก
รวม	3.99	0.59	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า นักบัญชีของสำนักงานบัญชี ในจังหวัดขอนแก่น ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานมาก คือ มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ได้รับโอกาสให้มีส่วนร่วมในการทำงานในทุก ๆ ส่วนขององค์กร ให้ความสำคัญกับงานที่ทำ รู้สึกว่าเป็นงานที่น่าสนใจ ทำหาย และเปิดโอกาสให้ได้เรียนรู้อยู่เสมอ องค์กรมีความมั่นคงในการดำเนินงาน นอกจากนี้การทำงานในองค์กรมีโอกาที่จะได้เลื่อนตำแหน่งในงาน และองค์กรให้ผลตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ในระดับที่เหมาะสม

การทดสอบเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารและความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชี สำนักงานบัญชี ในจังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยใช้การหาค่าสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ด้วยสถิติการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) ผลที่ได้แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและความพึงพอใจในการทำงาน

ตัวแปร	ความพึงพอใจในการทำงาน	
	r	p-value
1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	0.676	0.000*
2. ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน	0.476	0.000*

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์ทางบวกหรือสัมพันธ์แปรเปลี่ยนไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐานเพื่อหาผลกระทบของภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของ นักบัญชี สำนักงานบัญชี ในจังหวัดขอนแก่น โดยใช้การหาค่าสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

	ความพึงพอใจในการทำงาน				
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	t	p-value	VIF
ค่าคงที่ (a)	0.00000000000007658	0.70	0.000	1.000	
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	0.589	0.083	7.139	0.000*	1.391
ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน	0.164	0.083	1.984	0.005*	1.391

F = 48.629, p-value = 0.000, Adjusted R-Square = 0.466

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนส่งผลกระทบบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

อภิปรายผล

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อต้องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ ซึ่งประกอบด้วย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนกับความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชี โดยผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารสำนักงานบัญชี ในจังหวัดขอนแก่นมีคุณลักษณะภาวะผู้นำแบบผู้นำการเปลี่ยนแปลง นักบัญชีให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก เนื่องจากความพึงพอใจในงานเปรียบเหมือนความพึงพอใจในชีวิต หากนักบัญชีมีความพึงพอใจในการทำงานและความพึงพอใจในชีวิต ย่อมจะทำให้เกิดความตั้งใจในการทำงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิผลขององค์กรและลดการลาออกจากงานของพนักงาน และพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบบวกต่อความพึงพอใจมากกว่าภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน แสดงว่า หากองค์กรต้องการให้พนักงานมีความพึงพอใจองค์กรจะต้องเพิ่มบทบาทภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงให้มากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานและประสิทธิผลขององค์กรเพิ่มขึ้นด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพาฬศรีศรี ลิ้มสุคนธ์ และมนวิภา ผดุงสิทธิ์ (2554)

ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในระดับที่สูงกว่าภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน เนื่องจาก ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะจูงใจผู้ตามด้วยแรงจูงใจภายใน ส่วนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะจูงใจผู้ตามด้วยแรงจูงใจภายนอก สอดคล้องกับทฤษฎีความเสมอภาคและทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งสรุปว่า หากรางวัลหรือสิ่งตอบแทนจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานต้องประกอบไปด้วยรางวัลหรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับโดยลักษณะการจูงใจ 2 ด้านคือ การจูงใจด้วยแรงจูงใจภายใน (Intrinsic rewards) ซึ่ง

เป็นรางวัลหรือสิ่งตอบแทนที่ได้รับโดยความรู้สึกในขณะกำลังปฏิบัติงาน คือ ทำงานแล้วก่อให้เกิดความสำเร็จได้รับการยอมรับ มีความก้าวหน้าในหน้าที่งาน การจูงใจด้วยแรงจูงใจภายในจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานโดยตรง และการจูงใจด้วยแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic rewards) เป็นรางวัลหรือสิ่งตอบแทนที่ได้รับโดยแยกออกจากงานและจะได้รับเมื่อการปฏิบัติงานสิ้นสุด คือ ค่าจ้าง โบนัส ซึ่งการจูงใจด้วยแรงจูงใจภายนอกไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานโดยตรงในขณะกำลังปฏิบัติงาน จะต้องเชื่อมความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานที่ดีด้วย สรุปคือ แรงจูงใจภายในก่อให้เกิดผลโดยตรงต่อความพึงพอใจโดยตรงซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเบส (Bass, 1985 อ้างถึงใน รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2556)

ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะ

ข้อจำกัดของงานวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นสำนักงานบัญชีในจังหวัดขอนแก่นเท่านั้น การนำผลการวิจัยไปอ้างอิงกับประชากรกลุ่มอื่นควรทำด้วยความระมัดระวัง

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้บริหารสำนักงานบัญชีควรเพิ่มภาวะความเป็นผู้นำให้สูงขึ้น โดยผู้นำต้องทำตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงาน ควรจะมีการจัดฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการทำงานมีศักยภาพเพิ่มขึ้น และควรให้อิสระในการทำงานแก่พนักงาน จะช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและประสิทธิผลขององค์กร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การศึกษารั้งต่อไปควรขยายขอบเขตการวิจัยเป็นการศึกษาสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือหรือทั่วประเทศไทย เพื่อยืนยันผลการวิจัยและขยายองค์ความรู้มากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้บริหารและนักบัญชีของสำนักงานบัญชีในจังหวัดขอนแก่นที่กรุณาตอบแบบสอบถามจนทำให้การศึกษาอิสระครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์ลงได้

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2547). **คู่มือเริ่มต้น ธุรกิจสำนักงานบัญชี**.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2557). **กฎแห่งความสำเร็จสู่การเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2559). **ข้อมูลการจดทะเบียนนิติบุคคล**. ค้นเมื่อ 5 มิถุนายน 2560, จาก http://www.dbd.go.th/ewt_news.php?nid=10909.
- กัลยา วาณิชยบัญชา. (2549). **สถิติสำหรับงานวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- กัลยา วาณิชยบัญชา. (2555). **การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล**. พิมพ์ครั้งที่ 20. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2557). **ภาวะผู้นำร่วมสมัย**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ปัญญาชน.
- ณภัทร ผดุงเทียน. (2554). “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับปฏิรูป บรรยากาศองค์การ กับความเหนื่อยหน่ายในงาน”. **วารสารส่งเสริมการวิจัย** 2, 3(9-12), 55-64.
- ธานินทร์ นุชประดิษฐ์ และอภิสิทธิ์ ทรงบัณฑิตย์. (2560). “ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่สามารถพยากรณ์ จรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา สังกัด สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ”. **วารสารวิชาการ Veridian E-Journal** 10, 1(1-4), 1-15.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS**. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ: วี.อินเตอร์ พรีนซ์.
- นงลักษณ์ สุทธิวัฒนพันธ์. (2537). **การพัฒนาบุคลากร ผู้นำและผู้บริหาร**. กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็น.เจ. โปรโมชัน จำกัด.
- ประภาพรศรี ลีสมุคณธ์, และมนวิกา ผดุงสิทธิ์. (2554). “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางบัญชี”. **วารสารวิชาชีพบัญชี** 7, 20(12), 50-64.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- พระธรรมปิฎก (ประยุทธ์ ปยุตโต). (2540). **ภาวะผู้นำ: ความสำคัญต่อการพัฒนาคน พัฒนาประเทศ**. กรุงเทพฯ: ธรรมสภา.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต). (2545). **นิตยสาร ค คน**. ปีที่ 5 ฉบับวันที่ 11 กันยายน 2553.
- พิชาภพ พันธุ์แพ. (2554). **ผู้นำกับการจัดการเปลี่ยนแปลง**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บริษัท แอคทีฟ พรีนซ์ จำกัด.
- รวีวรรณ ยอดจันทร์. (2558). “ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำการปรับเปลี่ยนกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”. **วารสารบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม** 7, 3(7-9), 1-11.
- _____. (2543). **พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม**. ค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2560, จาก <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/00018688.PDF>.

- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2556). **ภาวะผู้นำ: ทฤษฎี การวิจัย และแนวทางสู่การพัฒนา**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรรณพร อากาศแจ้ง. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของคนเก่งในระบบราชการ. *WMS Journal of Management*, 6(3), 699-717.
- วิภา วังศิริกุล. (2552). **ทัศนคติของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อส่วนประกอบการตลาดของสำนักงานบัญชี เขตอำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ศุภกาญจน์ จันทศิริ. (2555). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท เวสเทิร์นดิจिटอล (ประเทศไทย) จำกัด**. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศุภลักษณ์ แลปรรัตน์. (2557). **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจลาออก: การศึกษาในพนักงานเจนเนอเรชั่นวายของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น ประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เสาวนิต เสาธานนท์. (2542). **ภาวะผู้นำ (Leadership)**. โปรแกรมวิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏนครราชสีมา.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2550). **พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์**. พิมพ์ครั้งที่ 4. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สลักจิต ดันติบุญทวีวัฒน์. (2556). “อิทธิพลของความเป็นส่วนหนึ่งในงาน ความพึงพอใจในงานและความผูกพันกับองค์กรต่อความตั้งใจลาออก”. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal* 6, 3(9-12), 699-717.
- สมชาย รุ่งเรือง และธีระวัฒน์ จันทิก. (2560). “รูปแบบการพัฒนาผู้นำสู่การสร้างแรงผลักดันเชิงสร้างสรรค์”. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal* 10, 1(1-4), 1-15.
- สัมมา รณิธย์. (2553). **ภาวะผู้นำของผู้บริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์ข้าวฟ่าง จำกัด.
- สัมฤทธิ์ กางเพ็ง, และสรายุทธ กันหลง. (2553). **ภาวะผู้นำไฟบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. ขอนแก่น: ห้างหุ้นส่วน จำกัด โรงพิมพ์คลังนานาวิทยา.
- สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดขอนแก่น. (2560). **รายชื่อสำนักงานรับทำบัญชีในจังหวัดขอนแก่น**. ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2560, จาก http://www.dbd.go.th/khonkaen/more_news.php?cid=13.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2548). **ภาวะผู้นำ ทฤษฎีและปฏิบัติ: ศาสตร์และศิลป์สู่ความเป็นผู้นำที่สมบูรณ์**. พิมพ์ครั้งที่ 2 (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ: บริษัท วิรัตน์ เอ็ดดูเคชั่น จำกัด.

ภาษาต่างประเทศ

Brandt, T.N. (2016). **“The effect of transformational leadership on the profitability of**

Finish firms”. Journal of Organizational Analysis, Vol. 24 No. 1, pp. 81-106.

Brandt, T.N. and Laiho, M.R. (2013). **“Gender and personality in transformational leadership**

context: An examination of leader and subordinate perspectives”. Journal of

Leadership & Organization Development, Vol. 34 No. 1, pp. 44-46.

Kingsley Eze Emu and Ogwo J. Umeh. (2014). **“How Leadership Practices Impact Job**

Satisfaction of Customer Relationship Officers’: An Empirical Study”. Journal of

Management Policies and Practices, Vol. 2 No. 3, pp. 19-56.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). **Multivariate Data Analysis**. USA:

Pearson Education International.

Notgrass, D. (2014). **“What leadership behaviors do CPA’s prefer from their managers? The**

preferred behaviors most related to quality of relationships”. Journal of Business

and Public Administration, Vol. 11 No. 2, pp. 121-134.