



ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี
ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย

โดย

นางสาวนิสรา รอดนุช

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี
ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย

โดย

นางสาวนิสรา รอดนุช



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



FACTORS AFFECTING EMPLOYEE SATISFACTION IN THAILAND
AMONG AUDITORS AT THE BIG FOUR A FIRMS

BY

MISS NISARA RODNUT



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF COMMERCE AND ACCOUNTANCY
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2016
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นางสาวนิสรา รอดนุช

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี
ขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 8 ส.ค. 2559

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


(รองศาสตราจารย์ ดร. นกตล ร่มโพธิ์)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ


(รองศาสตราจารย์ ดร. มนวิกา ผดุงสิทธิ์)

คณบดี


(รองศาสตราจารย์ ดร. พิภพ อุดร)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานตรวจสอบบัญชี ในสำนักงานสอบบัญชี
ขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย

ชื่อผู้เขียน

นางสาวนิสรา รอดนุช

ชื่อปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะ/มหาวิทยาลัย

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร.มนวิกา ผดุงสิทธิ์

ปีการศึกษา

2559

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วย บริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิไชย สอบบัญชี จำกัด บริษัท ดีลรอยท์ ทัช โธมัส ไซยาศ สอบบัญชี จำกัด บริษัท ไพร์ชวอเตอร์เฮาส์คูเปอร์ส เอเปเอส จำกัด และบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด โดยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานตรวจสอบบัญชีที่ทำงานในบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย และมีการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทยเชิงบวก คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านเงินเดือนและสิ่งที่เรียนรู้จากการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านผลตอบแทนในส่วนโบนัส และปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยด้านเสรีภาพในการปฏิบัติงานและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยด้านความเหมาะสมของปริมาณงานและความรับผิดชอบในงานส่งผลเชิงลบ ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า พนักงานตรวจสอบบัญชีที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือเทียบเท่าจะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยสูงกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และยังพบว่าระดับพนักงานตรวจสอบบัญชีที่มีระดับเงินเดือนต่ำจะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยสูงกว่าระดับเงินเดือนที่สูงกว่า ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุไม่ได้ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี ผลการวิจัยนี้เป็นประโยชน์ต่อสำนักงานสอบบัญชีในการนำข้อมูลจากการวิจัยไปปรับกลยุทธ์ในองค์กรเพื่อดึงดูดและรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร นอกจากนี้บริษัทตรวจสอบบัญชีอื่นๆ นอกเหนือจากสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทยสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เข้ากับนโยบายของบริษัท เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

คำสำคัญ: สำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง, การตรวจสอบบัญชี

Independent Research Title: FACTORS AFFECTING EMPLOYEE SATISFACTION
IN THAILAND AMONG AUDITORS AT THE BIG FOUR
A FIRMS

Author: Miss Nisara Rodnut

Degree: Master of Business Administration,

Faculty/University: Faculty of Commerce and Accountancy,
Thammasat University

Advisor: Associate Professor Monvika Phadoongsitthi, Ph.D.

Academic Year 2016

ABSTRACT

Factors affecting employee satisfaction in Thailand of auditors at the Big Four auditing firms-KPMG Phoomchai Audit Limited (KPMG), Deloitte Touche Tohmatsu Jaiyos Audit Co Ltd, PricewaterhouseCoopers ABAS Limited (PwC), and EY Office Limited (E&Y)-were studied. Samples were auditors at the Big Four auditing firms in Thailand. Data was gathered by questionnaire.

Results were that environment, salary and work experience, bonuses, and relations with supervisor and colleagues had positive effects, in decreasing order of importance. Freedom and advancement at work and appropriateness of workload and responsibilities, had negative effects. Demographically, samples with master's degrees or the equivalent had higher average satisfaction than those with bachelor's degree or the equivalent. Those with lower salaries had higher satisfaction levels than better paid ones. Age had no effect on satisfaction. These findings may help Big Four auditing firms adjust organizational strategies to attract and retain employees. Besides, audit firms other than big four audit firms in Thailand may also benefit by changing company policy to better manage human resources.

Keywords: Big Four auditing firms, Auditing.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สามารถสำเร็จลงด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร. มนวิภา ผดุงสิทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาวิจัย รวมถึง รองศาสตราจารย์ ดร. นกตล รมโพธิ์ ที่ได้ให้เกียรติเป็นกรรมการงานวิจัยนี้ ซึ่งได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์แก่งานวิจัย ส่งผลให้งานวิจัยฉบับนี้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้ในงานวิจัยฉบับนี้ ขอขอบพระคุณพนักงานตรวจสอบบัญชีบริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิไชย สอบบัญชี จำกัด บริษัท ดีลรอยท์ ทัช ไร้มัทสุ ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด บริษัท ไฟร์ซวอเตอร์เฮาส์คูเปอร์ส เอพีเอเอส จำกัด และบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด ทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยนี้ รวมถึงขอขอบพระคุณทุกท่านที่มีส่วนสนับสนุนด้านการศึกษา และให้คำปรึกษา ตลอดจนเจ้าหน้าที่โครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทุกท่าน ได้ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัย ทำให้การวิจัยครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารของบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง รวมไปถึงบริษัทตรวจสอบบัญชีอื่นๆ ในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อนึ่ง หากงานวิจัยฉบับนี้มีข้อบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

นางสาวนิสรา รอดนุช

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ขอบเขตของงานศึกษา	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 ทฤษฎีและแนวคิดในการวิจัย	5
2.1.1 ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	5
2.1.1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	5
2.1.1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	6
2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	8
2.1.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Need)	8
2.1.2.2 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ (Theory X and Theory Y Assumption)	10

2.1.2.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Theory)	11
2.1.2.4 ทฤษฎี ERG Theory (Existence, Relation, Growth) ของ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer)	12
2.1.3 ปัจจัยและองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	13
2.1.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน	16
2.1.4.1 ความหมายของพฤติกรรม	16
2.1.4.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน	16
2.2 การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
2.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล	17
2.2.2 ปัจจัยจิตใจ	18
2.2.2.1 ลักษณะของงานที่ทำ	18
2.2.2.2 ความก้าวหน้าในการทำงาน	19
2.2.3 ปัจจัยค้ำจุน	20
2.2.3.1 เงินเดือนและสวัสดิการ	20
2.2.3.2 สภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน	20
2.2.3.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	21
2.2.3.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	22
2.2.3.5 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	23
2.2.3.6 โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ความสามารถ	24
2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	25
บทที่ 3 วิธีวิจัย	26
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
3.1.1 กลุ่มประชากรเป้าหมาย	26
3.1.2 การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง	26
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	27
3.2.1 ตัวแปรอิสระ	27
3.2.2 ตัวแปรตาม	28
3.3 สมมติฐานในการวิจัย	28
3.3.1 สมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	28

3.3.2 สมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจ	28
3.3.3 สมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยค่าเงิน	28
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	29
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	31
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	31
 บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	 33
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
4.2 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี	35
4.3 ข้อมูลคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ที่มีต่อตัววัดของตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานตรวจสอบบัญชี ของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
4.4 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานตรวจสอบบัญชี	40
4.4.1 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอายุและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานตรวจสอบบัญชี	41
4.4.2 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาและความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี	42
4.4.3 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับเงินเดือนและความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี	43
4.5 การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค่าเงินกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานตรวจสอบบัญชี	45
4.5.1 การวิเคราะห์ความเหมาะสมของตัวแปรอิสระโดยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัย	45
4.5.2 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)	46
4.5.3 การวิเคราะห์สมการถดถอย	52
4.6 ความต้องการและข้อเสนอแนะของพนักงานที่มีต่อองค์กร	60
 บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	 61
5.1 สรุปผลการวิจัย	61

	(7)
5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	61
5.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบ บัญชี ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย	61
5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารสำนักงานสอบบัญชี	65
5.3 ข้อจำกัดในงานวิจัย	68
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต	68
รายการอ้างอิง	69
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	74
ภาคผนวก ข รายละเอียดผลการวิเคราะห์จากโปรแกรม SPSS	80
ประวัติผู้เขียน	87

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)	12
3.1 เกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนสำหรับความคิดเห็นในการตอบแบบสอบถาม	29
3.2 เกณฑ์ในการแปลค่าเฉลี่ยความคิดเห็น	30
3.3 เกณฑ์ในการแปลค่าระดับความพึงพอใจ	30
4.1 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับจากสำนักงานสอบบัญชีแต่ละแห่ง	33
4.2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	34
4.3 สัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี	35
4.4 ค่าทางสถิติของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี	35
4.5 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับจากสำนักงานสอบบัญชีแต่ละแห่ง	36
4.6 การทดสอบสมมติฐาน “ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีที่แตกต่างกัน”	41
4.7 การทดสอบสมมติฐาน “ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีที่แตกต่างกัน”	42
4.8 การทดสอบสมมติฐาน “ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับเงินเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีที่แตกต่างกัน”	43
4.9 ค่าสถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้ต่อเดือน	44
4.10 ค่า KMO และ Bartlett’s Test of Sphericity ของตัวแปรอิสระ	46
4.11 เปรียบเทียบกลุ่มปัจจัยจากการทบทวนวรรณกรรมและกลุ่มปัจจัยจากการวิเคราะห์ปัจจัย	47
4.12 ประสิทธิภาพของสมการถดถอย ในการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีกับปัจจัยทั้ง 9 ตัว (Model Summary)	52
4.13 ผลทดสอบสมมติฐานภาพรวม ในสมการถดถอยระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีกับปัจจัยทั้ง 9 ตัว (ANOVA)	53
4.14 สมการถดถอยระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีกับปัจจัยทั้ง 9 ตัว	54
5.1 ข้อเสนอแนะตามปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	67

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แสดงความต้องการตามลำดับชั้นของมาสโลว์	10
2.2 กรอบแนวคิดการวิจัย	25



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หลักในการจ้างบุคลากรเข้าทำงานในแต่ละองค์กรนั้น มีแนวทางในการคัดเลือกบุคลากรแตกต่างกันไป บางองค์กรพิจารณาความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ที่บุคคลมีอยู่เป็นประเด็นสำคัญ บางองค์กรคัดเลือกบุคคลจากทัศนคติ ค่านิยมเป็นหลัก ขณะเดียวกันบุคคลส่วนใหญ่ก็มิได้มีเป้าหมายในชีวิตว่าจะมุ่งมั่นทำงานให้กับองค์กรอย่างทุ่มเทเต็มที่ เต็มกำลังความสามารถเท่านั้น แต่เขามีเป้าหมายที่จะทำงานเพื่อหารายได้มาใช้ในการดำรงชีวิตและจุนเจือครอบครัว ซึ่งรายได้อาจมีอิทธิพลกับการทำงานของเขามากกว่าองค์ประกอบอื่นๆ ก็เป็นไปได้

บุคลากรขององค์กรเปรียบเสมือนทรัพยากรที่มีค่ามหาศาล ทั้งยังเป็นสิ่งที่องค์กรต้องรักษาและต้องลงทุนเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กรในระยะยาว การที่องค์กรต้องสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถไปด้วยสาเหตุใด ก็ตาม ย่อมเท่ากับว่าองค์กรต้องสูญเสียทรัพยากรที่มีค่าขึ้นไป ในขณะเดียวกันกลับต้องลงทุนอีกหลายๆ ด้าน เพื่อที่จะสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรเข้ามาทดแทน ทำให้องค์กรสูญเสียเวลาและผลประโยชน์มากพอสมควร (กรกฎ พลพานิช, 2540) การปฏิบัติงานในองค์กรใดๆ ก็ตามสิ่งที่ป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จได้นั้นก็คือบุคลากร แม้ว่าปัจจุบันจะมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมาก โดยเทคโนโลยีนั้นถูกนำมาใช้แทนคนในการทำงาน แต่ก็ไม่ได้เป็นเครื่องบ่งชี้ที่สำคัญที่สุดในความสำเร็จ คนที่ทำงานอยู่ในองค์กรนั้นต่างหากที่เป็นเครื่องบ่งชี้ เพราะคนเป็นผู้คิด ผู้ปฏิบัติและผู้วางแผนในการทำงาน ดังนั้น ถ้าคนนั้นมีคุณภาพ มีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ก็จะประสบผลสำเร็จดีมากกว่าคนที่ไม่มี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างละเอียดลึกซึ้ง เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั่นเอง (วิชัย แหวนเพชร, 2544)

ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สำคัญมากในชีวิตมนุษย์ องค์กรจึงต้องมีการศึกษา กำหนดปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ต้องส่งเสริมให้บุคลากรมีทัศนคติที่มุ่งความก้าวหน้า ไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ หรือถดถอยลง ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน มีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งแสดงออกด้วยอารมณ์ ความรู้สึก ความนึกคิด และพฤติกรรม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจะสร้างความรู้สึกรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งเมื่อบุคคล

เกิดความรักในองค์กรแล้วก็จะรักในงานที่ทำ และพร้อมที่จะตั้งใจ ทຸ່ມทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ ซึ่งแน่นอนว่าจะเป็นผลดีต่อองค์กรเป็นอย่างดี

งานตรวจสอบบัญชี เป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อทุกองค์กร เป็นการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้งบการเงินของแต่ละบริษัท โดยงบการเงินจะเป็นข้อมูลที่ผู้ใช้งบการเงินใช้ในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการลงทุน การบริหารงาน รวมถึงเพื่อใช้พิจารณาการปฏิบัติตามกฎหมายหรือข้อบังคับต่างๆ การตรวจสอบบัญชีคือการตรวจสอบสมุดบัญชีของธุรกิจนั้นๆ ตลอดจนเอกสารประกอบการลงบัญชี รวมถึงหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องการลงบัญชี ซึ่งผู้สอบบัญชีต้องปฏิบัติงานตามวิธีการตรวจสอบด้านต่างๆ ตามมาตรฐานการสอบบัญชี จึงจะสามารถแสดงความเห็นต่องบการเงินดังกล่าวได้ ซึ่งงบการเงินที่จะเผยแพร่ออกสู่สาธารณะชนนั้นจะต้องผ่านการรับรองจากผู้สอบบัญชี รับอนุญาตตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ดังนั้น ผู้สอบบัญชีจะต้องปฏิบัติงานตรวจสอบตามมาตรฐานการสอบบัญชี ข้อกำหนด หรือกฎหมายต่างๆ ที่บังคับใช้ เพื่อสามารถแสดงความเห็นในงบการเงินได้อย่างถูกต้อง และงบการเงินนี้สามารถเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้งบการเงินได้

งานตรวจสอบบัญชีจะมีลักษณะของงานที่มีความกดดัน งานหนัก หรือบางช่วงพนักงานไม่มีเวลาส่วนตัว ทำให้ปัจจุบันบุคลากรรุ่นใหม่ส่วนใหญ่อยู่กับสำนักงานไม่นาน แต่ละสำนักงานจึงมีอัตราการหมุนเวียนที่ค่อนข้างสูง ปัญหาที่พบจากการตรวจเยี่ยม และจากการตรวจสอบคุณภาพงานสอบบัญชี โดยฝ่ายพัฒนาและกำกับดูแลคุณภาพผู้สอบบัญชีของสภาวิชาชีพบัญชีและสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์คือ อัตราการหมุนเวียนของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชีมีอัตราสูง และการขาดผู้ช่วยในช่วงมีปริมาณงานมาก อันเนื่องมาจากจำนวน นักบัญชีจบการศึกษาจากสถาบันการศึกษาต่างๆ ค่อนข้างคงที่ ประกอบกับคนรุ่นใหม่มีความสนใจที่จะประกอบวิชาชีพบัญชีลดลง ในขณะที่สำนักงานสอบบัญชีมีความต้องการนักบัญชีเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับจำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้นและการขยายตัวทางเศรษฐกิจ และเพื่อทดแทนบุคลากรในวิชาชีพสอบบัญชีที่มีอัตราการลาออกค่อนข้างสูงขึ้น ทั้งนี้ ในช่วงระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา สำนักงานสอบบัญชีแต่ละแห่งได้วิเคราะห์ความต้องการของบุคลากรและปรับปรุงกลยุทธ์และนโยบายในเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในสายอาชีพ เช่น การสนับสนุนให้ทุนการศึกษาแก่พนักงานที่ต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท และจัดให้มีโครงการพัฒนาบุคลากรโดยส่งไปทำงานในสำนักงานเครือข่ายในต่างประเทศ เป็นต้น เพื่อดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กรนานขึ้น เนื่องจากงานตรวจสอบบัญชี ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพงาน การบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นเรื่องสำคัญ หากมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจเหล่านี้ อาจนำมาใช้วางแผนและปรับกลยุทธ์ให้พนักงาน รุ่นใหม่ๆ อยู่

กับสำนักงานยาวนานขึ้น เพื่อลดปัญหาการลาออกและอัตราการหมุนเวียนของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี รวมทั้งมีส่วนในการสร้างพนักงานตรวจสอบบัญชีที่มีคุณภาพให้มีจำนวนเพิ่มขึ้น

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย มีความจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากผู้บริหารตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรบุคคล และงานตรวจสอบบัญชีต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลในการขับเคลื่อนมากกว่าทรัพยากรอื่นใดในองค์กร ซึ่งพนักงานตรวจสอบบัญชีนี้เป็นวิชาชีพเฉพาะที่ต้องการบุคลากรที่มีความชำนาญ เชี่ยวชาญเฉพาะทาง จึงต้องคำนึงถึงความสำคัญที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยเห็นว่าควรศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยงาน ปัจจัยค่าจ้าง ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น ผลการศึกษานี้สามารถนำมาเพื่อป้องกันปัญหาการลาออก การเปลี่ยนงานของบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในด้านงานตรวจสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วและส่งผลกระทบกับการขับเคลื่อนงานในระยะยาว และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานให้กับองค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย

1.3 ขอบเขตของงานศึกษา

การศึกษานี้มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย (เรียงตามตัวอักษร) ซึ่งประกอบด้วย

1. บริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิภาคไทย สอบบัญชี จำกัด
2. บริษัท ดีลอยท์ ทูช โธมัทส์ ไซยยศ สอบบัญชี จำกัด
3. บริษัท ไพรซ์วอเตอร์เฮาส์คูเปอร์ส เอพีเอส จำกัด
4. บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด

ช่วงระยะเวลาในการดำเนินงานเก็บข้อมูลการวิจัยโดยเก็บข้อมูลในช่วงวันที่ 15 ตุลาคม 2559 ถึง วันที่ 15 พฤศจิกายน 2559

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

งานวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานสอบบัญชีดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีทั้งปัจจัยทางด้านตัวเงินและปัจจัยด้านที่ไม่เป็นตัวเงิน เพื่อนำไปปรับกลยุทธ์ในองค์กรเพื่อดึงดูดให้พนักงานอยู่กับองค์กรนานขึ้นหรือการตัดสินใจลาออกลดลง
2. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารให้เห็นความสำคัญในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี และนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ส่งเสริม สนับสนุน การปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีในสำนักงานให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อเป็นประโยชน์แก่บริษัทตรวจสอบบัญชีอื่นๆ นอกเหนือจากสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย ในกรณีศึกษา นำไปประยุกต์ใช้ให้เข้ากับนโยบายของบริษัทได้

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎี รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางการศึกษาวิจัย และจัดลำดับนำเสนอ ดังนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดในการวิจัย
 - 1.1 ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.3 ปัจจัยและองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน
2. การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดในการวิจัย

2.1.1 ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1.1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำรวมถึงเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ มีนักวิชาการทางการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ต่างๆ กัน ได้แก่

นเรศ ภูโคกสูง (2541) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานในทางบวก จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีการเสียสละ อุทิศกายแรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานมาก ตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางลบ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่งาน ทำให้ไม่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เนื่องจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลไม่คงที่แน่นอน อาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ฉะนั้น ผู้บริหาร

จึงควรทำการตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อที่จะได้ทำการแก้ไขปรับปรุง บทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้เอื้อหรือสนองต่อความต้องการของบุคลากร เพื่อเป็นการสร้าง แรงจูงใจและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรเกิดความเจริญ และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิด จากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

สุวารี เคียงประพันธ์ (2543) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งเกิดจากการได้รับการ ตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่างๆ ทั้งในการทำงานและส่วนบุคคล ทำให้สามารถทำงานด้วยความ เต็มใจ มีการเสียสละ อุทิศร่างกาย แรงใจ สติปัญญาให้กับการทำงาน ส่งผลให้งานดำเนินไป อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้

จากการให้ความหมายของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่องานและการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยที่ เกี่ยวข้องหลายด้านส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนี้จะเป็น แรงจูงใจทำให้บุคลากรทำงานด้วยความตั้งใจ มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน ถ้าบุคลากรมีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานมากจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน เพราะบุคลากรมีความ เสียสละ ทำงานด้วยความรักและทุ่มเท ไม่ใช่เพียงแต่ทำงานให้เสร็จเท่านั้นโดยไม่คำนึงถึงคุณภาพของ งาน

2.1.1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

พนัส หันนาคินทร์ (2526) กล่าวว่า สาเหตุเนื่องจากการที่บุคลากรใน องค์กร หรือครูที่ปฏิบัติงานสอนในสถานศึกษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้วก็จะทำให้เกิด ความขยันหมั่นเพียร มีความกระตือรือร้น อุทิศเวลาในการปฏิบัติงานมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การ ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2536) ได้จำแนกความสำคัญของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 3 ประการดังนี้

1. **ความสำคัญต่อองค์กร** ความพึงพอใจมีประโยชน์ต่อองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการบริหารงานบุคคลในอันที่จะสนองความต้องการด้านพฤติกรรมมนุษย์ ให้แก่องค์กรในเรื่องสำคัญๆ คือ ช่วยให้องค์กรได้คนที่มีความสามารถมาร่วมทำงานด้วยและรักษาคคน

ดีๆ เหล่านั้นให้อยู่ในองค์กรต่อไปนานๆ แล้วองค์กรยังเกิดความมั่นใจว่าบุคลากรขององค์กรจะทำงานตามที่ถูกจ้างไว้อย่างเต็มกำลังความสามารถ ช่วยส่งเสริมพฤติกรรมในทางริเริ่มสร้างสรรค์แก่องค์กร การสร้างแรงจูงใจ เป็นวิธีการที่รักษาคนดีมีคุณภาพให้ปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรตามความต้องการได้ เพราะถ้าหากไม่มีการสร้างแรงจูงใจแก่คนดีมีคุณภาพแล้ว เมื่อมีองค์กรอื่นเสนอเงื่อนไขในสิ่งที่บุคลากรเหล่านั้นต้องการ เขาย่อมจากไปแสวงหาในสิ่งที่เขาต้องการ

2. ความสำคัญต่อผู้บริหาร การจูงใจนอกจากจะมีประโยชน์ต่อองค์กรแล้ว ยังมีประโยชน์ต่อผู้บริหารอีกหลายประการ ได้แก่ ช่วยให้การมอบอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จัดปัญหาข้อขัดแย้งในการบริหารงาน การจูงใจช่วยให้ผู้บริหารมีภาวะผู้นำที่ดีซึ่งจะเอื้ออำนวยให้การสั่งการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความสำคัญต่อบุคลากร การจูงใจนอกจากมีความสำคัญต่อองค์กรและฝ่ายบริหารแล้วยังมีประโยชน์ต่อบุคลากรขององค์กรเอง โดยช่วยให้บุคลากรสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์กรและยังสนองความต้องการของตนเองได้พร้อมๆ กัน จึงทำให้สามารถที่จะปรับตัวเองให้เข้ากับองค์กรได้ดียิ่งขึ้น ได้รับความยุติธรรมจากองค์กรและฝ่ายบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของค่าตอบแทน มีขวัญกำลังใจในการทำงาน โดยจะได้รับความสนใจจากฝ่ายบริหารในฐานะที่เป็นสิ่งมีชีวิตไม่ใช่วัตถุ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นคล้ายกับการจูงใจในการทำงาน ต่างกันก็เพียงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อการทำงาน แต่การจูงใจในการทำงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงาน จึงไม่ใช่สิ่งแปลกแต่อย่างใดที่จะกล่าวว่าทั้งความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และการจูงใจในการทำงานไม่มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน ทั้งนี้ เนื่องจากเหตุผล 2 ประการ คือ ประการแรก ความพึงพอใจเป็นสิ่งตอบสนองความชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง กล่าวคือ บุคคลนั้นจะพยายามเข้าหาในสิ่งที่ตนเองชอบ และพฤติกรรมเช่นนี้เป็นการจูงใจอย่างหนึ่ง ประการที่สองการจูงใจเป็นการกระตุ้นให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการแสวงหาสิ่งที่ตอบสนองความต้องการ จึงกล่าวได้ว่า การจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (McCormick, 1980, อ้างถึงใน มาลี มะวงษ์, 2534)

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญในการบริหาร เพราะจะช่วยก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร ต่อผู้บริหาร และต่อพนักงานเอง โดยทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร สร้างความจงรักภักดีแก่องค์กร เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับบรรลุผล สร้างความสามัคคีในหมู่คณะ เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์กรกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมทั้งทำให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สิ่งจูงใจในการทำงานที่มีอยู่ในองค์กรเป็นสิ่งดึงดูดสำคัญที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรนั้นๆ กล่าวคือ ถ้าองค์กรมีสิ่งจูงใจมาก บุคลากรก็จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากตามไปด้วย โดยจะทุ่มเทความรู้ ความสามารถในการสร้างสรรค์งานอย่างเต็มที่ และตั้งใจปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ

การที่องค์กรจะสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีแก่องค์กร จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยและวิธีการบริหารต่างๆ ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังนี้

2.1.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Need)

Maslow (1970, อ้างถึงใน ญัตฐา กริทธิธัญ, 2550) ได้ศึกษาว่าพฤติกรรมของคนจะถูกกำหนดและควบคุมโดยแรงจูงใจต่างๆ แรงจูงใจเหล่านี้มีลักษณะแตกต่างกันไปสำหรับแต่ละคน ตามทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory Motivation) ได้อธิบายไว้ว่าบุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึ้น้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่าการจูงใจจะเป็นไปตามลำดับของความต้องการอย่างมีระเบียบ ลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์มีอยู่ 5 ระดับ คือ

ระดับขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้มีชีวิตรอดอยู่ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ยารักษาโรค อากาศ และที่อยู่อาศัย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคน ทั้งนี้ เพราะความจำเป็นที่จะต้องดำรงชีวิตอยู่ ทำให้มนุษย์ต้องไฝหาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ดังนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการระดับนี้ องค์กรจึงต้องมีการจ่ายเงินเดือนและมอบสวัสดิการต่างๆ ให้แก่พนักงานเพื่อนำรายได้ส่วนนี้ไปใช้ในการดำรงชีวิตขั้นพื้นฐานได้

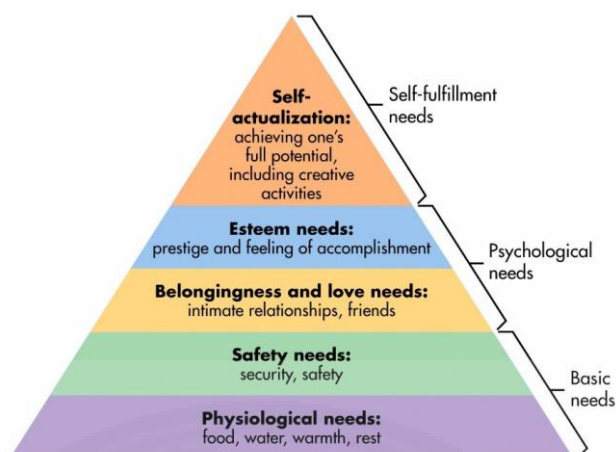
ระดับขั้นที่ 2 ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Security or Safety Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในระดับขั้นที่สูงขึ้นไป คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ พนักงานอาจมีความต้องการมั่นคงทางเศรษฐกิจในรูปของสัญญาจากนายจ้างที่จะจ่ายเงินเดือนค่าจ้างหรือผลตอบแทนให้ในระยะยาว เมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกว่าอาชีพของตนไม่มั่นคง อันเนื่องมาจากสถานการณ์ต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป ย่อมทำให้พนักงานขาดรายได้และขาดความมั่นคงใน

หน้าที่การงาน ก็จะเกิดการแสวงหาความต้องการเหล่านี้ ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานมีหน้าที่การงานและหลักประกันที่มั่นคง การพยายามแสวงหาความต้องการทางด้านความปลอดภัยก็จะน้อยลง การคิดเรื่องหางานใหม่หรือลาออกก็จะลดลง พนักงานเหล่านี้ก็จะมีแรงกายแรงใจในการทำงานทุ่มเทให้แก่งานเต็มความสามารถ ดังนั้น องค์กรจึงควรต้องจัดหาสวัสดิการแก่พนักงานอย่างเพียงพอ มิฉะนั้นพนักงานอาจเกิดความไม่แน่ใจในความมั่นคงในที่ทำงานเดิม ก็อาจหาทางเปลี่ยนงานไปอยู่กับบริษัทใหม่ที่ทำให้ความมั่นคงมากกว่า เป็นต้น

ระดับขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongings Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวข้างต้นแล้ว มนุษย์ก็มีความต้องการที่สูงขึ้น คือความต้องการทางด้านสังคม คือการได้รับมิตรภาพและเป็นที่ยอมรับของสมาชิกหรือกลุ่มคนในสังคมนั้นด้วย ความต้องการทางด้านสังคมนี้นี้เป็นความต้องการทางด้านจิตใจมากขึ้น ดังนั้นองค์กรควรที่จะมีการจัดกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กรเพื่อให้พนักงานเกิดความรักองค์กร

ระดับขั้นที่ 4 ความต้องการด้านเกียรติยศ ชื่อเสียง (Esteem Needs) ความต้องการการยกย่อง หรือความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการได้รับการยกย่อง นับถือ ตลอดจนทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นสรรเสริญหรือนับหน้าถือตา เป็นต้น ดังนั้นองค์กรควรที่จะตอบสนองความต้องการของมนุษย์ในระดับนี้ด้วย มีการให้รางวัลแก่พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีเยี่ยม หรือประกาศให้พนักงานรับรู้ถึงการยกย่องนี้เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน

ระดับขั้นที่ 5 ความต้องการด้านความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ต้องการจะเต็มเต็มศักยภาพของตนเอง มีความอิสระในการตัดสินใจและคิดสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการงาน เป็นต้น องค์กรอาจจะสนองความต้องการของมนุษย์ขั้นนี้โดยการมอบหมายงานที่สำคัญมากขึ้น มอบหมายงานที่มีความท้าทายมากขึ้น เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่



ภาพที่ 2.1 แสดงความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์

ที่มา: *Keeping Employees Satisfied: Theories of Motivation and Work*, โดย LinkedIn.
 สืบค้นจาก <https://www.linkedin.com/pulse/20140831143438-248587420-work-and-satisfaction-the-intersection-of-herzberg-s-two-factor-theory-and-maslow-s-hierarchy-of-needs/>

2.1.2.2 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ (Theory X and Theory Y Assumption)

แมคเกรเกอร์ (McGregor, 1960) ได้ชี้ให้เห็นถึงแบบของการบริหาร 2 แบบ คือ ทฤษฎี X ซึ่งมีลักษณะเป็นเผด็จการ และทฤษฎี Y หรือการมีส่วนร่วม แต่ละแบบเกี่ยวข้องกับสมมติฐานที่มีต่อลักษณะของมนุษย์ดังนี้

ผู้บริหารแบบทฤษฎี X เชื่อว่า

- มนุษย์โดยทั่วไปส่วนใหญ่ไม่ชอบการทำงาน และพยายามหลีกเลี่ยงงานถ้าสามารถทำได้เมื่อมีโอกาสเอื้ออำนวย

- เนื่องจากลักษณะของมนุษย์โดยทั่วไปไม่ชอบการทำงาน จึงถูกควบคุม ถูกบังคับ หรือขอให้สั่งการและใช้วิธีการลงโทษ เพื่อให้พวกเขาเหล่านั้นได้ใช้ความพยายาม ความตั้งใจทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

- มนุษย์โดยทั่วไปชอบการชี้แนะแนวทาง สั่งการหรือการถูกบังคับ ต้องการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย และต้องการความมั่นคงมาก

ทฤษฎี X คือคนประเภทเกียจคร้าน ในการบริหารจึงควรใช้มาตรการบังคับและมีระเบียบกฎเกณฑ์คอยกำกับ ต้องมีการควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิดหรือมีการลงโทษ

เป็นหลัก เพื่อให้พนักงานใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

ผู้บริหารแบบทฤษฎี Y มีความเชื่อว่า

- การทำงานเป็นการตอบสนองความพึงพอใจ มนุษย์โดยทั่วไปจะทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจให้กับงานตามปกติ เสมือนกับว่าเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน
- การข่มขู่ด้วยวิธีการลงโทษไม่ได้เป็นวิธีการบริหารที่ดีที่สุดในการจูงใจให้คนทำงาน บุคคลที่ผูกพันกับองค์กร การบรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร จะมีแรงจูงใจด้วยตนเองและควบคุมตนเอง
- ความผูกพันของบุคคลที่มีต่อเป้าหมายขึ้นอยู่กับรางวัล และผลตอบแทนที่พวกเขาคาดหวังว่าจะได้รับเมื่อเป้าหมายบรรลุถึงความสำเร็จ
- ภายใต้อสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน เป็นการจูงใจให้บุคคลยอมรับและแสวงหาความรับผิดชอบ มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

ทฤษฎี Y คือลักษณะของคนประเภทที่ขยัน ทฤษฎีนี้เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงด้านจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้ง และเป็นการมองพฤติกรรมมนุษย์จากสภาพความเป็นจริงในการบริหารจึงควรใช้การกำหนดหน้าที่การงาน มีความท้าทายความสามารถ มีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เชิงบวกและควรมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

กล่าวโดยสรุปคือ McGregor (1960) เห็นว่า คนมี 2 ประเภท และการบริหารคนทั้ง 2 ประเภท ต้องใช้วิธีการบริหารแตกต่างกัน

2.1.2.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Theory)

Herzberg, Mausner & Snyderman (1959) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากรในองค์กร โดยศึกษาถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานเพื่อหาทางที่จะลดความไม่พอใจในการทำงาน เพื่อที่จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีในการที่จะพยายามเสริมสร้างประสิทธิภาพของงานให้มากขึ้น เขาพบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่องานแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivates Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้คนทำงาน โดยเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ดีที่จะเกิดขึ้นกับพนักงาน อันจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่จะทำ
2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่จะสร้างความไม่พอใจในการทำงานให้กับพนักงาน ซึ่งจะเป็นตัวสกัดกั้นไม่ให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานขึ้นได้ หรือเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันมิให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)
ซึ่งเฮิร์ชเบิร์กได้อธิบายไว้มีรายละเอียด ดังนี้ (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1959)

ตารางที่ 2.1

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)

ปัจจัยจูงใจ (Motivators)	ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene)
1. ความสำเร็จในชีวิต (Achievement)	1. นโยบายและการบริหารที่ดี
2. การเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป (Recognition)	2. การควบคุมงาน
3. งานที่มีความรับผิดชอบ (Responsibility)	3. ความสัมพันธ์กับหน้าที่
4. งานที่ทำแล้วมีโอกาสก้าวหน้า (Advancement)	4. เงื่อนไขการทำงานที่ดี
5. ตำแหน่งงานที่ดี (Work Itself)	5. เงินเดือนดี
6. งานมีความสุข (Growth)	6. ความสัมพันธ์อันดีมิตร
	7. การมีชีวิตส่วนตัวที่ดี
	8. ความสัมพันธ์แวดล้อมอื่น ๆ
	9. สถานะภาพของตนเองในงาน
	10. ความมั่นคงปลอดภัย

เฮิร์ชเบิร์กได้ให้ข้อเสนอแนะว่า หากความพึงพอใจในงานของพนักงานอยู่ในระดับต่ำจะเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความไม่พึงพอใจในงานของพนักงาน แต่หากพนักงานมีความไม่พึงพอใจในงานอยู่ในระดับต่ำจะไม่ได้เป็นสิ่งที่บ่งบอกว่ามีความพึงพอใจในงาน ดังนั้น ถึงแม้ว่าผู้บริหารจะยึดหลักการบริหารโดยเน้นเรื่องการให้ผลตอบแทน สวัสดิการ และบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ไม่ได้เป็นสิ่งที่ผู้บริหารเกิดความมั่นใจว่าพนักงานในองค์กรเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ เพราะฉะนั้นตามที่ทฤษฎีเฮิร์ชเบิร์กได้ให้ข้อเสนอไว้ว่าการที่องค์กรให้โอกาสบุคลากรได้ทำงานที่มีความท้าทาย สร้างสรรค์ และมีโอกาสของการก้าวหน้า จึงจะเป็นการจูงใจให้ทำงานอย่างแท้จริง (เปรมฤดี เอื้อสิริมนต์, 2550, อ้างถึงใน รัตนรพี ณ นคร, 2554)

2.1.2.4 ทฤษฎี ERG Theory (Existence, Relation, Growth) ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer)

ทฤษฎี ERG เป็นทฤษฎีที่ Alderfer (1972, p. 184) พัฒนามาจากทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ โดยอัลเดอร์เฟอร์ได้เสนอทฤษฎี ERG ว่าความต้องการมี

อิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ โดยได้ให้ข้อเสนอเกี่ยวกับความต้องการพื้นฐาน 3 อย่าง ดังนี้

1) ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Needs: E) เป็นความต้องการทางกายภาพและความต้องการทางวัตถุที่ช่วยให้มนุษย์มีชีวิตรอดอยู่ได้ เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย นอกจากนี้ค่าจ้าง แรงงาน ความมั่นคง สวัสดิภาพ ความปลอดภัยก็จัดอยู่ในกลุ่มนี้ เมื่อเทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตจะเปรียบเสมือนความต้องการทางด้านสรีระทั้งหมด แต่มีบางส่วนของความต้องการความมั่นคงและปลอดภัยรวมอยู่ด้วย

2) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs: R) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ เป็นความต้องการที่รวมถึงความต้องการทางสังคม ความต้องการความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัย ในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลากร การได้รับการยอมรับ การมีชื่อเสียง และการได้รับการยกย่องจากสังคม เมื่อเทียบกับทฤษฎีของ มาสโลว์ ความต้องการด้านความสัมพันธ์จะเปรียบเสมือนการรวมส่วนประกอบบางส่วนของความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย ความต้องการทางสังคม และความต้องการเกียรติและศักดิ์ศรี

3) ความต้องการด้านความเจริญเติบโต (Growth Needs: G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการที่บุคคลได้สร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สำหรับตัวเองและสิ่งแวดล้อมรอบตัว ให้ก้าวหน้าเติบโตยิ่งขึ้นไป ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง ความก้าวหน้าในวิชาชีพ ภาวะภูมิใจในตนเอง ตลอดจนการเข้าใจในตนเอง และการใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ เมื่อเทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการด้านการเติบโตนี้จะประกอบด้วยบางส่วนของความต้องการเกียรติและศักดิ์ศรี และทั้งหมดของความต้องการทำตนให้ประจักษ์

จากแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ แต่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลนั้นมีปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไป องค์กรจึงต้องสามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล เพื่อก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร โดยผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หลักๆ คือ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เงินเดือน ผลประโยชน์ตอบแทนอื่น เป็นต้น

2.1.3 ปัจจัยและองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

วิชัย แหวนเพชร (2544) ได้กล่าวไว้ว่า การปฏิบัติงานในองค์กรใดๆ ก็ตาม สิ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จได้นั้นก็คือบุคลากร แม้ว่าปัจจุบันเทคโนโลยีนั้นถูกนำมาใช้แทนบุคลากรในการทำงาน แต่ก็ไม่ได้เป็นเครื่องบ่งชี้ที่สำคัญที่สุดในความสำเร็จ บุคลากรที่ทำงานอยู่ในองค์กรนั้นต่างหากที่เป็นเครื่องบ่งชี้ เพราะบุคลากรเป็นผู้คิด ผู้ปฏิบัติ และผู้วางแผนใน

การทำงาน ดังนั้น ถ้าบุคลากรมีคุณภาพ มีความพึงพอใจในงานที่ทำ งานและองค์กรก็จะประสบผลสำเร็จ

องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ได้มีนักวิชาการและนักการศึกษา กล่าวถึงไว้ดังนี้

Harrell (1964, อ้างถึงใน จันทร์แรม พุทธนุกูล, 2554) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสิทธิภาพ เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน เซอร์ปัญญา การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน และความสนใจในงาน

2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพภูมิศาสตร์ และโครงสร้างของงาน

3. ปัจจัยการจัดการ ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบงาน การนิเทศงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร และความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

อารี เพชรผุด (2530) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1.1 สิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจและการเมือง นำไปสู่ความแตกต่างทางด้านเจตคติและค่านิยม และย่อมทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.2 ลักษณะของอาชีพ โดยส่วนใหญ่อาชีพที่ตรงกับวิชาชีพที่ผู้ปฏิบัติงานได้ศึกษาเล่าเรียนมา จะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าอาชีพที่ไม่ตรงกับวิชาที่เรียนมา

1.3 สิ่งแวดล้อมในองค์กร ส่งผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งได้แก่ ขนาดองค์กร ลักษณะการจัดองค์กร การบริหารองค์กร การตัดสินใจของผู้บริหาร ตลอดจนการทำงานเป็นทีม

1.4 งานและสิ่งแวดล้อม โดยส่วนใหญ่งานและสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ต้องเป็นงานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ เป็นงานที่ทำให้มีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เป็นงานที่ทำให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และเป็นงานที่ทำให้เกิดความท้าทาย

2. องค์ประกอบส่วนบุคคล คือ ลักษณะเฉพาะของบุคคลที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสามารถและลักษณะบุคลิกภาพ

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2533) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. สัมฤทธิ์ผลของงาน (Achievement) บุคลากรโดยส่วนมากที่ต้องการความสำเร็จในการทำงาน และมีความพึงพอใจอย่างสูงกับการมีส่วนร่วมสร้างสรรค์งานที่มีความสำคัญให้แก่บริษัท ถ้าผู้บริหารยอมรับในข้อนี้ก็จะสนับสนุนให้บุคคลได้มีโอกาสประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามศักยภาพ (Potential) ของแต่ละบุคคล

2. การยอมรับนับถือ (Recognition) ถ้าผู้บริหารแสดงออกถึงพฤติกรรม การยอมรับในความคิดหรือความสามารถของบุคคลไม่ว่าจะเป็น การยกย่องชมเชย หรือการได้รับการสนองตอบ (Feedback) ที่เหมาะสมจะมีส่วนสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้อย่างสูง

3. ความก้าวหน้า (Advancement) ความก้าวหน้าในการทำงานเป็นสิ่งท้าทาย ซึ่งจะทำให้บุคคลนั้นได้มีโอกาสพัฒนาทักษะการทำงานอยู่เสมอ เพราะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4. ความสนใจ (Interest) หมายถึง การให้บุคคลได้มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานที่ตนเองถนัด นับเป็นการจูงใจที่ดีวิธีหนึ่งที่จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

5. ความรับผิดชอบ (Responsibility) สำหรับบุคคลที่มีความสามารถ มีไหวพริบ และทักษะในการปฏิบัติงานที่ดี จะมีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานด้วยอำนาจความรับผิดชอบของตนเอง และจะไม่ชอบถูกบังคับให้ปฏิบัติงาน

6. การมีส่วนร่วมในการทำงาน (Participation) การเปิดโอกาสให้บุคคลได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมากขึ้น เช่น การกำหนดนโยบาย วิธีปฏิบัติงาน ตลอดจนการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กร และเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างสูง ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

ดังนั้น ปัจจัยและองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสำคัญกับทุกองค์กรเป็นอย่างมาก ซึ่งผู้บริหรต้องกำหนดปัจจัยเหล่านี้ให้เหมาะสมกับลักษณะธุรกิจและองค์กร เพราะปัจจัยและองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถใช้เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่เป็นตัวแปรที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย อายุ ระดับเงินเดือน และระดับการศึกษา ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้าในการทำงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย เงินเดือนและสวัสดิการ สภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ความสามารถ

2.1.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกาปฏิบัติงาน

2.1.4.1 ความหมายของพฤติกรรม

จุฬาลักษณ์ สภาวรรณวิสุทธิ (2550) ได้สรุปความหมายของคำว่า “พฤติกรรม” หมายถึง การกระทำที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งสามารถสังเกตหรือวัดได้ ดังนั้น พฤติกรรมการปฏิบัติงาน จึงหมายถึง การแสดงออกของพนักงานที่ทำตามหน้าที่ความรับผิดชอบ และเกี่ยวข้องกับศักยภาพการทำงาน

พงศ์ หรดาล (2549) ได้ให้ความหมายของคำว่าพฤติกรรม หมายถึง กิริยาอาการต่างๆ ที่แสดงออกและการแสดงออกอาจเกิดจากอุปนิสัยที่ได้สะสมมาจากความเคยชิน การอบรม และประสบการณ์ เป็นต้น การแสดงออกอาจแสดงได้ทั้งการคล้อยตามหรือต่อต้าน ซึ่งอาจเป็นประโยชน์และโทษต่อผู้แสดงพฤติกรรมนั้นๆ

สุชาดา สุธรรมรักษ์ (2531) ให้ความหมายของคำว่า “พฤติกรรม” หมายถึง การกระทำทุกอย่างของสิ่งมีชีวิตโดยเน้นการกระทำของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นการกระทำนั้นจะกระทำโดยรู้ตัวหรือไม่ก็ตาม เช่น การเดิน การพูด การคิดและการรับรู้

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2535, อ้างถึงใน สงวน สุทธิเลิศอรุณ, 2545) ให้ความหมายของคำว่า “พฤติกรรม” ไว้ว่าหมายถึง สิ่งที่บุคคลกระทำ แสดงออกมา ได้ตอบหรือตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในสภาพการณ์ใดสภาพการณ์หนึ่งที่สามารถสังเกตเห็นได้

2.1.4.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกาปฏิบัติงาน

Griffeth, Hom, & Gaertner (2000) มีแนวคิดว่าภูมิหลังเฉพาะบุคคลหรือลักษณะชีวประวัติของแต่ละบุคคล คือลักษณะส่วนตัวของบุคคล เช่น อายุ เพศ สถานภาพสมรส เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนแต่ส่งผลต่อพฤติกรรมกาปฏิบัติงานของบุคคล ดังนี้

1. อายุกับการปฏิบัติงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันว่า ผลงานของบุคคลจะลดน้อยเมื่ออายุเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะไม่อยากลาออกหรือย้ายงาน ทั้งนี้เนื่องจากการที่มีอายุงานนานจะทำให้ได้รับค่าตอบแทนมากขึ้น และมีสิทธิในการลาพักผ่อนและสวัสดิการต่างๆ ได้มากขึ้น

2. เพศกับการปฏิบัติงาน (Gender and Job Performance) จากการศึกษาพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน หรือมีความแตกต่างกันน้อยมากระหว่างเพศหญิงกับเพศชายในเรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการเรียนรู้ แรงกระตุ้นเพื่อต่อสู้เมื่อมีการแข่งขัน แรงจูงใจ ทักษะในการคิดวิเคราะห์ การปรับตัวทางสังคม และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3. สถานภาพสมรสกับการปฏิบัติงาน (Marital Status and Job Performance) จากการศึกษายังไม่สามารถสรุปได้อย่างแน่ชัดว่า สถานภาพการสมรสมีผลต่อการ

ปฏิบัติงานอย่างไร แต่มีบางผลการวิจัย พบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงานและออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่ยังไม่สมรส และยังมีความพึงพอใจในงานที่สูงกว่าผู้ที่ยังไม่สมรส นอกจากนี้ยังมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานด้วย

4. ความมีอาวุโสในงานกับการปฏิบัติงาน (Tenure and Job Performance)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรมานานจะมีผลงานที่มีคุณภาพมากกว่าพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานที่สูงกว่าด้วย นอกจากนี้จะมีอัตราการขาดงานที่น้อยกว่าและอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่า

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) กล่าวว่า คนเราก็มีจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ทำให้บุคคลเลือกงานและมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในงานชนิดเดียวกันบุคคลที่มีความรู้ระดับเดียวกันและมีเชื้อชาติปัญหาใกล้เคียงกัน ยังมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ทำให้ผลงานออกมาแตกต่างกัน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรปฏิบัติงานจากนักวิชาการหลายท่าน สรุปได้ว่า พฤติกรรมกรปฏิบัติงานคือ การแสดงออกของบุคคลทั้งรู้ตัวและไม่รู้ตัว ปัจจัยส่วนบุคคลมีลักษณะและคุณสมบัติที่แตกต่างกันไป ส่งผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย ซึ่งความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมีผลต่องานที่ทำแตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานประกอบด้วยหลายปัจจัยด้วยกัน เช่น เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ เป็นต้น

2.2 การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมและศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละองค์กร มีดังนี้

2.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ที่จะศึกษาในงานวิจัยนี้คือ อายุ ระดับเงินเดือน และระดับการศึกษา ตามแนวคิดของ Griffeth, Hom, and Gaertner (2000) ที่ว่าลักษณะส่วนตัวของบุคคลเหล่านี้ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล

ในเรื่องของอายุ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การเริ่มต้นความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานใหม่ การพัฒนาทักษะ ความสามารถต่างๆ ซึ่งจะถูกคาดหวังว่าจะเปลี่ยนแปลงตามอายุ (Greller, 2000, อ้างถึงใน รัตนรท์ ณ นคร, 2554) ยิ่งคนอายุมากขึ้นความกังวลเกี่ยวกับเรื่องเหล่านี้

ก็จะมากขึ้น ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจในองค์กรเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในคนกลุ่มนี้ก็จะตอบสนองได้ดีกว่าคนที่อายุน้อย

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบัญชีและการเงินบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงานของ จูติมา เสริมวิวัฒน์วงศ์ (2557) พบว่า ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ในเรื่องระดับเงินเดือนมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน หากบริษัทสามารถให้ผลตอบแทนจากการทำงานได้เพียงพอต่อการดำรงชีพของพนักงานแล้ว พนักงานก็จะมีความสนใจในการปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธนารักษ์ ทรายู และ สุธาสนี รุ่งแสงมณูญ (2540) ซึ่งทำการศึกษาปัจจัยในการบำรุงรักษานักบัญชีระดับปฏิบัติการและระดับบริหาร กรณีศึกษาของค์การภาคเอกชน

การศึกษาเป็นสิ่งสำคัญของการกำหนดขอบเขตของการเลือกงาน ยิ่งมีการศึกษาสูงก็จะมีอิสระในการเลือกงานมากขึ้น หรือคนที่มีการศึกษาสูงจะมีโอกาสในการเลือกงานได้มากกว่า จึงทำให้เกิดการเปลี่ยนงานที่ค่อนข้างสูง จากผลการวิจัยของ รัตนรห์ ณ นคร (2554) ที่ได้ศึกษาปัจจัยในการสร้างแรงจูงใจของพนักงานตรวจสอบบัญชี กรณีศึกษา สำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษาส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ อรสุธี สนิทสม (2548, อ้างถึงใน วิไลวรรณ สวัสดิ์พุท, 2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานระดับผู้จัดการงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 บริษัทในประเทศไทย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ระดับการศึกษา

อย่างไรก็ตาม นลินทิพย์ ศานตินานนท์ (2548, อ้างถึงใน วิไลวรรณ สวัสดิ์พุท, 2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานระดับผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ อายุ อายุงานในสำนักงาน และระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ พุทธิวรรณ ประสมเพชร (2544) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริการผู้โดยสารและสิ่งอำนวยความสะดวกของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม

2.2.2 ปัจจัยจูงใจ

2.2.2.1 ลักษณะของงานที่ทำ

ลักษณะของงานที่ทำ ถือเป็นสิ่งดึงดูดใจอย่างหนึ่งของพนักงาน ซึ่งหมายถึง ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของงาน หรือเป็นลักษณะงานที่สามารถทำได้โดยลำพังผู้เดียวหรือต้องทำเป็นทีม เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยอย่างหนึ่งในการตอบสนองความพึงพอใจของพนักงาน

นลินทิพย์ ศานตินานนท์ (2548, อ้างถึงใน วิไลวรรณ สวัสดิ์พุท, 2551) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานระดับผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย พบว่า พนักงานตรวจสอบบัญชีในระดับผู้ช่วยมีความเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะของงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนรพี ฦ นคร (2554) ที่ศึกษาปัจจัยในการสร้างแรงจูงใจของพนักงานตรวจสอบบัญชี กรณีศึกษา สำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะของงานส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานในองค์กรเชิงบวกมากที่สุด

นอกจากนี้ บรรพต ศรีวิเศษ (2550) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนู แฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ลักษณะของงานที่ปฏิบัติเป็นปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และงานวิจัยของ ปริญญา สัตยธรรม (2550) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

2.2.2.2 ความก้าวหน้าในการทำงาน

ความก้าวหน้าในการทำงานหรือโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตซึ่งเป็นสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพหรือตามสายงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่ทุกคนคาดหวังว่าจะได้รับจากองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่ เพราะสิ่งเหล่านี้จะทำให้คุณภาพชีวิตของพวกเขาและครอบครัว ดีขึ้น เมื่อพวกเขาได้รับโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ทำให้เขาได้รับผลตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ว่าเงินตามมา

บรรพต ศรีวิเศษ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในทำนองเดียวกัน อรุณี สนิทสม (2548, อ้างถึงใน วิไลวรรณ สวัสดิ์พุท, 2551) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานระดับผู้จัดการงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 บริษัทในประเทศไทย พบว่า โอกาสก้าวหน้าเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

อย่างไรก็ตาม รัตนรพี ฦ นคร (2554) ศึกษาปัจจัยในการสร้างแรงจูงใจของพนักงานตรวจสอบบัญชี กรณีศึกษา สำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านโอกาสในการเจริญก้าวหน้าในงานนั้นส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานในองค์กรของพนักงานตรวจสอบบัญชีเชิงลบมากที่สุด เนื่องจากบริษัทตรวจสอบบัญชีบางบริษัทมีการกำหนดเงื่อนไขการ

เลื่อนตำแหน่งไว้ ซึ่งหากพนักงานมีความคาดหวังที่จะเจริญก้าวหน้าในบริษัทที่ตนเองอยู่ อาจเป็นปัจจัยที่มาสสร้างความกดดันให้แก่พนักงานได้

2.2.3 ปัจจัยค้ำจุน

2.2.3.1 เงินเดือนและสวัสดิการ

เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง เงินเดือน โบนัส เบี้ยเลี้ยง การขึ้นเงินเดือน และสวัสดิการต่างๆ เป็นต้น ผลตอบแทนเหล่านี้ทุกองค์กรให้ความสำคัญว่าเป็นแรงจูงใจให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

รัตนรพี ณ นคร (2554) ศึกษาปัจจัยในการสร้างแรงจูงใจของพนักงานตรวจสอบบัญชี กรณีศึกษา สำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย พบว่า ด้านผลตอบแทนเงินเดือนและสวัสดิการ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลเชิงบวกต่อแรงจูงใจในการทำงานในองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรสุธี สนิทสม (2548, อ้างถึงใน วิไลวรรณ สวัสดิ์พุก, 2551) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานระดับผู้จัดการงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 บริษัทในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจคือ ผลตอบแทน

ชูศักดิ์ ประยูร (2547) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษา บริษัท ชิมเทค อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ค่าจ้างที่ได้รับ เป็นปัจจัยหนึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และงานวิจัยของ สมศิลป์ อุฬารพงศ์ธรรม, สุมาลี วิวัฒนวิชา และพรเพ็ญ วิวัฒนเดชา (2540, อ้างถึงใน วิไลวรรณ สวัสดิ์พุก, 2551) ที่ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมกับความพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ พบว่า ผลตอบแทนเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี

นอกจากนี้ พรพรรณ ลิ้มปทุม (2548) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน กรณีศึกษาโรงงานแปรรูป (ลพบุรี) บริษัท สหฟาร์ม จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านผลตอบแทนส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าผลตอบแทนที่ได้รับยังไม่เหมาะสม ซึ่งการปรับขึ้นค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม และการเพิ่มสวัสดิการในด้านรถรับ-ส่ง ชุดทำงานและหอพักฟรี จะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจมากขึ้น

2.2.3.2 สภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน คือทุกๆ สิ่งที่อยู่ในที่ทำงาน เช่น อากาศ ปลอดภัย ถ่ายเทสะดวก แสงสว่างที่เหมาะสมและเพียงพอแก่การทำงาน คุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของที่ทำงาน รวมถึงบรรยากาศในสถานที่ทำงานด้วย ถ้าพนักงานอยู่ในสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม และมีทรัพยากรที่เพียงพอจะมีผลให้การเรียนรู้และการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (Devenport et al,

2002, อ้างถึงใน รัตนรพี ฌ นคร, 2554) แต่ถ้าองค์กรจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสม เพราะมุ่งหวังเพียงแค่ปริมาณงาน ไม่มีอิสระในการทำงาน จะเป็นสิ่งที่สร้างความตึงเครียดในการทำงานให้แก่พนักงาน (Mausner-Dorsch and Eaton, 2000, อ้างถึงใน รัตนรพี ฌ นคร, 2554)

รัตนรพี ฌ นคร (2554) ได้ศึกษา ปัจจัยในการสร้างแรงจูงใจของพนักงาน ตรวจสอบบัญชี กรณีศึกษา สำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เพราะสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งที่จะส่งผลต่อบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ในการทำงานที่อำนวยความสะดวกในการทำงานหรือระยะทางในการเดินทางไปทำงานไม่ไกลก็จะทำให้พนักงานไม่เหนื่อยล้าและเบื่อหน่ายจากการเดินทาง จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพร้อมที่จะทำงานมากขึ้น มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

สุธานี นุกูลยิ่งอารี (2555) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานมีความพอใจในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากที่สุด เพราะบริษัทมีสภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสมกับการทำงาน มีการดูแลเรื่องความปลอดภัยในการทำงานเป็นอย่างดี มีอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานที่มีสภาพดีและพร้อมใช้งาน สถานที่ทำงานกว้างขวางไม่แออัด ที่จอดรถของบริษัทมีเพียงพอ ในเมื่อบริษัทอำนวยความสะดวกในเรื่องปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเช่นนี้ ก็ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

นอกจากนี้ มีนา นัยแนบ (2548) ได้ศึกษา พฤติกรรมเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงาน โรงงานแปรรูปยางพาราขนาดใหญ่ ในจังหวัดสงขลา พบว่า ปัจจัยด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน เพราะพนักงานต้องการความสะอาดและมีระเบียบในที่ทำงาน ไม่ต้องการทำงานในที่ร้อน หรือการระบายอากาศไม่ดี ที่พักอาศัยที่คับแคบแออัด กฎระเบียบที่ยุ้งยากของโรงงาน ซึ่งผลการวิจัยนี้สามารถที่จะนำไปพัฒนาสิ่งแวดล้อมเพื่อส่งเสริมการสร้างความสุขในการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อลดปัญหาความไม่พึงพอใจในการทำงาน

2.2.3.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา คือ การติดต่อกันโดยทางกายหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี ผู้บังคับบัญชาคือ ผู้ที่ผลักดัน สั่งการ ขับเคลื่อนงานและคนให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้นการมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน จะทำให้พนักงานเกิดความเต็มใจในการปฏิบัติงาน และทำให้นั้นบรรลุเป้าหมาย และเป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รัตนรพี ฌ นคร (2554) ได้ศึกษาปัจจัยในการสร้างแรงจูงใจของพนักงานตรวจสอบบัญชี

กรณีศึกษา สำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาส่งผลเชิงบวกแก่แรงจูงใจในการทำงาน เนื่องมาจากการปฏิบัติงานที่เป็นการตรวจสอบบัญชีมีความจำเป็นต้องติดต่อกับผู้บังคับบัญชาโดยตรง และในแต่ละงานที่ได้รับมอบหมายอาจจะมีผู้บังคับบัญชาเป็นคนละคนกัน ซึ่งพนักงานไม่สามารถเลือกได้ ดังนั้น หากพนักงานสอบบัญชีมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชาก็จะส่งผลให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมศิลป์ อุฬารพงศ์ธรรม, สุมาลี วิวัฒน์วิชา และพรเพ็ญ วิวัฒน์เดชา (2540, อ้างถึงใน วิไลวรรณ สวัสดิ์พุท, 2551) ที่พบว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่

ปิยะฉัตร สุวิทย์ศักดิ์านนท์ (2549) ได้ศึกษา ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท นิมชีเส็งลิซซิ่ง จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน เพราะสำหรับปัญหาในการทำงาน พนักงานมีความเห็นว่าถ้าความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นไปในทางที่ดี ก็จะมีปัญหาและอุปสรรคน้อยลง ส่งผลให้มีความพึงพอใจในการทำงานมาก

นอกจากนี้ ทศนี อุปการ (2550) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 3 จังหวัดนครราชสีมา พบว่า มีปัจจัยการจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จในหน้าที่การงาน การยอมรับนับถือระหว่างผู้บังคับบัญชา และการบริหารงานมีผลต่อการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จค่อนข้างสูง อันเป็นผลมาจากการที่ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีความร่วมมือ ความรัก ความสามัคคี และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบาย

2.2.3.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานถือเป็นสิ่งสำคัญต่อวิชาชีพสอบบัญชี เนื่องจากลักษณะงานที่ทำงานจะต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม ต้องอาศัยความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และในแต่ละทีมจะต้องถ่ายทอดความรู้ต่างๆ ให้แก่กัน เพราะงานสอบบัญชีเป็นงานที่ต้องหาความรู้จากเพื่อนร่วมทีมด้วย หากไม่มีความสัมพันธ์ที่ดีจะส่งผลต่อคุณภาพของงานและก่อให้เกิดปัญหากับการทำงานเป็นทีม

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความสำคัญของปัจจัยดังกล่าวของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ของ สมศิลป์ อุฬารพงศ์ธรรม, สุมาลี วิวัฒน์วิชา และพรเพ็ญ วิวัฒน์เดชา (2540, อ้างถึงใน วิไลวรรณ สวัสดิ์พุท, 2551) พบว่า ตัวแปรส่วนหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ได้แก่ สภาพการทำงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับการ

ตอบสนองจากองค์กรในเรื่องดังกล่าวตามความคาดหวัง พนักงานเหล่านั้นก็จะเกิดความพอใจในการทำงานและเกิดความผูกพันแก่องค์กร อัตราการลาออกก็จะลดลงในที่สุด

ปริญญญา สัตยธรรม (2550) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทวาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน เพราะเพื่อนร่วมงานที่ดีส่งผลให้บรรยากาศในการทำงานดีไปด้วย โดยพนักงานคาดหวังให้เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเกี่ยวกับงานด้วยดี เพื่อนร่วมงานมีความรับผิดชอบในหน้าที่ดี เมื่อมีเรื่องเดือดร้อนเพื่อนร่วมงานมักช่วยเหลือเสมอ เพื่อนร่วมงานมีความรัก สามัคคีอันดี ได้รับการยกย่องและยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานทำให้มีความสุขในการทำงาน เพื่อนร่วมงานไม่เกี่ยงกันทำงาน และเพื่อนร่วมงานไม่มีความขัดแย้งแบ่งพรรคแบ่งพวก

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยข้างต้นขัดแย้งกับการศึกษาปัจจัยในการสร้างแรงจูงใจของพนักงานตรวจสอบบัญชี กรณีศึกษา สำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทยของ รัตนรต์ ณ นคร (2554) พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน อาจเนื่องมาจากที่ลักษณะของงานที่มีการเปลี่ยนแปลงที่มอยู่ตลอดเวลา ทำให้ระยะเวลาการทำงานร่วมกันค่อนข้างน้อยและไม่ประจำ เพราะงานหนึ่งๆ ใช้เวลาเพียงแค่ช่วงสั้นๆ จึงทำให้ปัจจัยดังกล่าวไม่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

2.2.3.5 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน วัดจากความรู้สึกรู้สึกของพนักงานที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร ซึ่งพนักงานที่ทำงานอยู่ในองค์กรที่มีความมั่นคงจะมีความคิดในเรื่องการย้ายงานค่อนข้างต่ำ เพราะสิ่งที่ได้รับจากองค์กรตอบสนองความต้องการในด้านนี้แล้ว

กิ่งแก้ว สุนทรพิติภัทร และอภิรดี ศานติศาสน์ (2547) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา พนักงานบริษัท อินเทลลิเจน ออโตเมชัน จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรคที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ฐานะความมั่นคงของบริษัท

พุทธิวรรณ ประสมเพชร (2544) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริการผู้โดยสารและสิ่งอำนวยความสะดวก บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด เพราะพนักงานตระหนักเห็นว่าการทำงานในบริษัทที่มีความมั่นคงปลอดภัย จะมีสภาพจิตใจที่พร้อมในการทำงาน ไม่กังวลด้านสวัสดิภาพในการทำงานของตน จึงทำให้มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

ชูศักดิ์ ประยูร (2547) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษา บริษัท ชิมเทค อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ความมั่นคงในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของปริญญา สดัยธรรม (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท วาย เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในเรื่องของความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับมาก เพราะการทำงานกับบริษัททำให้รู้สึกปลอดภัยและมั่นคงพิจารณาได้จากอายุการทำงานของพนักงานซึ่งทำงานอยู่กับบริษัทเป็นเวลานาน แม้ในช่วงที่บริษัทประสบภาวะวิกฤตก็ไม่ลดจำนวนพนักงานลง

2.2.3.6 โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ความสามารถ

โดยทั่วไปมนุษย์ทุกคนต้องการที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนาความสามารถของตนเองให้สังคมที่ตนเองดำรงอยู่ได้รับรู้ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของผู้อื่น และเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตให้ทัดเทียมหรือเหนือผู้อื่นเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง การให้การฝึกอบรมการทำงานที่ดีและเหมาะสมจะทำให้ความต้องการในการลาออกและลาป่วยของพนักงานลดต่ำลง (Grant, Portthoff, & Ryden, 1996 อ้างถึงใน รัตนรห์ ณ นคร, 2554)

ในการศึกษาความสำคัญของการฝึกอบรมในสำนักงานสอบบัญชีโดยการสุ่มตัวอย่างจากผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการ กสท. ของ ธนิต บัวมณี, วราพร ประภาศิริกุล และกิติพร เอกวงศ์วิริยะ (2540, อ้างถึงใน วิไลวรรณ สวัสดิ์พุท, 2551) พบว่า ปริมาณการฝึกอบรมภายในสำนักงานในระดับที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติในเรื่องความเพียงพอของการฝึกอบรมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

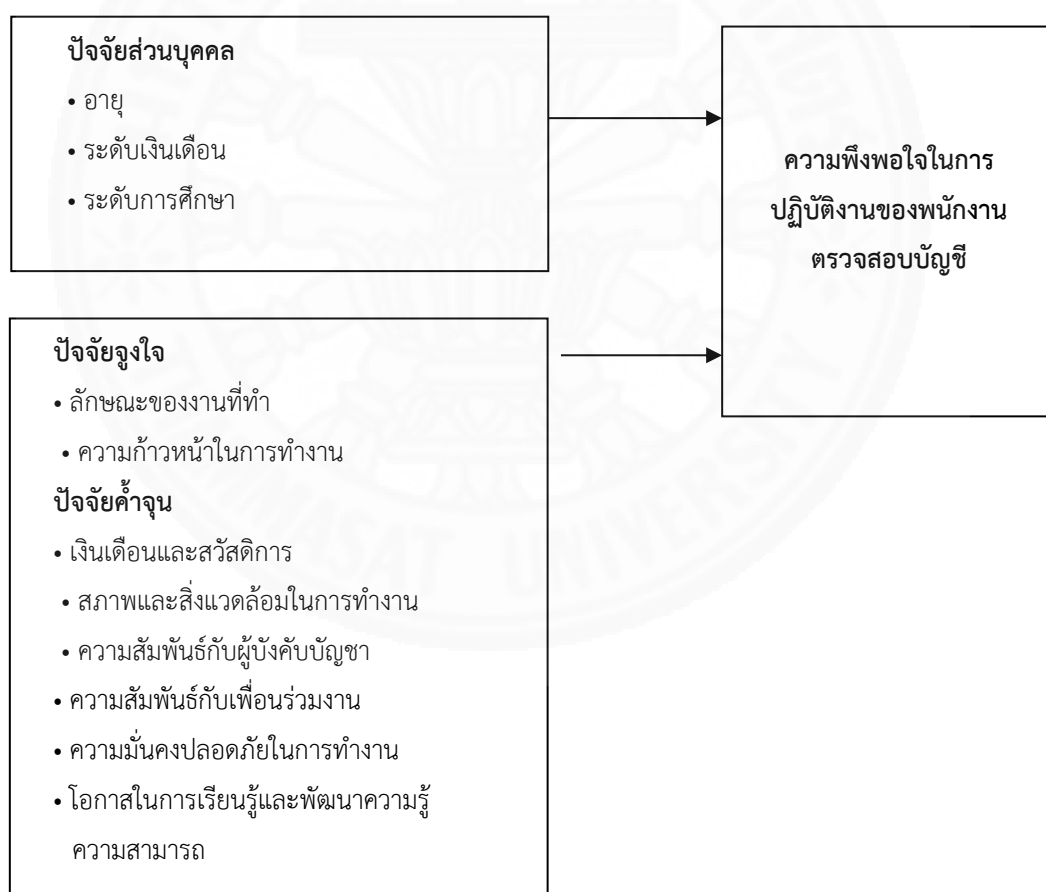
วิไลวรรณ สวัสดิ์พุท (2551) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีต่อนโยบายและวิธีปฏิบัติงานของสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง ในเรื่องความรู้ ความสามารถ การมอบหมายงาน และการแบ่งงาน พบว่าปัจจัยอย่างหนึ่งที่ผู้สอบบัญชีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือเรื่องการพัฒนาทางวิชาชีพ โดยมีความพึงพอใจในเรื่องของการมอบหมายความรับผิดชอบให้แก่บุคลากรที่เหมาะสมในการถ่ายทอดความรู้ ความเพียงพอของเนื้อหาในการฝึกอบรมให้พนักงาน รวมถึงวิธีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิชาชีพและมาตรฐานทางวิชาชีพให้ทันต่อข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงไป

ฐิติมา เสริมวิวัฒน์วงศ์ (2557) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรบัญชีการเงิน ของบริษัทในกลุ่มปิโตรเคมีแห่งหนึ่ง พบว่า การฝึกอบรมส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยบริษัทควรสนับสนุนให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมในปริมาณที่เหมาะสมต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถ และควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีการพัฒนาตนเอง เช่น ศึกษาต่อ การฝึกอบรมและสัมมนาเพื่อเป็นการจูงใจในการปฏิบัติงาน และจะส่งผลให้เกิด

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิดและทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาสร้างปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยค้ำจุนที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย สรุปแนวคิดและทฤษฎีสู่กรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยแบบการสำรวจ (Survey Research) ผ่านการเก็บข้อมูลทางแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อสรุปผลการวิจัย โดยที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 สมมติฐานในการวิจัย
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 กลุ่มประชากรเป้าหมาย

ประชากร (Population) ที่อยู่ในกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานตรวจสอบบัญชีทุกระดับของสำนักงานตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง โดยแต่ละบริษัทมีจำนวนพนักงาน สรุปได้ดังนี้

- | | |
|---|----------------|
| 1) บริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิภาคไทย สอบบัญชี จำกัด | จำนวน 1,700 คน |
| 2) บริษัท ดีลอยท์ ทูช ไร้มัทส์ ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด | จำนวน 640 คน |
| 3) บริษัท ไพร์ซวอเตอร์เฮาส์คูเปอร์ส เอบีเอส จำกัด | จำนวน 1,100 คน |
| 4) บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด | จำนวน 1,500 คน |

3.1.2 การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาในครั้งนี้จะกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ซึ่งแสดงได้ตามสูตรนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ โดยในงานวิจัยนี้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05 เมื่อแทนค่าจะได้

$$n = \frac{5080}{1 + 5080(0.05)^2}$$

$$= 371$$

จากการคำนวณข้างต้นพบว่า จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เพียงพอและเหมาะสมที่จะใช้ในการวิจัยนี้เท่ากับ 371 ตัวอย่าง ซึ่งสามารถคำนวณตามสัดส่วนของประชากรของทั้ง 4 บริษัทได้ดังนี้

- | | |
|--|--------------|
| 1) บริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิไชย สอบบัญชี จำกัด | จำนวน 128 คน |
| 2) บริษัท ดีลอยท์ ทูช โธมัทส โซียยศ สอบบัญชี จำกัด | จำนวน 47 คน |
| 3) บริษัท ไพร์ซวอเตอร์เฮาส์คูเปอร์ส เอพีเอส จำกัด | จำนวน 81 คน |
| 4) บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด | จำนวน 115 คน |

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลเพิ่มจากขนาดตัวอย่างขั้นต่ำอีกประมาณ 5% เพื่อเพิ่มอัตราการตอบกลับ และลดความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้นกรณีที่แบบสอบถามบางชุดไม่ครบถ้วน สมบูรณ์

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยนี้ แบ่งเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

3.2.1 ตัวแปรอิสระ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

- อายุ
- ระดับการศึกษา
- ระดับเงินเดือน

2. ปัจจัยจิตใจ

- ลักษณะของงานที่ทำ
- ความก้าวหน้าในการทำงาน

3. ปัจจัยคำจูน

- เงินเดือนและสวัสดิการ
- สภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน
- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน
- โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ความสามารถ

3.2.2 ตัวแปรตาม

คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย

3.3 สมมติฐานในการวิจัย

3.3.1 สมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับเงินเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีที่แตกต่างกัน

3.3.2 สมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจ

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ทำส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

3.3.3 สมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยคำจูน

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านสภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

สมมติฐานที่ 11 ปัจจัยด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ความสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลคัดกรองเบื้องต้นเพื่อเลือกประชากรเฉพาะผู้ที่มีอาชีพเป็นพนักงานตรวจสอบบัญชี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี เป็นแบบสอบถามที่มีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple choices) ลักษณะปลายปิด จำนวน 41 ข้อ ซึ่งแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับจากน้อยไปมาก ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1

เกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนสำหรับความคิดเห็นในการตอบแบบสอบถาม

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1 คะแนน
ประเมิณไม่ได้	0 คะแนน

สำหรับเกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยความคิดเห็นผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการหาความกว้างอันตรภาคชั้น เป็นดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

จึงได้เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยความคิดเห็นดังแสดงในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2

เกณฑ์ในการแปลค่าเฉลี่ยความคิดเห็น

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
มากที่สุด	4.21 – 5.00
มาก	3.41 – 4.20
ปานกลาง	2.61 – 3.40
น้อย	1.81 – 2.60
น้อยที่สุด	1.00 – 1.80

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3

เกณฑ์ในการแปลค่าระดับความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

โดยใช้เกณฑ์ในการแปลค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเช่นเดียวกับที่กำหนดไว้ในส่วนที่ 3

ส่วนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับเงินเดือน และท่านเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตหรือไม่

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็น เช่น ความต้องการเพิ่มเติมหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่สามารถสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้เพิ่มขึ้น

แบบสอบถามนี้ ดัดแปลงมาจากงานวิจัยของรัตนรพี ณ นคร (2554) ซึ่งศึกษาปัจจัยในการสร้างแรงจูงใจของพนักงานตรวจสอบบัญชี กรณีศึกษา สำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามโดยตรวจสอบความครอบคลุมและความตรงของเนื้อหา ลักษณะของคำถาม และความเข้าใจง่ายของคำถามก่อนทำการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูล

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 371 คน โดยให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์ (Google Docs) และแจกแบบสอบถามแบบกระดาษ

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ได้รับข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับการตอบครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว ทำการประมวลผลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งแยกการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยอธิบายและนำเสนอในรูปตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis testing) โดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์ผลทางสถิติ ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อจัดกลุ่มตัวแปรในแต่ละปัจจัยที่
ทำการศึกษา

2.2 การวิเคราะห์การถดถอย (Regression) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย
ที่ได้จากการทำการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานตรวจสอบบัญชีของกลุ่มตัวอย่าง

2.3 การวิเคราะห์ Independent Samples T-test และ One-way ANOVA เพื่อ
ทดสอบว่าระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีจะแตกต่างกันไป
ตามปัจจัยส่วนบุคคลหรือไม่



บทที่ 4

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลเพื่อทำการประมวลผล และวิเคราะห์ค่าทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็นส่วนต่างๆ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกแจกแบบสอบถามให้เฉพาะกลุ่มเป้าหมายในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย โดยมีระยะเวลารวบรวมแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 9 ตุลาคม – 27 พฤศจิกายน 2559 และได้รับการตอบแบบสอบถามจำนวน 395 ชุด ทางผู้วิจัยได้ทำการตัดแบบสอบถามจำนวน 3 ชุด ที่ไม่ผ่านคำถามคัดกรอง ดังนั้น การวิจัยในครั้งนี้มีแบบสอบถามคงเหลือจำนวน 392 ชุด ซึ่งมากกว่ากลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่ต้องการ ทำให้ค่าความคลาดเคลื่อนของงานวิจัยลดลง จาก 5% เป็น 4.8% โดยมีจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับจากสำนักงานสอบบัญชีแต่ละแห่งดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1

จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับจากสำนักงานสอบบัญชีแต่ละแห่ง

สำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่	จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับ (ชุด)	สัดส่วน (%)
บริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิไชย สอบบัญชี จำกัด	134	34.18
บริษัท ดีลอยท์ ทูช โธมัทส โซียยศ สอบบัญชี จำกัด	51	13.01
บริษัท ไพร์ซวอเตอร์เฮาส์คูเปอร์ส เอบีเอส จำกัด	84	21.43
บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด	123	31.38
รวม	392	100.00

โดยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง แสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 4.2

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	สัดส่วน (%)
1. เพศ		
ชาย	14	3.57
หญิง	378	96.43
	392	100.00
2. อายุ		
20-25 ปี	208	53.06
26-30 ปี	97	24.74
31-35 ปี	74	18.88
36-40 ปี	3	0.77
สูงกว่า 40 ปี	10	2.55
	392	100.00
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	321	81.89
ปริญญาโท หรือเทียบเท่า	71	18.11
	392	100.00
4. อายุงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	48	12.24
1-2 ปี	143	36.48
3-4 ปี	114	29.08
5 ปีขึ้นไป	87	22.19
	392	100.00
5. ระดับเงินเดือน		
20,000 – 30,000 บาท	103	26.28
30,001 – 40,000 บาท	109	27.81
40,001 – 50,000 บาท	69	17.60
50,001 - 60,000 บาท	25	6.38
สูงกว่า 60,000 บาท	86	21.94
	392	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สามารถแบ่งออกเป็นเพศชาย และเพศหญิง ร้อยละ 3.57 และ 96.43 ของกลุ่มตัวอย่างตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 53.06 ของกลุ่มตัวอย่าง โดยมีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 81.89 ของกลุ่มตัวอย่าง และส่วนใหญ่อายุงานประมาณ 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.48 ของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ที่ระหว่าง 30,000-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.81 ของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี โดยจากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.77

ตารางที่ 4.3

สัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

	จำนวนคน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	11	2.81
ระดับความพึงพอใจมาก	287	73.21
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	88	22.45
ระดับความพึงพอใจน้อย	6	1.53
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	-	-

ตารางที่ 4.4

ค่าทางสถิติของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลค่า
ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี	3.77	0.5127	มาก

4.3 ข้อมูลคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นซึ่งมีต่อตัววัดของตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นแสดงได้ดังตารางด้านล่างนี้

ตารางที่ 4.5

ระดับคะแนนความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	การแปลค่า
ปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ทำ			
1. ลักษณะของงานมีความน่าสนใจและท้าทายความสามารถ	3.747	.7932	มาก
2. ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับจำนวนพนักงานในทีม	3.048	1.0871	ปานกลาง
3. ความรับผิดชอบในงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานในปัจจุบัน	3.495	.7293	มาก
4. ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับระยะเวลาในการตรวจสอบ	2.901	.9847	ปานกลาง
5. ท่านมีอิสระและเสรีภาพในการเลือกวิธีปฏิบัติงาน	3.513	.8247	มาก
6. ท่านได้พัฒนาและเรียนรู้งานจากการปฏิบัติงาน	3.936	.6056	มาก
7. งานที่ท่านได้รับมีความสำคัญต่อการก้าวหน้าขององค์กร	3.515	.6745	มาก

ตารางที่ 4.6

ระดับคะแนนความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี (ต่อ)

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	การแปลค่า
ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน			
8. ท่านมีโอกาสดำเนินการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	4.000	.6111	มาก
9. องค์กรสนับสนุนท่านในการสอบใบรับ อนุญาตตรวจสอบบัญชี	4.051	.8107	มาก
10. ท่านมีโอกาสดำเนินการและก้าวหน้าในสายงาน ในอนาคต	4.000	.6316	มาก
11. ตำแหน่งงานในปัจจุบันเหมาะสมกับความรู้ และความสามารถของท่าน	3.740	.5339	มาก
ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ			
12. จำนวนเงินเดือนในแต่ละเดือนมีความ เพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	3.724	.6481	มาก
13. จำนวนโบนัสในแต่ละปีมีความเหมาะสม	2.589	1.2763	ปานกลาง
14. อัตราการปรับเพิ่มขึ้นของเงินเดือนมีความ เหมาะสม	3.842	.8374	มาก
15. ค่าล่วงเวลาและเบี้ยเลี้ยงมีความเหมาะสม	3.893	.7527	มาก
16. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ได้ รับผิดชอบ	3.730	.7317	มาก
17. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้และ ความสามารถ	3.755	.7302	มาก
18. สวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงิน สมทบ เป็นต้น มีความเหมาะสม	4.181	.6479	มาก
19. จำนวนวันลาพักร้อนขององค์กรมีความ เหมาะสม	4.056	.5914	มาก

ตารางที่ 4.7

ระดับคะแนนความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี (ต่อ)

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	การแปลค่า
ปัจจัยด้านสภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน			
20. สถานที่ที่ทำงานมีการจัดเป็นสัดส่วนและเอื้ออำนวยต่อการทำงาน	3.668	.6726	มาก
21. ท่านใช้ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงานไม่นานจนเกินไป	3.268	.9031	ปานกลาง
22. สภาพแวดล้อมในสำนักงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ความสะดวก เป็นต้น มีความเหมาะสม	3.413	.8108	มาก
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา			
23. ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับท่านและไว้วางใจในการปฏิบัติงานของท่าน	3.834	.5063	มาก
24. ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือและคำปรึกษาในการปฏิบัติงาน	4.099	.5657	มาก
25. ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองแก่พนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	3.977	.6210	มาก
26. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานและกระจายงานอย่างเท่าเทียมและเหมาะสม	3.913	.6418	มาก
27. ผู้บังคับบัญชาให้เสรีภาพในการปฏิบัติงาน	3.903	.6241	มาก
28. ผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม	3.954	.6259	มาก
29. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา	3.870	.7439	มาก

ตารางที่ 4.8

ระดับคะแนนความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี (ต่อ)

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	การแปลค่า
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน			
30. ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน	4.082	.6659	มาก
31. เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเต็มใจและเต็มความสามารถ	4.084	.6675	มาก
32. เพื่อนร่วมงานมีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ	3.997	.8076	มาก
33. เพื่อนร่วมงานสามารถไว้วางใจได้	3.959	.8331	มาก
34. เพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเอง	4.023	.8041	มาก
ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน			
35. งานที่ท่านทำอยู่ให้ความมั่นคงในอนาคตแก่ท่าน	4.135	.7077	มาก
36. องค์กรมีความมั่นคงในการดำเนินงาน	4.408	.5647	มากที่สุด
ปัจจัยด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถ			
37. ท่านมีโอกาสดำเนินการได้รับการอบรมและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง	3.867	.8539	มาก
38. พนักงานในระดับเดียวกันมีโอกาสดำเนินการได้รับการอบรมและพัฒนาความรู้เท่าเทียมและทั่วถึง	3.911	.6858	มาก
39. ท่านได้รับการอบรมและพัฒนาความรู้ที่เหมาะสมกับหน้าที่งานในปัจจุบัน	3.821	.6738	มาก
40. องค์กรมีการเผยแพร่ความรู้ใหม่ๆ อย่างทันทั่วถึงและทั่วถึง	3.773	.9030	มาก

ตารางที่ 4.9

ระดับคะแนนความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี (ต่อ)

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	การแปลค่า
41. องค์กรจัดหาสื่อต่างๆ ที่พนักงานสามารถใช้ ในการพัฒนาความรู้ความสามารถของ ตนเองได้	3.653	.8771	มาก

จากตารางที่ 4.5 เมื่อพิจารณาปัจจัยทั้งหมด 41 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงสุด 5 อันดับแรก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ในเรื่ององค์กรมีความมั่นคงในการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.408 (เห็นด้วยมากที่สุด) ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ในเรื่องสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินสมทบ เป็นต้น มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.181 (เห็นด้วยมาก) ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ในเรื่องงานที่ทันท่วงทีให้ความมั่นคงในอนาคตแก่ท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.135 (เห็นด้วยมาก) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ในเรื่องผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือและคำปรึกษาในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.099 (เห็นด้วยมาก) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในเรื่องเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเต็มความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.084 (เห็นด้วยมาก)

4.4 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ 0.05 และกำหนดสมมติฐานดังนี้

4.4.1 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอายุและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีที่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ผลมีการตั้งสมมติฐาน คือ

H_0 : ไม่มีความแตกต่างระหว่างอายุที่แตกต่างกันกับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

H_1 : มีความแตกต่างระหว่างอายุที่แตกต่างกันกับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี อย่างน้อย 1 กลุ่ม

ผู้วิจัยได้ศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันว่ามีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีที่แตกต่างกันหรือไม่ ซึ่งการทดสอบสมมติฐานในส่วนนี้จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ดังนี้

ตารางที่ 4.10

การทดสอบสมมติฐาน “ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีที่แตกต่างกัน”

อายุ	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
20-25 ปี	208	3.793	.4720	.473	.623
26-30 ปี	97	3.732	.4681		
สูงกว่า 30 ปี	87	3.770	.6416		

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีด้วย One-Way ANOVA ได้ค่า Sig = 0.623 แสดงว่าอายุไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี เนื่องจากในการทำงานสอบบัญชีนั้น พนักงานในแต่ละช่วงอายุจะได้รับมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ การเลื่อนตำแหน่ง และได้รับระดับเงินเดือน และสิทธิต่างๆ เท่าเทียมกันในระดับช่วงอายุของตน จึงทำให้พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

4.4.2 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีที่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ผลมีการตั้งสมมติฐาน คือ

H_0 : ไม่มีความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาที่แตกต่างกันกับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

H_1 : มีความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาที่แตกต่างกันกับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี อย่างน้อย 1 กลุ่ม

ผู้วิจัยได้ศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันว่ามีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีที่แตกต่างกันหรือไม่ ซึ่งการทดสอบสมมติฐานในส่วนนี้จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ดังนี้

ตารางที่ 4.11

การทดสอบสมมติฐาน “ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีที่แตกต่างกัน”

	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	321	3.717	.4975	22.671	.000
ปริญญาโท หรือเทียบเท่า	71	4.028	.5063		

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีด้วย One-Way ANOVA ได้ค่า Sig = 0.000 แสดงว่าระดับการศึกษาส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี โดยพนักงานตรวจสอบบัญชีที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยสูงกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ทั้งนี้เนื่องจากระดับการศึกษาที่สูงกว่าทำให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถที่จะมาใช้ประยุกต์ และแก้ปัญหาในการทำงานได้มากขึ้น มีความเข้าใจในเนื้อหาหรือระบบของงานเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้พนักงานมีระดับความพึงพอใจที่ สูงกว่า

4.4.3 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับเงินเดือนและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับเงินเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีที่ต่างกัน

การวิเคราะห์ผลมีการตั้งสมมติฐาน คือ

H_0 : ไม่มีความแตกต่างระหว่างระดับเงินเดือนที่ต่างกันกับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

H_1 : มีความแตกต่างระหว่างระดับเงินเดือนที่ต่างกันกับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี อย่างน้อย 1 กลุ่ม

ผู้วิจัยได้ศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับเงินเดือนที่ต่างกันว่ามีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีที่ต่างกันหรือไม่ ซึ่งการทดสอบสมมติฐานในส่วนนี้จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ดังนี้

ตารางที่ 4.12

การทดสอบสมมติฐาน “ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับเงินเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีที่ต่างกัน”

ระดับเงินเดือน	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
น้อยกว่า 30,001 บาท	103	3.903	.3288	3.567	.014
30,001 – 40,000 บาท	109	3.688	.5561		
40,001 – 60,000 บาท	94	3.723	.4730		
มากกว่า 60,000 บาท	86	3.779	.6399		

ตารางที่ 4.13

ค่าสถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้ต่อเดือน

Multiple Comparisons				
(I) รายได้ต่อเดือน	(J) รายได้ต่อเดือน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
น้อยกว่า 30,001 บาท	30,001 – 40,000 บาท	.2148 [*]	.0698	.002
	40,001 – 60,000 บาท	.1795 [*]	.0724	.014
	มากกว่า 60,000 บาท	.1238	.0742	.096
30,001 – 40,000 บาท	น้อยกว่า 30,001 บาท	-.2148 [*]	.0698	.002
	40,001 – 60,000 บาท	-.0353	.0715	.621
	มากกว่า 60,000 บาท	-.0910	.0732	.215
40,001 – 60,000 บาท	น้อยกว่า 30,001 บาท	-.1795 [*]	.0724	.014
	30,001 – 40,000 บาท	.0353	.0715	.621
	มากกว่า 60,000 บาท	-.0557	.0758	.463
มากกว่า 60,000 บาท	น้อยกว่า 30,001 บาท	-.1238	.0742	.096
	30,001 – 40,000 บาท	.0910	.0732	.215
	40,001 – 60,000 บาท	.0557	.0758	.463

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับเงินเดือนกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานตรวจสอบบัญชีด้วย One-Way ANOVA ได้ค่า Sig = 0.014 แสดงว่าระดับเงินเดือนส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี จากค่าเฉลี่ยพบว่าพนักงานตรวจสอบบัญชีที่มีระดับเงินเดือนต่ำกว่ามีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยสูงกว่าระดับเงินเดือนที่สูงกว่า เนื่องจากพนักงานที่มีระดับเงินเดือนต่ำกว่า จะอยู่ในตำแหน่งที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในงานน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับเงินเดือนสูงกว่า ซึ่งอาจทำให้เกิดความเครียดน้อยกว่า ส่งผลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า จึงทำให้พนักงานมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาค่าสถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้ต่อเดือน ซึ่งทดสอบด้วยวิธี Least Square Difference (LSD) ตามตารางที่ 4.9 (Multiple Comparisons) พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 30,001 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับที่แตกต่างจาก

พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 30,001 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับที่แตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 40,001 – 60,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากพนักงานที่ระดับเงินเดือนน้อยกว่า 30,001 บาท ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่เพิ่งเรียนจบและเพิ่งเริ่มทำงานใหม่ๆ ความรับผิดชอบจะน้อยกว่า การได้รับเงินเดือนในระดับเริ่มต้นก็ถือว่าสร้างความพึงพอใจได้ค่อนข้างมาก แต่เมื่อประสบการณ์มากขึ้น พนักงานจะเริ่มรู้สึกเปรียบเทียบกับงานที่ต้องรับผิดชอบ บริษัทอื่นๆ อาชีพอื่นๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จึงส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

4.5 การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงจิตและปัจจัยคำจูนกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

จากการทบทวนวรรณกรรมและออกแบบสอบถามแล้วนั้น ต่อมาได้มีการกำหนดปัจจัยเชิงจิตและปัจจัยคำจูน ทั้งสิ้น 8 ปัจจัย พร้อมทั้งมีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) เพื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมด 41 ตัวแปร ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 และได้พบว่า มีจำนวนของตัวแปรอิสระหลายคู่ที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวสามารถส่งผลต่อการนำไปวิเคราะห์สมการถดถอย (Regression Analysis) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำ ตัวแปรอิสระต่างๆ เหล่านั้นไปวิเคราะห์และสกัดปัจจัยออกมาเป็นกลุ่มใหม่ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ถูกต้องและเหมาะสมต่อการนำไปใช้วิเคราะห์ผลในลำดับถัดไป

4.5.1 การวิเคราะห์ความเหมาะสมของตัวแปรอิสระโดยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัย

ในการวิเคราะห์ปัจจัยนั้น ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) ในการทดสอบความเหมาะสมของตัวแปรอิสระต่างๆ นั้นว่ามีความเหมาะสมที่จะใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) หรือไม่ หากค่าของ KMO มีค่ามาก (ค่าระหว่าง 0.5-1) หมายถึง ตัวแปรนั้นๆ มีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้วิเคราะห์ปัจจัย แต่ถ้าค่าของ KMO มีค่าต่ำ (ค่าที่ต่ำกว่า 0.5) แสดงว่า ตัวแปรนั้นๆ ไม่เหมาะสม ไม่ควรนำไปใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัย

นอกจากนี้ยังมีการทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity ซึ่งเป็นการทดสอบค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ว่าแต่ละตัวแปรนั้นมีความสัมพันธ์ระหว่างกันหรือไม่ หากมีค่า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ถือว่าเป็นข้อมูลที่เหมาะสม ทั้งนี้ได้มีการตั้งสมมติฐานสำหรับงานวิจัยคือ

H_0 : ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน และ

H_1 : ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน

ตารางที่ 4.14

ค่า KMO และ Barlett's Test of Sphericity ของตัวแปรอิสระ

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.746
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	22919.088
	Df	820
	Sig.	.000

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ค่าของ KMO เท่ากับ 0.746 ซึ่งเป็นค่าที่เข้าใกล้หรือเข้าสู่ 1 แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลนั้นมีความเหมาะสมในการนำไปวิเคราะห์ปัจจัย เพื่อทำการแบ่งกลุ่มตัวแปรในขั้นตอนต่อไปได้เป็นอย่างดี และจากการทดสอบ Barlett's Test of Sphericity นั้น พบว่าค่าของ Chi-Square อยู่ที่ประมาณ 22919.088 และค่า Sig. อยู่ที่ 0.000 ซึ่งเป็นค่าที่น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน สามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระต่างๆ ทั้ง 41 ตัวแปร มีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้วิเคราะห์ปัจจัยได้

4.5.2 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

จากการทดสอบความเหมาะสมของตัวแปรอิสระสามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมดมีความเหมาะสมที่จะใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ผู้วิจัยได้ทำการสกัดปัจจัย (Extraction) ในรูปแบบของ Principal Component Analysis (PCA) ประกอบกับการใช้วิธีหมุนแกนแบบ Varimax เพื่อให้น้ำหนักขององค์ประกอบในปัจจัยที่สกัดได้มีความชัดเจนมากขึ้น แล้วใช้เกณฑ์ในการตัดสินจำนวนปัจจัยที่เหมาะสม โดยการพิจารณาจากค่า Eigenvalue ที่มากกว่า 1 และค่า Factor Loading ของตัวแปรในปัจจัยจะต้องไม่น้อยกว่า 0.5 และตัววัดแต่ละตัวก็ต้องไม่มีค่า Factor Loading ที่สูงใกล้เคียงกันมากกว่า 1 ปัจจัย

เมื่อพิจารณาค่า Initial Eigenvalue พบว่า สามารถจัดเป็นกลุ่มปัจจัยใหม่ได้ทั้งหมด 9 กลุ่มปัจจัย และสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรอิสระเดิมทั้งหมดได้ 85.042% (รายละเอียดแสดงในภาคผนวก ข) ทั้งนี้ ได้แสดงการเปรียบเทียบกลุ่มปัจจัยเดิมที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและกลุ่มปัจจัยใหม่ที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.15

เปรียบเทียบกลุ่มปัจจัยจากการทบทวนวรรณกรรมและกลุ่มปัจจัยจากการวิเคราะห์ปัจจัย

ปัจจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม	ปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย
ปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ทำ 1. ลักษณะของงานมีความน่าสนใจและท้าทาย 2. ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับจำนวนพนักงานในทีม 3. ความรับผิดชอบในงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานในปัจจุบัน 4. ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับระยะเวลาในการตรวจสอบ 5. ท่านมีอิสระและเสรีภาพในการเลือกวิธีปฏิบัติงาน 6. ท่านได้พัฒนาและเรียนรู้งานจากการปฏิบัติงาน 7. งานที่ท่านได้รับมีความสำคัญต่อการก้าวหน้าขององค์กร	ปัจจัยด้านลักษณะของงาน โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถ 1. ท่านมีโอกาสดำเนินการได้รับการอบรมและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง 2. องค์กรมีการเผยแพร่ความรู้ใหม่ๆ อย่างทันทั่วถึงและทั่วถึง 3. พนักงานในระดับเดียวกันมีโอกาสดำเนินการได้รับการอบรมและพัฒนาความรู้อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง 4. ท่านได้รับการอบรมและพัฒนาความรู้ที่เหมาะสมกับหน้าที่งานในปัจจุบัน 5. องค์กรจัดหาสื่อต่างๆ ที่พนักงานสามารถใช้ในการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองได้ 6. ลักษณะของงานมีความน่าสนใจและท้าทายความสามารถ 7. องค์กรสนับสนุนท่านในการสอบใบรับอนุญาตตรวจสอบบัญชี 8. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานและกระจายงานอย่างเท่าเทียมและเหมาะสม
ปัจจัยด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ความสามารถ 1. ท่านมีโอกาสดำเนินการได้รับการอบรมและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง 2. พนักงานในระดับเดียวกันมีโอกาสดำเนินการได้รับการอบรมและพัฒนาความรู้อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง	

ตารางที่ 4.16

เปรียบเทียบกลุ่มปัจจัยจากการทบทวนวรรณกรรมและกลุ่มปัจจัยจากการวิเคราะห์ปัจจัย (ต่อ)

ปัจจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม	ปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย
3. ท่านได้รับการอบรมและพัฒนาความรู้ที่เหมาะสมกับหน้าที่งานในปัจจุบัน 4. องค์กรมีการเผยแพร่ความรู้ใหม่ๆ อย่างทัน่วงทีและทั่วถึง 5. องค์กรจัดหาสื่อต่างๆ ที่พนักงานสามารถใช้ในการพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเองได้	
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 1. ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับท่าน และไว้วางใจในการปฏิบัติงานของท่าน 2. ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือและคำปรึกษาในการปฏิบัติงาน 3. ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองแก่พนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน 4. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานและกระจายงานอย่างเท่าเทียมและเหมาะสม 5. ผู้บังคับบัญชาให้เสรีภาพในการปฏิบัติงาน 6. ผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม 7. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา	ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 1. เพื่อนร่วมงานมีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ 2. เพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเอง 3. เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเต็มใจและเต็มความสามารถ 4. เพื่อนร่วมงานสามารถไว้วางใจได้ 5. ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน 6. ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองแก่พนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน 7. ผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม 8. ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือและคำปรึกษาในการปฏิบัติงาน 9. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา

ตารางที่ 4.17

เปรียบเทียบกลุ่มปัจจัยจากการทบทวนวรรณกรรมและกลุ่มปัจจัยจากการวิเคราะห์ปัจจัย (ต่อ)

ปัจจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม	ปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 1. ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน 2. เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และเต็มความสามารถ 3. เพื่อนร่วมงานมีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ 4. เพื่อนร่วมงานสามารถไว้วางใจได้ 5. เพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเอง	
ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ 1. จำนวนเงินเดือนในแต่ละเดือนมีความเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน 2. จำนวนโบนัสในแต่ละปีมีความเหมาะสม 3. อัตราการปรับเพิ่มขึ้นของเงินเดือนมีความเหมาะสม 4. ค่าล่วงเวลาและเบี้ยเลี้ยงมีความเหมาะสม 5. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย 6. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ 7. สวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินสมทบ เป็นต้น มีความเหมาะสม 8. จำนวนวันลาพักร้อนขององค์กรมีความเหมาะสม	ปัจจัยด้านเงินเดือนและสิ่งที่เรียนรู้จากการปฏิบัติงาน 1. อัตราการปรับเพิ่มขึ้นของเงินเดือนมีความเหมาะสม 2. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ 3. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย 4. จำนวนเงินเดือนในแต่ละเดือนมีความเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน 5. ท่านได้พัฒนาและเรียนรู้งานจากการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.18

เปรียบเทียบกลุ่มปัจจัยจากการทบทวนวรรณกรรมและกลุ่มปัจจัยจากการวิเคราะห์ปัจจัย (ต่อ)

ปัจจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม	ปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย
ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน 1. ท่านมีโอกาสในการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง 2. องค์กรสนับสนุนท่านในการสอบใบรับอนุญาตตรวจสอบบัญชี 3. ท่านมีโอกาสเติบโตและก้าวหน้าในสายงานในอนาคต 4. ตำแหน่งงานในปัจจุบันเหมาะสมกับความรู้และความสามารถของท่าน	ปัจจัยด้านเสรีภาพในการปฏิบัติงานและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 1. ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับท่านและไว้วางใจในการปฏิบัติงานของท่าน 2. ผู้บังคับบัญชาให้เสรีภาพในการปฏิบัติงาน 3. ท่านมีโอกาสเติบโตและก้าวหน้าในสายงานในอนาคต 4. ท่านมีอิสระและเสรีภาพในการเลือกวิธีปฏิบัติงาน 5. ท่านมีโอกาสในการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง
	ปัจจัยด้านความเหมาะสมของปริมาณงานและความรับผิดชอบในงาน 1. ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับระยะเวลาในการตรวจสอบ 2. ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับจำนวนพนักงานในทีม 3. ความรับผิดชอบในงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานในปัจจุบัน
ปัจจัยด้านสภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน 1. สถานที่ที่ทำงานมีการจัดเป็นสัดส่วนและเอื้ออำนวยต่อการทำงาน 2. ท่านใช้ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงานไม่นานจนเกินไป 3. สภาพแวดล้อมในสำนักงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ความสะอาด เป็นต้น มีความเหมาะสม	ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม 1. สถานที่ที่ทำงานมีการจัดเป็นสัดส่วนและเอื้ออำนวยต่อการทำงาน 2. ท่านใช้ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงานไม่นานจนเกินไป 3. สภาพแวดล้อมในสำนักงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ความสะอาด เป็นต้น มีความเหมาะสม 4. ตำแหน่งงานในปัจจุบันเหมาะสมกับความรู้และความสามารถของท่าน

ตารางที่ 4.19

เปรียบเทียบกลุ่มปัจจัยจากการทบทวนวรรณกรรมและกลุ่มปัจจัยจากการวิเคราะห์ปัจจัย (ต่อ)

ปัจจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม	ปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย
ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน 1. งานที่ท่านทำอยู่ให้ความมั่นคงในอนาคตแก่ท่าน 2. องค์กรมีความมั่นคงในการดำเนินงาน	ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานและสวัสดิการที่ได้รับ 1. องค์กรมีความมั่นคงในการดำเนินงาน 2. งานที่ท่านทำอยู่ให้ความมั่นคงในอนาคตแก่ท่าน 3. ค่าล่วงเวลาและเบี้ยเลี้ยงมีความเหมาะสม 4. สวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินสมทบ เป็นต้น มีความเหมาะสม 5. จำนวนวันลาพักร้อนขององค์กรมีความเหมาะสม
	ปัจจัยด้านผลตอบแทนในส่วนของบริษัท 1. จำนวนโบนัสในแต่ละปีมีความเหมาะสม
	ปัจจัยด้านความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย 1. งานที่ท่านได้รับมีความสำคัญต่อการก้าวหน้าขององค์กร

จากการวิเคราะห์ปัจจัยข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีการปรับเปลี่ยนสมมติฐานงานวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับผลที่ได้จากการจัดกลุ่มปัจจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านลักษณะของงาน โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านเงินเดือนและสิ่งที่เรียนรู้จากการปฏิบัติงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านเสรีภาพในการปฏิบัติงานและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านความเหมาะสมของปริมาณงานและความรับผิดชอบในงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานและสวัสดิการที่ได้รับส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

สมมติฐานที่ 11 ปัจจัยด้านผลตอบแทนในส่วนของบริษัทส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

สมมติฐานที่ 12 ปัจจัยด้านความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมายส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

4.5.3 การวิเคราะห์สมการถดถอย

ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่ได้จากการจัดกลุ่มใหม่ โดยการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี ซึ่งแบบสอบถามที่ได้ถูกคัดกรองได้รับการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของข้อมูลทั้งหมด 392 ชุด พร้อมทั้งกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จะได้ผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.20

ประสิทธิภาพของสมการถดถอย ในการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีกับปัจจัยทั้ง 9 ตัว (Model Summary)

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.556	.309	.293	.4311

ตารางที่ 4.21

ผลทดสอบสมมติฐานภาพรวม ในสมการถดถอยระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ตรวจสอบบัญชีกับปัจจัยทั้ง 9 ตัว (ANOVA)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	31.813	9	3.535	19.024	.000
Residual	70.980	382	.186		
Total	102.793	391			

จากข้อมูลในตารางที่ 4.12 ผู้วิจัยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนด (R Square) มีค่าสูงสุดเท่ากับ 0.556 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยทั้ง 9 ตัว สามารถอธิบายความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี ได้ร้อยละ 55.6 โดยอีกร้อยละ 44.3 ที่เหลือนั้นเกิดจากอิทธิพลของ ตัวแปรอื่นๆ ที่อาจมีผลกระทบ

จากข้อมูลในตารางที่ 4.13 ได้มีการตั้งสมมติฐาน คือ

H_0 : ตัวแปรอิสระทุกตัว ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

H_1 : ตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

โดยจากการทดสอบพบว่า F test มีค่า Sig 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ (0.05) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 แสดงว่าตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

ตารางที่ 4.22

สมการถดถอยระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีกับปัจจัยทั้ง 9 ตัว

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.773	.022		73.296	.000
ปัจจัยด้านลักษณะของงาน โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถ	.027	.022	-.053	1.240	.216
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	.069	.022	.135	3.166	.002
ปัจจัยด้านเงินเดือนและสิ่งทีเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน	.131	.022	.255	5.996	.000
ปัจจัยด้านเสรีภาพในการปฏิบัติงานและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	-.046	.022	-.089	-2.099	.036
ปัจจัยด้านความเหมาะสมของปริมาณงานและความรับผิดชอบในงาน	-.085	.022	-.166	-3.915	.000
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม	.201	.022	.393	9.237	.000
ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานและสวัสดิการที่ได้รับ	-.014	.022	-.027	-.643	.521
ปัจจัยด้านผลตอบแทนในส่วนของบริษัท	.091	.022	.177	4.162	.000
ปัจจัยด้านความสำคัญของงานที่ได้รับ	-.021	.022	-.040	-.952	.342

จากตารางที่ 4.14 พบว่า มีตัวแปรอิสระจำนวน 6 ปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (T-test ของปัจจัยที่มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05) ได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยด้านเงินเดือนและสิ่งที่เรียนรู้จากการปฏิบัติงานปัจจัยด้านเสรีภาพในการปฏิบัติงานและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านความเหมาะสมของปริมาณงานและความรับผิดชอบในงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม และปัจจัยด้านผลตอบแทนในส่วนของโบนัส

โดยผลที่ได้จากการวิเคราะห์สมการถดถอยนั้น สามารถตอบสมมติฐานของงานวิจัยได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านลักษณะของงาน โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

จากผลการวิจัย พบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.216 ซึ่งเป็นค่าที่มากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 4 โดยสามารถตีความได้ว่า ปัจจัยด้านลักษณะของงาน โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี กล่าวคือ โอกาสในการได้รับการอบรมและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่ององค์กรมีการเผยแพร่ความรู้ใหม่ๆ อย่างทันทั่วถึงและทั่วถึง พนักงานในระดับเดียวกันมีโอกาสในการได้รับการอบรมและพัฒนาความรู้อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง การได้รับการอบรมและพัฒนาความรู้ที่เหมาะสมกับหน้าที่งานในปัจจุบัน องค์กรจัดหาสื่อต่างๆ ที่พนักงานสามารถใช้ในการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองได้ ลักษณะของงานมีความน่าสนใจและท้าทายความสามารถ องค์กรสนับสนุนในการสอบใบรับอนุญาตตรวจสอบบัญชี และผู้บังคับบัญชามอบหมายงานและกระจายงานอย่างเท่าเทียมและเหมาะสมไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี อาจเนื่องมาจากพนักงานสอบบัญชีส่วนใหญ่อาจจะมีความคิดว่าลักษณะงานของงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีทุกแห่งจะมีลักษณะไม่แตกต่างกัน จึงไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ และในส่วนของเรื่องการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถของสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ทุกแห่ง เป็นการปฏิบัติโดยทั่วไปที่จะต้องมีการอบรมและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องให้แก่พนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเป็นการให้ความรู้ใหม่ๆ เพื่อประโยชน์ของแต่ละสำนักงาน ดังนั้น ปัจจัยเหล่านี้จึงไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

จากผลการวิจัย พบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งเป็นค่าที่น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5 โดยสามารถตีความได้ว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี กล่าวคือ การที่เพื่อนร่วมงานมีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ มีความเป็นกันเอง ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเต็มใจและเต็มความสามารถ สามารถไว้วางใจได้ การที่พนักงานตรวจสอบบัญชีมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองแก่

พนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือและคำปรึกษาในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชาส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับ สมศิลป์ อุฬารพงศ์ธรรม และคณะ (2540, อ้างถึงใน วิไลวรรณ สวัสดิ์พุท, 2551) พบว่า ตัวแปรส่วนหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี คือความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เช่นเดียวกับการวิจัยของ รัตนรพี ฦ นคร (2554) พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาส่งผลเชิงบวกแก่แรงจูงใจในการทำงาน หากพนักงานมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชาจะส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริญา สัตยธรรม (2550) พบว่า ระดับความพึงพอใจของพนักงานในด้านผู้บังคับบัญชาทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ในเรื่องของความใกล้ชิดและเป็นกันเองของหัวหน้างาน เมื่อมีปัญหาในการทำงานหัวหน้างานเต็มใจให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือแก้ไขเสมอ และหัวหน้างานมีความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านเงินเดือนและสิ่งที่เรียนรู้จากการปฏิบัติงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

จากผลการวิจัย พบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งเป็นค่าที่น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 6 โดยสามารถตีความได้ว่า ปัจจัยด้านเงินเดือนและสิ่งที่เรียนรู้จากการปฏิบัติงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี กล่าวคือ อัตราการปรับเพิ่มขึ้นของเงินเดือนมีความเหมาะสม เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย จำนวนเงินเดือนในแต่ละเดือนมีความเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน และการได้พัฒนาและเรียนรู้จากการปฏิบัติงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 2 เช่น รัตนรพี ฦ นคร (2554) พบว่า ด้านผลตอบแทนเงินเดือนและสวัสดิการในเรื่องอัตราเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ ที่เหมาะสม ตลอดจนการปรับขึ้นเงินเดือนที่เหมาะสมเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลเชิงบวกต่อแรงจูงใจในการทำงานในองค์กร เช่นเดียวกับงานวิจัยของ อรุณี สนิทสม (2548, อ้างถึงใน วิไลวรรณ สวัสดิ์พุท, 2551) พบว่า ปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานระดับผู้จัดการงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 บริษัทในประเทศไทย คือ ผลตอบแทนเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานใน สำนักงานสอบบัญชี นอกจากนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรรณ ลิ้มปญฑัย และคณะ (2548) พบว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ค่าตอบแทนที่ได้รับยังไม่เหมาะสมซึ่งการปรับขึ้นค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมจะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจมากขึ้น

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านเสรีภาพในการปฏิบัติงานและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

ผลการวิจัย พบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.036 ซึ่งเป็นค่าที่น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 และค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 7 โดยสามารถตีความ ได้ว่า ปัจจัยด้านเสรีภาพในการปฏิบัติงานและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี กล่าวคือ การที่ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับและไว้วางใจในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาให้เสรีภาพในการปฏิบัติงาน การที่มีโอกาสเติบโตและก้าวหน้าในสายงานในอนาคต การมีอิสระและเสรีภาพในการเลือกวิธีปฏิบัติงาน และการมีโอกาสในการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ส่งผลให้พนักงานตรวจสอบบัญชีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยลง ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า เมื่อผู้บังคับบัญชาให้เสรีภาพและไว้วางใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น รวมทั้งโอกาสในการเติบโตที่มากขึ้น ในอีกด้านหนึ่งก็แสดงให้เห็นว่า งานของพนักงานตรวจสอบบัญชีก็จะยากและซับซ้อนมากขึ้น ก่อให้เกิดแรงกดดันและความเครียดในการทำงาน จึงทำให้พนักงานตรวจสอบบัญชีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยลง นอกจากนี้ ในส่วนของปัจจัยด้านเสรีภาพในการปฏิบัติงาน ลักษณะของอาชีพตรวจสอบบัญชีจะได้อิสระในการคิดและออกแบบวิธีการทำงาน ไม่ได้เป็นลักษณะของงานที่ทำแบบเดิมๆ ทำให้พนักงานที่ประสบการณ์การทำงานน้อยเกิดความรู้สึกกดดันว่าจะทำได้ถูกต้องหรือไม่ สิ่งเหล่านี้อาจจะกลายเป็นแรงกดดันและสร้างความเครียดให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในการทำงานให้สำเร็จ จนส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 2 เช่น งานวิจัยของ รัตนรพี ฅน นคร (2554) ที่พบว่า ปัจจัยด้านโอกาสในการเจริญก้าวหน้าในงานนั้นส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานในองค์กรของพนักงานตรวจสอบบัญชีเชิงลบมากที่สุด เนื่องจากบริษัทตรวจสอบบัญชีบางบริษัทมีการกำหนดเงื่อนไขการเลื่อนตำแหน่งไว้ ซึ่งหากพนักงานมีความคาดหวังที่จะเจริญก้าวหน้าในบริษัทที่ตนเองอยู่ อาจเป็นปัจจัยที่มาสสร้างความกดดันให้แก่พนักงานได้ แต่ขัดแย้งกับ งานวิจัยของ บรรพต ศรีวิเศษ (2550) พบว่า ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งองค์ประกอบเกี่ยวกับความเจริญก้าวหน้าในอาชีพที่สนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจในอันดับแรกคือ การมีโอกาสไปปฏิบัติงานในตำแหน่งอื่นของบริษัทเพราะทางบริษัทเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถโยกย้ายไปหน่วยอื่นได้ถ้าหน่วยงานต้องการ และขัดแย้งกับ อรสุธิ สนิทสม (2548, อ้างถึงใน วิไลวรรณ สวัสดิ์พุก, 2551) พบว่า โอกาสก้าวหน้าเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานระดับผู้จัดการงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 บริษัทในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านความเหมาะสมของปริมาณงานและความรับผิดชอบในงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

ผลการวิจัย พบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งเป็นค่าที่น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 และค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 8 โดยสามารถตีความได้ว่า ปัจจัยด้านความเหมาะสมของปริมาณงานและความรับผิดชอบในงานส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี กล่าวคือ การที่ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับระยะเวลาในการตรวจสอบ มีความเหมาะสมกับจำนวนพนักงานในทีม และความรับผิดชอบในงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานในปัจจุบันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีที่น้อยลง สำหรับอาชีพการตรวจสอบบัญชีนั้น ความท้าทายหลักของงานจะอยู่ที่ความยากง่ายของธุรกิจที่ตรวจสอบ และการทำงานภายใต้ความกดดันทั้งเรื่องเวลาและกำลังคน แม้ว่าจะมีการจัดสรรระยะเวลาในการทำงาน จำนวนคน หรือความรับผิดชอบให้มีความเหมาะสม เพื่อลดความกดดันในการทำงานให้ลดลง แต่ในขณะเดียวกันความยาก ความซับซ้อนของงานก็ไม่ได้ลดลง ยิ่งได้รับการจัดสรรทรัพยากรมากขึ้น อาจสะท้อนให้เห็นว่า งานดังกล่าวมีความยากมากขึ้น ทำให้พนักงานมีความเครียดในการทำงาน จึงส่งผลเชิงลบต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

อย่างไรก็ตาม การวิจัยนี้ขัดแย้งกับงานวิจัยในอดีตที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 2 เช่น ปริญา สัตย์ธรรม (2550) พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานในเรื่อง งานที่รับผิดชอบเหมาะสมกับความรู้ความสามารถงานที่ทำอยู่มีปริมาณไม่มากเกินไป ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทวาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เช่นเดียวกับ รัตนรพี ณ นคร (2554) พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะของงานในเรื่องปริมาณงานที่ได้รับมีความเหมาะสมและความรับผิดชอบในหน้าที่การงานมีความเหมาะสมและตรงกับความสามารถของแต่ละบุคคลส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานในองค์กรเชิงบวก

สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

ผลการวิจัย พบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งเป็นค่าที่น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 9 โดยสามารถตีความได้ว่า สถานที่ที่ทำงานมีการจัดเป็นสัดส่วนและเอื้ออำนวยต่อการทำงาน ใช้ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงานไม่นานจนเกินไป สภาพแวดล้อมในสำนักงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ความสะอาด เป็นต้น มีความเหมาะสม และตำแหน่งงานในปัจจุบันเหมาะสมกับความรู้และความสามารถของพนักงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 2 เช่น รัตนรพี ณ นคร (2554) พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ในการทำงานที่อำนวยความสะดวกการทำงานหรือ

ระยะทางในการเดินทางไปทำงานไม่ไกล หรือสภาพแวดล้อมในสำนักงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ความสะอาด เป็นต้น มีความเหมาะสม เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานตรวจสอบบัญชี นอกจากนี้ยังพบว่าตำแหน่งงานในปัจจุบันเหมาะสมกับความรู้และความสามารถของพนักงานก็เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเช่นกัน เช่นเดียวกับ สุธานันท์ นุกุลอั้งอารี (2555) พบว่า พนักงานมีความพอใจในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากที่สุด เพราะบริษัทมีสภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสมกับการทำงาน มีการดูแลเรื่องความปลอดภัยในการทำงานเป็นอย่างดี มีอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานที่มีสภาพดีและพร้อมใช้งาน สถานที่ทำงานกว้างขวางไม่แออัด ที่จอดรถของบริษัทมีเพียงพอ ในเมื่อบริษัทอำนวยความสะดวกในเรื่องปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเช่นนี้ ก็ทำให้พนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานและสวัสดิการที่ได้รับ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

ผลการวิจัย พบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.521 ซึ่งเป็นค่าที่มากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 10 โดยสามารถตีความได้ว่า การที่องค์กรมีความมั่นคงในการดำเนินงาน ลักษณะงานที่ทำให้ความมั่นคงในอนาคต ค่าล่วงเวลาและเบี้ยเลี้ยงมีความเหมาะสม สวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินสมทบ เป็นต้น มีความเหมาะสม และจำนวนวันลาพักร้อนขององค์กรมีความเหมาะสม ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี เนื่องจากจำนวนวันลาพักร้อนที่บริษัทกำหนดนั้น พนักงานสามารถใช้สิทธิ์ได้ทั้งหมด โดยไม่มีผลกระทบต่อการประเมินผลงาน แต่หากพนักงานต้องการลามากกว่าที่บริษัทกำหนดก็ยังสามารถใช้สิทธิ์การลาป่วยได้ ในกรณีของค่าล่วงเวลา ค่าเบี้ยเลี้ยง และสวัสดิการต่างๆ องค์กรต้องมีการจ่ายตามที่กฎหมายกำหนด ประกอบกับแนวทางปฏิบัติของบริษัทเอกชนในปัจจุบันใกล้เคียงกัน จึงทำให้ปัจจัยนี้ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี ส่วนในเรื่องของการที่องค์กรมีความมั่นคงในการดำเนินงานและลักษณะงานที่ทำให้ความมั่นคงในอนาคต ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี เนื่องจากพนักงานมีความคิดว่าองค์กรเป็นสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ ซึ่งแต่ละแห่งมีความมั่นคงไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 11 ปัจจัยด้านผลตอบแทนในส่วนของบริษัทส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

ผลการวิจัย พบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งเป็นค่าที่มากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 11 โดยสามารถตีความได้ว่า ปัจจัยด้านผลตอบแทนในส่วนของบริษัทส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี กล่าวคือจำนวนโบนัสในแต่ละปีมีความเหมาะสมส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 2 เช่น รัตนรพี ฦ นคร (2554) พบว่า ด้านผลตอบแทนเงินเดือนและสวัสดิการ ในเรื่องอัตราเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ ที่เหมาะสม เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลเชิงบวกต่อแรงจูงใจในการทำงานในองค์กร

สมมติฐานที่ 12 ปัจจัยด้านความสำคัญของงานที่ได้รับส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

ผลการวิจัย พบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.342 ซึ่งเป็นค่าที่มากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 12 โดยสามารถตีความได้ว่า งานที่ได้รับมีความสำคัญต่อการก้าวหน้าขององค์กรไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี พนักงานจะมีความพึงพอใจในการทำงานหากลักษณะงานที่ทำนั้นมีความสำคัญแก่ความสำเร็จขององค์กร หากพนักงานได้ควบคุมงานที่ทำตั้งแต่ต้นจนจบ และมีโอกาสในการตัดสินใจได้เอง จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น แต่เนื่องจากพนักงานตรวจสอบบัญชีในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุงาน 1-4 ปีประมาณร้อยละ 65.56 ซึ่งตามลักษณะของงานตรวจสอบบัญชีแล้วในช่วงอายุงานดังกล่าว ยังไม่สามารถแสดงบทบาทดังกล่าวได้ จึงทำให้ปัจจัยดังกล่าวไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

4.6 ความต้องการและข้อเสนอแนะของพนักงานที่มีต่อองค์กร

จากการศึกษาข้อเสนอแนะและความต้องการเพิ่มเติมของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างบางส่วนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มจำนวนพนักงานที่มีคุณภาพให้เหมาะสมกับจำนวนลูกค้าของสำนักงาน หรือไม่รับลูกค้าใหม่เข้ามามากเกินไป เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและทำให้พนักงานมีเวลาและความสนุกในการเรียนรู้และศึกษางาน รวมทั้งมีการจัดสรรคนให้เหมาะสมทั้งด้านปริมาณงานและความสะดวกในการเดินทาง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลในการบริหารงานของสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และบริษัทตรวจสอบบัญชีนอกเหนือจากกลุ่มตัวอย่างก็สามารถนำไปเป็นข้อมูลเพื่อสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กร หลังจากที่ได้ทำการทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการสำรวจผ่านแบบสอบถามทั้งแบบสอบถามแบบกระดาษและแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์ ได้รับข้อมูลแบบสอบถามตอบกลับที่มีความสมบูรณ์รวมทั้งสิ้น 392 ชุด จากนั้นนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ค่าทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ซึ่งสามารถสรุปผล ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ในภาพรวมพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนของเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 96.43 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 3.57 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.06 มีระดับเงินเดือนอยู่ในช่วง 30,001-40,000 บาทเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 27.81 และส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 81.89 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

5.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย

จากผลการวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย มีทั้งหมด 6 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Beta Coefficient) จากมากไปน้อย คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านเงินเดือนและสิ่งที่เรียนรู้จากการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านผลตอบแทนในส่วนของบริษัท ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านเสรีภาพในการปฏิบัติงานและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยด้านความเหมาะสมของปริมาณงานและความรับผิดชอบในงาน ส่วนปัจจัยด้านลักษณะของงาน โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถ

ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานและสวัสดิการที่ได้รับ และปัจจัยด้านความสำคัญของงานที่ได้รับไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย โดยสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย ได้ร้อยละ 55.6 ซึ่งแต่ละปัจจัยมีรายละเอียดดังนี้

5.1.2.1 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย มากที่สุด ซึ่งประกอบด้วย สถานที่ที่ทำงานมีการจัดเป็นสัดส่วนและเอื้ออำนวยต่อการทำงาน ใช้ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงานไม่นานจนเกินไป สภาพแวดล้อมในสำนักงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ความสะอาด เป็นต้น มีความเหมาะสม และตำแหน่งงานในปัจจุบันเหมาะสมกับความรู้และความสามารถของพนักงาน เนื่องจากถ้าเป็นออฟฟิศของสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่จะแบ่งโซนในการทำงานอย่างชัดเจน ทีมที่จะต้องทำงานร่วมกันสามารถมานั่งในโซนเดียวกันเพื่อให้ง่ายต่อการติดต่อประสานงานกัน พนักงานมีอุปกรณ์การทำงานเป็นของตนเอง นอกจากนี้ลักษณะของงานตรวจสอบบัญชีจะมีการทำงานเป็นทีมที่มีพนักงานตรวจสอบบัญชีในตำแหน่งที่แตกต่างกันทำงานร่วมกัน การที่พนักงานมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงานในปัจจุบันทำให้สามารถถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ในทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรยากาศในแต่ทีมมีความผ่อนคลายทำให้งานบรรลุตามเป้าหมาย จึงส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

5.1.2.2 ปัจจัยด้านเงินเดือนและสิ่งที่เรียนรู้จากการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย เป็นอันดับที่ 2 ซึ่งประกอบด้วย อัตราการปรับเพิ่มขึ้นของเงินเดือนมีความเหมาะสม เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ จำนวนเงินเดือนในแต่ละเดือนมีความเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน และได้พัฒนาและเรียนรู้จากการทำงาน อาจเนื่องมาจากพนักงานรู้สึกว่าการตรวจสอบบัญชีได้รับเงินเดือนเหมาะสมมากกว่าหลายๆ อาชีพ เมื่อเทียบกับงานที่รับผิดชอบและเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นๆ อีกทั้งมีโอกาสในการได้รับการอบรมและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องจากการปฏิบัติงานจริง จึงส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

5.1.2.3 ปัจจัยด้านผลตอบแทนในส่วนของบริษัท ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย เป็นอันดับที่ 3 คือ จำนวนโบนัสในแต่ละปีมีความเหมาะสม เนื่องจากหลายท่านมองว่าการตรวจสอบบัญชีเป็นงานที่ต้องอยู่ทำงานดึกบ่อยๆ ลักษณะเนื้อหาของงานอาจจะดูว่าหนัก สำหรับโบนัสในแต่ละ

ปีก็ถือเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี ให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

5.1.2.4 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย เป็นอันดับที่ 4 เนื่องจากงานตรวจสอบบัญชีนั้นส่วนใหญ่เป็นงานที่ต้องทำร่วมกันเป็นทีม เพื่อนร่วมงานหรือเพื่อนร่วมทีม จึงเป็นปัจจัยสำคัญมากปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หากเพื่อนร่วมงานมีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ มีความเป็นกันเอง ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเต็มใจและเต็มความสามารถ สามารถไว้วางใจได้ และมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน จนทำให้งานบรรลุตามเป้าหมายก็จะส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในส่วนความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชานั้น การที่ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองแก่พนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม ให้ความช่วยเหลือและคำปรึกษาในการปฏิบัติงาน และรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นการเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะลักษณะของงานตรวจสอบบัญชีเป็นงานที่เมื่อได้รับมอบหมายแล้วจะสามารถปฏิบัติงานที่สำเร็จลุล่วงไปได้ ต้องทำงานเป็นทีมและมีการติดต่อสื่อสารกันอย่างสม่ำเสมอระหว่างในทีม การที่ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเป็นไปในทางที่ดี เมื่องานมีปัญหาและอุปสรรค พนักงานตรวจสอบบัญชีจะสามารถขอคำแนะนำ ปรึกษา หรือขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาได้อย่างสบายใจ และสามารถแสดงความคิดเห็นต่างๆ ต่อผู้บังคับบัญชาได้ตามความเหมาะสม เป็นการลดข้อผิดพลาดและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

5.1.2.5 ปัจจัยด้านเสรีภาพในการปฏิบัติงานและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย เป็นอันดับที่ 5 แต่เป็นการส่งผลในเชิงลบ ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย การได้รับการยอมรับและไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา การได้รับเสรีภาพในการปฏิบัติงาน มีโอกาสเติบโตและก้าวหน้าในสายงานในอนาคต มีอิสระและเสรีภาพในการเลือกวิธีปฏิบัติงาน และมีโอกาสในการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง เนื่องจากลักษณะของงานตรวจสอบบัญชี การมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาให้ไปตรวจสอบในธุรกิจประเภทใดจะพิจารณาจากความสามารถและความเหมาะสมหลายๆ ด้าน เมื่อมอบหมายงานไปแล้วจะให้อิสระในการปฏิบัติงานกับพนักงานตรวจสอบบัญชีพอสมควร เมื่อมีปัญหาหรืออุปสรรคจึงจะมีการติดต่อประสานงานกับผู้บังคับบัญชาเพื่อขอความช่วยเหลือและคำแนะนำเป็นครั้งคราว ผู้บังคับบัญชาไม่ได้ควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีอย่างเข้มงวดตลอดเวลาหรือเคร่งเครียดมากเกินไป นอกจากนี้ถึงแม้ว่างานตรวจสอบบัญชีเป็นงานที่ต้องปฏิบัติงานตามมาตรฐานการสอบบัญชีแต่วิธีการตรวจสอบนั้นไม่ได้

กำหนดไว้อย่างตายตัว พนักงานตรวจสอบบัญชีต้องใช้วิจรรย์ญาณเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพในการปฏิบัติงานและมีการปรับเปลี่ยนให้เข้ากับธุรกิจและสถานการณ์ ดังนั้นพนักงานตรวจสอบบัญชีจึงมีอิสระในการเลือกวิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสม จึงเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ แต่เนื่องจากพนักงานตรวจสอบบัญชีส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี ดังนั้น การได้รับอิสระความไว้วางใจ หรือได้รับมอบหมายงานที่มีความรับผิดชอบสูงขึ้น อาจจะเป็นแรงกดดันให้พนักงานเกิดความวิตกกังวลและความเครียดในการปฏิบัติงาน จนส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ นอกจากนี้พนักงานตรวจสอบบัญชีนั้นมุ่งหวังความก้าวหน้าทางสายอาชีพ ต้องการก้าวหน้าไปเป็นผู้ตรวจสอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย (CPA) และต้องการการเลื่อนตำแหน่งในสายงาน ซึ่งบางบริษัทมีการกำหนดเงื่อนไขในการเลื่อนตำแหน่งไว้ว่าต้องเป็นผู้ตรวจสอบบัญชีรับอนุญาตก่อน หากพนักงานที่มีความคาดหวังในการเลื่อนตำแหน่ง แต่ไม่มีเวลาในการเตรียมตัวสอบ เพราะงานตรวจสอบบัญชีเป็นงานที่ต้องทุ่มเทและใช้เวลาค่อนข้างสูงในการปฏิบัติงาน ก็จะทำให้พนักงานเกิดความกดดัน และส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเช่นกัน

5.1.2.6 ปัจจัยด้านความเหมาะสมของปริมาณงานและความรับผิดชอบในงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย เป็นอันดับที่ 6 แต่ส่งผลในเชิงลบ ซึ่งประกอบด้วย ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับระยะเวลาในการตรวจสอบ ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับจำนวนพนักงานในทีม และความรับผิดชอบในงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานในปัจจุบัน การที่ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับจำนวนพนักงานในทีมและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จะทำให้พนักงานรู้สึกทำงานได้อย่างสบายมากขึ้น เมื่อไม่มีความกดดันทางด้านเวลาและจำนวนคน ผู้ปฏิบัติงานก็อาจจะไม่ต้องใช้ความสามารถในการจัดการมากเท่าที่ควร ซึ่งอาจจะเหมาะสมสำหรับพนักงานบางคน แต่ต้องคำนึงถึงอยู่เสมอว่า พฤติกรรมของคนแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป การทำงานภายใต้ความกดดันทั้งกำลังคนและเวลา หรือความรับผิดชอบในงานที่มากกว่าตำแหน่งที่ทำอยู่ อาจจะเป็นงานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถของบุคคลหนึ่งก็ได้ ซึ่งเมื่อมีการลดความท้าทายในเรื่องดังกล่าวไป ก็อาจจะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดน้อยลงและพนักงานเหล่านี้ก็จะทำงานที่ท้าทายความสามารถมากกว่านี้ ในขณะที่เดียวกันเมื่อองค์กรจัดสรรคนและเวลาให้เพียงพอ พนักงานอาจจะมีความรู้สึกกดดันมากขึ้นที่จะต้องทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเวลาที่กำหนด จึงส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ลดลง

5.1.2.7 ในส่วนของการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล สำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน โดยพนักงานตรวจสอบบัญชีที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือเทียบเท่าจะมีระดับความพึงพอใจใน

การปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยสูงกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เนื่องจากระดับการศึกษาเป็นตัวชี้วัดความรู้และความสามารถที่จะนำมาใช้ประยุกต์ในการทำงานได้มากขึ้น เมื่อพนักงานมีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่มากขึ้น ก็จะสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและเกิดความกดดันในการทำงานที่ลดลง ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่สูงขึ้น สำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับเงินเดือนและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าระดับเงินเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีที่แตกต่างกัน โดยระดับเงินเดือนเป็นตัวชี้วัดประสบการณ์และความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยพนักงานตรวจสอบบัญชีที่มีระดับเงินเดือนต่ำจะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยสูงกว่าระดับเงินเดือนที่สูงกว่า เนื่องจากพนักงานที่มีระดับเงินเดือนต่ำจะอยู่ในตำแหน่งงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในงานน้อยกว่า ซึ่งอาจทำให้เกิดความเครียดและความกดดันที่น้อยกว่า ส่งผลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารสำนักงานสอบบัญชี

ในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จนั้น องค์กรทุกแห่งต้องอาศัยข้อมูลทางบัญชีเพื่อใช้ในการวางแผนและตัดสินใจ ใช้ประเมินสถานะของธุรกิจ และความสามารถในการทำกำไร ซึ่งผู้บริหารมีความต้องการข้อมูลที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ งานตรวจสอบบัญชีจึงถือเป็นส่วนหนึ่งของงานบริการที่มีความสำคัญมาก พนักงานตรวจสอบบัญชีที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้เกิดความพึงพอใจกับบริษัทลูกค้า และสำนักงานสอบบัญชีเองก็จะบรรลุจุดมุ่งหมายตามที่คาดหวัง ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี เพราะเมื่อพนักงานตรวจสอบบัญชีพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้วก็จะมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย จากผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางตามปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้บริหารนำไปใช้ปรับปรุงวิธีปฏิบัติ หรือนโยบายเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้เพิ่มมากขึ้นดังต่อไปนี้

1. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารควรส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาภายในองค์กร ให้มีการร่วมมือร่วมใจกันทำงานด้วยความสามัคคี มีความจริงใจต่อกัน และให้เกียรติซึ่งกันและกัน โดยการจัดกิจกรรมพัฒนาให้พนักงานมีความเข้าใจในหลักการทำงานร่วมกัน และมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น อีกทั้งยังควรสร้างค่านิยมว่าพนักงานทุกคนในองค์กรเป็นทีมเดียวกัน เช่น การจัดกิจกรรมกีฬาสกีสน

สัมพันธ์ จัดโครงการละลายพฤติกรรมให้พนักงานเพื่อเป็นการเพิ่มความเข้าใจซึ่งกันและกัน และจัดกิจกรรมสนทนากันเพื่อให้พนักงานทุกคนได้พบปะและทำกิจกรรมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ

2. ด้านเงินเดือน โบนัสและสิ่งที่เรียนรู้จากการปฏิบัติงาน ผู้บริหารควรมีการปรับเปลี่ยนนโยบายในการจ่ายผลตอบแทน เช่น การปรับขึ้นเงินเดือน การจ่ายโบนัสประจำปี ให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและปริมาณงานที่พนักงานรับผิดชอบ เพื่อให้พนักงานตั้งใจและทุ่มเทในการทำงาน นอกจากนี้ผู้บริหารควรมีส่วนช่วยสร้างทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพสอบบัญชีให้เกิดแก่พนักงาน ตรวจสอบบัญชีเพื่อให้เห็นคุณค่าของสิ่งที่ได้รับจากวิชาชีพนี้ เพราะพนักงานตรวจสอบบัญชีต้องมีทัศนคติที่ดีจึงจะทำให้ปฏิบัติงานได้ดี

3. ด้านสภาพในการปฏิบัติงานและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้บริหารควรจัดให้มีพี่เลี้ยงที่คอยให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำในการปฏิบัติงาน เพื่อลดความวิตกกังวลและความกดดันในการทำงาน เนื่องจากการหมุนเวียนงานที่รับผิดชอบในองค์กรอาจเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และยังช่วยลดความจำเจในการทำงานของพนักงาน เป็นการเสริมสร้างความสามารถและความชำนาญในการทำงานให้สูงขึ้นและมีความหลากหลายมากขึ้น และถือเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ

4. ด้านความเหมาะสมของปริมาณงานและความรับผิดชอบในงาน ผู้บริหารควรจะต้องประเมินความสามารถและบุคลิกภาพของพนักงานแต่ละคนให้มากยิ่งขึ้น ว่าพนักงานคนนั้นๆ มีพฤติกรรมการทำงานแบบใด อย่างเช่น ถ้าพนักงานที่ชอบความท้าทายและสามารถจัดการงานภายใต้ความกดดันได้ดี ก็อาจจะต้องให้งานที่มีความยากในเนื้อหาหรือมีความกดดันทางด้านเวลา เพราะพนักงานที่มีพฤติกรรมแบบนี้อาจจะมีความภูมิใจที่ได้ทำงานที่ยากมากขึ้น ทำให้เห็นคุณค่าในตัวเอง และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหารควรเน้นเรื่องการจัดสรรพนักงานในทีม โดยพิจารณาถึงแหล่งที่พักอาศัยของพนักงานและสถานที่ที่พนักงานต้องไปปฏิบัติงานประกอบด้วย เพื่อให้พนักงานไม่เหนื่อยกับการเดินทางจนเกินไปเพราะงานตรวจสอบบัญชีพนักงานต้องเดินทางบ่อย เพื่อติดต่อกับบริษัทลูกค้าและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การที่ไม่ต้องเหนื่อยกับการเดินทาง จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

6. ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานตรวจสอบบัญชีมีการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานตรวจสอบบัญชีที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือเทียบเท่าจะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยสูง นอกจากนี้ ผู้บริหารควรศึกษาความต้องการของพนักงานตรวจสอบบัญชีที่ทำงานมานานและมีเงินเดือนสูง เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับดังกล่าว

จากข้อเสนอแนะข้างต้น สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 5.1

ข้อเสนอแนะตามปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ข้อเสนอแนะ
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม	การจัดสรรพนักงานในทีมโดยพิจารณาถึงแหล่งที่พักอาศัยของพนักงานและสถานที่ที่พนักงานต้องไปปฏิบัติงาน
ปัจจัยด้านเงินเดือนและสิ่งที่เรียนรู้จากการปฏิบัติงาน	- ผู้บริหารควรมีการปรับเปลี่ยนนโยบายในการจ่ายผลตอบแทน เช่น การปรับขึ้นเงินเดือน การจ่ายโบนัสประจำปี ให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและปริมาณงานที่พนักงานรับผิดชอบ - ช่วยสร้างทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพสอบบัญชีให้เกิดแก่พนักงานตรวจสอบบัญชีให้เห็นคุณค่าของสิ่งที่ได้รับ
ปัจจัยด้านผลตอบแทนในส่วนของโบนัส	
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	- ควรส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาภายในองค์กร - จัดกิจกรรมกีฬาสันทนาการสัมพันธ์ - จัดโครงการละลายพฤติกรรมให้พนักงานเพื่อเป็นการเพิ่มเข้าใจซึ่งกันและกัน - จัดกิจกรรมสันทนาการเพื่อให้พนักงานทุกคนได้พบปะและทำกิจกรรมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ
ปัจจัยด้านเสรีภาพในการปฏิบัติงานและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	ควรจัดให้มีพี่เลี้ยงที่คอยให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำในการปฏิบัติงาน
ปัจจัยด้านความเหมาะสมของปริมาณงานและความรับผิดชอบในงาน	ควรจะต้องประเมินความสามารถและบุคลิกภาพของพนักงานแต่ละคนให้มากยิ่งขึ้น
ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	- ควรสนับสนุนให้พนักงานตรวจสอบบัญชีมีการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น - ควรศึกษาความต้องการของพนักงานตรวจสอบบัญชีที่ทำงานมานานและมีเงินเดือนสูง

5.3 ข้อจำกัดในงานวิจัย

งานวิจัยนี้มีข้อจำกัด ดังต่อไปนี้

1. งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามแบบกระดาษและแบบสอบถามแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์ เนื่องจากผู้วิจัยไม่ได้ทำการเจาะจงกลุ่มเพศและอายุเป้าหมายในการแจกแบบสอบถาม ดังนั้นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจึงพบว่าอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 20-25 ปี จำนวน 208 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 53.06 และเป็นเพศหญิงจำนวน 378 คนหรือร้อยละ 96.43 ดังนั้น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ จึงไม่สามารถเป็นตัวแทนของคำตอบสำหรับพนักงานในทุกช่วงอายุและเพศได้ เพราะกลุ่มประชากรไม่กระจายตัวเท่าที่ควร นอกจากนี้ ระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถามเป็นช่วงระยะเวลาจำกัด คือประมาณ 1 เดือนจึงอาจทำให้ผลคลาดเคลื่อนในการนำไปอ้างอิงกับกลุ่มประชากรได้
2. ข้อมูลที่เก็บจากกลุ่มตัวอย่าง เป็นการสำรวจจากปี พ.ศ. 2559 ดังนั้นผู้ที่นำข้อมูลวิจัยชุดนี้ไปใช้ควรระมัดระวังการนำข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลเชิงสถิติอื่นๆ ที่จะไปประยุกต์ใช้ เพราะข้อมูลต่างๆ อาจมีการเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. ควรเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย แผนกอื่นด้วย เนื่องจากพนักงานแผนกอื่นล้วนเป็นทรัพยากรสำคัญในการขับเคลื่อนงานในสำนักงานทั้งสิ้น จึงควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน
2. ในกรณีที่ต้องการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉพาะพนักงานตรวจสอบบัญชี ควรขยายการศึกษาวิจัยไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบริษัทตรวจสอบบัญชีอื่นด้วย เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมดอย่างแท้จริง

รายการอ้างอิง

หนังสือ

- ธนิต บัวมณี, วราพร ประภาศิริกุล และ กิติพร เอกวงศ์วิริยะ. (2540). *ความสำคัญของการฝึกอบรมในสำนักงานสอบบัญชี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- พงศ์ หรดาล. (2549). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- พนัส หันนาคินทร์. (2526). *การบริหารบุคลากรในโรงเรียน*. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2536). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษาหน่วยที่ 5-8*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิชัย แหวนเพชร. (2543). *มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: ธรรมกมล.
- สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2543). *ทฤษฎีและเทคนิคการปรับปรุงพฤติกรรม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุชาดา สุธรรมรักษ์. (2531). *เอกสารประกอบการสอน จด. 101 จิตวิทยาเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, คณะศึกษาศาสตร์, ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา.
- อารี เพชรผุด. (2530ฉ). *มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2533). *การบริหารทักษะการปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.

วิทยานิพนธ์/งานวิจัย/การค้นคว้าอิสระ

- กรกฎ พลพานิช. (2540). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพการตลาด บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กิ่งแก้ว สุนทรพิทักษ์ และอภิตี ศานติศาสน์. (2547). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา พนักงานบริษัท อินเทลลิเจน โอโตเมชั่น จำกัด*. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.

- จุฬาลักษณ์ สภาพรณวิสุทธิ. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาส่งงานใหญ่สี่ลม*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, คณะบริหารธุรกิจ, สาขาการจัดการ.
- ชูศักดิ์ ประยูร. (2547). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษา บริษัท ชิมเทค อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ฐิตินา เสริมวิวัฒน์วงศ์. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรบัญชีการเงิน ของ บริษัทในกลุ่มปิโตรเคมีแห่งหนึ่ง*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, สาขาวิชาการจัดการ.
- ทัศนีย์ อุปการ. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 3 จังหวัดนครราชสีมา*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธนารักษ์ ตราชู และ สุธาสินี รุ่งแสงมณูญ. (2540). *ปัจจัยในการบำรุงรักษานักบัญชีระดับปฏิบัติการ และระดับบริหาร กรณีศึกษา: องค์การภาคเอกชน*. (โครงการวิจัยบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- นเรศ ภูโคกสูง. (2541). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, คณะศึกษาศาสตร์, สาขาการศึกษาผู้ใหญ่.
- นลินทิพย์ ศานตินานนท์. (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานระดับผู้ช่วยผู้สอบบัญชี ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- บรรพต ศรีวิเศษ. (2550). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮีโน่ มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สาขาการบริหารทั่วไป.
- ปริญญา สัตยธรรม. (2550). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทวาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, คณะพัฒนาศาสตร์, สาขาการพัฒนาศาสตร์และองค์การ.
- ปิยะฉัตร สุทธิศักดิ์ดำนนท์. (2549). *ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท นิ้มซี่เส็ง ลีสซิ่ง จำกัด*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะบริหารธุรกิจ.

- เปรมฤดี เอื้อสิริมนต์. (2550). *ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน: กรณีศึกษา บมจ. อุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย*. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.
- พุทธิวรรณ ประสมเพชร. (2544). *การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริการผู้โดยสาร และสิ่งอำนวยความสะดวก บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน)*. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, คณะบริหารธุรกิจ.
- รัตนรพี ณ นคร. (2554). *ปัจจัยในการสร้างแรงจูงใจของพนักงานตรวจสอบบัญชี กรณีศึกษา บริษัท ตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง*. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- วีไลวรรณ สวัสดิ์พุก. (2551). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีต่อนโยบายและวิธีการปฏิบัติงานของสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง ในเรื่องความรู้ ความสามารถ การมอบหมายงานและการแบ่งงาน*. โครงการปริญญาโททางการบัญชี (MAP), คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุธานี นุกุลอั้งอารี. (2555). *การศึกษาความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัท การบินไทยฯ สำนักงานใหญ่*. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, คณะบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์.
- สุวารี เคียงประพันธ์. (2543). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ในส่วนกลาง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อรสุรี สนิทสม. (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับผู้จัดการงานสอบบัญชี ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 บริษัทในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.

เอกสารอื่น ๆ

- พรพรรณ ลิ้มปญฺทัย และคณะ. (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน กรณีศึกษา โรงงานแปรรูป (ลพบุรี) บริษัท สหฟาร์ม จำกัด*. รายงานวิจัย, สัมมนาเชิงปฏิบัติการ, การจัดการภาครัฐและเอกชนมหาบัณฑิต. คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- มีนา น้อยเนบ. (2548). *พฤติกรรมเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปยางขนาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการสุขภาพจิตนานาชาติ ครั้งที่ 4. โรงแรมปรีซ์พาลเลซ กรุงเทพมหานคร.
- สมศิลป์ อุฬารพงศ์ธรรม, สุมาลี วิวัฒน์วิชา และพรเพ็ญ วิวัฒน์เดชา. (2540). *ปัจจัยสภาพแวดล้อมกับความพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (2559). *รายงานสรุปกิจกรรมการตรวจคุณภาพงานสอบบัญชี*. สืบค้นจาก http://www.sec.or.th/TH/RaisingFunds/EquityDebt/Documents/activities_report_th_2558.pdf
- Linkedin. (2559). *Keeping Employees Satisfied: Theories of Motivation and Work*. สืบค้นจาก <https://www.linkedin.com/pulse/20140831143438-248587420-work-and-satisfaction-the-intersection-of-herzberg-s-two-factor-theory-and-maslow-s-hierarchy-of-needs/>

Books

- Alderfer, C.P. (1972). *Existence relatedness and growth*. New York: Free Press.
- Herzberg, Mausner, & Snyderman. (1959). *The motivation to work*. New York: Wiley.
- Maslow, A.H. (1970). *Motivation and personality* (2nd ed.) New York : Harper & Row.
- McCormick. (1980). *Industrial Psychology*. Englewood Cliffs. N.J., Prentice-Hall. .
- McGregor. (1960). *The Human Side of Enterprise*. New York: McGraw-Hill Book

Articles

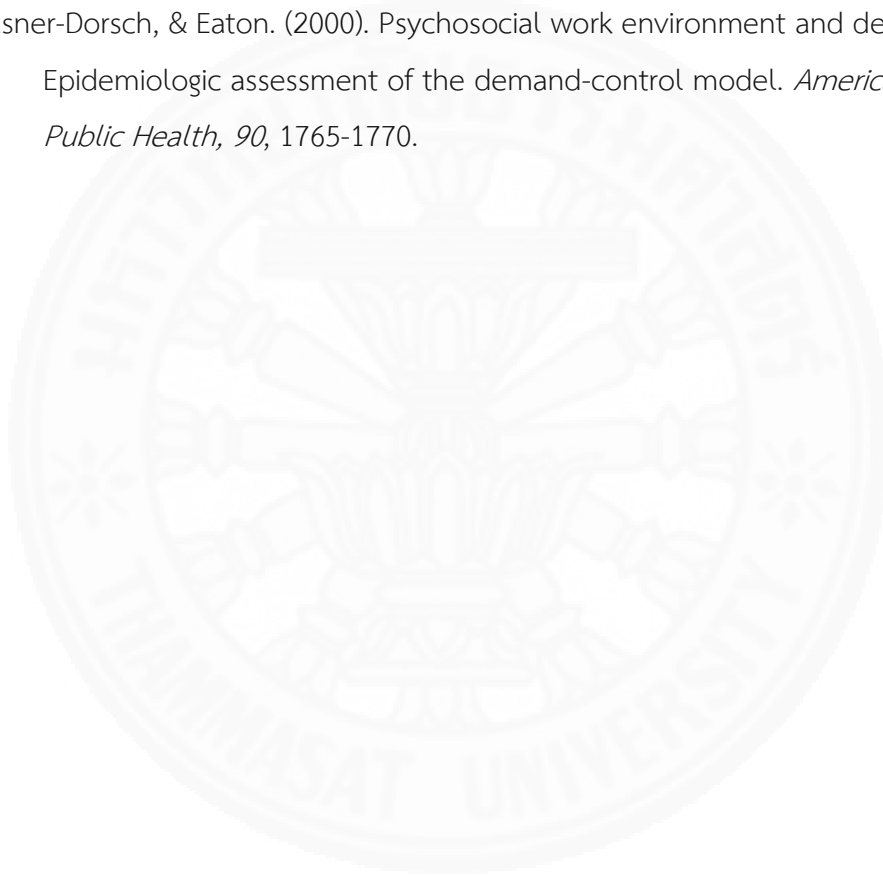
- Devenport et al. (2002). The mysterious art and science of knowledge-worker performance. *MIT Sloan Management Review*, 23-30.
- Grant, Portthoff and Ryden. (1996). Staff training and turnover in Alzheimer special units: Comparisons with non-special care units. *Geriatric nursing*, 17, 278-282.

Greller. (2000). Age norms and career motivation. *International Journal of Aging and Human Development*, 50 (3), 222.

Griffeth, R. W.; Hom, P.W.; & Gaertner. (2000). A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover : Update moderator test, and research implications for the next millennium. *Journal of management*, 3.

Harrell, D. E. (1964). The Sectional Origins of the Churches of Christ. *Journal of Southern History*, 30 (3), 18.

Mausner-Dorsch, & Eaton. (2000). Psychosocial work environment and depression: Epidemiologic assessment of the demand-control model. *American Journal of Public Health*, 90, 1765-1770.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย”

เรียนท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาถึงปัจจัยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย โครงการปริญญาโททางบริหารธุรกิจ (MBA) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ วัตถุประสงค์ในการทำแบบสอบถามเพื่อเป็นการเก็บข้อมูลสำหรับอธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงและให้ครบถ้วน เพื่อที่จะทำให้ผลการวิจัยนี้สมบูรณ์ตามความมุ่งหมาย โดยในส่วนของคุณค่าส่วนบุคคลที่ได้รับจากการทำแบบสอบถาม ทางผู้วิจัยจะเก็บรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัดและไม่เปิดเผยต่อสาธารณชนในกรณีใดๆ ทั้งสิ้น และการวิเคราะห์ข้อมูลจะทำในภาพรวมเท่านั้น

แบบสอบถาม ประกอบไปด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองเบื้องต้น

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

ส่วนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองเบื้องต้น

ท่านเป็นพนักงานตรวจสอบบัญชีและทำงานในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง (Big 4) ใช่หรือไม่ *

☐ ใช่ กรุณาตอบแบบสอบถามในส่วนถัดไป

☐ ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม)

ชื่อบริษัทที่ท่านทำงาน*

☐ KPMG

☐ Deloitte

☐ PWC

☐ EY

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจุดใจและปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

คำชี้แจง : กรุณาประเมินการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานปัจจุบันของท่านว่าท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดย

ระดับความคิดเห็น	5	=	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับความคิดเห็น	4	=	เห็นด้วยมาก
ระดับความคิดเห็น	3	=	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับความคิดเห็น	2	=	เห็นด้วยน้อย
ระดับความคิดเห็น	1	=	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ระดับความคิดเห็น	NA	=	ประเมินไม่ได้

ข้อ	ลักษณะการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย	ความเห็น					
		5	4	3	2	1	A
	ปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ทำ						
1	ลักษณะของงานมีความน่าสนใจและท้าทายความสามารถ						
2	ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับจำนวนพนักงานในทีม						
3	ความรับผิดชอบในงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานในปัจจุบัน						
4	ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับระยะเวลาในการตรวจสอบ						
5	ท่านมีอิสระและเสรีภาพในการเลือกวิธีปฏิบัติงาน						
6	ท่านได้พัฒนาและเรียนรู้งานจากการปฏิบัติงาน						
7	งานที่ท่านได้รับมีความสำคัญต่อการก้าวหน้าขององค์กร						

ข้อ	ลักษณะการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีในสำนักงาน สอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย	ความเห็น					
		5	4	3	2	1	A
	ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน						
8	ท่านมีโอกาสในการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง						
9	องค์กรสนับสนุนท่านในการสอบใบรับอนุญาตตรวจสอบบัญชี						
10	ท่านมีโอกาสเติบโตและก้าวหน้าในสายงานในอนาคต						
11	ตำแหน่งงานในปัจจุบันเหมาะสมกับความรู้และความสามารถของท่าน						
	ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ						
12	จำนวนเงินเดือนในแต่ละเดือนมีความเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน						
13	จำนวนโบนัสในแต่ละปีมีความเหมาะสม						
14	อัตราการปรับเพิ่มขึ้นของเงินเดือนมีความเหมาะสม						
15	ค่าล่วงเวลาและเบี้ยเลี้ยงมีความเหมาะสม						
16	เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย						
17	เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ						
18	สวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินสมทบ เป็นต้น มีความเหมาะสม						
19	จำนวนวันลาพักร้อนขององค์กรมีความเหมาะสม						
	ปัจจัยด้านสภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน						
20	สถานที่ที่ทำงานมีการจัดเป็นสัดส่วนและเอื้ออำนวยต่อการทำงาน						
21	ท่านใช้ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงานไม่นานจนเกินไป						
22	สภาพแวดล้อมในสำนักงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ความสะดวก เป็นต้น มีความเหมาะสม						
	ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา						
23	ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับท่าน และไว้วางใจในการปฏิบัติงานของท่าน						
24	ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือและคำปรึกษาในการปฏิบัติงาน						

ข้อ	ลักษณะการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีในสำนักงาน สอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย	ความเห็น					
		5	4	3	2	1	A
25	ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองแก่พนักงานทุกคน อย่างเท่าเทียมกัน						
26	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานและกระจายงานอย่างเท่าเทียม และเหมาะสม						
27	ผู้บังคับบัญชาให้เสรีภาพในการปฏิบัติงาน						
28	ผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม						
29	ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของ ผู้ใต้บังคับบัญชา						
	ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน						
30	ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน						
31	เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเต็มใจ และเต็มความสามารถ						
32	เพื่อนร่วมงานมีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ						
33	เพื่อนร่วมงานสามารถไว้วางใจได้						
34	เพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเอง						
	ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน						
35	งานที่ท่านทำอยู่ให้ความมั่นคงในอนาคตแก่ท่าน						
36	องค์กรมีความมั่นคงในการดำเนินงาน						
	ปัจจัยด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถ						
37	ท่านมีโอกาสดำเนินการได้รับการอบรมและพัฒนาความรู้ อย่างต่อเนื่อง						
38	พนักงานในระดับเดียวกันมีโอกาสดำเนินการได้รับการอบรมและ พัฒนาความรู้เท่าเทียมและทั่วถึง						
39	ท่านได้รับการอบรมและพัฒนาความรู้ที่เหมาะสมกับหน้าที่ งานในปัจจุบัน						
40	องค์กรมีการเผยแพร่ความรู้ใหม่ๆ อย่างทันทั่วถึงและทั่วถึง						
41	องค์กรจัดหาสื่อต่างๆ ที่พนักงานสามารถใช้ในการพัฒนา ความรู้ ความสามารถของตนเองได้						

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

คำชี้แจง : กรุณาประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กรปัจจุบันของท่านว่าท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดย

ระดับความพึงพอใจ	5	=	พอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจ	4	=	พอใจมาก
ระดับความพึงพอใจ	3	=	พอใจปานกลาง
ระดับความพึงพอใจ	2	=	พอใจน้อย
ระดับความพึงพอใจ	1	=	พอใจน้อยที่สุด

	ความเห็น				
	5	4	3	2	1
โดยรวมแล้ว ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กรของท่านมากน้อยเพียงใด					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยม ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ *

☐

ชาย

☐

หญิง

2. อายุ *

☐

ต่ำกว่า 20 ปี

☐

20-25 ปี

☐

26-30 ปี

☐

31-35 ปี

☐

36-40 ปี

☐

สูงกว่า 40 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด *

☐

ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

☐

ปริญญาโท หรือเทียบเท่า

☐

สูงกว่าปริญญาโท

4. อายุงาน *

☐ น้อยกว่า 1 ปี☐ 1-2 ปี☐ 3-4 ปี☐ 5 ปีขึ้นไป

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน *

☐ น้อยกว่า 20,000 บาท☐ 20,000 – 30,000 บาท☐ 30,001 – 40,000 บาท☐ 40,001 – 50,000 บาท☐ 50,001-60,000 บาท☐ สูงกว่า 60,000 บาท

6. ท่านเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตหรือไม่ (CPA) *

☐ ใช่☐ ไม่ใช่

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง : โปรดระบุความต้องการอื่นที่ท่านอยากให้บริษัทปรับปรุงหรือจัดหาเพิ่มเติมให้
นอกเหนือจากที่ได้รับในปัจจุบัน ลงในพื้นที่ว่างด้านล่าง

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
รายละเอียดผลการวิเคราะห์จากโปรแกรม SPSS

ตารางที่ ข.1

จำนวนปัจจัยที่สกัดได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย และค่าความแปรปรวนของตัวแปรอิสระที่สามารถอธิบายได้

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	11.792	28.762	28.762	11.792	28.762	28.762	7.241	17.66	17.66
2	6.852	16.712	45.474	6.852	16.712	45.474	6.999	17.07	34.729
3	4.416	10.771	56.245	4.416	10.771	56.245	4.503	10.984	45.713
4	2.939	7.168	63.414	2.939	7.168	63.414	3.749	9.143	54.856
5	2.513	6.13	69.544	2.513	6.13	69.544	3.267	7.968	62.824
6	2.102	5.127	74.671	2.102	5.127	74.671	3.027	7.382	70.207
7	1.574	3.839	78.51	1.574	3.839	78.51	2.425	5.913	76.12
8	1.418	3.458	81.968	1.418	3.458	81.968	1.888	4.605	80.725
9	1.261	3.074	85.042	1.261	3.074	85.042	1.77	4.317	85.042
10	0.89	2.172	87.214						
11	0.641	1.563	88.777						
12	0.532	1.298	90.075						
13	0.47	1.147	91.222						
14	0.394	0.962	92.184						
15	0.381	0.929	93.113						
16	0.323	0.788	93.901						
17	0.297	0.724	94.625						
18	0.242	0.589	95.214						
19	0.213	0.518	95.733						
20	0.187	0.457	96.189						
21	0.175	0.426	96.616						
22	0.154	0.375	96.991						

จำนวนปัจจัยที่สกัดได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย และค่าความแปรปรวนของตัวแปรอิสระที่สามารถอธิบายได้

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
23	0.148	0.362	97.353						
24	0.138	0.338	97.691						
25	0.12	0.293	97.984						
26	0.105	0.256	98.24						
27	0.098	0.239	98.48						
28	0.083	0.203	98.683						
29	0.079	0.193	98.876						
30	0.063	0.153	99.028						
31	0.059	0.144	99.173						
32	0.056	0.136	99.309						
33	0.051	0.125	99.434						
34	0.049	0.119	99.553						
35	0.044	0.108	99.661						
36	0.034	0.082	99.742						
37	0.028	0.069	99.812						
38	0.027	0.065	99.877						
39	0.02	0.048	99.925						
40	0.018	0.045	99.969						
41	0.013	0.031	100						
Extraction Method: Principal Component Analysis.									

ตารางที่ ข.2

กลุ่มปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยและหมุนแกนแล้ว (Rotated Component Matrix^{a)}

	Component								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
37. ท่านมีโอกาสในการได้รับการอบรมและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง	0.938								
40. องค์กรมีการเผยแพร่ความรู้ใหม่ๆ อย่างทันทั่วถึงและทั่วถึง	0.914								
38. พนักงานในระดับเดียวกันมีโอกาสในการได้รับการอบรมและพัฒนาความรู้อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง	0.884								
39. ท่านได้รับการอบรมและพัฒนาความรู้ที่เหมาะสมกับหน้าที่งานในปัจจุบัน	0.874								
41. องค์กรจัดหาสื่อต่างๆ ที่พนักงานสามารถใช้ในการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองได้	0.865			0.249					
1. ลักษณะของงานมีความน่าสนใจและท้าทายความสามารถ]	0.812			0.23					0.23
9. องค์กรสนับสนุนท่านในการสอบใบรับอนุญาตตรวจสอบบัญชี	0.578	0.353	-0.234			0.233	-0.211	0.231	0.348
26. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานและกระจายงานอย่างเท่าเทียมและเหมาะสม	0.574	0.529		0.214				0.248	-0.3

ตารางที่ ข.2

กลุ่มปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยและหมุนแกนแล้ว (Rotated Component Matrix^{a)} (ต่อ)

	Component								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
32. เพื่อนร่วมงานมีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ		0.936							
34. เพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเอง		0.934							
31. เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเต็มใจและเต็มความสามารถ		0.923							
33. เพื่อนร่วมงานสามารถไว้วางใจได้		0.88			0.351				
30. ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน	0.287	0.855							
25. ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองแก่พนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	0.286	0.681		0.2		0.219		0.323	-0.267
28. ผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม		0.629		0.38	-0.209			0.457	
24. ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือและคำปรึกษาในการปฏิบัติงาน	0.361	0.613			-0.245			0.457	
29. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา	0.524	0.558		0.274				0.473	
14. อัตราการปรับเพิ่มขึ้นของเงินเดือนมีความเหมาะสม			0.927						

ตารางที่ ข.2

กลุ่มปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยและหมุนแกนแล้ว (Rotated Component Matrix^{a)} (ต่อ)

	Component								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
17. เงินเดือนที่ได้รับ เหมาะสมกับความรู้และ ความสามารถ			0.9		0.225				
16. เงินเดือนที่ได้รับ เหมาะสมกับงานที่ได้ รับผิดชอบ			0.898		0.218				
12. จำนวนเงินเดือนในแต่ละ เดือนมีความเพียงพอกับ ค่าครองชีพในปัจจุบัน			0.806		0.241		0.256		
6. ท่านได้พัฒนาและเรียนรู้ งานจากการปฏิบัติงาน	0.451		0.503		-0.347				0.301
23. ผู้บังคับบัญชาให้การ ยอมรับท่านและไว้วางใจ ในการปฏิบัติงานของ ท่าน	0.31			0.805					
27. ผู้บังคับบัญชาให้เสรีภาพ ในการปฏิบัติงาน	0.389			0.802					
10. ท่านมีโอกาสดำเนินและ ก้าวหน้าในสายงานใน อนาคต	0.209			0.784		0.294			
5. ท่านมีอิสระและเสรีภาพ ในการเลือกวิธีปฏิบัติงาน				0.722	0.305				
8. ท่านมีโอกาสนในการได้รับ การเลื่อนตำแหน่ง			0.583	0.617					
4. ปริมาณงานมีความ เหมาะสมกับระยะเวลา ในการตรวจสอบ		0.258	0.248		0.854				
2. ปริมาณงานมีความ เหมาะสมกับจำนวน พนักงานในทีม]		0.26	0.207		0.817				

ตารางที่ ข.2

กลุ่มปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยและหมุนแกนแล้ว (Rotated Component Matrix^{a)} (ต่อ)

	Component								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3. ความรับผิดชอบในงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานในปัจจุบัน		0.319		0.22	0.787		0.319		
36. องค์กรมีความมั่นคงในการดำเนินงาน		0.228				0.794			
35. งานที่ท่านทำอยู่ให้ความมั่นคงในอนาคตแก่ท่าน	0.329	0.238			0.2	0.674		0.333	
15. ค่าล่วงเวลาและเบี้ยเลี้ยงมีความเหมาะสม			0.493			0.668			
18.สวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินสมทบ เป็นต้น มีความเหมาะสม						0.656			0.472
19. จำนวนวันลาพักร้อนขององค์กรมีความเหมาะสม		0.437				0.553	0.285		-0.236
20. สถานที่ที่ท่านทำงานมีการจัดเป็นสัดส่วนและเอื้ออำนวยต่อการทำงาน]	0.326				0.285	0.241	0.764		
21. ท่านใช้ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงานไม่นานจนเกินไป	-0.2					-0.228	0.753	0.277	
22. สภาพแวดล้อมในสำนักงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ความสะอาด เป็นต้น มีความเหมาะสม	0.53				0.232		0.679		
11. ตำแหน่งงานในปัจจุบันเหมาะสมกับความรู้และความสามารถของท่าน	0.332			0.32		0.203	0.483	-0.359	0.301

ตารางที่ ข.2

กลุ่มปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยและหมุนแกนแล้ว (Rotated Component Matrix^{a)} (ต่อ)

	Component								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
13. จำนวนโบนัสในแต่ละปีมี ความเหมาะสม			0.32	-0.295	0.434			0.637	
7. งานที่ท่านได้รับมี ความสำคัญต่อการ ก้าวหน้าขององค์กร	0.206			0.203					0.865

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.a

a. Rotation converged in 12 iterations.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวนิสรา รอดนุช
วันเดือนปีเกิด	23 ธันวาคม 2524
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2547: บัญชีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ตำแหน่งงาน	ผู้จัดการแผนตรวจสอบบัญชี (Audit Manager) บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด
ประสบการณ์การทำงาน	2554-ปัจจุบัน: ผู้จัดการแผนตรวจสอบบัญชี (Audit Manager) บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด 2548-2554: ผู้ช่วยผู้สอบบัญชี (Audit Senior) บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด