

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในแรงจูงใจของการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี  
ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่  
FACTORS AFFECTING SATISFACTION OF MOTIVATION FOR WORKING OF  
AUDIT ASSISTANT IN LARGE AUDIT FIRMS

สถาพร แสนละเอียด<sup>1</sup>  
พรเทพ รัตนตรัยภพ<sup>2</sup>  
ธานินทร์ คงศิลา<sup>3</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในแรงจูงใจของการปฏิบัติงาน 2. เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานที่แตกต่างกันต่อระดับความพึงพอใจในแรงจูงใจของการปฏิบัติงาน และ 3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในแรงจูงใจของการปฏิบัติงาน วิธีการศึกษาใช้การสุ่มตัวอย่างจาก ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ โดยใช้วิธีของ Krejcie and Morgan ได้จำนวน 347 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า 1. ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีมีความพึงพอใจในแรงจูงใจด้านเพื่อนร่วมงาน สูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความมั่นคงในงาน ตามลำดับ 2. ปัจจัยพื้นฐานที่แตกต่างกันและมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแรงจูงใจของการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือปัจจัยด้าน เพศ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน ระดับเงินเดือน และสถานภาพการเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต 3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในแรงจูงใจของการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน และผลตอบแทน ตามลำดับ โดยตัวแปรดังกล่าวสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ ประมาณร้อยละ 61.7 ( $R^2 = 0.617$ )

**คำสำคัญ:** แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผู้ช่วยผู้สอบบัญชี สำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่

Abstract

The purposes of this research were to 1. To explore the levels of satisfaction of motivation for working, 2. To delve into the differentiation of the fundamental factors with the levels of satisfaction of motivation for working, and 3. To study the factors which impact on the levels of satisfaction of motivation for working. The methodology employed in this research is a random sampling on the audit assistants in large audit firms by Krejcie and Morgan's method, 347 questionnaires were collected. The research's findings reveal that 1. Audit assistants's highest level of satisfaction of motivation for working is co-worker, followed by recognition and job security respectively. 2. The fundamental factors are different and have the difference in levels of satisfaction of motivation for working at the level of statistical significance 0.05 in which the group of gender, position, work experience, salary, and the status of Certified Public Accountant. 3. The factors which impact on the level of satisfaction of motivation for working of audit assistants are leader, work environment, recognition, nature of work, and benefits respectively. The predictive variables are able to predict on the effectiveness approximately of 61.7 percent ( $R^2 = 0.617$ ).

**Keywords:** Motivation to work, Assistance auditor, Large Audit Firms

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

E-mail: stapron\_j@hotmail.com

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำ ภาควิชาบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

<sup>3</sup> อาจารย์ประจำ ภาควิชาส่งเสริมและนิเทศศาสตร์เกษตร คณะเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

## บทนำ

วิชาชีพสอบบัญชีในประเทศไทยถือว่าเป็นวิชาชีพที่มีความสำคัญเช่นเดียวกับวิชาชีพอื่น ๆ โดยผู้สอบบัญชีมีหน้าที่หลักคือ การตรวจสอบรายงานทางการเงินของกิจการต่าง ๆ ตามมาตรฐานการสอบบัญชีพร้อมทั้งแสดงความเห็นต่อรายงานทางการเงิน [2] ดังนั้นผู้สอบบัญชีจึงมีความสำคัญกับธุรกิจต่าง ๆ และเพื่อรองรับจำนวนลูกค้าที่จะเพิ่มขึ้นเนื่องจากการขยายตัวทางเศรษฐกิจในอนาคตทำให้สำนักงานสอบบัญชีต้องการบุคลากรเพิ่มมากขึ้น แต่ในทางกลับกัน วิชาชีพสอบบัญชีเกิดการขาดแคลนบุคลากรในวิชาชีพ อันเนื่องมาจากจำนวนนักบัญชีจบการศึกษาจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ค่อนข้างคงที่ ประกอบกับคนรุ่นใหม่มีความสนใจที่จะประกอบวิชาชีพบัญชีน้อยลง และบุคลากรในวิชาชีพสอบบัญชีมีอัตราการลาออกสูง ทำให้สำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ (Deloitte, EY, KPMG และ PwC) ประสบกับปัญหาการขาดแคลนพนักงาน แม้ว่าจะมีนักศึกษาจบใหม่สนใจที่จะเข้ามาร่วมงานกับทางสำนักงานแต่การที่สำนักงานสูญเสียพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานกับสำนักงานมาหลายปี เป็นเรื่องที่น่าเสียดายเพราะผู้ช่วยผู้สอบบัญชีเหล่านี้มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ ทำให้งานสอบบัญชีมีความคล่องตัว [1] ประกอบกับบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยใช้บริการตรวจสอบบัญชี ของสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ เกินกว่าร้อยละ 50 [5] ดังนั้นสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่จำเป็นต้องมีบุคลากรเป็นจำนวนมากเพื่อปฏิบัติงาน จึงทำให้ผู้บริหาร และฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลควรทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในแรงจูงใจของการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงนโยบายการบริหารงานบุคคล เพื่อให้ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีไม่ลาออกจากสำนักงาน จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น สำนักงานสอบบัญชีมีความเสี่ยงที่จะขาดแคลนบุคลากรในการปฏิบัติงานเนื่องจากบุคลากรมีอัตราการลาออกสูง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในแรงจูงใจของการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ เพื่อเป็นข้อเสนอแนะให้สำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ได้ทราบและนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนปรับเปลี่ยนนโยบายการบริหารงานบุคคลให้ตอบสนองต่อความต้องการพนักงานได้อย่างตรงจุดมากยิ่งขึ้น

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานดังนี้ ทฤษฎีสองปัจจัย Herzberg [11] กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานโดยส่วนมากจะเกี่ยวข้องกับตัวเนื้อหาโดย Herzberg เรียกปัจจัยนี้ว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ส่วนปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจต่องานส่วนใหญ่เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงานนั้นซึ่ง Herzberg เรียกปัจจัยนี้ว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) โดยปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนจำแนกได้ดังต่อไปนี้

ปัจจัยจูงใจ คือ ปัจจัยที่เกิดจากความต้องการภายในที่เกี่ยวข้องกับการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทำให้พนักงานมีทัศนคติทางบวกต่อการทำงาน และเป็นการจูงใจที่แท้จริงประกอบด้วยปัจจัย 6 ด้าน ได้แก่ 1. ความสำเร็จของงาน 2. การได้รับการยอมรับนับถือ 3. ความรับผิดชอบ 4. ลักษณะงาน 5. โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 6. การพัฒนาตนเอง

ปัจจัยค้ำจุน คือ ปัจจัยภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง และไม่ได้เป็นสิ่งจูงใจพนักงาน แต่เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้ ถ้าพนักงานไม่ได้รับการตอบสนองต่อปัจจัยค้ำจุนจะทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้ ประกอบด้วยปัจจัย 6 ด้าน ได้แก่ 1. การบังคับบัญชา 2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 3. สภาพการทำงาน 4. เงินเดือน 5. นโยบายบริษัท 6. ความมั่นคงในงาน หลังจาก Stello [15] ได้ศึกษาเรื่อง Herzberg's Two-Factor Theory of Job Satisfaction: An Integrative Literature Review

กล่าวว่า ทฤษฎีสองปัจจัยสามารถนำมาเป็นพื้นฐานของวรรณกรรมที่เกี่ยวกับเรื่องของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ในปัจจุบัน ในหัวข้อเช่น ความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจของพนักงาน และการให้ค่าชดเชยหรือรางวัล แต่จากการทบทวนวรรณกรรม Stello พบว่า บางครั้งทฤษฎีสองปัจจัยก็ไม่ได้ถูกต้องทั้งหมด เนื่องจากมีงานวิจัยบางเล่มที่พบว่าทั้งปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ดังเช่น Carmack and Weinstein [7] ได้ศึกษากลุ่มของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตจำนวน 500 คน ในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการใช้กระบวนการทดสอบที่แตกต่างจาก Herzberg ทำให้พบว่าผู้สอบบัญชีรับอนุญาตมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และมีความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากทั้งปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ซึ่งขัดแย้งกับทฤษฎีสองปัจจัยเนื่องจากทฤษฎีสองปัจจัยกล่าวว่า ปัจจัยจูงใจจะไม่มีผลต่อความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานถึงแม้ว่าพนักงานจะไม่ได้รับการตอบสนองต่อปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนจะไม่มีผลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานถึงแม้ว่าจะได้รับการตอบสนองอย่างดีที่สุดแล้ว ดังนั้นในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกทฤษฎีสองปัจจัยมาเป็นแนวทางในการทำวิจัย โดยนำทั้งปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการทำวิจัย เนื่องจาก Carmack and Weinstein [7] พบว่า ทั้งปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศสหรัฐอเมริกา

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Gneezy and Rustichini (2000) พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานจะเป็นไปในทิศทางใดขึ้นอยู่กับขนาดของแรงจูงใจ และผลตอบแทน ถ้าองค์กรให้ผลตอบแทนน้อยเกินกว่าที่พนักงานคาดหวังไว้ ความพึงพอใจในการทำงานจะลดต่ำลงเมื่อเทียบกับการไม่ให้อะไรหรือสิ่งจูงใจใด ๆ เลย [9] Kosteads (2009) พบว่า การได้รับโอกาสในการเจริญก้าวหน้าในงานหรือคาดหวังว่าจะได้รับโอกาสนั้น จะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงาน โดยพนักงานจะมีความพึงพอใจมากขึ้นเมื่อเขาได้รับการเลื่อนตำแหน่ง และมีแนวโน้มที่จะลาออกน้อยลง และพนักงานที่ไม่มีความพึงพอใจในตำแหน่งปัจจุบันก็จะทำงานกับองค์กรต่อไปถ้าเขาเชื่อว่าจะได้รับโอกาสในการเจริญก้าวหน้าในอนาคตในระดับที่เขาพึงพอใจ [12] Albrecht and Brown (1981) พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยผู้สอบบัญชีจะรู้สึกมีความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้นถ้าเขาได้รับมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญเป็นที่ยอมรับในสายตาบุคคลภายนอกเนื่องจากงานดังกล่าว เป็นงานที่มีเกียรติและมีคุณค่า มีความท้าทาย อีกทั้งยังทำให้พนักงานรู้สึกถึงความสำเร็จของงานที่ทำ และได้ใช้ความคิดอย่างอิสระในการทำงาน [6] Clark (2001) พบว่า ความพึงพอใจที่สำคัญมากที่สุดในงานอย่างหนึ่งคือ ความพึงพอใจต่อความมั่นคงในงานถ้าพนักงานรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานพนักงานจะเกิดความพึงพอใจในงาน และส่งผลต่อพฤติกรรมในการลาออกในอนาคตของพนักงาน [8] Zeb, Jamal and Ali (2015) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจ และความพึงพอใจของการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยแต่ปัจจัยที่มีความสำคัญในการก่อให้เกิดแรงจูงใจ และความพึงพอใจสูงสุดของพนักงานคือการจ่ายผลตอบแทนและการได้รับการยอมรับนับถือ [16] Schmidt (2007) กล่าวว่า การฝึกอบรม และพัฒนาพนักงานส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นเนื่องจากพนักงานมองว่าการฝึกอบรมมีความจำเป็นต่อการทำงานเพื่อให้พนักงานมีความสามารถพร้อมที่จะปฏิบัติงานเป็นอย่างดีโดยในการฝึกอบรมจะต้องมีเวลาวิธีการฝึกอบรมอย่างเหมาะสม และเนื้อหาที่ฝึกอบรมต้องทำให้พนักงานสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานได้ [14] จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg มาเป็นกรอบแนวคิดการทำวิจัยครั้งนี้ โดยตัวแปรอิสระแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ 1. ปัจจัยพื้นฐาน 2. ปัจจัยที่ใช้ในการสร้างความพึงพอใจในแรงจูงใจของการปฏิบัติงาน และตัวแปรตามคือ ระดับความพึงพอใจในแรงจูงใจของการปฏิบัติงาน

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในแรงจูงใจของการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานที่แตกต่างกันต่อระดับความพึงพอใจในแรงจูงใจของการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในแรงจูงใจของการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่

## วิธีดำเนินงาน

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในแรงจูงใจของการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นสำนักงานสอบบัญชีที่มีขนาดใหญ่ที่สุด 4 อันดับแรก มีส่วนแบ่งจำนวนลูกค้าที่เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยรวมกันเกินกว่าร้อยละ 50 และเป็นสำนักงานสอบบัญชีที่มีรายได้ และจำนวนพนักงานมากที่สุด โดยมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 3,255 คน และผู้วิจัยได้ทำการคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีของ Krejcie and Morgan ได้จำนวน 347 ตัวอย่าง และเพื่อให้ได้ตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรมาศึกษาผู้วิจัยได้ทำการสุ่มแบบเป็นชั้นภูมิ โดยได้ผลดังนี้ Deloitte มีประชากร 697 คน กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ คือ 74 คน KPMG มีประชากร 760 คน กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ คือ 81 คน PwC มีประชากร 812 คน กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ คือ 87 คน และ EY มีประชากร 986 คน กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ คือ 105 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา องค์กรที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน ระดับเงินเดือน และสถานภาพการเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต
2. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ใช้ในการสร้างความพึงพอใจในแรงจูงใจของการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผลตอบแทน โอกาสในการเจริญก้าวหน้า ลักษณะงาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมการทำงาน ความมั่นคงของงาน การได้รับการยอมรับ และการพัฒนาตนเอง
3. แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในแรงจูงใจของการปฏิบัติงานในแต่ละปัจจัย และผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด มาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบราค (Cronbach's Alpha Coefficient) ทั้งฉบับของแบบสอบถาม และได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.92 ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติ Independent – Sample t – test และ One – Way ANOVA เพื่อทดสอบว่าปัจจัยพื้นฐานที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในแรงจูงใจของการปฏิบัติงานแตกต่างกันหรือไม่ และใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในแรงจูงใจของการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่โดยวิธีแบบขั้นตอน

## ผลการวิจัย

ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ได้จากแบบสอบถามจำนวน 347 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.78 มีช่วงอายุระหว่าง 24 ปี ถึง 25 ปี ร้อยละ 36.91 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 85.67 ปฏิบัติงานตำแหน่งผู้ช่วยผู้สอบบัญชี ร้อยละ 61.98 มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 1 ปี ถึง 3 ปี ร้อยละ 38.84 มีระดับเงินเดือน 20,000 บาทถึง 30,000 บาท ร้อยละ 55.65 และไม่ได้เป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ร้อยละ 88.15

ระดับความพึงพอใจในแรงจูงใจของการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ พบว่า ในภาพรวมผู้ช่วยผู้สอบบัญชีมีระดับความพึงพอใจในแรงจูงใจของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ , S.D. = 0.40) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านความมั่นคงในงาน ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = 0.60) และถ้าพิจารณารายบริษัทพบว่าแต่ละบริษัทมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในแรงจูงใจของการปฏิบัติงานใกล้เคียงกันแต่ บริษัท ดีลอยท์ ทัช โธมัส ไซเยค สอบบัญชี จำกัด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.38)

จากการทดสอบปัจจัยพื้นฐานที่แตกต่างกันต่อความพึงพอใจในแรงจูงใจของการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยพื้นฐานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในแรงจูงใจของการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีดังนี้ ปัจจัยด้านเพศ โดยพบว่า ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ที่เป็นเพศชาย มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่เป็นเพศหญิง ปัจจัยด้านตำแหน่งงาน โดยพบว่า ผู้จัดการฝ่ายสอบบัญชีอาวุโสมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงกว่า ผู้ช่วยผู้สอบบัญชี ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีอาวุโส และผู้จัดการฝ่ายสอบบัญชี และผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายสอบบัญชีมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ช่วยผู้สอบบัญชี ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน โดยพบว่า ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 3 ปี มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงกว่า ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่มีประสบการณ์ทำงาน น้อยกว่า 1 ปี ถึง 1 ปี และ ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่มีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 1 ปี ถึง 3 ปี ปัจจัยด้านระดับเงินเดือน โดยพบว่า ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ที่มีระดับเงินเดือน มากกว่า 60,000 บาท และผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่มีระดับเงินเดือน 40,001 บาท ถึง 50,000 บาท มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่มีระดับเงินเดือน 20,000 บาท ถึง 30,000 บาท และปัจจัยด้านสถานภาพการเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต โดยพบว่า ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ ที่เป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่ไม่ได้เป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

จากตารางที่ 1 และตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ คือ ผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ผลตอบแทน และลักษณะงาน โดยค่า  $R^2 = 0.617$  แสดงว่าปัจจัยดังกล่าวสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในแรงจูงใจของการปฏิบัติงานได้ ร้อยละ 61.7 โดยสามารถเขียนเป็นสมการเพื่อพยากรณ์ความพึงพอใจในแรงจูงใจของการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ ได้ดังนี้

$$Y = -0.445 + 0.603(X_1) + 0.455(X_2) + 0.445(X_3) + 0.331(X_4) + 0.332(X_5) \quad (1)$$

## สรุป

การศึกษานี้ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในแรงจูงใจของการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมากแต่ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่นคือ ด้านผลตอบแทนในเรื่องของโบนัส และด้านลักษณะงาน ในเรื่องของ ปริมาณงานกับเวลา ปริมาณงานกับจำนวนคนในทีม ขอบเขตของงาน และลักษณะลูกค้าที่ตรวจสอบ ซึ่งยังมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยพื้นฐานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในแรงจูงใจของการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ ปัจจัยด้านตำแหน่งงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน ปัจจัยด้านระดับเงินเดือน และปัจจัยด้านสถานภาพการเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

ผลการศึกษาพบว่า 1. ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในแรงจูงใจของการปฏิบัติ

งาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วันวิสา ไวยกุล [3] พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงานต่อของพนักงานสายอาชีพสอบบัญชี 2. ปัจจัยด้านสภาพการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในแรงจูงใจของการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมศิลป์ อุฬารพงศ์ธรรม, สุมาลี วิวัฒน์วิชา และพรเพ็ญ วิวัฒน์เดชา [4] พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 3. ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในแรงจูงใจของการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Zeb, Jamal and Ali [16] พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจ และความพึงพอใจของการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย แต่ปัจจัยที่มีความสำคัญในการก่อให้เกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจสูงสุดของพนักงาน คือ การจ่ายผลตอบแทน และการได้รับการยอมรับ และสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น [13] 4. ปัจจัยด้านผลตอบแทนส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในแรงจูงใจของการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Hackman and Suttle [10] พบว่า การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้ และผลประโยชน์ตอบแทน จะนำไปสู่ความมุ่งมั่นในการทำงาน และมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม 5. ปัจจัยด้านลักษณะงาน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในแรงจูงใจของการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Albrecht and Brown [6] พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของผู้สอบบัญชี โดยผู้สอบบัญชีจะรู้สึกมีความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้นถ้าได้รับมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญเป็นที่ยอมรับในสายตาศูนย์กลางนอกเนื่องจากงานดังกล่าว เป็นงานที่มีเกียรติและมีคุณค่า มีความท้าทาย และได้ใช้ความคิดอย่างอิสระในการทำงาน และสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัย Herzberg [11] พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานเป็นปัจจัยจูงใจ ที่ช่วยให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน

### กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่าน ดร.พรเทพ รัตนตรัยภพ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และ ดร.ธานินทร์ คงศิลา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาให้คำแนะนำ เพื่อให้วิทยานิพนธ์นี้มีความสมบูรณ์ รวมถึงขอขอบคุณผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้การสนับสนุนในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

### เอกสารอ้างอิง

- [1] จุลพงศ์ ศิริไพโรจน์. 2550. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีแห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [2] พะยอม สิงห์เสน่ห์. 2546. **การสอบบัญชี**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.
- [3] วันวิสา ไวยกุล. 2557. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงานต่อในสายอาชีพสอบบัญชี กรณีศึกษา: พนักงาน ตรวจสอบบัญชีที่มีประสบการณ์ด้านการตรวจสอบบัญชี 2.5 – 4 ปี และยังทำงานในสายอาชีพสอบบัญชี**. การศึกษาค้นคว้าอิสระบัณฑิต สาขาการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [4] สมศิลป์ อุฬารพงศ์ธรรม, สุมาลี วิวัฒน์วิชา และพรเพ็ญ วิวัฒน์เดชา. 2540. **ปัจจัยสภาพแวดล้อมกับความพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่**. วิทยานิพนธ์บัณฑิต สาขาการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [5] สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. 2557. **รายงานสรุปกิจกรรมการตรวจสอบคุณภาพงานสอบบัญชี**. กรุงเทพมหานคร.

[6] Albrecht, W. S., Brown, S. W and Brown, S. R. 1981. **Toward Increased Job Satisfaction of Practicing CPAs.** Journal of Accountancy (August 1981): 61-66.

[7] Carmack, C. W. and Weinstein, M. G. 1971. **An Empirical Test of the Motivation - Hygiene Theory.** Journal of Accounting Research, 9, 2, 359 - 366.

[8] Clark, A. E. 2001. **What Really Matters in a Job? Hedonic Measurement Using Quit Data.** Labour Economics 8 (2001): 223-242.

[9] Gneezy, U. and Rustichini, A. 2000. **Pay Enough or Don't Pay at All.** Quarterly Journal of Economics (August 2000): 791-810.

[10] Hackman, J. R. and Suttle. 1997. **Improving Life at Work: Behavioral Science Approach to Organization Change.** Santa Monica, California: Goodyear Publishing.

[11] Herzberg, F. M. 1959. **The Motivation to Work.** New York: John Wiley & Son.

[12] Kosteas, V. D. 2009. **Job Satisfaction and Promotions.** Industrial Relation 1 (50): 791-810.

[13] Maslow, H. A. 1954. **Motivation and Personality.** New York: Harper & Row Publishers.

[14] Schmidt, W. S. 2007. **The Relationship between Satisfaction with Workplace Training and Overall Job Satisfaction.** Human Resource Development Quarterly 18 (4): 481-498.

[15] Stello, C. M. (2011). **Herzberg's Two-Factor Theory of Job Satisfaction: An Integrative Literature Review.** Minnesota: Department of Organizational Leadership, Policy, and Development.

[16] Zeb, A., Jamal, W. and Ali, M. 2015. **Reward and Recognition Priorities of Public Sector Universities' Teachers for Their Motivation and Job Satisfaction.** Journal of Managerial Sciences 9 (2): 214-224.

**ตารางที่ 1** ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficients of Determinant – R Square)

Model	R	R Square	Adjust R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.644(a)	0.414	0.413	0.973
2	0.731(b)	0.535	0.532	0.869
3	0.760(c)	0.578	0.575	0.828
4	0.777(d)	0.603	0.599	0.804
5	0.785(e)	0.617	0.611	0.792

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย

Model	Understandardized Coefficeints		Standardized Coefficeints	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-0.455	0.354		-1.29	0.199
ผู้บังคับบัญชา ( $X_1$ )	0.603	0.077	0.318	7.837	0.000
สภาพการทำงาน( $X_2$ )	0.455	0.086	0.224	5.32	0.000
การได้รับการยอมรับนับถือ( $X_3$ )	0.445	0.084	0.204	5.277	0.000
ผลตอบแทน( $X_4$ )	0.331	0.073	0.175	4.551	0.000
ลักษณะงาน( $X_5$ )	0.332	0.093	0.143	3.561	0.000

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ภาว:ผู้นำ การพัฒนาองค์กร จรรยาบรรณทางธุรกิจ