

แบบจำลองสมการโครงสร้างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน
สำนักงานสอบบัญชีที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และ
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (กลต.)

A Structural Equation Model of Factors Influencing Employee Retention in
Accounting Audit's Firms as Approved by the Securities and Exchange
Commission (SEC), Thailand

พรธิรักษ์ รุ่งวรีไพศาล*
(Pornthirak Rungwarepaisarn)

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์กรของบุคลากร และเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลทางด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน และด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำนักงานสอบบัญชีที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (กลต.) กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยการวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้บริหารภายหลังทราบผลการวิจัยเชิงปริมาณแล้ว จำนวน 5 ราย ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณเป็นการวิจัยเชิงประจักษ์ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานของสำนักงานสอบบัญชี จำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน และการวิเคราะห์ตัวแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) และการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและนำผลที่ได้มาใช้ในการอภิปราย

* นักศึกษาบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี 10170

A Student of the Degree of Doctor of Business Administration, Faculty of Business Administration,
Bangkokthonburi University 10170,

Corresponding Author: Jackpornthirak@gmail.com

ผลการวิจัยพบว่า 1) แบบจำลองสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี โดยแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์กับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเงื่อนไข 2) การคงอยู่ในองค์กรของบุคลากรได้รับอิทธิพลทางตรงมากที่สุดจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ($\gamma=0.54$) รองลงมาคือความพึงพอใจในงาน ($\beta=0.52$) และได้รับอิทธิพลทางอ้อมมากที่สุดจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ($\gamma=0.36$) รองลงมาคือแรงจูงใจในการทำงาน ($\gamma=0.16$) ส่วนการได้รับอิทธิพลโดยรวมมากที่สุดมาจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ($\gamma=0.61$) รองลงมาคือความพึงพอใจในงาน ($\beta=0.55$) แรงจูงใจในการทำงาน ($\gamma=0.33$) ความผูกพันต่อองค์กร ($\beta=0.07$) และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ($\gamma=0.03$) ตามลำดับ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานส่วนใหญ่เป็นไปตามสมมติฐานคือมีอิทธิพลเชิงบวก ยกเว้น ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลเชิงลบต่อความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงลบต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานสำนักงานสอบบัญชีฯ ดังนั้น ผู้บริหารสำนักงานสอบบัญชีฯ ควรมุ่งส่งเสริมและพัฒนาทักษะด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานในองค์กรเพื่อสร้างความพึงพอใจในงานให้กับพนักงานมากขึ้น อันจะส่งผลทำให้ลดปัญหาการออกจากงานของพนักงานและเพิ่มอัตราการคงอยู่กับองค์กรของบุคลากรในระยะยาว

คำสำคัญ: การคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน, สำนักงานสอบบัญชี, สำนักงานคณะกรรมการ กสท.

ABSTRACT

This research aims to study the factors influencing employee's retention and also to investigate the relationship of empirical data and a causal model of the influences of transformational leadership, work motivation, perceived organizational support, job satisfaction and organizational commitment of employees in the accounting audit's firms as approved by The Securities and Exchange Commission (SEC), Thailand. This research is the mixed methods research, combining of both quantitative and qualitative researches. The qualitative research was conducted by 5 in-depth interviews with executives. The quantitative research is empirical research, in which the questionnaire was used as a tool to collect data from the sample i.e. 400 employees of the auditing's firms as approved by SEC. The statistical scales used in the research were descriptive statistics, frequency, percentage, standard deviation, hypothesis testing and Structural Equation Modeling (SEM) models through Confirmatory Factor Analysis (CFA) and Path Analysis by using the software package and the results are used in the discussion.

The research found that 1) The overall fit of measurement model of employee's retention, also showed that adjusted goodness of fit as indices. 2) The employee's retention is influenced by the direct effect from transformational leadership ($\gamma=0.54$) and job satisfaction ($\beta=0.52$) respectively. It is influenced by the indirect effect from perceived organizational support ($\gamma=0.36$) and work motivation ($\gamma=0.16$) respectively. Also, it is influenced by the total effect from transformational leadership ($\gamma=0.61$), job satisfaction ($\beta=0.55$), work motivation ($\gamma=0.33$), organizational commitment ($\beta=0.07$), and perceived organizational support ($\gamma=0.03$) respectively. 3) The results of the hypothesis testing are largely based on the hypothesis assumptions, except for transformational leadership has found negative influence on organizational commitment and also perceived organizational support has found negative influence on the retention of employees in the organization. Therefore, the executives of the accounting's audit firms should focus on promoting and developing the transformational leadership skills for their managers or supervisors in the organization to create more job satisfaction for employees. This will reduce the probability of leaving a job and increase the long-term viability of the organization.

Keywords: employee retention, accounting audit's firm, the Securities and Exchange Commission (SEC).

Article history: Received 11 December 2018, Revised 22 December 2018, Accepted 24 December 2018

1. บทนำ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคปัจจุบันของภาคธุรกิจนั้น “พนักงานหรือบุคลากรขององค์กร” ถือเป็นหัวใจสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้บริหารองค์กรจะต้องให้ความสนใจกับบุคลากรของตนไม่ว่าจะอยู่ในสายอาชีพใดก็ตาม รวมถึงองค์กรที่มีบุคลากรทางด้านวิชาชีพการบัญชีหรือผู้ที่ทำงานเป็นผู้ตรวจสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีต่างๆ เนื่องจากในปัจจุบันมีรูปแบบการทำงานยุคใหม่ที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปจากอดีตมากขึ้นเรื่อยๆ โดยมีกลุ่มคนรุ่นใหม่หรือที่เรียกว่า Millennials ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่ผลักดันความนิยมในด้านเทคโนโลยีล้ำสมัยในที่ทำงานและชีวิตส่วนตัว รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานเพื่อให้ทันสมัยกับเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลา ความคาดหวังและพฤติกรรมในการทำงานของคนรุ่นใหม่จะมีความผิดแปลกแตกต่างกับคนที่ทำงานในสมัยเก่า คนรุ่นใหม่มักจะมีพฤติกรรมที่ชัดเจนว่าพวกเขาพร้อมที่จะลาออกจากที่ทำงานที่มีมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีที่ต่ำกว่าที่ควรเป็น และพร้อมที่จะไปทำงานกับองค์กรที่มีมาตรฐานทางเทคโนโลยีที่สูงกว่า และพิจารณาปัจจัยอื่นๆ ที่นอกเหนือจากเรื่องแรงจูงใจทางการเงินหรือค่าตอบแทนจากการทำงาน โดยจะให้ความสำคัญในเรื่องความสมดุลในชีวิตการทำงาน (Work-life Balance) เป็นอันดับต้นๆ ของการพิจารณา

ปัจจุบันบุคลากรที่อยู่ในสายอาชีพการบัญชีหรือการตรวจสอบบัญชีมักจะประสบปัญหาเรื่องการลาออกของพนักงานที่มีอัตราที่ค่อนข้างสูงมากหากเทียบกับงานด้านสายอาชีพอื่นๆ โดยเฉพาะพนักงานที่เป็นคนรุ่นใหม่หรือ Millennials เช่น ในประเทศสหรัฐอเมริกา มีอัตราการออกจากงานของบุคลากรที่อยู่ในสายอาชีพการบัญชีหรือการตรวจสอบบัญชีโดยเฉลี่ยของปี 2016 ที่ 27.50% สูงกว่าค่าเฉลี่ยทั่วไปที่อยู่ในระดับ 18.50% (Compdatasurveys, 2017) เพราะการลาออกจากงานของพนักงานหรือองค์การต้องให้พนักงานออกจากงานนั้น ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใดก็ตามแต่ย่อมทำให้มีค่าใช้จ่ายที่สูงและไม่จำเป็นสำหรับธุรกิจหากพิจารณาในแง่ของค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการฝึกอบรมพนักงานรวมถึงการสูญเสียความรู้และประสบการณ์ของพนักงานคนที่ลาออกนั้นไป ดังนั้น ความกังวลหลักของสำนักงานด้านการตรวจสอบบัญชีสาธารณะคือการกำหนดแนวทางกระตุ้นพนักงานให้คงอยู่กับองค์การในระยะยาว สร้างอนาคตและเจริญเติบโตไปพร้อมๆ กับองค์การและลดอัตราการออกจากงานของพนักงานในองค์การให้น้อยลงมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ (สมบัติ กุสุมาวาลี, 2559)

จากการศึกษาค้นคว้าจากงานวิจัยต่างๆ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยพบว่า สำนักงานตรวจสอบบัญชีที่มีสำนักงานอยู่ในประเทศไทยมักจะประสบปัญหาในเรื่องที่สำคัญ ๆ ดังนี้คือ (1) สำนักงานสอบบัญชีส่วนใหญ่มีอัตราการออกจากงาน (Turnover Rate) ของพนักงานในองค์การสูงกว่าค่าเฉลี่ยของภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมอื่นๆ เช่น มีอัตราการออกจากงานระดับ 22% - 25% ในขณะที่ภาคธุรกิจอื่นๆ มีระดับอัตราการออกจากงานเพียง 12% - 16% เป็นต้น (Willis, 2017) (2) ปัจจัยจากความหลากหลายของธุรกิจที่ตรวจสอบผู้สอบบัญชีมักเกิดความสับสนและไม่เข้าใจข้อมูลในเชิงลึกด้านการดำเนินธุรกิจของภาคเอกชนที่มีความหลากหลายและซับซ้อน (3) ปัจจัยด้านระยะเวลาที่ทำงานด้านการตรวจสอบบัญชี คือทำการตรวจสอบบัญชีทุกๆ รายไตรมาส ซึ่งอาจก่อให้เกิดภาวะกดดันกับพนักงานผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชีตลอดทั้งปี (สงกรานต์ ไกยวงษ์, 2553)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบจำลองสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์การของพนักงานสำนักงานสอบบัญชีที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการ กสท.จำนวน 27 แห่งซึ่งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่หลักในการตรวจสอบและรับรองงบการเงินให้กับบริษัทที่จดทะเบียนอยู่ในตลาดหลักทรัพย์ที่มีอยู่ในปัจจุบันจำนวน 757 บริษัทและคิดเป็นมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด (Market Capitalization) มีมูลค่าถึงจำนวน 17,835,643 ล้านบาท ซึ่งมีมูลค่าสูงกว่าค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (Gross Domestic Product: GDP) ในปีเดียวกันถึง 40% ดังนั้น การตรวจสอบบัญชีและรับรองงบการเงินโดยพนักงานของสำนักงานตรวจสอบบัญชีฯ ทั้ง 27 แห่งนี้ ให้กับบริษัทที่เป็น “มหาชน” เหล่านี้ จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากเพราะบริษัทเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นผู้ที่ทำหน้าที่หลักในการพัฒนาและขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทยโดยรวม ด้วยเหตุนี้ การคงอยู่ในองค์การของพนักงานสำนักงานสอบบัญชีจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างมากและมีผลกระทบต่อการทำงานของสำนักงานด้านตรวจสอบบัญชีให้กับบริษัทมหาชนเหล่านี้โดยตรง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์กรของบุคลากร และเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลทางด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน และด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำนักงานสอบบัญชีที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ก.ล.ต.) กับข้อมูลเชิงประจักษ์

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

การกำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มที่ 1 คือ พนักงานผู้ทำงานอยู่กับสำนักงานสอบบัญชีที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงาน ก.ล.ต. จำนวน 27 บริษัท ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 9,145 คน และกลุ่มที่ 2 คือ ผู้บริหารในกลุ่มของสำนักงานสอบบัญชีที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงาน ก.ล.ต.

ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัยนี้จำแนกออกได้เป็น 3 กลุ่ม ซึ่งประกอบด้วย

กลุ่มที่ 1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TFL) แรงจูงใจในการทำงาน (WOM) และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS)

กลุ่มที่ 2) ตัวแปรคั่นกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน (JOB) และความผูกพันต่อองค์กร (ORC) และ

กลุ่มที่ 3) ตัวแปรตาม ได้แก่ การคงอยู่ในองค์กรของบุคลากร (EMR)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้าและเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560 - กันยายน 2561 บนพื้นฐานการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ

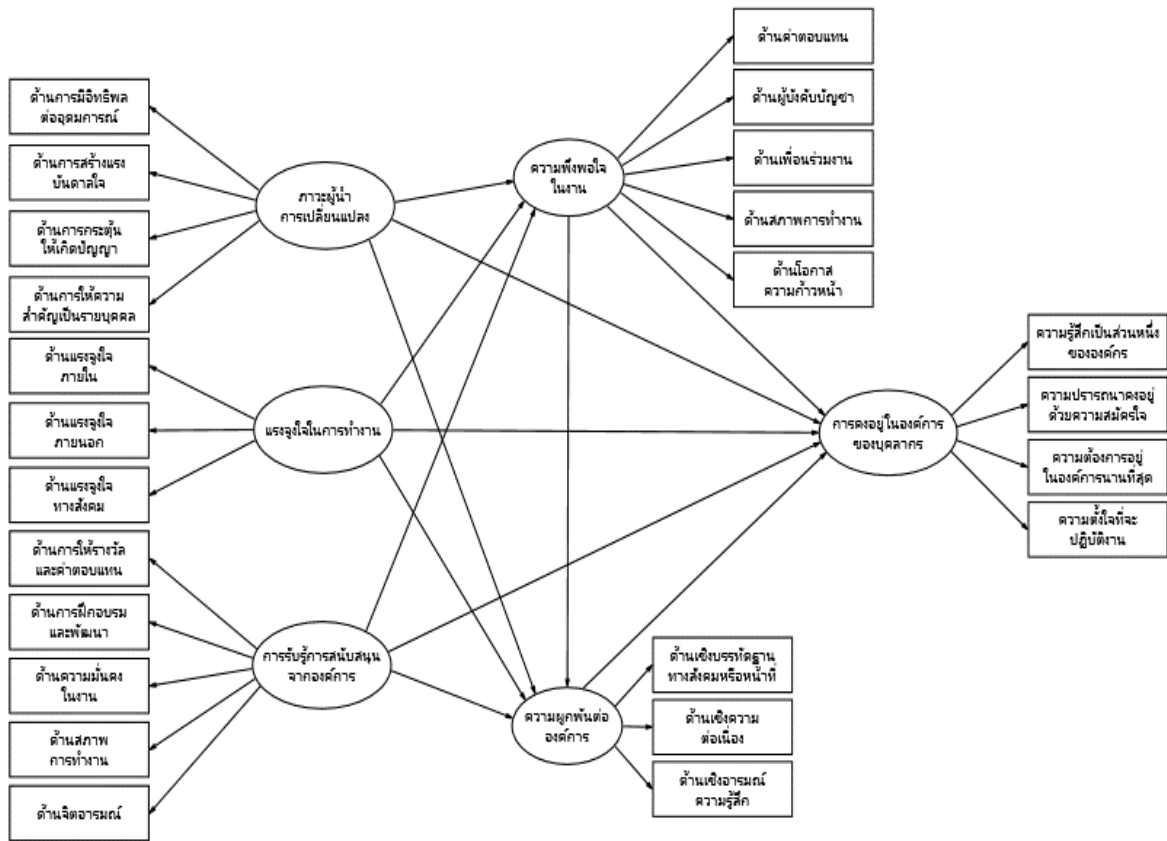
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ถูกพัฒนาขึ้นโดยการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กรจากนักวิจัยและผู้เชี่ยวชาญต่างๆ ที่มีความหลากหลายทางสายอาชีพ โดยเริ่มจากการศึกษาของ Fitz-enz (1990) ซึ่งนับว่าเป็นผู้บุกเบิกในการศึกษาในเรื่องนี้โดยได้อธิบายถึงหลักการในการคงอยู่ของพนักงานในองค์กรไว้ว่า องค์กรไม่ต้องรับผิดชอบในเรื่องของการคงอยู่ในองค์กรของบุคลากรก็ต่อเมื่อบุคลากรได้ออกจากองค์กรไปแล้ว แต่ยังมีปัจจัยอีกหลายประการที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานที่ยังคงทำงานอยู่กับองค์กร ซึ่งต้องมีการบริหารจัดการอย่างถูกต้องและสมเหตุสมผล ต่อมา Meyer & Allen (1991) ได้ศึกษาและอธิบายไว้ว่า การคงอยู่ในองค์กรของบุคลากร ถือเป็นเป้าหมายที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งสำหรับองค์กร การจ้างผู้สมัครที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรแต่การธำรงรักษาพนักงานมีความสำคัญมากกว่าการจ้างงาน เพราะมีการใช้จ่ายเงินเป็นจำนวนมากในการปฐมนิเทศและ

การฝึกอบรมพนักงานที่ได้รับการแต่งตั้งใหม่ให้มีความรู้ความเข้าใจในองค์กรและงานที่ได้รับมอบหมาย และนอกจากองค์กรจะเสียค่าใช้จ่ายในการรับพนักงานใหม่เข้ามาในองค์กรแล้ว องค์กรยังต้องสูญเสียความรู้ หรือ Know-how ของพนักงานคนนั้นๆ ไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าพนักงานคนนั้นไปทำงานให้กับบริษัทที่เป็น คู่แข่งขององค์กรอีกด้วย

จากนั้นผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยของ Herbohn (2005) และ Hossein & Robert (2013) พบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานบริษัทตรวจสอบบัญชีสาธารณะ และต่อมาจากงานวิจัยของ Law (2005) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศรีณย์ พิมพ์ทอง (2557) ที่พบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน ต่อมาผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยของ Thamarki & Kijboonchoo (2015) พบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยของ Sun, Gergen, Avila, & Mark Green (2016) พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามหลักการของ Bass & Avolio (1990) มีอิทธิพลทางบวกกับความพอใจในงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี นอกจากนี้งานวิจัยของ Cahyono (2015) ยังพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน จึงสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แรงจูงใจในการทำงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงานนั่นเอง

จากนั้นผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยของ Jeanette (2015) และ Gillet & Vandenberghe (2014) พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร และจากงานวิจัยของ Triastoto, Maarif, & Kuswanto (2016) พบว่า แรงจูงใจมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กันในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตรวจสอบภายในสายวิชาชีพบัญชีเช่นเดียวกัน ซึ่งผลการวิจัยเชิงประจักษ์ที่เชื่อมโยงถึงเส้นทางอิทธิพลของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยได้อธิบายไว้อย่างละเอียดในบทที่ 2 ถึงอิทธิพลระหว่างกลุ่มตัวแปรต่างๆ และจากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องต่างๆ ดังนั้น ผู้วิจัยได้พัฒนาเป็นกรอบแนวคิดเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งจากการศึกษากรอบแนวคิดดังกล่าวเป็นการเชื่อมโยงตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญในการศึกษากรอบแนวคิดของผู้วิจัยที่ได้ประยุกต์ขึ้นมา ดังแสดงในแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยเริ่มจากการทำวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นหลักและเมื่อทราบผลการวิจัยเชิงปริมาณแล้ว ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยดังกล่าวมาบูรณาการเพื่อการทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นลำดับต่อไป เพื่อหาเหตุผลสนับสนุนเพิ่มเติมโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) ผู้บริหารของสำนักงานผู้สอบบัญชีจำนวน 5 ราย ทั้งนี้ การทำวิจัยเชิงปริมาณนั้นผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับพนักงานที่ทำงานอยู่กับสำนักงานสอบบัญชีที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการ กสท. จำนวน 27 แห่ง

3.1 กลุ่มตัวอย่างและกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 การทำวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) คือ พนักงานของสำนักงานสอบบัญชีที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงาน กสท. จำนวน 27 แห่ง มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 9,145 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักการของ Golob (2003) ที่ได้แนะนำโดยวิธีประมาณค่าแบบ Maximum Likelihood ที่ควรมีขนาดตัวอย่างอย่างน้อยเป็น 15 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ และจากโมเดลแบบจำลองสมการโครงสร้างของการวิจัยในครั้งนี้มีจำนวนตัวแปรสังเกตได้ทั้งสิ้น 25 ตัวแปร ทำให้

ขนาดตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ จึงควรมีขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 375 (15 x 25) ตัวอย่าง และเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 ตัวอย่างสำหรับงานวิจัยครั้งนี้

กลุ่มที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) คือ การสัมภาษณ์ผู้บริหาร (In-depth Interview) จำนวน 5 ราย ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานในสำนักงานตรวจสอบบัญชีมากกว่า 5 ปี และเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานด้านการตรวจสอบบัญชีและรับรองงบการเงินทั้งสิ้น

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ได้สร้างและพัฒนาขึ้นจากแบบวัดตัวแปรที่มีนิยามศัพท์เฉพาะ โดยอ้างอิงและพัฒนาจากแบบวัดต่างๆ ทั้งในเชิงทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ของตัวแปรแฝงของพฤติกรรมตามสมมติฐานที่ศึกษา ซึ่งมีแบบวัดเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ และแบ่งเป็น 6 ตอนตามตัวแปรแฝงข้างต้น จากนั้นมีการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านเพื่อพิจารณาคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยมีคะแนนต่ำสุดและสูงสุดอยู่ที่ 0.6 – 1.0 และนำไปทดลองใช้กับกลุ่มสาธิตจำนวน 40 คน เพื่อทดสอบค่าความเที่ยง (Reliability) แล้วพบว่า ข้อมูลที่เก็บจริงผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ตัวแปรทุกตัวมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ตั้งแต่ 0.7 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อของทุกคำถามมีค่าตั้งแต่ 0.3 ขึ้นไป (Nunnally, 1978; Hair, et al., 2006) แล้วปรับปรุงเป็นฉบับสมบูรณ์

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ดำเนินการระหว่าง วันที่ 16 กรกฎาคม – 15 กันยายน 2561 รวมระยะเวลา 2 เดือน ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เก็บรวบรวมข้อมูลจริงกับพนักงานที่ทำงานอยู่กับสำนักงานสอบบัญชีที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงาน ก.ล.ต. จำนวน 400 คน ด้วยตนเอง

3.4 การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

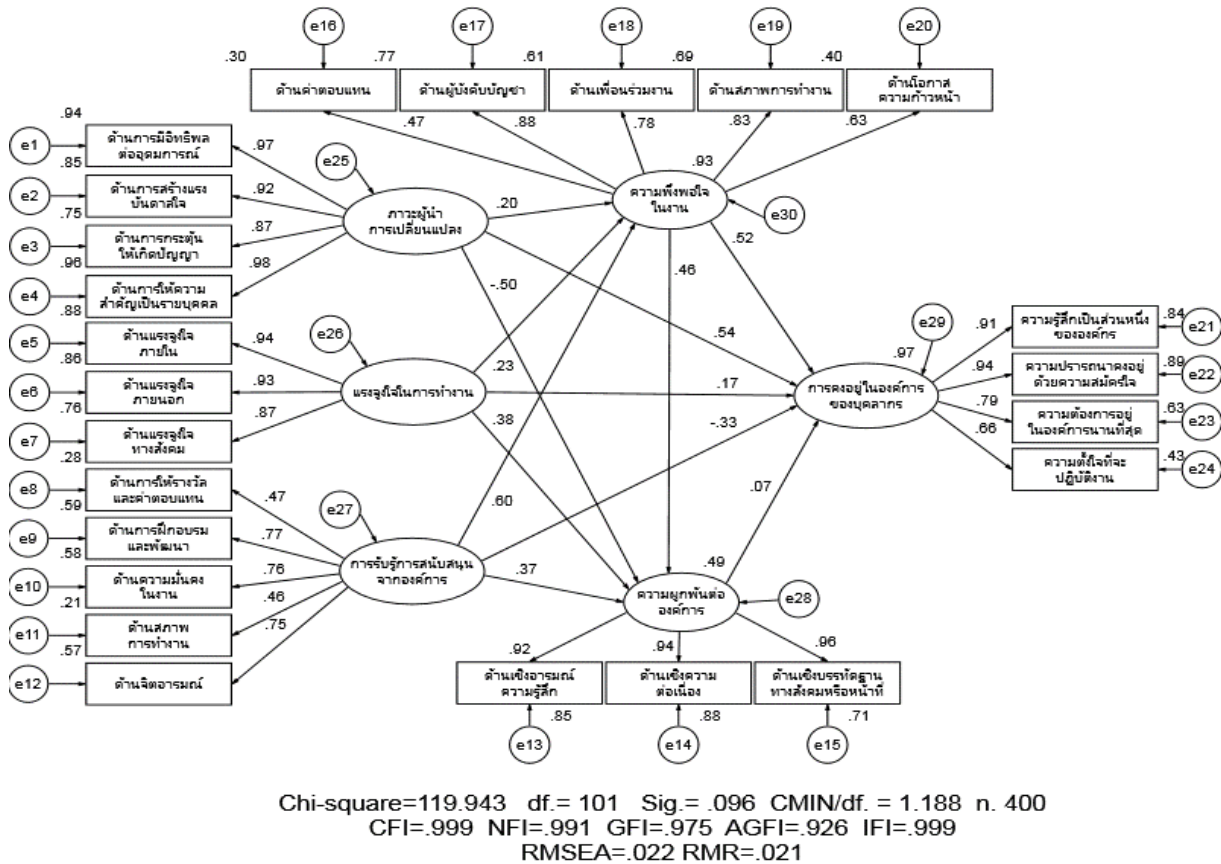
การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ (1) การวิเคราะห์ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ (2) ทำการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างและการจัดทำข้อมูลโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ของข้อคำถามแต่ละข้อตามหมวดหมู่ของตัวแปรแฝงทุกตัวด้วยโปรแกรม AMOS และ (3) การวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษาแบบจำลองสมการโครงสร้างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานสำนักงานสอบบัญชี โดยการนำผลการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมาสรุปพร้อมกัน

4. ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัย ส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 78.75 ต่อ 21.25) มีอายุน้อยกว่า 30 ปี (ร้อยละ 65.25) ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสด (ร้อยละ 88.00) ระดับการศึกษาวุฒิปริญญาตรี

(ร้อยละ 72.25) และปริญญาโท (ร้อยละ 27.75) ระดับตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ 69.00) ประสบการณ์ทำงานส่วนใหญ่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี (ร้อยละ 62.50) และระดับรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20,000 – 40,000 บาท (ร้อยละ 53.25)

2. ผลการศึกษาแบบจำลองสมการโครงสร้างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน สำนักงานสอบบัญชี โดยการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง สามารถแสดงได้ในแผนภาพที่ 2



แผนภาพที่ 2 ผลการศึกษาแบบจำลองสมการโครงสร้างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์กรฯ หลังปรับโมเดล

ผลการวิจัย พบว่า 1) แบบจำลองสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี โดยแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์กับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเงื่อนไข 2) การคงอยู่ในองค์กรของบุคลากรได้รับอิทธิพลทางตรงมากที่สุดจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ($\gamma=0.54$) รองลงมาคือความพึงพอใจในงาน ($\beta=0.52$) และได้รับอิทธิพลทางอ้อมมากที่สุดจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ($\gamma=0.36$) รองลงมาคือแรงจูงใจในการทำงาน ($\gamma=0.16$) ส่วนการได้รับอิทธิพลโดยรวมมากที่สุดมาจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ($\gamma=0.61$) รองลงมาคือความพึงพอใจในงาน ($\beta=0.55$) แรงจูงใจในการทำงาน ($\gamma=0.33$) ความผูกพันต่อองค์กร ($\beta=0.07$) และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ($\gamma=0.03$) ตามลำดับ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานส่วนใหญ่เป็นไปตามสมมติฐานคือมีอิทธิพลเชิงบวก ยกเว้น ภาวะผู้นำ

การเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลเชิงลบต่อความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงลบต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานสำนักงานสอบบัญชีฯ

5. สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปและอภิปรายผล

ผู้วิจัยได้นำข้อค้นพบจากการศึกษาข้อมูลเชิงประจักษ์มาอภิปรายร่วมกับผลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกแบบบูรณาการ ดังนั้น ผู้วิจัยขออภิปรายผลโดยแบ่งเป็น 12 หัวข้อตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานสำนักงานสอบบัญชีฯ จากผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.20 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นบทบาทสำคัญมากในการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Sun, Gergen, Avila, & Mark Green (2016) ที่พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกกับความพอใจในงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

สมมติฐานข้อที่ 2. แรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานสำนักงานสอบบัญชีฯ จากผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.23 แรงจูงใจในการทำงานถือได้ว่าเป็นพลังขับเคลื่อนชั้นดีที่จะทำให้พนักงานเกิดขวัญกำลังใจที่ดีสำหรับตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Chatzoglou, et al. (2011) พบว่าแรงจูงใจในการทำงานจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของพนักงาน และจะช่วยลดความน่าจะเป็นในการลาออกของพนักงานอีกด้วย

สมมติฐานข้อที่ 3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานสำนักงานสอบบัญชีฯ จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.60 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งต่อความรู้สึกนึกคิดของพนักงานว่าองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่นั้นได้สนับสนุนและเอาใจใส่ดูแลพนักงานอย่างไรและด้านใดบ้าง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Cahyono (2015) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานข้อที่ 4. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำนักงานสอบบัญชีฯ จากผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลเชิงลบต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง -0.50 ทั้งนี้ จากงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษาส่วนใหญ่พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร เช่น งานวิจัยของ Jeanette (2015) และ Gillet & Vandenberghe (2014) แต่อย่างไรก็ตาม ก็มีงานวิจัยบางเรื่อง ที่พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรเช่นเดียวกัน เช่น Setianingrum, Hastuti & Hasibuan (2016) ที่ทำการศึกษาแล้วพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานข้อที่ 5. แรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สำนักงานสอบบัญชีฯ จากผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.38 แรงจูงใจในการทำงานเป็นแรงขับเคลื่อนและขวัญกำลังใจที่ดีให้กับพนักงาน การที่พนักงานมีแรงจูงใจที่ดีกับองค์กรย่อมส่งผลให้เกิดความรัก ความผูกพันกับองค์กรไปโดยปริยาย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Triastoto, Maarif & Kuswanto (2016) พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานข้อที่ 6. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สำนักงานสอบบัญชีฯ จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.37 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมากอีกปัจจัยหนึ่งที่จะสร้างหรือทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กรในระยะยาว สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Triastoto, Maarif & Kuswanto (2016) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กันและมีผลกระทบในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตรวจสอบภายในสายวิชาชีพบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานข้อที่ 7. ความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สำนักงานสอบบัญชีฯ จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.46 ความพึงพอใจในงานนั้นเป็นเรื่องของความรู้สึกรู้สึกของพนักงานแต่ละคนที่อาจแตกต่างกัน แต่ถ้ามองในภาพรวมก็จะพบว่าเมื่อใดก็ตามระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานอยู่ในระดับสูงย่อมจะส่งผลทำให้พนักงานนั้นเกิดความผูกพันต่อองค์กรไปโดยปริยาย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Triastoto, Maarif & Kuswanto (2016) พบว่าความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานข้อที่ 8. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน สำนักงานสอบบัญชีฯ จากผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน สำนักงานสอบบัญชีฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.54 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ MacLean (2013) ที่พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อคงอยู่หรือการลาออกของพนักงาน

สมมติฐานข้อที่ 9. แรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน สำนักงานสอบบัญชีฯ จากผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน สำนักงานสอบบัญชีฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.17 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Uansa-ard (2017) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจและการคงอยู่ของนักบัญชีอาชีพพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงต่อการคงอยู่ของนักบัญชี

สมมติฐานข้อที่ 10. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน สำนักงานสอบบัญชีฯ จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลเชิงลบ

ทางตรงต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานสำนักงานสอบบัญชีฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง -0.33 ซึ่งจากงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษาลูกข่ายพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน เช่น งานวิจัยของ Sehresh (2015) แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีงานวิจัยบางเรื่องพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไม่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน เช่น งานวิจัยของ Fogarty, Reinstein, Heath & Sinason (2017) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้นไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่ามีความสัมพันธ์หรืออิทธิพลกับความตั้งใจที่จะลาออกจากราชการของพนักงานบัญชีได้โดยตรง

สมมติฐานข้อที่ 11. ความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานสำนักงานสอบบัญชีฯ จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานสำนักงานสอบบัญชีฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.52 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Herbohn (2005) และ Hossein & Robert (2013) พบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานบัญชีของสถาบันนักบัญชีสาธารณะ

สมมติฐานข้อที่ 12. ความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานสำนักงานสอบบัญชีฯ จากผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานสำนักงานสอบบัญชีฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.07 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Law (2005) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้

1. ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง องค์กรควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาภาวะความเป็นผู้นำของผู้จัดการหรือหัวหน้างานของสำนักงานสอบบัญชีฯ ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่และดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำหลักการทั้ง 4 ประการของการเป็นภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมาปรับใช้ให้เหมาะสม
2. ด้านความพึงพอใจในงาน องค์กรควรพิจารณาให้ความสำคัญเรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการให้กับพนักงานอยู่เสมอ พัฒนาทักษะของหัวหน้างานให้มากขึ้น และควรส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในสายอาชีพ สร้างความท้าทายในงานเพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา
3. ด้านแรงจูงใจในการทำงาน องค์กรควรลดขั้นตอนหรือกฎระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เพิ่มความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานมากขึ้นและสร้างความหลากหลายในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานอยู่เสมอ เช่น มีการสลับปรับเปลี่ยนสายงานหรือธุรกิจของการตรวจสอบบัญชีระหว่างพนักงานด้วยกัน

5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยครั้งนี้ยังเป็นการศึกษาเฉพาะบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่อยู่ในสายอาชีพทางการบัญชีเท่านั้น ในอนาคตอาจจะต้องศึกษากลุ่มประชากรที่ทำงานในสายวิชาชีพอื่นๆ ที่มีลักษณะเฉพาะในวิชาชีพที่แตกต่างกัน จะได้เห็นภาพกว้างและความแตกต่างระหว่างสายวิชาชีพบัญชีกับสายวิชาชีพอื่นๆ
2. งานการวิจัยในอนาคตอาจจะต้องศึกษาปัจจัยอื่นๆ ประกอบด้วย เช่น ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยด้านพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ปัจจัยด้านการจัดการด้านความรู้ และปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานตรวจสอบบัญชีที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงาน กสท.
3. จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 30 ปีถึงร้อยละ 65.25 ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่เรียกว่า Gen Y และ Z จึงเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมการทำงานของคนรุ่นใหม่หรือคนยุคดิจิทัลที่จะเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในการทำงานแทนคนกลุ่มเดิม Gen X และ BB ที่กำลังจะเริ่มเกษียณตัวจากการทำงานประจำในปัจจุบันเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้น งานวิจัยในอนาคตอาจจะทำการศึกษาในเรื่องของ Digital Transformation ในเชิงลึกและค้นหาว่ามีปัจจัยอะไรใหม่ๆ บ้างที่อาจส่งผลกระทบต่อกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานผู้สอบบัญชีของสำนักงานตรวจสอบบัญชี

เอกสารอ้างอิง

- ศรัณย์ พิมพ์ทอง. (2557). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการในประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 37(142), 16-32.
- สงกรานต์ ไกรวงษ์. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะความเป็นมืออาชีพของนักวิชาชีพบัญชีไทยในบริบทของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตและผู้สอบภาษีอากร. *วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์*.
- สมบัติ กุสุมาวลี. (2559). แนวทางการบริหารจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การของบริษัทในอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์. *วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ*. 8 (1) , 4-31.
- Bass, B. M. & Avolio, B. J. (1990). *Transformational leadership development*. Thousand Oaks, CA : Consulting Psychologists Press.
- Cahyono, D. (2015). Modeling Turnover and Their Antecedents Using the Locus of Control as Moderation: Empirical Study of Public Accountant Firms in Java Indonesia. *International Journal of Finance and Accounting*, 4 (1), 40 - 51.
- Chatzoglou, P.D., Vraimaki, E., Komsiou, E., Polychrou, E.A., & Diamantidis, A.D. (2011). Factors affecting accountants' job satisfaction and turnover intentions: A structural equation model, *Proceedings of 8th International Conference on Enterprise Systems, Accounting and Logistic, Greece*, 130-147.

- Compdatasurvey. (2017). **Employee turnover trends in 2017**. Retrieved March 5, 2018 from <https://blog.compdatasurveys.com/employee-turnover-trends-in-2017>
- Fitz-enz, J. (1990). Getting and keeping good employees. In **personnel**, **67** (8). 25 - 29.
- Fogarty, T. J., Reinstein, A., Heath, R. A. & Sinason D. H. (2017). Why mentoring does not always reduce turnover : The intervening roles of value congruence, organizational knowledge and supervisory satisfaction. **Advances in Accounting**, **38**, 63 - 74.
- Gillet, N. & Vandenberghe, C. (2014). Transformational Leadership and Organizational Commitment: The Mediating Role of Job Characteristics. **Human Resource Development Quarterly** **25** (3) . DOI: 10.1002/hrdq.21192
- Golob, T. F. (2003). Review Structural Equation Modeling for Travel Behavior Research. **Transportation Research**, **37**, 1-15.
- Hair, J. F. J., Anderson, R. E., Tatham, R. L. & Black, W. C. (2006). **Multivariate Data Analysis** (6th ed.). Upper Saddle River, New Jersey, Prentice Hall.
- Herbohn, K. (2005). Job Satisfaction Dimensions in Public Accounting Practice. **Accounting Research Journal**, **2** (18), 63 - 82.
- Hossein, N. & Robert, J. P. (2013). Career growth opportunities and employee turnover intentions in public accounting firms. **The British Accounting Review**, **2** (45), 138 - 148.
- Jeanette, A. P. (2015). The relationship between transformational leadership and organizational commitment in non-profit long term care organizations. The direct care worker perspective. **Creighton Journal of Interdisciplinary Leadership**, **1** (2), 68 - 85.
- Law, D. W. (2005). Interactive organizational commitment and hardiness in public accountants' turnover. **Managerial Auditing Journal**, **4** (20), 383 - 393.
- MacLean, E. L. (2013). **Reducing Employee Turnover in the Big Four Public Accounting Firms**. CMC Senior Theses, Paper 745. Retrieved March 20, 2018 from http://scholarship.claremont.edu/cmc_theses/745
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. In **Human resource Management Review**, **1**, 89 - 93.
- Nunnally, J. O. (1978). **Psychometric theory**. New York: McGraw-Hill.
- Sehresh, I. (2015). Impact of Perceived Organizational Support on Employee Retention with Mediating Role of Psychological Empowerment. **Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences**, **9** (1), 18 - 34.

- Setianingrum, R. M., Hastuti, S. & Hasibuan, T. T. (2016). Auditor Performance Based on Leadership Style and Organization Commitment in Gender Perspective. **Research Journal of Finance and Accounting**, 18 (7). 122-127.
- Sun, Y., Gergen, E., Avila, M. & Mark Green, M. (2016). Leadership and Job Satisfaction: Implications for Leaders of Accountants. **American Journal of Industrial and Business Management**, 6, 268 - 275.
- Thamarki, N. & Kijboonchoo, T. (2015). A Study of Factors Affecting Job's Satisfaction of Employees in Accounting Firms in Bangkok. **Au-GSB e-JOURNAL**.8 (2),60-70.
- Triastoto, B., Maarif, S. & Kuswanto, S. (2016). Factors Affecting Organizational and Professional Commitments of Internal Auditors. **International Journal of Scientific and Research Publications**, 12 (6). ISSN 2250-3153.
- Uansa-ard, S. (2017). Factors Affecting the Motivation & Retention of Professional Accountants in Thai Organizations. **Research Gate**. Retrieved March 20, 2018 from <https://www.researchgate.net/publication/315640736>
- Willis, T. W. (2017). Salaries in Thailand seen to rise 5.5% in 2018: **Willis Towers Watson Survey Report**. Retrieved June 10, 2018 from <https://www.willistowerswatson.com/en-TH/press/2017/11/salaries-in-thailand-seen-to-rise-5-point-5-percent-in-2018>