

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต  
ในเขตกรุงเทพมหานคร

THE CONDITION FACTORS HAS AN AFFECTING WITH  
EFFICIENCY PERFORMANCE OF CERTIFIED PUBLIC  
ACCOUNTANTSON BANGKOK AREA

ร้อยโท ขวัญชัย ชมศิริ

FIRST LIEUTENANT KHWANCHAI CHOMSIRI

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บัญชีมหาบัณฑิตคณะบัญชี

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

**THE CONDITION FACTORS HAS AN AFFECTING WITH  
EFFICIENCY PERFORMANCE OF CERTIFIED PUBLIC  
ACCOUNTANTS ON BANGKOK AREA**

**FIRST LIEUTENANT KHWANCHAI CHOMSIRI**

**INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF ACCOUNTANCY SCHOOL OF ACCOUNTANCY  
SRIPATUM UNIVERSITY  
ACADEMIC YEAR 2017  
COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSIT**

ชื่อหัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร THE CONDITION FACTORS HAS AN AFFECTING WITH EFFICIENCY PERFORMANCE OF CERTIFIED PUBLIC ACCOUNTANT ON BANGKOK AREA
นักศึกษา	ร้อยโทขวัญชัย ชมศิริ รหัสประจำตัว 60500905
หลักสูตร	บัญชีมหาบัณฑิต
คณะ	บัญชี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธิ์

**คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ**

..... ประธานกรรมการ  
( ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.สมบูรณ์ สาระพั๊ด )

..... กรรมการ  
( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภรณ์ สิ้นจรรย์ศักดิ์ )

..... กรรมการ  
( ดร.กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธิ์ )

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้ นับการศึกษา ค้นคว้าอิสระ ฉบับนี้เป็นส่วน  
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บัญชีมหาบัณฑิต

คณบดีคณะบัญชี

.....  
( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภรณ์ สิ้นจรรย์ศักดิ์ )  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ
คำสำคัญ	ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร ประสิทธิภาพการทำงาน/ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต/ จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี
นักศึกษา	ร้อยโทขวัญชัย ชมศิริ รหัสประจำตัว 60500905
อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ดร.กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินทิพย์
หลักสูตร	บัญชีมหาบัณฑิต
คณะ	บัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2560

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย ด้านบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความผูกพันกับองค์กร ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี และด้านมนุษยสัมพันธ์ ประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยสถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 271 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุ

ผลการศึกษา พบว่า ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านส่วนบุคคล และปัจจัยด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านความผูกพันกับองค์กร และปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) ปัจจัยด้านส่วนบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความผูกพันกับองค์กร ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี และด้านมนุษยสัมพันธ์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (2) ปัจจัยด้านส่วนบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความผูกพันกับองค์กร ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี และด้านมนุษยสัมพันธ์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ด้านการจัดหาทรัพยากร (3) ปัจจัยด้านส่วนบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความผูกพันกับองค์กร ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี และด้านมนุษยสัมพันธ์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (4) ปัจจัยด้านส่วนบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความผูกพันกับองค์กร ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี และด้านมนุษยสัมพันธ์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ดี ด้วยความกรุณาอย่างสูงของผู้ที่เกี่ยวข้องหลายท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือด้วยดี และขอกราบขอบพระคุณ ดร.กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่ายิ่งในการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ช่วยเหลือในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ รวมทั้งการให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงนิตย์ จันทร์จรัส ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรวรรณ นันทแพศย์ และ พันตรี ดร.วิริยฤทธิ์ ศรีจันทรา ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือในการวิจัย และให้คำแนะนำแนวทางด้านต่าง ๆ ทำให้เครื่องมือในการวิจัยมีความสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานครทุกท่าน ที่ให้ความกรุณาเสียเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คณะอาจารย์ประจำคณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่ให้การสนับสนุนตลอดจนบิดา มารดา ที่คอยให้กำลังใจในการศึกษาให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี รวมทั้งเพื่อน ๆ และผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูล เป็นกำลังใจ ทำให้การศึกษาในระดับปริญญาโทนี้เต็มไปด้วยความสุขและมิตรภาพที่น่าจดจำ

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคุณค่า และประโยชน์จากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ จะเป็นส่วนช่วยในการสนับสนุนการศึกษาต่อ ๆ ไป หากมีข้อผิดพลาดประการใด ต้องขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขวัญชัย ชมศิริ

กันยายน 2561

## สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	VIII

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	3
สมมติฐานการศึกษา.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน.....	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันกับองค์กร.....	18
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี.....	23
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับมนุษย์สัมพันธ์.....	28
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
3 ระเบียบวิธีการศึกษา.....	38
รูปแบบของการศึกษา.....	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา.....	40
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	 46
สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
ผลการตรวจสอบข้อมูล.....	47
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	47
ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน.....	59
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	70
 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	 74
สรุปผลการศึกษา.....	74
อภิปรายผลการศึกษา.....	78
ข้อเสนอแนะ.....	83
บรรณานุกรม.....	84
ภาคผนวก.....	90
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	91
ภาคผนวก ขแบบตรวจสอบความเที่ยงเชิงเนื้อหาของเครื่องวิจัย.....	98
ภาคผนวก ค ผลการทดสอบความเชื่อมั่น.....	107
ประวัติผู้ศึกษา.....	110



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี.....	27
2 ตัวแปรที่ได้จากการวิเคราะห์ และสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
3 การตรวจสอบค่า Tolerance และ ค่า VIF.....	47
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร.....	48
5 การแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร ....	50
6 การแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านส่วนบุคคล จำแนกรายชื่อของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร.....	50
7 การแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกรายชื่อของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร.....	51
8 การแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความผูกพันกับองค์กร จำแนกรายชื่อของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร.....	52
9 การแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี จำแนกรายชื่อของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร.....	53
10 การแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกรายชื่อของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร.....	54
11 การแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร.....	55
12 การแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการบรรลุเป้าหมาย จำแนกรายชื่อของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร.....	56

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
13 การแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการจัดหาทรัพยากร จำแนกรายชื่อของผู้สอบบัญชี รับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร.....	57
14 การแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน จำแนกรายชื่อของผู้สอบบัญชี รับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร.....	58
15 การแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย จำแนกรายชื่อของผู้สอบบัญชี รับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร.....	59
16 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ของปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร.....	60
17 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในมิติด้าน การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ.....	61
18 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในมิติด้าน การจัดหาทรัพยากร.....	63
19 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในมิติด้าน กระบวนการปฏิบัติงาน.....	65
20 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในมิติด้าน ความพึงพอใจของทุกฝ่าย.....	67
21 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน.....	69
22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	70

## สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	3
2 แบบจำลองสมมติฐานแบบที่ 1 .....	61
3 แบบจำลองสมมติฐานแบบที่ 2 .....	63
4 แบบจำลองสมมติฐานแบบที่ 3 .....	65
5 แบบจำลองสมมติฐานแบบที่ 4 .....	67
6 แบบจำลองสมมติฐานแบบที่ 5 .....	69

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันที่โลกมีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้าน เศรษฐกิจ ด้านสังคม การเมือง ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สภาพแวดล้อม สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิด การแข่งขันส่งผลให้หลายองค์กรทั้งหน่วยงานราชการและเอกชน หลายหน่วยงานมีการปรับเปลี่ยน ระบบการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้ แต่การที่องค์กรจะ สามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้นั้น มิได้อาศัยแค่เพียงบุคลากรที่เก่ง หรือ เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงอย่างเดียว แต่ยังรวมถึงการบริหารงานที่ดีเพื่อให้ได้มาซึ่งการปฏิบัติงาน อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะหากบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะส่งผลให้ งานที่ได้รับมอบหมายหรืองานที่อยู่ในความรับผิดชอบมีคุณภาพตามไปด้วย (ศิริกาญจน์ วงษ์เสรี, 2559) แต่เนื่องจากองค์กรหรือธุรกิจต่าง ๆ ต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันทั้งจากภายในและ ภายนอกองค์กร ทั้งในและต่างประเทศ การที่จะทำให้องค์กรอยู่รอดทันต่อสถานการณ์การแข่งขัน ได้นั้น จะต้องเริ่มจากการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลระดับบุคคลก่อน แล้วจึงขยายเข้าสู่ ในระดับองค์กร (กัลยา ชนกรังกุล, 2550) เรื่องของประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัย และ กระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลที่ได้รับเป็นตัวแสดงความมีประสิทธิภาพของการ ดำเนินงานนั้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคลไม่ได้ขึ้นอยู่กับตัวบุคคลเพียงอย่างเดียว แต่ยัง ขึ้นอยู่กับอีกหลายปัจจัย เช่น ความกดดัน ความร่วมมือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ สภาพแวดล้อมใน การทำงาน ความรู้ความสามารถควบคู่กัน

ปัจจัยที่มีผลทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพจนนำไปสู่เป้าหมาย ที่ตั้งไว้หรือสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ เกิดขึ้นได้จากหลายส่วนประกอบกัน เช่น คน ระบบงาน วิธีดำเนินงาน การบริหารงาน โครงสร้างองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน สิ่งเหล่านี้เกิดจากผลของ การบริหารงานทั้งสิ้น ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ องค์กรที่มีกระบวนการบริหารงานที่ดีย่อม ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น (ศิริกาญจน์ วงษ์เสรี, 2559) ในระบบการบริหารงานขององค์กร ปัจจัยในการทำงานที่สำคัญที่สุดคือ ทรัพยากรมนุษย์ ในองค์กรทุกองค์กร ไม่มีใครปฏิเสธได้ว่า

ทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้ที่มีหน้าที่ทำงานให้กับองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญในการควบคุมกลไกในการทำงานที่จะทำให้การทำงานลุล่วงได้ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ แม้จะมีปัจจัยอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการทำงานเพียงใด ก็ต้องอาศัยบุคลากรเป็นผู้ควบคุมระบบการทำงาน ถ้าบุคลากรผู้มีหน้าที่ควบคุมปัจจัยต่าง ๆ คือคุณภาพที่ย่อมยากที่องค์กรจะบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (พนัส หันนาคินทร์, 2542)

ในสภาวะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง นักบัญชีมืออาชีพจำเป็นต้องพัฒนาและรักษาทัศนคติของการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดความเป็นนักบัญชีมืออาชีพที่ดี (Quattrone, 2009) ซึ่งในปัจจุบันรูปแบบของการทำบัญชีได้เปลี่ยนแปลงไปสู่การบัญชีเพื่อการจัดการ จึงส่งผลให้นักบัญชีมีพัฒนาการไปไกลจากจุดเดิมเป็นอย่างมาก บทบาทของนักบัญชียุคใหม่ได้เปลี่ยนไปจากเดิมไม่เพียงแต่จะเป็นผู้จัดทำรายงานแต่เพียงตัวเลข แต่ยังรวมไปถึงการวางแผนและวิเคราะห์อีกด้วย จะเห็นได้ว่านักบัญชีจะมีบทบาทในการให้คำแนะนำเพื่อการตัดสินใจทางธุรกิจมากขึ้น โดยในปัจจุบันนักบัญชีถือเป็นอาชีพหนึ่งที่ต้องอาศัยความรู้ความเชี่ยวชาญทางศึกษามาโดยตรง และยังคงอาศัยประสบการณ์ทำงาน โดยตรงจากการทำงาน เพราะข้อมูลของนักบัญชีนั้นเป็นข้อมูลที่ผู้บริหารและบุคคลภายนอกนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ (ศิริกาญจน์ วงษ์เสรี, 2559)

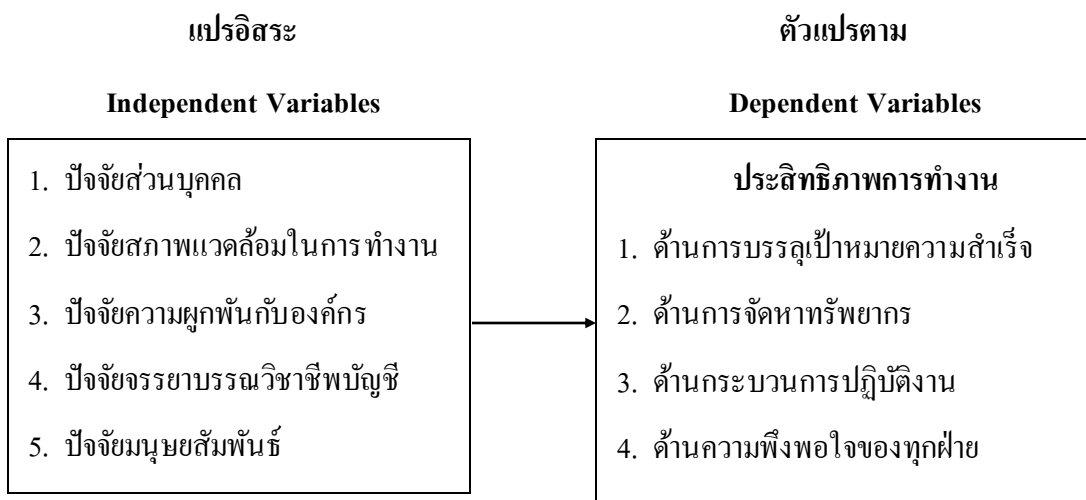
จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยเลือกที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี ซึ่งจะเน้นประโยชน์แก่ผู้บริหารงานที่ต้องการเพิ่มปัจจัยที่ดีแก่การปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร และเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานว่าควรปฏิบัติงานในลักษณะใด เพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติเอง ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลลัพธ์ของการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาและเพิ่มมูลค่าตนเองของนักบัญชี และนำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร เพื่อให้ประสบความสำเร็จต่อตนเองและสามารถบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กรต่อไปในอนาคต

## วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ในเขตกรุงเทพมหานคร

## กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษาแสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

## สมมติฐานการศึกษา

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 3** ปัจจัยความผูกพันกับองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 4** จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 5** มนุษยสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 6** ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการจัดหาทรัพยากรของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร



**สมมติฐานที่ 22** ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 23** ปัจจัยความผูกพันกับองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 24** จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 25** มนุษยสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

## **ขอบเขตของการศึกษา**

### **1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย**

- 1.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้สอบบัญชีรับอนุญาต
- 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
- 1.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

### **2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

- 2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 851 คน (ฐานข้อมูลของสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ ณ 9 พฤศจิกายน 2560)
- 2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 271 ตัวอย่าง โดยการใช้สูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane

### **3. ขอบเขตด้านระยะเวลา**

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นเวลา 30 วัน นับตั้งแต่ 1 พฤษภาคม – 30 พฤษภาคม 2561

## **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. เพื่อทราบถึงระดับประสิทธิภาพในการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร



3. เพื่อให้ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต สามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเอง และพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต** หมายถึง ผู้ที่มีความประสงค์ขอขึ้นทะเบียนและได้รับใบอนุญาตจากสภาวิชาชีพบัญชีให้เป็นผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชีตามมาตรา 3 สัตต แห่งประมวลรัษฎากรและใบอนุญาตนั้นยังไม่ขาดอายุไม่ถูกพักหรือไม่ถูกถอน โดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาตสามารถตรวจสอบรวมถึงรับรองงบการเงินของกิจการได้ทุกกิจการ

2. **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน** หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตปัจจัย เป็นการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่สูญเปล่า ประกอบด้วย

3.1 การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

3.2 การจัดหาและใช้ทรัพยากร

3.3 กระบวนการปฏิบัติงาน

3.4 ความพึงพอใจของทุกฝ่าย

3. **สภาพแวดล้อมในการทำงาน** หมายถึง ภาวะหรือสภาพต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น หรือเป็นอยู่ล้อมรอบตัวของมนุษย์ในขณะที่ทำงานหรือประกอบอาชีพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการทำงาน รวมถึงสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวขณะทำงาน อาจเป็นคน ซึ่งเป็นเพื่อนร่วมงาน หรือสิ่งของที่เป็นเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่นำมาใช้ประกอบการทำงาน

4. **ความผูกพันในองค์กร** หมายถึง ความคิด ความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กร ในทางบวก ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กร จะมีแรงบันดาลใจที่จะทำงานอื่น ๆ ให้ประสบความสำเร็จ ความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กร ได้แก่ ความคิด ความรู้สึกที่ดีของบุคลากรที่มีต่อองค์กร และต้องการคงความเป็นสมาชิกขององค์กร รวมทั้งมีการแสดงออกของพฤติกรรม และทุ่มเทความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในการทำงาน

5. **จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี** หมายถึง ข้อกำหนดความประพฤติหรือวิธีปฏิบัติงานที่ผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชี (หรือผู้สอบบัญชีรับอนุญาต) ทุกคนต้องยึดถือ เพื่อดำรงไว้ซึ่งความเป็นมืออาชีพ และเสริมสร้างเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพสอบบัญชีให้เป็นที่ประจักษ์แก่ลูกค้าและสาธารณชนที่จะเชื่อถือละไว้ใจในผลงานของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

6. **มนุษยสัมพันธ์** หมายถึง ความสัมพันธ์ในทางสังคมระหว่างมนุษย์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อของการศึกษา โดยทำการศึกษาค้นคว้า รวบรวม และประมวลผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ครอบคลุมงานที่ศึกษา ผู้วิจัยได้แบ่งเป็นหัวข้อ โดยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันกับองค์กร
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์
7. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดเกี่ยวกับผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย

#### 1. ความหมายของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

ตามมาตรา 38 แห่งพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 กำหนดว่า ผู้ใดจะเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตต้อง ได้รับใบอนุญาตจากสภาวิชาชีพบัญชี การขอรับใบอนุญาตการออกใบอนุญาตเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเพื่อให้เป็นไปตามแบบ กฏระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี เมื่อได้รับใบอนุญาตแล้ว ซึ่งใบอนุญาตนั้นไม่ได้ถูกพักใช้ หรือถูกเพิกถอนให้ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตได้รับการยกเว้น ไม่ต้องขออนุญาตต่ออธิบดีกรมสรรพากรในการตรวจสอบและรับรองบัญชีตามประมวลรัษฎากร ปัจจุบันสภาวิชาชีพได้ออกข้อบังคับสภาวิชาชีพ (ฉบับที่ 7) เรื่องการออกใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมใบอนุญาต พ.ศ. 2547 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ดังกล่าวไว้ (นิพันธ์ เห็น โชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันเพชร, 2554) จากการศึกษาเอกสารและทบทวนวรรณกรรมมีผู้ให้นิยามผู้สอบบัญชีรับอนุญาตไว้ ดังนี้

สภาวิชาชีพบัญชี (2554) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตหมายถึง ผู้ที่มีความประสงค์ขอขึ้นทะเบียนและได้รับใบอนุญาตจากสภาวิชาชีพบัญชีให้เป็นผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชีตามมาตรา 3 สัตต แห่งประมวลรัษฎากรและใบอนุญาตนั้นยังไม่ขาดอายุไม่ถูกพักหรือไม่ถูกถอนโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาตสามารถตรวจสอบรวมถึงรับรองงบการเงินของกิจการได้ทุกกิจการ

สมเด็จพระศรีเสถียร (2545) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตหมายถึง ผู้ตรวจสอบบัญชีตามกฎหมายเกี่ยวกับการสอบบัญชี โดยถือว่าได้รับอนุญาตจากอธิบดีกรมสรรพากรให้เป็นผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชีสำหรับบริษัทห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล

## 2. ประเภทของผู้ตรวจสอบ

ผู้ตรวจสอบในแวดวงธุรกิจมีด้วยกันมากมายหลายประเภท แต่ที่รู้จักกันมากที่สุด ได้แก่ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ผู้สอบบัญชีภาษีอากร ผู้ตรวจสอบภายใน เจ้าหน้าที่ตรวจเงินแผ่นดินและเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีอากร (นิพนธ์ เห็น โชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันเพชร, 2554)

2.1 ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (Certified Public Accountants: CPA) บุคคลทั่วไปอาจเรียกผู้สอบบัญชีรับอนุญาตโดยใช้คำสั้นๆ ว่า ผู้สอบบัญชีเพราะเป็น นักบัญชีที่ลงมาปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบบัญชี และแสดงความเห็นไว้ในรายงานการสอบบัญชีและเนื่องจากผลงานของผู้สอบบัญชีมีผลกระทบต่อสาธารณชน และผู้มีส่วนได้เสีย ทำให้สภาวิชาชีพบัญชีจึงต้องเข้ามากำกับดูแลโดยกำหนดให้ผู้สอบบัญชีต้องได้รับใบอนุญาตเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตจากสภาวิชาชีพบัญชีจึงเรียกว่า ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

2.2 ผู้ตรวจสอบภายใน (Internal Auditor: IA) โดยส่วนมากผู้ตรวจสอบภายในจะเป็นพนักงานหรือลูกจ้างของกิจการ โดยทำหน้าที่ตรวจสอบหน่วยงานต่างๆ ภายในกิจการและนำเสนอผลของการตรวจสอบเป็นรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงหรือคณะกรรมการการตรวจสอบ ผู้สอบภายในควรมีความเป็นอิสระจากหน่วยงานที่เข้าไปตรวจสอบ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถเสนอรายงานได้อย่างเป็นอิสระในทางปฏิบัติกิจการอาจใช้บุคคลภายนอกมาปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายในก็สามารถปฏิบัติได้ รายงานผลการตรวจสอบจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารซึ่งนำไปตัดสินใจปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลกับกิจการ

2.3 ผู้สอบบัญชีภาษีอากร (Tax Auditor: TA) เป็นนักบัญชีที่ต้องผ่านการทดสอบความรู้และได้รับใบอนุญาตจากอธิบดีกรมสรรพากร มีหน้าที่ตรวจสอบงบการเงินของห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลขนาดเล็กและมีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท สินทรัพย์รวมไม่เกิน 30 ล้านบาท และรายได้รวมไม่เกิน 30 ล้านบาทเนื่องจากพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 กำหนดว่าผู้สอบบัญชีรับอนุญาตไม่ต้องตรวจสอบงบการเงินดังกล่าว พระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 ยัง

กำหนดให้ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเป็นผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชีมาตรา 3 สัตต แห่งประมวลรัษฎากร การปฏิบัติงานตรวจสอบของผู้สอบบัญชีภาษีอากร ถือเป็น การตรวจสอบงบการเงินผสมกับการตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎระเบียบซึ่งเป็นไปตามแนวทางรวมถึงวิธีการที่กรมสรรพากรกำหนด

2.4 เจ้าหน้าที่ตรวจเงินแผ่นดิน (General Accounting Office Auditor: GAO) เป็นส่วนราชการอิสระทำหน้าที่ตรวจสอบหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจและหน่วยงานอื่นของรัฐ หน่วยงานที่ได้รับเงิน หรือทรัพย์สินจากหน่วยงานของรัฐรวมทั้งหน่วยงานอื่นใดที่ได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐที่มีกฎหมายกำหนดให้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินเป็นผู้ตรวจสอบและเสนอรายงานต่อสภาผู้แทนราษฎร วุฒิสภาคณะรัฐมนตรี การตรวจสอบของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินเป็นไปตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการตรวจเงินแผ่นดิน พ.ศ. 2542

2.5 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีอากร (Internal Revenue Agent: IRA) เป็นเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากร หรืออาจเป็นตัวแทนที่ได้รับแต่งตั้งจากกรมสรรพากรซึ่งทำหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลในการแสดงรายการภาษีของผู้มีหน้าที่เสียภาษีว่าเป็นไปตามประมวลรัษฎากรหรือไม่อย่างไร การตรวจสอบประเภทนี้จัดเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

### 3. คุณสมบัติของผู้สอบบัญชี

นิพนธ์ เห็น โชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันเพชร (2554) ได้แบ่งคุณสมบัติของผู้สอบบัญชีออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

3.1 คุณสมบัติผู้สอบบัญชีตามกฎหมาย ผู้ที่สามารถขึ้นทะเบียนเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตได้ต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

3.1.1 เป็นผู้ได้รับปริญญาทางการบัญชี หรือประกาศนียบัตรทางการบัญชีซึ่งคณะกรรมการควบคุมการประกอบวิชาชีพสอบบัญชี (ก.บช.) เทียบว่าต้องไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชีหรือเป็นผู้ได้รับปริญญาหรือประกาศนียบัตรไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีที่มีการศึกษาวิชาการบัญชีซึ่งคณะกรรมการควบคุมการประกอบวิชาชีพสอบบัญชี (ก.บช.) เห็นสมควรให้เป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตได้

3.1.2 เคยปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสอบบัญชีมาแล้ว โดยคณะกรรมการ ควบคุมการประกอบวิชาชีพสอบบัญชี (ก.บช.) มีความเห็นว่าทำหน้าที่เป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตได้

3.1.3 มีอายุยี่สิบปีบริบูรณ์

3.1.4 มีสัญชาติไทย หรือมีสัญชาติของประเทศที่ยินยอมให้บุคคลสัญชาติไทยเป็นผู้สอบบัญชีในประเทศนั้น ๆ ได้

3.1.5 ไม่เป็นผู้มีความประพฤติเสื่อมเสียหรือบกพร่องในศีลธรรมอันดี

3.1.6 ไม่เคยต้องโทษจำคุกในคดีที่ คณะกรรมการควบคุมการประกอบวิชาชีพ สอบบัญชี (ก.บช.) เห็นว่าอาจจะนำมาซึ่งความเสียหายแห่งวิชาชีพ

3.1.7 ไม่เป็นบุคคลวิกลจริตจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ

3.1.8 ไม่ประกอบอาชีพอย่างอื่นที่ไม่เหมาะสม หรือทำให้ขาดความเป็นอิสระ ในหน้าที่ผู้สอบบัญชี

3.2. คุณสมบัติทางด้าน วิชาชีพ คุณสมบัติของผู้สอบบัญชีตามกฎหมายที่กล่าวมา ในข้างต้นนั้น เน้นว่าผู้สอบบัญชีต้องได้รับการศึกษาอบรมทางบัญชีมา โดยเฉพาะ และต้องมี ประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่อง การสอบบัญชีมาแล้วด้วย ซึ่งอันที่จริงแล้วผู้สอบบัญชีควรมีคุณสมบัติ ทางด้านวิชาชีพโดยตรงและทางด้านอื่น ๆ อีกด้วย ดังต่อไปนี้

3.2.1 ความซื่อสัตย์และ ศักดิ์ศรีของวิชาชีพงานสอบบัญชีเป็นการสอบทาน หลักฐานต่าง ๆ เพื่อให้ความเห็นว่า งบการเงินของกิจการที่ถูกต้องนั้นควรเป็นอย่างไรในการ ปฏิบัติงานดังกล่าว อาจมีข้อขัดแย้งกับผู้มีส่วนได้เสียในงบการเงินของกิจการ ผู้สอบบัญชีจึงต้อง ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์และเอาใจจริงเออาจ รวมถึงกล้าที่จะเสนอรายงานอย่างตรงไปตรงมา ไม่ เกรงกลัวหรือ โอนอ่อนผ่อนตามเอื้อแก่ผู้มีส่วนได้เสียฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด ความซื่อสัตย์การปฏิบัติงาน โดยไม่ลำเอียงของผู้สอบบัญชีจะช่วยคงศักดิ์ศรีของวิชาชีพให้เป็นที่ยอมรับนับถือในวงการธุรกิจ ทั่วไป ผู้สอบบัญชีแต่ละ คนซึ่งเป็น ส่วนหนึ่งของวิชาชีพได้รับประโยชน์จากความเชื่อถือใน วิชาชีพ ส่วนร่วมนี้ด้วย

3.2.2 มนุษยสัมพันธ์และการเป็นผู้นำงานของผู้สอบบัญชีมีความเกี่ยวข้องกับ เจ้าหน้าที่ยฝ่ายบัญชีของ กิจการผู้บริหารงาน ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การติดต่อการทำงานกับ บุคคลเหล่านี้ต้องอาศัยมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นอย่างมาก เช่น ในการติดต่อขอหลักฐานต่าง ๆ เพื่อ นำมาตรวจสอบอาจทำให้เกิดการโต้แย้ง และ ไม่ให้ความร่วมมือขึ้น ได้ นอกจากนั้น งานตรวจสอบ จะลุล่วงไปได้โดยสะดวกรวดเร็วต้องอาศัยความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ของกิจการช่วยจัดทำ รายละเอียดต่าง ๆ ประกอบรายการในบัญชีให้กับผู้สอบบัญชี ซึ่งหากผู้สอบบัญชีขาดมนุษย สัมพันธ์ที่ดีจะพบอุปสรรคและ ปัญหาในการปฏิบัติงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะเมื่อคำนึงถึง ว่าลูกค้าเป็นผู้พิจารณาแต่งตั้งผู้สอบบัญชีและจ่ายค่าตอบแทนให้แก่ผู้สอบบัญชีด้วยการปฏิบัติงาน ของผู้สอบบัญชีจึงต้องให้เป็นที่พอใจแก่ลูกค้า โดยในขณะที่เดียวกันก็ต้องรักษาความอิสระไว้ นอกจากจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีแล้วผู้ปฏิบัติงานต้องอาศัยการตัดสินใจเฉพาะหน้าส่วนหนึ่ง รวมถึงต้องควบคุมการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชาอีกด้วย

3.2.3 การวิเคราะห์ ข้อมูลการสอบสวนข้อเท็จจริงผู้สอบ บัญชีต้อง มี ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา และหาทางแก้ปัญหาเหล่านั้น โดยมีเหตุผลในการตรวจสอบ

หลักฐานต่าง ๆ ผู้สอบบัญชีควรทราบว่า มีเรื่องใดบ้างที่ผิดปกติและควรติดตามเรื่องนั้น ๆ ให้ถึงที่สุดโดยไม่ปล่อยให้ข้อสงสัยผ่านไปเลย ๆ อันที่จริงแล้วการตรวจสอบบัญชีเป็นการสอบสวนข้อเท็จจริงอย่างหนึ่งต้องอาศัยความชำนาญ และไหวพริบของผู้สอบบัญชีด้วยในการสอบสวนข้อเท็จจริงนั้นควรระลึกรวบรวมหลักฐานบางอย่างที่ได้อาจไม่ใช่หลักฐานที่มีความสมบูรณ์ในตัวของมันเอง และหลักฐานบางอย่างมีความสัมพันธ์กับหลักฐานอย่างอื่นด้วย

3.2.4 การฝึกอบรมงานสอบบัญชีต้องอาศัยความชำนาญในการสอบสวนข้อเท็จจริง รวมถึงประการที่เกี่ยวกับธุรกิจประเภทต่าง ๆ ดังนั้น ผู้สอบบัญชีความต้องให้ความสนใจในการฝึกอบรมทั้งในเรื่องที่เกี่ยวกับวิชาชีพโดยตรงและในเรื่องของธุรกิจโดยทั่วไปอีกด้วย การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้ผู้สอบบัญชีสามารถปรับตนเองให้ทันกับความก้าวหน้าของธุรกิจได้ในขณะเดียวกันผู้สอบบัญชีควรมีโครงการให้การศึกษาอบรมแก่พนักงานของตนเกี่ยวกับเทคนิคการปฏิบัติงานและปัญหาโดยเฉพาะของธุรกิจประเภทต่าง ๆ ด้วยการศึกษอบรมดังกล่าวในปัจจุบันนี้ถือว่ามีความสำคัญเท่าเทียมกันกับการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า

3.2.5 การเขียนรายงานสิ่งเชื่อมโยงระหว่างผู้สอบบัญชีกับลูกค้าหรือบุคคลฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้องได้แก่รายงานของผู้สอบบัญชีในการเสนอรายงานไม่ว่าจะเป็นแบบยาวก็ดี หรือเสนอข้อสังเกตที่เกี่ยวกับการสอบบัญชีผู้สอบบัญชีจำเป็นต้องมีความสามารถในการเขียนรายงานให้ผู้อ่านเข้าใจได้โดยง่าย ชัดเจน กรณีที่ผู้สอบบัญชีให้คำปรึกษาหรือให้บริการด้านอื่น ๆ แก่ลูกค้า การเขียนรายงานก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ความสามารถในการเขียนรายงานให้ชัดเจนและรัดกุมนี้อาจนำมาใช้ในการทำกระดาษทำการของผู้สอบบัญชีได้อีกด้วย เพื่อให้การอ้างอิงถึงกระดาษทำการต่าง ๆ มีประโยชน์อย่างแท้จริงและมากที่สุดในการตรวจสอบบัญชี

3.2.6 ภาษีอากรงานสอบบัญชีมีความเกี่ยวข้องกับภาษีอากรด้านต่าง ๆ คือ ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีโรงเรือน อาคารแสตมป์ ภาษีสรรพสามิต และภาษีศุลกากร ภาษีที่สำคัญที่สุดคือ การจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคล โดยอาศัยยอดกำไรสุทธิในงบการเงิน ซึ่งผู้สอบบัญชีรับรองเป็นหลักในขณะเดียวกันประมวลรัษฎากรก็ได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคำนวณกำไรสุทธิรวมทั้งระบุว่า มีรายการใดบ้างที่กฎหมายไม่สามารถให้กิจการหักเป็นค่าใช้จ่ายได้ นอกจากนั้น เจ้าหน้าที่ภาษีอากรยังมีคำวินิจฉัยปัญหาภาษีอากรกรณีต่าง ๆ ไว้อีกด้วย ซึ่งผู้สอบบัญชีจำเป็นต้องทำการศึกษาและติดตามให้ทราบเป็นปัจจุบัน เพื่อใช้ในการตรวจสอบและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าอย่างถูกต้อง ในทางปฏิบัติกิจการที่มีชั่บริษัทมหาชน ส่วนใหญ่ก็มักหวังพึ่งผู้สอบบัญชีที่จะปรึกษาหารือเกี่ยวกับภาษีอากร

3.2.7 กฎหมายธุรกิจในปัจจุบันมีกฎหมายต่าง ๆ เกี่ยวกับธุรกิจใช้บังคับหลายฉบับ เช่น กฎหมายควบคุมการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยการบัญชี ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยหุ้นส่วนบริษัท กฎหมายแรงงานการควบคุมอาหารและยา การควบคุมเงินตราต่างประเทศการจัดตั้งโรงงาน การจดทะเบียนสิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า และลิขสิทธิ์ เป็นต้น ผู้สอบบัญชีจึงควรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับกฎหมายธุรกิจเหล่านี้ เพื่อให้สามารถที่จะแนะนำวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี

3.2.8 เศรษฐศาสตร์และการค้าระหว่างประเทศ ผู้สอบบัญชีควรมีความรู้เกี่ยวกับหลักเศรษฐศาสตร์ทั้งในส่วนรวมของประเทศ และเฉพาะของแต่ละกิจการ ซึ่งภาวะการเงินระหว่างประเทศ และของในประเทศ การควบคุมธุรกิจโดยรัฐบาล ปัญหาการค้าระหว่างประเทศ รวมถึงอิทธิพลของบริษัทระหว่างประเทศ เป็นต้น

3.2.9 การจัดวางระบบงานและการประเมินผลในการเสนอข้อสังเกตต่อลูกค้า จากผลการตรวจสอบและในการศึกษาระบบการควบคุมภายในของกิจการ ผู้สอบบัญชีจึงต้องจำเป็นที่มีความรู้เกี่ยวกับการจัดวางระบบงานตามสมควร เช่น การจัดแบ่งส่วนงาน การปรับปรุงวิธีทำงาน เป็นต้น และในกรณีที่ลูกค้าต้องการให้ผู้สอบบัญชีรายงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการบริหารงาน ผู้สอบบัญชีจำเป็นต้องอาศัยการศึกษาอบรมในด้านการประเมินผลงานอีกด้วย

3.2.10 ระบบข้อมูลเพื่อบริหารงานเมื่อผู้บริหารงานมีความประสงค์ที่จะเริ่มใช้ข้อมูลทางการเงินเพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจมากขึ้น ผู้สอบบัญชีจึงควรสามารถให้คำแนะนำแก่กิจการ ไม่ว่าจะเป็นในด้านการรวบรวมข้อมูลและการใช้ข้อมูลให้เป็นประโยชน์ ทั้งนี้รวมถึงความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลข้อมูล

3.2.11 ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป เช่น การควบคุมเครดิต การจัดหาแหล่งเงินทุน การจัดทำงบประมาณ การบริหารพัสดุ และการดำเนินงานของตลาดหลักทรัพย์ เป็นต้น เป็นเรื่องซึ่งผู้สอบบัญชีควรรู้ให้ความสนใจเพื่อให้สามารถเข้าใจการบริหารงานของกิจการดีขึ้น

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

### ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน

จากการศึกษาเอกสารและทบทวนวรรณกรรม มีนักวิชาการได้ให้ความหมายและคำจำกัดความของประสิทธิภาพการทำงาน ไว้ดังต่อไปนี้

จิราวรรณ รินทะริก (2552) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างราบรื่น ครบถ้วน ถูกต้อง สมบูรณ์ ประหยัดเวลา ใช้กำลังและทรัพยากรได้



อย่างคุ้มค่า ใช้ความรู้ความสามารถและคุณสมบัติส่วนบุคคล ทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

อมรรักษ์ฉัตรทองสุข (2551) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานหรือดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย เพื่อให้เสียทรัพยากรน้อยที่สุดและได้มาตรฐานที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องและเชื่อถือได้

ประมวล พระคลัง (2551) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การดำเนินงานที่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ภายใต้เงื่อนไขการดำเนินงาน ที่มีคุณภาพ มีต้นทุนต่ำ หรือใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ทนต่อเหตุการณ์ ผลของงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน เชื่อถือได้

ณภาพัช อรรถสุริยานันท์ (2549) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานอย่างราบรื่น ครบถ้วน ประหยัดเวลา ใช้กำลัง และทรัพยากร อย่างคุ้มค่า เกิดการสูญเปล่าน้อยที่สุด โดยใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมถึงใช้ความรู้ความสามารถและคุณสมบัติส่วนบุคคล ปริมาณงานและคุณภาพของการดำเนินงานรวมทั้งทักษะในการปฏิบัติงาน

วิมลมาศ ไรไสว (2551) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กรและทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง มีวิธีการทำงานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงาน และลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้

สมใจ ลักษณะ (2552) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ เป็นการใช้องค์รวมถึงกระบวนการในการปฏิบัติงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างผลกำไรกับต้นทุน ซึ่งถ้าผลกำไรสูงกว่ามากเท่าไรยิ่งจะแสดงประสิทธิภาพมากขึ้นเท่านั้น อาจแสดงถึงการใช้อย่างมีประสิทธิภาพต่าง ๆ อย่างคุ้มค่า อาทิ คน เวลา เงิน วัสดุ ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่าและประหยัด ซึ่งประกอบด้วยตัวบ่งชี้ดังนี้

1. การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) โดยพิจารณาผลผลิตขององค์กรว่าตรงตามเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด เช่น ต้องการผลกำไรเพิ่มขึ้น 70% มากกว่าปีที่แล้ว

2. การจัดหาและใช้องค์ทรัพยากร (System Resource) โดยพิจารณาว่าองค์กรจะมีผลผลิตได้ตามเป้าหมายความสำเร็จนั้น จำเป็นจะต้องจัดหาและใช้ทรัพยากร เช่น เงินงบประมาณ

ได้ครบถ้วนเพียงใด เป็นการพิจารณาประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรในลักษณะที่มีเงินเพียงพอ สำหรับการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติ และเงินนั้นถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน

3. กระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operations) โดยพิจารณาจากกระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน การไหลเวียนส่งต่อ (Flow) ของงาน การมีประสิทธิภาพของการทำงานที่ได้งานครบถ้วน ใช้เวลาน้อย ต้นทุนน้อย มีการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีช่วยปฏิบัติงาน บุคลากรทำงานเต็มศักยภาพ ไม่มีสภาพ “คนล้นงาน หรือ งานล้นคน” ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และระหว่างกลุ่มงานมีความราบรื่นไม่มีข้อขัดข้อง

4. ความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) เป็นการพิจารณาว่าผลงานความสำเร็จขององค์กร และกระบวนการปฏิบัติที่ใช้ นำมาซึ่งความพอใจของผู้เกี่ยวข้องต่างๆ เพียงใด กลุ่มคนที่สมควรพิจารณา คือ ลูกจ้างผู้ถือหุ้น ทีมบริหารองค์กร พนักงานและลูกจ้างทุกระดับ ชุมชน หน่วยงานของรัฐ ฯลฯ

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

### 1. ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคคลในลักษณะต่าง ๆ จะมีพฤติกรรมและเจตคติของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งแต่ละบุคคลจะรับรู้สภาวะแวดล้อมรอบตัวแตกต่างกัน ดังนั้นหากจัดสภาวะแวดล้อมให้ดีและเหมาะสมกับสภาพการทำงานก็จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และเกิดการพัฒนาตนเอง ซึ่ง Woolf (1981) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมว่า หมายถึงสภาพภายนอกโดยรวมทั้งหมดและสิ่งที่มีอิทธิพลต่อชีวิตและการพัฒนาสิ่งมีชีวิตแต่ละสิ่ง Moor (1986) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมที่ระบุไปถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานว่า หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้น ในการทำงาน โดยแบ่งเป็น 3 มิติ ได้แก่ มิติด้านสัมพันธภาพ ใช้วัดการมีส่วนร่วมและความผูกพันของบุคคลต่องาน มิติด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และมิติด้านการคงไว้และการเปลี่ยนแปลง ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงานมีนักวิชาการได้ให้คำจำกัดความและความหมาย สอดคล้องและใกล้เคียงกัน ดังนี้

ชุตินา มาลัย (2538) ได้ให้ความหมายสภาพแวดล้อม หมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างรวมทั้งหมดที่อยู่ล้อมรอบปัจเจกบุคคลหรือกลุ่ม ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สังคมหรือวัฒนธรรม ซึ่งต่างก็มีอิทธิพลและความรู้สึกนึกคิดของบุคคลทั้งสิ้น

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2546) กล่าวว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่รวมเป็นบรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน การนิเทศงานสายการบังคับบัญชา ความมีอิสระในการทำงาน แรงกดดันในการทำงาน การควบคุมงานนวัตกรรมและความชัดเจนในการทำงาน

สิริอร วิชชาวุธ (2544) กล่าวว่า สภาพของการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัว เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น การปฏิบัติงานอ่านหนังสือ เป็นต้น สภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัวจะมีอิทธิพลทำให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพได้พอ ๆ กับความรู้ความสามารถ เช่น ถ้าต้องการที่จะปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยแต่ไม่มีความรู้พอที่จะปฏิบัติงานได้ จะทำให้ปฏิบัติงานไม่สำเร็จ ในทางกลับกันหากมีความรู้ที่จะปฏิบัติงานได้แต่สภาพแวดล้อมไม่ดีพอ แสงสว่างน้อย มีเสียงดังรบกวน อยู่ตลอดเวลา สภาพแวดล้อมเช่นนี้อาจทำให้ขาดสมาธิ เกิดความรู้สึกรำคาญ เป็นผลให้การปฏิบัติงานไม่สำเร็จ หรืออาจมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้ สภาพแวดล้อมจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

รุ่งรัตนา เขียวคารา (2546) ได้ให้คำจำกัดความของสภาพแวดล้อมในการทำงานไว้ว่า ภาวะหรือสภาพต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น หรือเป็นอยู่ล้อมรอบตัวของมนุษย์ในขณะที่ทำงาน หรือประกอบอาชีพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการทำงานรวมถึงสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวขณะทำงาน อาจเป็นคนที่ เป็นเพื่อนร่วมงาน หรือสิ่งของที่เป็นเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่นำมาใช้ประกอบการทำงาน

## 2. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คะนอง ยุทธกาญจนกุล และคณะ (2542) ได้แบ่งองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. ลักษณะเฉพาะของนโยบาย ได้แก่ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ นโยบายและกฎข้อบังคับ รวมถึงนโยบายในการบริหารงานต่าง ๆ ขององค์กร
2. โครงสร้าง ได้แก่ สายการบังคับบัญชา อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ลักษณะโครงสร้างนี้ก่อให้เกิดการแบ่งงานกันตามความชำนาญเฉพาะด้านและการร่วมมือกัน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ ทำเลที่ตั้งขององค์กร รั้วสี แสงสว่าง อุณหภูมิ ฝุ่นละออง เครื่องมือและอุปกรณ์
4. กระบวนการจัดการ หมายถึง การกำหนดความสัมพันธ์ให้กับส่วนต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย เช่น การติดต่อสื่อสาร การวางแผน การแก้ปัญหาความขัดแย้ง การคัดเลือกพนักงาน การให้รางวัล และการประสานงาน

5. บรรยากาศขององค์กรและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ได้แก่ พฤติกรรมของพนักงานในองค์กร การรับรู้ของพนักงานและสิ่งแวดล้อมในองค์กร ทำให้พนักงานมีการแสดงออกและเกิดปฏิสัมพันธ์กัน

Savichill และ Cooley (1987) (อ้างถึงใน กรวิภา พรหมจวง, 2541) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานไว้ 3 ด้าน คือ

1. สภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงาน ประกอบด้วย 5 ประการ คือ

1.1 ความเป็นอิสระ หมายถึง ความเป็นอิสระในการตัดสินใจหรือปฏิบัติงานด้วยตนเอง ยิ่งได้ทำงานอย่างเป็นอิสระมากเท่าใดก็จะยิ่งทำให้ได้รับข้อมูลกลับที่ท้าทายให้ได้คิดซึ่งเท่ากับมีโอกาสได้พัฒนาตนเองและพัฒนางานมากขึ้น

1.2 การมุ่งงาน หมายถึง ความมุ่งมั่น ในการวางแผนในการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพและดำเนินการตามแผนที่วางไว้

1.3 ความชัดเจน หมายถึง การที่หน่วยงานแจ้งให้บุคลากรทราบถึงความคาดหวังของหน่วยงาน ในการปฏิบัติงานประจำวันและการสื่อสารเกี่ยวกับกฎระเบียบต่าง ๆ ภายในหน่วยงานอย่างชัดเจน

1.4 การนำนวัตกรรมใหม่มาใช้ หมายถึง การที่หน่วยงานส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน

1.5 สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เอื้ออำนวยความสะดวกในการทำงาน

2. สภาพแวดล้อมที่มีการควบคุม หมายถึง การที่ผู้บริหารให้ความสำคัญน้อยทั้งงานและบุคคล ต้องการให้สภาพแวดล้อมคงอยู่และควบคุมสภาพแวดล้อมโดยใช้ประโยชน์จากกฎเกณฑ์นั้น

3. สภาพแวดล้อมที่มีความกดดัน หมายถึง สภาพการทำงานที่ต้องเร่งรีบและสภาพการทำงานที่ต้องตัดสินใจในความเป็นความตายของผู้อื่น

**3. ความสำคัญของสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน**

พงส์ ทรดาล (2548) ได้กล่าวถึง การจัดสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานที่ไม่คำนึงถึงปัจจัยความแตกต่างและขีดจำกัดของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากจะก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ไม่สะดวกสบายมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติแล้ว ยังส่งผลถึงระดับความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ และปัญหาด้านสุขภาพอนามัยของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย ในการจัดสภาพแวดล้อมของผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องจะทำให้พนักงานเกิดความเมื่อยล้า ความเมื่อยล้านี้ นอกจากจะเป็นต้นเหตุที่ทำให้เกิดการผิดพลาดในการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุได้ทันที ยังส่งผลต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานในระยะยาว ซึ่งส่งผลให้ปริมาณงานและคุณภาพของการผลิตลดลง

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันกับองค์กร

### 1. ความหมายของความผูกพันกับองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรมีนักวิชาการได้ให้คำจำกัดความของความผูกพันต่อองค์กรไว้หลากหลาย สอดคล้องและใกล้เคียงกัน ดังนี้

กฤษณ์ จิตนุ ยานนท์ (2552) กล่าวว่า ความผูกพันในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน ว่างานเป็นสิ่งสำคัญ และงานเป็นเป้าหมายในการดำเนินชีวิต และความรู้สึกต้องการให้งานที่รับผิดชอบประสบความสำเร็จ โดยบุคคลที่มีความผูกพันในงานจะมีความตั้งใจและทุ่มเทในการทำงาน

พิชิต เทพวรรณ (2554) กล่าวว่า ความผูกพันในงานของพนักงานเป็นวิธีการความตั้งใจทุ่มเท หรือการอุทิศตนในงาน ที่รับผิดชอบของพนักงานส่งผลให้พนักงานมีความสุขและเกิดความจงรักภักดี และความศรัทธาของพนักงานที่มีงาน อาชีพ และองค์กร

ตรีษา แซ่จิ่ง (2552) กล่าวว่า ความผูกพันในองค์กร หมายถึง ความคิด ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อองค์กรในทางบวก เป็นความรู้สึกของตัวผู้ปฏิบัติงานเองที่จะแสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกันกับองค์กร บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กร จะมีแรงจูงใจที่จะทำงานอื่น ๆ ให้ประสบความสำเร็จ โดยความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กร ได้แก่ ความคิด ความรู้สึกที่แสดงออกในทางที่ดีของบุคลากรที่มีต่อองค์กร และต้องการคงความเป็นสมาชิกขององค์กร รวมทั้งมีการแสดงออกของพฤติกรรมและทุ่มเทความรู้ความสามารถที่มีอยู่ใช้ในการทำงาน

วรพันธ์ เศรษฐแสง (2548) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรมาก จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานพอใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรด้วยความเต็มใจ และพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบ สามารถที่จะพัฒนาองค์กรสู่ความสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย และแผนงานที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

บุษยาณี จันทร์เจริญสุข (2548) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นเจตคติหรือความรู้สึกของบุคลากรต่อองค์กร ในลักษณะที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และค่านิยมขององค์กร เป็นความเต็มใจที่บุคคลจะทุ่มเทกำลังกายและความจงรักภักดีในสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

วิลาวรรณ ทรัพย์พิศาล (2549) กล่าวว่า ความผูกพันทำให้เกิดการยึดเหนี่ยวในคุณค่าของคุณงามความดีซึ่งกันและกัน การดำเนินกิจกรรมใด ๆ ถ้าสามารถจูงใจให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ห่วงใยต่อความสำเร็จและความก้าวหน้าขององค์กร การสร้างความผูกพันในตัวบุคคลจะส่งผลต่อภาพรวมของการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. เป็นการเสริมสร้างกำลังใจให้บุคลากรร่วมมือปฏิบัติงานเพื่อองค์กร

2. เป็นการสร้างแรงศรัทธา และความเชื่อมั่น ในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร

3. เป็นการสร้างความสามัคคีและการปฏิบัติงานเป็นทีม คือทุกคนต่างให้ความร่วมมือร่วมใจอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์กร

4. เป็นการสร้างความจงรักภักดีและเสียสละเพื่อองค์กร

5. เป็นการสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และทำให้งานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

6. เป็นการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน

7. เป็นการลดข้อขัดแย้งต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงาน

พีระศิลป์ รัตน์หิรัญกร (2554) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่าเป็นความรู้สึกที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวหรือมีความเป็นพวกพ้องเดียวกัน เป็นความผูกพันที่บุคคลมีเป้าหมายและค่านิยมเดียวกับองค์กรและปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรของพนักงาน มีการยอมรับโครงสร้างนโยบาย แผนงาน ค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร

2. ความเกี่ยวข้องกับองค์กร โดยที่แต่ละคนปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตน

3. ความจงรักภักดี ความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กรและมีความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกองค์กรตลอดไป

สุพานิสถุญญานิช (2549) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง องค์กรที่จะประสบความสำเร็จ องค์กรที่สร้างประโยชน์ให้กับสังคม องค์กรที่ให้โอกาสแก่พนักงาน สมาชิกก็จะมี ความรู้สึกรักองค์กรภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกส่วนหนึ่งขององค์กร มีความรู้สึกร่วมกับองค์กร สูง และทำตนเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น ตั้งใจทำงาน ดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กรเหมือนกับ ของของตนเอง แก้วตัวแทนองค์กรเมื่อถูกคนกล่าวหาและมักจะให้สรรพนามตัวว่าเราหรือของเรา เช่น องค์กรของเรา หน่วยงานของเรา ความผูกพันต่อองค์กรมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ

1. การผูกพัน ในเชิงความรู้สึก (Affective Commitment) ซึ่งเป็นความตั้งใจของพนักงานที่จะคงอยู่กับองค์กรอันเนื่องมาจาก

1.1 เชื่อมมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

1.2 เต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร

2. ความผูกพันเนื่องจากต้องการอยู่กับองค์กร เพราะที่องค์กรนี้เหมาะสมที่จะคงอยู่ เป็นสมาชิกต่อไป (Continuance Commitment)

ศุนาภา คัมภีร์ (2552) ได้ให้ความหมายขอความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีตามปกติ เพราะความผูกพันจะเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นและผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค้ให้องค์กรเจริญก้าวหน้าขึ้น ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อองค์กรอย่างเหนียวแน่น โดยความรู้สึกที่ดีจะทำให้บุคคลแสดงออกมาในรูปของการปฏิบัติตนให้เกิดประโยชน์โดยที่บุคคลที่มีความผูกพันจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรเสมอ

ปราโมทย์ บุญเลิศ (2545) นิยามความหมายขอความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรว่าคือการที่บุคคลเริ่มต้นอาชีพการทำงานกับองค์กรใดคือการที่บุคคลนั้นเลือกที่จะอยู่กับองค์กรซึ่งเป็นการรับรู้สื่อกยอมรับในองค์ประกอบขององค์กร เช่น

1. บุคคลนั้นมีความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นทัศนคติและความเชื่อของบุคคลที่มีความเชื่อถือ และพร้อมที่จะปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งบุคคลยังมีความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายที่องค์กรกำหนด รวมถึงความคิดที่ว่าเป้าหมายและคุณค่าของตนเองมีความคล้ายคลึงกับองค์กร บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร จะเห็นได้ว่างานคือหนทางที่จะทำประโยชน์แก่องค์กรได้ คือการร่วมกิจกรรมและทำงานตามคุณค่าอุดมการณ์และเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นบุคคลกลุ่มนี้จึงมีแนวโน้มที่จะนำตนเองเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง

2. บุคคลนั้นมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อให้องค์กรที่ตนทำงานอยู่บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร เป็นความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความสามารถที่มีอยู่ให้องค์กรอย่างเต็มความสามารถเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาางานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย แม้ว่าจะไม่ได้ผลตอบแทนก็ตาม รวมถึงการเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ขององค์กร

3. บุคคลนั้นมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยที่บุคคลนั้นมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ยังคงอยู่กับองค์กร ไม่ปรารถนาไปจากองค์กร ถึงแม้ว่าองค์กรอื่นจะให้ผลประโยชน์ตอบแทนมากกว่า มีความภูมิใจในการสมาชิกขององค์กรและพร้อมที่จะบอกคนอื่นว่าตนเป็นสมาชิกขององค์กร รวมทั้งมีความคิดว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

## 2. แนวคิด ทฤษฎีของความผูกพันกับองค์กร

การที่ผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์กรจะเกิดความผูกพันต่อองค์กร มีความตั้งใจและเต็มใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น ได้ องค์กรจำเป็นต้องตอบสนองในสิ่งต่างๆ ที่บุคลากรต้องการ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม โดยตระหนักว่าบุคคลแต่ละคนก็จะมีความต้องการที่

แตกต่างกัน ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจและผูกพันต่อองค์กรในที่สุด ได้แก่ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2540)

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Frederick Herzberg ได้เสนอทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Herzberg's Two Factor Theory) ซึ่งสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงาน ปฏิบัติเป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กร ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในบุคคลได้ด้วยกัน ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดีเป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่อาศัยความคิดสร้างสรรค์ ริเริ่มทำสิ่งใหม่ๆ ทำทนายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่สามารถทำได้ผู้เดียวตั้งแต่ต้นจนจบ

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดีโดยไม่มี การควบคุมหรือตรวจสอบอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) ปัจจัยค้ำจุนหรืออาจเรียกว่าปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นและปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน



2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตนอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงการที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพอีกด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารทางกิริยา หรือวาทะที่บ่งบอกถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับในของสังคม และเป็นอาชีพที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขาไม่มีความสุข และพอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

พิมพ์ชนก ทราชเข้า (2553) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญยิ่งต่อองค์กรในประเด็นดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออก ลาออก และการเปลี่ยนงาน (Turnover) ได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรมีแนวคิดที่จะครอบคลุมมากกว่า กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์กรสามารถสะท้อนถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรซึ่งมีลักษณะที่ยาวนานกว่าความพึงพอใจ

2. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรสำคัญอย่างหนึ่งในการทำน้าแรงจูงใจในการเข้างานของพนักงาน และเป็นแรงผลักดันให้พนักงานในองค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เนื่องจากความรู้สึกในความเป็นเจ้าของร่วมภายในองค์กร

3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้เนื่องจากเมื่อพนักงานเกิด

ความผูกพันกับงานขอมทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับงาน และกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ส่งผลให้  
องค์กรสามารถที่จะบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

4. ความผูกพันต่อองค์กรมีส่วนเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล  
ขององค์กร

5. ความผูกพันต่อองค์กรช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่  
สมาชิกในองค์กรมีความรัก ความผูกพันต่อองค์กรของตน

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น จึงสรุปได้ว่า ความผูกพัน ใน องค์กรเป็น สิ่งสำคัญอีก  
ประการหนึ่งที่สามารถเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน หรือบุคลากรซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติให้เกิด  
ความรู้สึกผูกพันใน องค์กร ขอมทุ่มเทกำลังกายกำลัง ใจในการปฏิบัติงาน ให้ดีขึ้น และเพิ่ม  
ประสิทธิภาพในการทำงานของตนเอง เพื่อให้องค์กรเจริญก้าวหน้ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล  
ได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี

### 1. ความหมายของจรรยาบรรณวิชาชีพ

จรรยาบรรณ คือ ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบวิชาชีพกำหนด  
ขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียงและฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร  
หรือไม่ก็ได้ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) อีกทั้งยังหมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับการประพฤติปฏิบัติที่  
เป็นลายลักษณ์อักษรขององค์กรวิชาชีพที่กำหนดให้สมาชิกของวิชาชีพนั้น ๆ ประพฤติปฏิบัติเพื่อ  
รักษาและส่งเสริมชื่อเสียง เกียรติคุณและฐานะของสมาชิกของวิชาชีพนั้น ๆ (สมคิด บาง โม, 2549)  
และยังมีคำจำกัดความที่สอดคล้องและใกล้เคียงกัน ดังต่อไปนี้

พรนพ พุกกะพันธ์ (2543) กล่าวว่า จรรยาบรรณ หมายถึง ประมวลความประพฤติที่ผู้  
ประกอบวิชาชีพแต่ละวิชาชีพกำหนดขึ้นเพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และฐานะของ  
สมาชิกและวงการวิชาชีพนั้น ๆ ซึ่งอาจจะเขียนขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้

วิชาชีพ คือ การประกอบอาชีพเต็มเวลา โดยผู้ประกอบวิชาชีพอุทิศเวลาให้แก่อำชีพนั้น ๆ  
(วริยา ชินวรรณและฐิตารีย์ศิริศรีชัย, 2558)

ลักษณะสำคัญของการเป็นวิชาชีพ ได้แก่

1. มีองค์ความรู้เฉพาะของตน ผู้ประกอบวิชาชีพต้องเข้ารับการศึกษาฝึกอบรมให้ม  
ความรู้ในศาสตร์เฉพาะของวิชาชีพนั้น

2. มีความเป็นอิสระในการประกอบวิชาชีพ เป็นการประกอบวิชาชีพที่มีมาตรฐาน  
การปฏิบัติงานเป็นการเฉพาะสำหรับวิชาชีพนั้น ๆ โดยมีองค์ความรู้เป็นพื้นฐาน

3. มีกฎหมายรองรับการประกอบวิชาชีพ จะต้องมีการขึ้นทะเบียนเพื่อขออนุญาตประกอบวิชาชีพ

4. มีจรรยาบรรณตราขึ้นเพื่อผู้ประกอบวิชาชีพดำรงตนหรือประพฤติตนอยู่ในความถูกต้องดีงามต่อผู้รับบริการ ต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ ต่อตนเองและต่อสังคม

5. มีสำนักที่จะให้บริการ เมื่อถูกเรียกร้องการบริการจะต้องเต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการ (สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา, 2548)

ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความหมายของจรรยาบรรณวิชาชีพ ไว้ดังนี้

จรรยาบรรณวิชาชีพ หมายถึง ประมวลความประพฤติ ขอบบังคับ มารยาท ที่ผู้ประกอบวิชาชีพแต่ละอย่างกำหนดขึ้นเพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง ฐานะของสมาชิก ความดีงามรวมก่อให้เกิดความสงบสุขและความเจริญในตัวตน วิชาชีพและสังคม (ปวีณ ฅ นคร, 2555)

จรรยาบรรณวิชาชีพ หมายถึง ประมวลมาตรฐานความประพฤติที่ผู้ประกอบวิชาชีพจะต้องประพฤติปฏิบัติเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบวิชาชีพปฏิบัติอย่างถูกต้อง เพื่อผดุงเกียรติและสถานะของวิชาชีพนั้น ผู้กระทำผิดจรรยาบรรณจะต้องได้รับโทษโดยว่ากล่าว ตักเตือน ถูกพักงานหรือถูกยกเลิกในประกอบอาชีพได้ (พรนพ พุกกะพันธ์, 2543)

## 2. ความสำคัญของจรรยาบรรณวิชาชีพ

ผู้ที่ประกอบวิชาชีพเป็นผู้ที่ได้รับการฝึกฝน มีความรู้ความชำนาญสูงเกินกว่าคนธรรมดาสามัญเมื่อเป็นเช่นนั้น จึงมีโอกาสที่จะใช้วิชาความรู้ของตนเพื่อหาประโยชน์โดยที่ประชาชนทั่วไปไม่รู้เท่าทัน องค์กรหรือสมาคมวิชาชีพ จึงได้กำหนดจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพขึ้น (วริยา ชินวรร โณและฐิตารีย์ศิริศรีรัชช, 2558) โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ 3 ประการ

1. เป็นแนวทางให้ผู้ประกอบวิชาชีพยึดถือปฏิบัติอย่างถูกต้อง
2. เพื่อให้วิชาชีพคงฐานะ ได้รับการยอมรับและยกย่องจากสังคม
3. เพื่อผดุงเกียรติยศและศักดิ์ศรีแห่งวิชาชีพ

จรรยาบรรณวิชาชีพมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่วิชาชีพต่าง ๆ จะต้องมีการจรรยาบรรณของตนเอง ซึ่งจรรยาบรรณเป็นเครื่องมืออัน สำคัญที่จะช่วยให้ผู้ประกอบวิชาชีพมีหลักการ และแนวทางปฏิบัติตามที่ถูกต้องเหมาะสมอันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความเลื่อมใสศรัทธาและความเชื่อมั่นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

## 3. ความหมายของจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี

ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี เป็นผู้ให้บริการวิชาชีพบัญชีต่อบุคคลต่างๆ ในสังคม สภาวิชาชีพจึงได้กำหนดจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ซึ่งเป็นกรอบความประพฤติและวิธีปฏิบัติของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี เพื่อให้ผลงานของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีมีคุณภาพ น่าเชื่อถือ

และผู้ให้บริการให้ความเชื่อมั่น ผู้ทำบัญชีผู้ใดฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับข้อใดข้อหนึ่ง ให้ถือว่าผู้นั้นประพฤติผิดจรรยาบรรณ การฝ่าฝืนและไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับของจรรยาบรรณ โดยผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ให้รวมถึงกรณีที่ทำบัญชีรับรู้ หรือยินยอมให้บุคคลอื่นอ้างชื่อปฏิบัติ หรือปฏิบัติใด ๆ อันเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับจรรยาบรรณ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีหรือบุคคลที่สาม (ทัศนีย์ วีรปรีชาชัย, 2555)

นิพนธ์ เห็น โชคชัยชนะ และศิลปะพร ศรีจันทเพชร (2554) ได้ให้ความหมายไว้ว่า จรรยาบรรณ วิชาชีพบัญชี (Professional Ethics) หมายถึง ข้อกำหนด คคความประพฤติหรือวิธีปฏิบัติงาน ที่ผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชี (หรือผู้สอบบัญชีรับอนุญาต) ทุกคนต้องยึดถือ เพื่อดำรงไว้ซึ่งความเป็นมืออาชีพ และเสริมสร้างเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพสอบบัญชีให้เป็นที่ประจักษ์แก่ลูกค้า และสาธารณชนที่จะเชื่อถือละไว้ในผลงานของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

#### 4. ความสำคัญของจรรยาบรรณวิชาชีพในการปฏิบัติงาน

พะยอม สิงห์เสนห์ (2547) กล่าวว่า การสอบบัญชีจะมีความสำคัญใน วงธุรกิจก็ต่อเมื่อได้รับความเชื่อถือจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีไม่เพียงแต่ธุรกิจที่ตรวจสอบเท่านั้น แต่ยังรวมถึงบุคคล และหน่วยงานที่ใช้ประโยชน์จากผลการเงินที่ผู้สอบบัญชีแสดงความเห็น ใวันั้นด้วยความเชื่อถือ ในความเห็นของผู้สอบบัญชีเกี่ยวกับงบการเงินย่อมสืบเนื่องมาจากความเชื่อถือในคุณสมบัติและความสามารถของผู้สอบบัญชีในฐานะผู้เชี่ยวชาญทางด้านบัญชี รวมทั้งความเป็นอิสระจากกิจการที่ตรวจสอบซึ่งเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ดังนั้นเพื่อให้ผลงานของผู้สอบบัญชีเป็นที่เชื่อมั่นเชื่อถือได้จะต้องสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้งบการเงินเกี่ยวกับความรู้ความสามารถและความเป็นอิสระของผู้สอบบัญชี สมาคมวิชาชีพและสถาบันควบคุมได้กำหนดมาตรฐาน การสอบบัญชีและจรรยาบรรณ ของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี รวมถึงมารยาทของผู้สอบบัญชีไว้เป็นบรรทัดฐานให้ผู้สอบบัญชีถือปฏิบัติ เพื่อช่วยความน่าเชื่อมั่นในคุณภาพการปฏิบัติงานของวิชาชีพ และรักษามาตรฐานของวิชาชีพให้อยู่ในระดับเดียวกัน

สภาวิชาชีพบัญชีมีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและพัฒนา วิชาชีพบัญชี มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ส่งเสริมการศึกษา การอบรม และการวิจัยที่เกี่ยวกับวิชาชีพบัญชี
2. ส่งเสริมความสามัคคี และผดุงเกียรติของสมาชิก จัดสวัสดิการและการ สงเคราะห์ระหว่างสมาชิก
3. กำหนดมาตรฐานการบัญชี มาตรฐาน การสอบบัญชี และ มาตรฐานอื่นที่เกี่ยวกับ วิชาชีพบัญชี
4. กำหนดจรรยาบรรณผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

5. รับขึ้น ทะเบียนการประกอบวิชาชีพ ออกใบอนุญาต พักใช้หรือเพิกถอน ใบอนุญาตผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี

6. รับรองปริญญาบัตรหรือประกาศนียบัตรในวิชาการบัญชีของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการรับสมัครเป็นสมาชิก

7. รับรองความรู้ความชำนาญในการประกอบวิชาชีพ

8. รับรองหลักสูตรการฝึกอบรมเป็นผู้ชำนาญการและศึกษาต่อเนื่องในด้านต่าง ๆ ของผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี

9. ควบคุมความประพฤติและการดำเนินงานของสมาชิกและผู้ขึ้นทะเบียน อันเกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพบัญชีให้ถูกต้องตามจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพบัญชี

10. ช่วยเหลือ แนะนำ เผยแพร่ และให้บริการวิชาการแก่ประชาชนเกี่ยวกับวิชาชีพ

11. ออกข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี

12. เป็นตัวแทนของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

13. ให้คำปรึกษาและเสนอแนะต่อรัฐบาลเกี่ยวกับนโยบายและปัญหาของวิชาชีพบัญชี

14. ดำเนินการอื่นเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่ของสภาวิชาชีพบัญชี

สภาวิชาชีพ (2553) ได้ให้ความหมายของ จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี หมายถึง กรอบความประพฤติและวิธีปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่ต้องยึดปฏิบัติโดยมี วัตถุประสงค์เพื่อดำรงไว้ซึ่ง

1. ความเชื่อมั่นจากผู้รับบริการ
2. ความเชื่อถือได้ในผลงาน
3. ความเป็นมืออาชีพ
4. คุณภาพของงานบริการ

สภาวิชาชีพบัญชีได้ออกข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชีฉบับที่ 19 เรื่องจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553 ซึ่งข้อบังคับนี้มีความสำคัญต่อผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีเป็นอย่างมากในการช่วยส่งเสริมพัฒนา และกำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีให้ถูกต้องตามจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพบัญชี โดยข้อบังคับดังกล่าว ครอบคลุมเนื้อหาแห่งพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 โดยอย่างน้อยต้องประกอบไปด้วย

1. ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรมและความซื่อสัตย์
2. ความรู้ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
3. ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ และการรักษาความลับ

4. ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน หรือบุคคลหรือนิติบุคคลที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีปฏิบัติงานให้

การเปรียบเทียบจรรยาบรรณของสภาวิชาชีพบัญชีฯ กับจรรยาบรรณของสหพันธ์นักบัญชีระหว่างประเทศ สรุปได้ตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 1 จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

หลักการพื้นฐานของจรรยาบรรณของสหพันธ์นักบัญชีระหว่างประเทศ	หลักการพื้นฐานของจรรยาบรรณของสภาวิชาชีพบัญชี
- Integrity - Objectivity	- ความโปร่งใส - ความเป็นอิสระ - ความเที่ยงธรรม - ความซื่อสัตย์สุจริต
- Professional Competence and Due Care	- ความรู้ความสามารถ - มาตรฐานในการปฏิบัติงาน
- Confidentiality	- การรักษาความลับ
- Professional Behavior	- ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ - ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคลที่ผู้ประกอบวิชาชีพปฏิบัติหน้าที่ให้ - ความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ และจรรยาบรรณทั่วไป

ความโปร่งใส หมายความว่า ภาพลักษณ์ที่แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติงานตามระเบียบต่าง ๆ และมาตรฐานวิชาชีพที่กำหนดไว้ และไม่ปกปิดข้อเท็จจริงหรือบิดเบือนความจริงอันเป็นสาระสำคัญซึ่งสามารถติดตามตรวจสอบได้

ความเป็นอิสระ หมายความว่า การปฏิบัติหน้าที่โดยปราศจากอิทธิพลของบุคคลอื่นที่ทำให้เกิดความสงสัยในความเป็นกลางหรือความเที่ยงธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ความเป็นอิสระจะต้องเป็นที่ประจักษ์ เพื่อให้ผลงานของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีเป็นที่เชื่อถือได้

ความเที่ยงธรรม หมายความว่า การใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพ โดยปราศจากความลำเอียง อคติ และความขัดแย้งทางผลประโยชน์รวมถึงอิทธิพลของบุคคลอื่น

ความซื่อสัตย์สุจริต หมายความว่า การประพฤติตนอย่างตรงไปตรงมาชื่อตรงต่อวิชาชีพ ไม่คดโกงไม่หลอกลวงปฏิบัติงานบนพื้นฐานที่เป็นจริงและเชื่อถือได้ไม่จ้างหรือยินยอมให้บุคคลอื่นอ้างว่าได้ปฏิบัติงานถ้าไม่ได้ปฏิบัติงานจริง

ความรู้ความสามารถ หมายความว่า การใช้ความรู้ความสามารถ ความชำนาญ ในการปฏิบัติวิชาชีพด้วยความเอาใจใส่อย่างเต็มความสามารถ ความเพียรพยายาม และความระมัดระวัง รอบคอบเพื่อที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และมั่นใจได้ว่ามีผลงานทางวิชาชีพที่อยู่บนพื้นฐานของกฎเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน มาตรฐานวิชาการที่เกี่ยวข้อง

มาตรฐานในการปฏิบัติงาน หมายความว่า มาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ผู้ประกอบการวิชาชีพต้องใช้ ซึ่งประกอบด้วย มาตรฐานวิชาชีพที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน เช่น มาตรฐานการบัญชี มาตรฐานการสอบบัญชี และมาตรฐานวิชาการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเช่น มาตรฐานการควบคุมภายใน หลักเกณฑ์ข้อบังคับทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งความรู้ทางธุรกิจต่าง ๆ ที่เป็นแนวทางปฏิบัติ

การรักษาความลับ หมายความว่า การไม่นำข้อมูลใด ๆ ที่โดยปกติองค์กรไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะไปเปิดเผยหรือใช้ประโยชน์ส่วนตัวหรือบุคคลอื่นเว้นแต่ในกรณีที่เป็น การเปิดเผยตามสิทธิหรือหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมาย หรือในฐานะผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี

ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ เป็นความรับผิดชอบของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต่อผู้รับบริการโดยการแสดงออกในทางพฤติกรรมทางวิชาชีพ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการที่ต้องมีมาตรฐานการให้บริการและการสร้างความน่าเชื่อถือ

ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคลที่ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้ ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องปฏิบัติงานในแนวทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อนายจ้าง/องค์กรที่ตนสังกัด

ความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ และจรรยาบรรณทั่วไป ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติตนเพื่อส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมวิชาชีพ ตลอดจนหลักเรื่องการปฏิบัติใด ๆ ที่ทำให้เกิดความเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพ

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวมนุษยสัมพันธ์

### 1. ความหมายของมนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์นั้นเป็นทั้งศาสตร์ (Science) และ ศิลป์ (Art) คือมีทั้งหลักการและทฤษฎีที่เป็นความรู้และหลักการที่นำไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้นจึงต้องอาศัยวิธีการหรือเทคนิคเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล โดยจะสังเกตได้ว่าแต่ละบุคคลมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นไม่เหมือนกัน บางคนเป็นที่ชื่นชอบของคนหมู่มากหรือมีคน ที่อยากพูดคุยติดต่อหรือทำงาน

ร่วมกัน ในขณะที่บางคนไม่ค่อยมีใครอยากจะเข้าไปใกล้หรือทำงานร่วมด้วยนั้นเป็นเพราะเขาขาดศิลปะในการติดต่อกับบุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นเพราะไม่รู้หลักการว่าควรทำอะไรหรือเป็นเพราะนำหลักการไปใช้ไม่ถูกวิธี ซึ่งมีผู้ให้นิยามและความหมายของมนุษยสัมพันธ์ไว้ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2554) ได้ให้ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ในทางสังคมระหว่างมนุษย์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน

วราภรณ์ตระกูลสถิตย์ (2549) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ที่ดี หมายถึง วิชาที่ว่าด้วยศาสตร์และศิลป์ ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลเพื่อให้ได้มาซึ่งความรักใคร่ นับถือ ความรู้สึกใคร่ผูกพันกัน มีความจงรักภักดี สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างราบรื่นดีและมีความสุข

วิชัย แหวนเพชร (2548) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ที่ดี หมายถึง การสร้างเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเรากับผู้อื่น เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานและอยู่ร่วมกันได้ดีและมีสุข

ทิพย์นิล นพคุณ (2555) ได้กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคลในการทำงานในองค์กรต่าง ๆ เพื่อให้การทำงานนั้นดำเนินไปได้อย่างราบรื่นในการทำงานร่วมกัน รู้จักการสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน สร้างความไว้วางใจและความสามัคคีในการทำงานอยู่ร่วมกันขององค์กร ก็จะทำให้องค์กรหรือฝ่ายงานต่าง ๆ เกิดความรักใคร่ปรองดองและทำให้ทำงานประสบความสำเร็จในการทำงานนั้น ๆ รู้จักช่วยกันแก้ไขปัญหาเพื่อขจัดความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นต่อไปและเพื่อตอบสนองความต้องการของการทำงานร่วมกัน ยึดหลักการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ซึ่งการสร้างมนุษยสัมพันธ์นั้น ไม่ใช่เรื่องยากและอาจช่วยให้อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตและการทำงานของมนุษย์

ชยานันต์ศุกุลวณิช (2547) กล่าวว่า การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานนั้น เราควร จะได้รับการเคารพนับถือจากเพื่อนร่วมงานทั้งยังช่วยทำให้เราสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นและพัฒนาตัวเองไปได้อย่างดี พยายามทำสิ่งที่ทำให้ผู้อื่นชอบและควรประพฤติตนให้เหมาะสมต่อเพื่อนร่วมงาน ดังนี้

1. ยิ้มกับคนที่ต่ำกว่าและสูงกว่า
2. ทักทายปราศรัยบุคคลทั่วไป
3. แสดงความเป็นกันเองให้ความช่วยเหลือ
4. เรียกชื่อจดจำได้อย่างแม่นยำ
5. พุดและกระทำการต่าง ๆ ด้วยใจจริง
6. รู้จักรับฟังให้ความสนใจในสิ่งที่คนอื่นพูดเสมอ
7. มีเมตตาธรรม เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่



8. รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา
9. พร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้อื่นอยู่เสมอ
10. พยายามชอบและให้ความสนใจคนอื่นมากๆ อย่าเอาตัวเองเป็นที่ตั้งในทุกเรื่องราว  
มนุษย์สัมพันธ์เป็นเรื่องที่สำคัญที่ทุกคนควรมี เพราะมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีไม่เพียงแต่จะ  
สร้างความสุขในองค์กรของตนเองแล้วทั้งเพื่อนร่วมงาน ตัวเองและลูกน้อง ก็จะเกิดความรักใคร่  
ไมตรีจิตที่เกิดขึ้น ระหว่างบุคคลที่ทำงานร่วมกันนั้นก็ถือว่าเป็นสัมพันธ์ ฑภาพที่มีคุณค่า ทำให้ทุกฝ่าย  
มีความสุขทั้งปัจจุบันและอนาคต (อนันต์ งามสะอาด, 2553)

วิภาพร มาพบสุข (2543) ได้กล่าวว่า มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี หมายถึง ความสามารถในการ  
ติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับกลุ่มบุคคล บุคคลกับคณะบุคคล หรือบุคคลกับ  
สังคม ซึ่งการติดต่อสัมพันธ์ดังกล่าวจะเป็นสะพานนำไปสู่การจูงใจของคน เพื่อสร้างมิตรชนะ มิตร  
รวมทั้งการสร้างหรือการพัฒนาตนเองให้เป็นที่รู้จักรักใคร่ชอบพอกันคนทั่วไปอย่างกว้างขวาง  
ได้รับการสนับสนุนจากคนทุกฝ่ายเป็นการสร้างตนให้เป็นคนดีในสังคมพร้อมทั้งแสดงให้เห็นถึง  
ลักษณะของการฝึกตนเองให้เป็นผู้เป็นที่ดีในอนาคตอีกทั้ง Gellerman (1996) ยังได้กล่าวว่า  
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรใดองค์กรหนึ่งมีความสัมพันธ์อันดีย่อมก่อให้เกิดความชอบ  
และสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันและกัน จะนำไปสู่การดำเนินงานในองค์กร ระดับบุคคลไปสู่ความ  
สัมฤทธิ์ผลในการทำงานตามเป้าหมายที่กำหนดเอาไว้

## 2. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์สัมพันธ์

### ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory)

ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) (ชง ชัยสันติวงษ์, 2533) แอลเดอร์เฟอร์ได้ย่อลำดับความ  
ต้องการของมาสโลว์เหลือเพียง 3 ประเภทคือ

1. ความต้องการในการมีชีวิตอยู่รอด (E: Existence needs) เป็นความต้องการ  
ทางด้านร่างกายและความอยากได้ในสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆเช่นความต้องการที่อยู่อาศัยอาหาร  
ผลตอบแทนตลอดจนสภาพการทำงานที่ดี
2. ความต้องการความสัมพันธ์ (R: Relation needs) เป็นความต้องการที่จะมี  
ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆในสังคมเช่นความสัมพันธ์ในครอบครัวความสัมพันธ์กับเพื่อน  
ผู้ร่วมงานบุคคลที่ตนเองเกี่ยวข้องกับด้วยแนวคิดพื้นฐานของความต้องการในระดับนี้คือคนเรามีความ  
พอใจเกิดขึ้นเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (G: Growth needs) เป็นความต้องการที่ผลักดันให้  
มนุษย์พยายามพัฒนาตนเองให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่และไม่เชื่อว่าบุคคลจะต้องตอบสนองความ  
ต้องการอย่างเต็มที่ก่อนที่จะพวกเขาก้าวต่อไปยังความต้องการอีกระดับหนึ่งแต่เขาได้พบว่าบุคคลจะ

ถูกงูใจด้วยความต้องการมากกว่าระดับหนึ่งพร้อมกัน เช่นความต้องการเงินเดือนที่เพียงพอ (Existence needs) สามารถเกิดได้ในขณะเดียวความต้องการชื่นชม (Relation needs) ความต้องการสร้างสรรค์ (Growth needs) ยิ่งไปกว่านั้นได้พบว่าลำดับความต้องการจะแตกต่างกันระหว่างบุคคล ซึ่งผู้ประกอบการจะแสวงหาความยกย่อง (Relation Needs) ความคิดสร้างสรรค์ (Growth Needs) ก่อนความกังวลใจต่อความต้องการดำรงอยู่เช่นความหิวและความกระหาย (Existence Needs) อีกทั้งยังได้ขยายทฤษฎีของมาสโลว์ออกไปโดยการพิจารณาว่าบุคคลจะมีปฏิกริยาอย่างไรเมื่อพวกเขาสามารถหรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพวกเขาได้เขาได้พัฒนาหลักการความพอใจความก้าวหน้า (Satisfaction-progression principle) ขึ้นมาได้อธิบายวิถีทางที่บุคคลจะก้าวขึ้นไปตามลำดับความต้องการเมื่อพวกเขาได้ตอบสนองความต้องการระดับต่ำกว่าแล้วและในทางตรงกันข้ามหลักการถดถอย-ความตึงเครียด (Frustration Regression Principle) ซึ่งอธิบายว่าเมื่อบุคคลยังมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้นไปเขาจะเลิกพยายามตอบสนองในระดับต่ำกว่าทฤษฎี ERG ระดับความต้องการของบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นไปหรือต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นไปได้หรือไม่

ตารางที่ 2 ตัวแปรที่ได้จากการวิเคราะห์ และสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปร	อรสุดาดุสิตรัตนกุล 2557	ทิวากาล ด้านแก้ว 2556	ปราโมทย์ รอดวิจิตร และคณะ 2558	สมยศ เข้มเดือน 2551	ธนรัฐ นาทอง 2556	รินดา จันทร์ธรรม และจินทนา แสนสุข 2556	ประดิษฐ์ ประดับศิลป์ 2557	นัทรอมร เข้มเจริญ 2558	ปริญญา สุดลดา 2553	บุญช่วง ศรีธรรมสาร 2559
ด้านบุคคล	/									
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	/	/	/	/		/		/		
ด้านความผูกพันกับองค์กร	/				/	/				
ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี							/	/	/	
ด้านมนุษยสัมพันธ์								/		/
ประสิทธิภาพการทำงาน	/	/	/	/		/		/	/	/

## ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยในประเทศ

อรสุตา คุสิตรัตน์กุล (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ปฏิบัติหน้าที่ส่วนกลาง จำนวน 262 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน บุคคล ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ด้านการทำงาน เป็นทีม และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับดีมาก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับดีที่สุด มีระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน และความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบุคคลของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อม ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านการทำงานเป็นทีมของบุคลากร ด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงาน

กัลยา ธนกรอังกุล (2550) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดเชียงใหม่ เป็นการศึกษาในระดับปัจจัยจุดใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยจุดใจ และปัจจัยกระตุ้น ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประชากรคือข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ สำนักยุติธรรมประจำภาค 5 สำนักอำนวยการประจำศาลอุทธรณ์ภาค 5 สำนักอำนวยการประจำศาลจังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานประจำศาลแรงงานภาค 5 สำนักงานประจำศาลจังหวัดฝาง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า ปัจจัยจุดใจที่รักษาสุขภาพจิตและ ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน มีอิทธิพลอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และด้านสภาพการทำงานมีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก โดยในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานนั้น ข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ได้รับความสนิ ทสนม ความจริงใจและเป็นกันเองในเวลาและนอกเวลาราชการของผู้ร่วมงาน การให้เกียรติซึ่งกันและกัน ในการปฏิบัติงาน ทั้งต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา การมีน้ำใจซึ่งกันและกัน การให้คำแนะนำ รวมไปถึงการได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และ ใน ปัจจัยด้านสภาพการทำงานนั้น ข้าราชการศาลยุติธรรมได้รับความปลอดภัย

ในสถานที่ทำงาน มีความพอใจและ ทน สมัยของอุปกรณ์สาธารณูปโภคที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วน มีสภาพแวดล้อมต่างๆ เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิอากาศที่เหมาะสม และ ด้านนโยบายของสำนักงานสาธิตธรรม ด้านการบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ และด้าน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและ โอกาส มีอิทธิพลอยู่ในระดับปานกลาง

ทิวกาล คำนแก้ว (2556) ได้ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของนักบัญชีองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างคือ นักบัญชีของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลในจังหวัด นครราชสีมา จำนวน 156 คน ผลการ วิจัยพบว่า (1) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมองค์การบริหารส่วนตำบลกับศักยภาพในการทำงานของ นักบัญชีองค์การบริหาร ส่วนตำบลในจังหวัด นครราชสีมา มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันใน ระดับค่อนข้างสูง (2) ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้าน ลักษณะเฉพาะของ นโยบายด้าน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านบรรยากาศขององค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ด้าน โครงสร้างและด้านกระบวนการจัดการส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของนักบัญชีองค์การ บริหารส่วนตำบลในจังหวัด นครราชสีมา (3) ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกในด้านเศรษฐกิจ ด้าน สังคมและ วัฒนธรรม ด้านการเมืองและกฎหมาย ส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของนักบัญชี องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัด นครราชสีมา

ปราโมทย์ รอดวินิจ และคณะ (2558) ศึกษาผลกระทบของสภาพแวดล้อมใน การทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธนาคารสาขาในจังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่าง คือ นักบัญชีธนาคารสาขาในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 143 คน ผลการ วิจัยพบว่า (1) สภาพแวดล้อม ในการทำงานด้านคุณลักษณะเฉพาะ ของงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิง บวกกับ ประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวม (2) สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะ ทางสังคมของงานมี ความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวม (3) สภาพแวดล้อมในการ ทำงานด้านการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิง บวกกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวม (4) สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้าน โอกาสก้าวหน้าในการ ทำงาน และด้านองค์กรและการจัดการ ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิง บวกกับประสิทธิภาพ การทำงาน โดยรวม ดังนั้นควรให้ความสำคัญในหัวข้อการวางแผนและพัฒนาสภาพแวดล้อมใน การทำงานเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงานองค์กรและ การจัดการ คุณลักษณะเฉพาะของงาน ลักษณะทางสังคมของงาน เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ทำให้ กระบวนการทำงานธนาคารมีประสิทธิภาพและเพื่อนำไปใช้ในการบริหารองค์กรให้ประสบ ความสำเร็จต่อไป

สมยศ เข้มเฟื่อน (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอเซียเน มารีนเวอรัลตี้ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านบรรยากาศในการทำงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี

ชนรัฐ นาทอง (2556) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ตัวแปรอายุแตกต่างกันจะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ส่วนตัวแปรระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน และสังกัด ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านลักษณะงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ความมีอิสระในการทำงาน ความสำคัญของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน อยู่ในระดับมาก และการมีส่วนร่วมของงาน อยู่ในระดับปานกลาง

รินดา ชันชกรธรรมและ จันทนา แสนสุข (2556) ศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างคือ ครูวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชน กลุ่มภาคกลาง จำนวน 260 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ผลตอบแทน และความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและบรรยากาศองค์กร ส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สำหรับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วยการพัฒนาความรู้ความสามารถ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประดินันท์ ประดับศิลป์ (2557) ศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้ทำบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี กลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัยคือ ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า จากสมมติฐานขนาดของสำนักงานบัญชีที่มีขนาดเล็ก ไม่

มีผลต่อการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพ 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ ความสามารถ มาตรฐาน การปฏิบัติงาน ด้านการรักษาความลับ ด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ ด้านความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ ขนาดของสำนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพ 2 ด้าน คือ ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ เทียบธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคลที่ผู้ทำบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้ ระยะเวลาการปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีมีผลต่อการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพ 6 ด้าน คือด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความรู้ ความสามารถ มาตรฐาน การปฏิบัติงาน ด้านการรักษาความลับ ด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคลที่ผู้ทำบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้ ด้านความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ

ฉัตรอมร แยมเจริญ (2558) ศึกษาความคิดเห็น ของนักบัญชีและความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี และประสิทธิภาพการทำงาน ของนักบัญชี กลุ่มตัวอย่างคือ นักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกรุงเทพมหานคร จำนวน 478 คน ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมนักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นเกี่ยวกับจริยธรรมด้านการมีมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด และประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก จากการทดสอบความสัมพันธ์ โดยภาพรวมระหว่างตัวแปรอิสระ คือ จริยธรรมด้านการมีมนุษยสัมพันธ์และจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี กับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า จริยธรรมด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ในด้านความคิดเห็นและการใช้ดุลยพินิจมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน และจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีในด้านมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และด้านความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ให้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้นนักบัญชีจึงควรมีมนุษยสัมพันธ์ต่อกัน โดยมีความคิดเห็นและการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงานอย่างมีเหตุผลเป็นหลัก ประกอบกับการยึดมั่น ในมาตรฐานทางวิชาชีพและวิชาการในการปฏิบัติงาน และสำนึกในความรับผิดชอบต่อคนที่ต้องทำให้กับองค์กร

ปวีณา สุคตลาภา (2553) ศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยด้านจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพบัญชีที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของผู้ทำบัญชี ในสถานประกอบการนิคมอุตสาหกรรม ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีในสถานประกอบการนิคมอุตสาหกรรม ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 250 คน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพบัญชีที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ทำบัญชี

ประกอบด้วยจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพด้านความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ด้านการรักษาความลับ ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคล และ ด้านความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ

บุญช่วง ศรีธรรายุทธ์ (2559) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับ ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างคือ นักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 123 คน ผลการวิจัยพบว่า นักบัญชีธุรกิจ อุตสาหกรรมมีความเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับ มาก ได้แก่ ด้าน การพัฒนาศักยภาพของตน ด้าน การเรียนรู้ความรับผิดชอบต่อ และ ด้าน การ ติดต่อสื่อสาร และ นักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรมมีความเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพ การ ทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเวลา ด้านคุณภาพ และด้านปริมาณ จากการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีด้านการพัฒนาศักยภาพตน มีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านเวลา และด้านคุณภาพ และมนุษย์ สัมพันธ์ที่ดีด้านการเรียนรู้ความรับผิดชอบต่อ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพ การทำงานโดยรวม

## 2. งานวิจัยต่างประเทศ

Kanter (2007) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการ กับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลเป็นผลมาจากสิ่งแวดล้อมใน การทำงานและขึ้นอยู่กับปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง โดยตำแหน่งนั้นจะถูกจัดวางให้เข้าถึงอำนาจ และโอกาส จึงจะเสริมให้เกิดพฤติกรรมการทำงาน โดยอาศัยปัจจัยหลายประการ เช่น สภาพการ ทำงานที่ดี การมีเครื่องมืออุปกรณ์ ค่าตอบแทน สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ตลอดจน การได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือ นิเทศ แนะนำจากบุคคลอื่น ความสามารถของบุคคลแตกต่างกัน ไปตามความถนัด ลักษณะทางบุคลิกภาพ ความสนใจ แรงจูงใจ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ ความเชื่อ และค่านิยม

Steers and Porter (อ้างถึงใน นภาเพ็ญ โหมาศวิน , 2533) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ความน่าเชื่อถือและพึงพอใจขององค์กรมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันของ สมาชิกในองค์กรกล่าวคือ หากสมาชิกรู้สึกว่างค์กรที่เขาทำงานอยู่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคงเขา จะมีความรู้สึกอยากทำงานอยู่กับองค์กรและมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรตามไปด้วย แต่หาก หน่วยงานไม่สามารถสร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงานก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้สมาชิกลาออก โอนย้ายไปจากองค์กรหรือไม่อยากทำงานและขาดงานบ่อย

DhiraRamdeja (2001) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์มหาวิทยาลัยของรัฐ และเอกชน ในกรุงเทพมหานคร โดยเลือกตัวอย่างจากมหาวิทยาลัยที่จำกัดจำนวนรับเป็น มหาวิทยาลัยของรัฐ 3 แห่งและเอกชน 3 แห่ง ผู้วิจัยได้เลือกมหาวิทยาลัยของรัฐ 3 แห่ง โดยสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) กลุ่มตัวอย่าง 240 คน จากมหาวิทยาลัยของรัฐและจากมหาวิทยาลัยเอกชน พบว่ามีความแตกต่างอย่างเห็นได้ชัดระหว่างอาจารย์จากมหาวิทยาลัยทั้ง 2 ประเภท ในเรื่อง อายุ ระยะเวลาการทำงาน และตำแหน่งทางวิชาการ กล่าวคืออาจารย์จากมหาวิทยาลัยของรัฐมีอายุสูงกว่าอาจารย์จากมหาวิทยาลัยเอกชน ส่วนเรื่องของระดับความผูกพันต่อองค์กรนั้น อาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐจะมีความผูกพันสูงกว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชนเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ตัวแปรย่อยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับนั้น ได้แก่ ความคลุมเครือในบทบาท ความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้า ความพึงพอใจในความมั่นคง และคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจอื่นๆ ในเรื่องของลักษณะองค์กรนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ในเรื่องของปัจจัยส่วนบุคคลมีเพียงตำแหน่งทางวิชาการเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ทางลบต่อความผูกพันต่อองค์กรกล่าวคือ ผู้ที่มีตำแหน่งทางวิชาการต่ำกว่าจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ที่มีตำแหน่งทางวิชาการสูงกว่า

Reall (1993) ได้ศึกษาความสัมพันธ์การพัฒนาริยธรรมทางการคิดเหตุผลเชิงจริยธรรม และการปฏิบัติจริยธรรมของนักศึกษาธุรกิจในสภาพแวดล้อมที่แข่งขันกันเอง สังคมชาวอเมริกัน เกี่ยวกับความสนใจในการศึกษาจริยธรรมของชาติ คุณธรรมทางธุรกิจ คุณค่าของครอบครัว และความซื่อสัตย์ทางการเมือง การศึกษาครั้งนี้พัฒนาริยธรรมในการตัดสินใจของนักศึกษาธุรกิจ ขึ้น 3 ขั้นตอน (Anticipation Stage) กับเหตุผลเชิงจริยธรรมขั้นพัฒนา (Involvement Stage) และการปฏิบัติจริยธรรมขั้น พฤติกรรม (Behavior Stage) กลุ่มที่ศึกษาจำนวน 2 ห้องเรียน ทางธุรกิจ จากมหาวิทยาลัยทางตะวันตกเฉียงเหนือ กลุ่มที่ศึกษาใช้คะแนนเปอร์เซ็นต์ 50 ขึ้น ไปได้จำนวน นักศึกษาที่ต้องการ 118 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบทดสอบ Defining Issues Test (DIT) ใช้คะแนน DIT และคะแนน P โดยการคำนวณ ผลการวิจัยพบว่า คะแนน DIT ทดสอบจากกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญน้อยกว่าคะแนนของนักศึกษาทั่วไป นอกจากนั้นยังพบว่าไม่มีนัยสำคัญความแตกต่างทางเพศ ระหว่างการพัฒนาริยธรรม รวมทั้งพบว่าตัวแปรเกี่ยวกับการศึกษาประชากร ไม่มีผลต่อการปฏิบัติจริยธรรมระหว่าง Commons Game

จากการศึกษางานวิจัยในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลข้างต้นสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กร จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี และมนุษยสัมพันธ์ ของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร



## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต  
ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยดังนี้

1. รูปแบบของการศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา
4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
5. การรวบรวมข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### รูปแบบของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้รูปแบบการศึกษา 2 รูปแบบ ได้แก่การวิจัยเชิงเอกสาร  
และการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งรายละเอียดดังนี้

1. การวิจัยเชิงเอกสาร ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี งานทางการศึกษาที่เกี่ยวข้อง  
รวมทั้งทำการศึกษาค้นคว้า เก็บรวบรวมข้อมูลจากตำรา บทความ วารสาร เว็บไซต์ เอกสารทาง  
วิชาการที่เกี่ยวข้อง เพื่อทบทวนองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับการศึกษาทั้งหมดที่สำคัญ ๆ และจึงนำมา  
วิเคราะห์สังเคราะห์ ออกมาเป็นองค์ประกอบในการสร้างกรอบแนวคิด การกำหนดสมมติฐาน  
รวมทั้งการสร้างแบบสอบถามเพื่อการศึกษา

2. การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามข้อมูลจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาตจาก  
สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยแบบสอบถามได้มีการทดสอบความถูกต้องในเนื้อหา  
ความถูกต้องในการสร้าง ความใช้ได้ในการปฏิบัติ ก่อนที่จะนำข้อมูลไปทำการทดสอบสมมติฐาน  
ทางสถิติต่อไป

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษา คือผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ในเขตกรุงเทพมหานครปี 2560 จำนวนทั้งสิ้น 851 คน (ฐาน ข้อมูลของสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ ณ 9 พฤศจิกายน 2560) สุ่มเป็นตัวอย่างจำนวน 271 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จากบัญชีรายชื่อผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ในเขตกรุงเทพมหานครโดยกำหนดขนาดตัวอย่างจาก สูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\ \text{เมื่อ} \quad n &= \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} \\ N &= \text{ขนาดของประชากร} \\ e &= \text{ค่าความคลาดเคลื่อน} \end{aligned}$$

แทนค่าในสูตร ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{851}{1+851(0.05)^2} \\ &= 271 \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาครั้งนี้มีจำนวน 271 คน

### ตัวแปรที่ศึกษา

จากวัตถุประสงค์ และสมมติฐานที่กำหนดขึ้นเป็นแนวทางในการศึกษาและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่จะศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ ได้ตัวแปร 3 กลุ่ม กลุ่มแรก คือ ตัวแปรลักษณะข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา กลุ่มที่สองตัวแปรปัจจัยที่อาจจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ตรวจสอบบัญชี และกลุ่มที่สามตัวแปรสำหรับชี้วัดประสิทธิภาพของผู้ตรวจสอบบัญชี มีดังต่อไปนี้

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. ประสบการณ์ทำงาน
5. รายได้

ปัจจัยด้านที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
2. ความผูกพันกับองค์กร
3. จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี
4. มนุษยสัมพันธ์

#### ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

1. การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ
2. การจัดหาทรัพยากร
3. กระบวนการปฏิบัติงาน
4. ความพึงพอใจของทุกฝ่าย

### ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา

การดำเนินการศึกษาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเกิดประสิทธิภาพ ได้แบ่งเป็นตามกระบวนการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และ ค้นคว้าจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับต้นแปรต้น และตัวแปรตามโดยการอ้างอิงกับผลงานศึกษาที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ และต่างประเทศ
2. พัฒนาเครื่องมือแบบสอบถามปลายปิด
  - 2.1 จัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดของการศึกษา เพื่อตอบใจทย์ให้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ และสมมติฐานของการศึกษา
  - 2.2 ทบทวนและปรับปรุงแบบสอบถามให้เหมาะสมเพื่อนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ ให้ทำการตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสมของเนื้อหา ของแต่ละข้อคำถาม
  - 2.3 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ
  - 2.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านเกณฑ์แล้ว ไปสร้างแบบสอบถามฉบับจริงเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป
3. วางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อนำมาประมวลผล
5. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
6. สรุปผลการวิเคราะห์ และรายงานผลการศึกษา

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บและรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ แบบของลิเคอร์ท (Likert's Scales) จำนวน 1 ชุด กระบวนการสร้างเครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัย กระบวนการสร้างจะประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และทฤษฎีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานตรวจสอบบัญชีนำมา วิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อกำหนดโครงสร้างแบบสอบถามกำหนดจำนวน 4 ตอน จำนวนข้อ 46 รวบรวมข้อคำถาม กำหนดรูปแบบการตอบ สร้างเป็นแบบสอบถาม ได้แบบสอบถามมีองค์ประกอบดังนี้

**แบบสอบถามส่วนที่ 1** ข้อมูลด้านคุณลักษณะของบุคคล ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่

1. เพศใช้การวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุใช้การวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
3. ระดับการศึกษาใช้การวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
4. ประสบการณ์ทำงานใช้การวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
5. รายได้ต่อเดือน ใช้การวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

**แบบสอบถามส่วนที่ 2** เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 24 ข้อ ประกอบไปด้วย ด้านบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความผูกพันกับองค์กร ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี และด้านมนุษยสัมพันธ์ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบ Likert Scales โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

น้อยที่สุด	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 1
น้อย	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 2
ปานกลาง	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 3
มาก	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 4
มากที่สุด	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 5

**แบบสอบถามส่วนที่ 3** เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 16 ข้อ ประกอบไปด้วย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดสรรทรัพยากร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านความพอใจของทุกฝ่าย ลักษณะของ

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบ Likert Scales โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

น้อยที่สุด	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 1
น้อย	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 2
ปานกลาง	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 3
มาก	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 4
มากที่สุด	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 5

**แบบสอบถามส่วนที่ 4** ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

2. ตรวจสอบความเที่ยงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content Validity) ด้วยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม (IOC : Index of Item Objective Congruence) โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ถ้าได้ค่า IOC มากกว่า 0.5 (ภาคผนวก ข) ทุกข้อแล้วจะนำไปค่าความเชื่อมั่นต่อไป

3. ทดสอบความเชื่อมั่น นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่เป้าหมายการวิจัยจำนวน 30 ราย คำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ของแอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาคถ้าได้ค่าความเชื่อมั่น มากกว่า 0.70 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545) สามารถใช้ในการเก็บและรวบรวมข้อมูลได้ (ภาคผนวก ค)

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้ไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 271 คน โดยจัดส่งแบบสอบถามกับผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสาร วารสาร ที่สามารถอ้างอิงได้ ผลงานศึกษาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง บทความวิชาการ รวมถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่น่าเชื่อถือ

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปซึ่งสถิติที่ใช้จะประกอบด้วย

### 1. สถิติสำหรับการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

#### 1.1 ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC)

$$IOC = \frac{\sum R}{n}$$

IOC แทนค่าดัชนีความสอดคล้อง

R แทน คะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

n แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

การกำหนดคะแนนของผู้เชี่ยวชาญจะกำหนดเป็น +1, 0 หรือ -1 มีความหมายดังนี้

+1 แทน แน่ใจว่าคำถามข้อนั้นชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์จริง

0 แทน ไม่แน่ใจว่าคำถามข้อนั้นชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์

-1 แทน แน่ใจว่าคำถามข้อนั้นไม่ชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์

#### 1.2 ค่าสัมประสิทธิ์ของแอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha Coefficient : $\alpha$ )

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

$\alpha$  แทน ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

n แทน จำนวนข้อคำถามของเครื่องมือวัด

$\sum S_i^2$  แทน ผลรวมค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

$S_t^2$  แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมของแต่ละคน

### 2. สถิติเชิงพรรณนา

2.1 ใช้การแจกความถี่ (Frequency) การหาค่าร้อยละ (Percentage) ในการแจกแจงนับจำนวนและหาค่าร้อยละอธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

$$\text{ร้อยละ ของกลุ่มที่ } i = \frac{f_i}{n} \times 100$$

$f_i$  แทน จำนวนในกลุ่มที่ i

N แทน จำนวนทั้งหมด

2.2 ใช้หาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายตัวแปรปัจจัยด้านที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานและปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย

$X_i$  แทน ค่าสังเกตที่  $i$

$n$  แทน จำนวนนักศึกษาทั้งหมด

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}{n-1}}$$

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร

2.3 ข้อมูลที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าใช้การแจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้งในรายชื่อ รายการกิจกรรมและภาพรวม เทียบกับเกณฑ์การแปลความหมายจัดระดับคะแนนเฉลี่ยในช่วงคะแนนดังต่อไปนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยเพื่อกำหนดความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยอาศัยสูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น (Fisher,1953) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

4.20 - 5.00 หมายความว่า เห็นด้วย/มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด

3.40 - 4.19 หมายความว่า เห็นด้วย/มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

2.60 - 3.39 หมายความว่า เห็นด้วย/มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

1.80 - 2.59 หมายความว่า เห็นด้วย/มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย

1.00 - 1.79 หมายความว่า เห็นด้วย/มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

### 3. สถิติเชิงอนุมาน

3.1 ใช้การวิเคราะห์ค่าความทนทาน (Tolerance) และค่า Variance Inflation Factor (VIF)

3.2 ใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation coefficient ) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแปรปัจจัยด้านที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

3.3 ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) วิเคราะห์อิทธิพลระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน กับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

3.4 การใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบสมมติฐาน ทุกข้อทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 271 คน จะแสดงให้เห็นถึงรายละเอียดของการวิเคราะห์ และผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้ศึกษาได้แบ่งออกเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการตรวจสอบข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
4. ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน
5. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

### สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไว้ดังนี้

- n หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
- $\bar{x}$  หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)
- S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- t หมายถึง สถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญ จากการแจกแจงแบบ (t-Distribution)
- F หมายถึง สถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญ จากการแจกแจงแบบ (F-Distribution)
- Sig หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติ (Significant)
- $R^2$  หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
- \* หมายถึง ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- VIF หมายถึง ค่าทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระ

## ผลการตรวจสอบข้อมูล

ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระตามกรอบแนวคิด ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบ คือ หาค่าความทนทาน (Tolerance) และค่า Variance Inflation Factor (VIF)

ตารางที่ 3 การตรวจสอบค่า Tolerance และ ค่า VIF

ตัวแปรอิสระ	Collinearity	Statistics
	Tolerance	VIF
1. ปัจจัยส่วนบุคคล	0.834	1.199
2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.777	1.287
3. ปัจจัยความผูกพันกับองค์กร	0.709	1.411
4. ปัจจัยจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี	0.659	1.518
5. ปัจจัยมนุษยสัมพันธ์	0.591	1.692

จากตารางที่ 3 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยความผูกพันกับองค์กร ปัจจัยจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี และปัจจัยมนุษยสัมพันธ์ มีค่า Tolerance ต่ำสุดเท่ากับ 0.591 ซึ่งเกณฑ์ขั้นต่ำที่ต้องมากกว่า 0.1 และค่า VIF มีค่าสูงสุดเท่ากับ 1.692 ซึ่งน้อยกว่า 10 ตามเกณฑ์ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปร ไม่มีความสัมพันธ์กัน และมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple regression Analysis)

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 271 คนครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา

ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) สามารถแจกแจงได้ดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

คุณลักษณะทั่วไปของบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	105	38.70
	หญิง	166	61.30
	<b>รวม</b>	<b>271</b>	<b>100.00</b>
อายุ	ต่ำกว่า 25ปี	0	0
	25-35ปี	179	66.10
	36-45 ปี	66	24.40
	มากกว่า 45 ปี	26	9.60
	<b>รวม</b>	<b>271</b>	<b>100.00</b>
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	145	53.50
	ปริญญาโท	122	45.00
	ปริญญาเอก	4	1.50
	<b>รวม</b>	<b>271</b>	<b>100.00</b>
ประสบการณ์การทำงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	0	0
	1-5 ปี	95	35.10
	6-10 ปี	103	38.00
	มากกว่า 10ปี	73	26.90
	<b>รวม</b>	<b>271</b>	<b>100.00</b>
รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 30,000 บาท	46	17.00
	30,001 – 50,000 บาท	61	22.50
	50,001 – 70,000 บาท	69	25.50
	70,001 – 100,000 บาท	65	24.00
	มากกว่า 100,000 บาท	30	11.10
	<b>รวม</b>	<b>271</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 61.30 และเป็นเพศชายจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 38.70

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25 – 35 ปี จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 66.10 รองลงมามีอายุ 35 – 45 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 24.40 และมีอายุมากกว่า 45 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 รองลงมา ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 และระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 4 คนคิดเป็นร้อยละ 1.50

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 6 – 10 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมา 1 – 5 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 35.10 และมากกว่า 10 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 – 70,000 บาท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 70,001 – 100,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 มีรายได้ต่อเดือน 30,000 – 50,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 30,000 จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 100,000 บาท มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10

**ส่วนที่ 2** วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

ในการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา ได้แก่ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 271 คน ข้อมูลที่ได้จากเครื่องมือการวิจัยนำมาวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยความผูกพันกับองค์กร ปัจจัยจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี และ ปัจจัยมนุษยสัมพันธ์ โดยใช้สถิติพื้นฐานคือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

**ตารางที่ 5** การแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านส่วนบุคคล	4.24	0.33	มากที่สุด
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.16	0.34	มาก
3. ด้านความผูกพันกับองค์กร	3.96	0.60	มาก
4. ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี	4.46	0.43	มากที่สุด
5. ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.06	0.60	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>4.17</b>	<b>0.33</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.17$ ) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.46$ ) รองลงมาคือ ด้านส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.24$ ) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.16$ ) ด้านมนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.06$ ) และด้านความผูกพันกับองค์กร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.96$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 6** การแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านส่วนบุคคล จำแนกรายชื่อของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านส่วนบุคคล			
1. ท่านมีความรู้ตรงกับงานที่ท่านรับผิดชอบ	4.53	0.51	มากที่สุด
2. ท่านพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับ	3.94	0.62	มาก
3. ท่านใช้ความคิดริเริ่มใหม่ๆ ในการทำงาน	4.10	0.61	มาก
4. ท่านมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ใส่ใจในการทำงานอย่างเต็มกำลัง ความสามารถ	4.38	0.51	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.24</b>	<b>0.33</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านบุคคล พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านบุคคล โดยรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.24$ ) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านความรู้ตรงกับงานที่รับผิดชอบ อยู่ใน ระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.53$ ) รองลงมาคือ ด้านความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ใส่ใจในการทำงาน อย่างเต็มกำลังความสามารถ อยู่ใน ระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.38$ ) ด้านการใช้ความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ในการทำงาน อยู่ใน ระดับมาก ( $\bar{x} = 4.10$ ) และด้านความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับ อยู่ใน ระดับมาก ( $\bar{x} = 3.94$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 การแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกรายชื่อของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ขอบเขตหน้าที่ในการทำงานของท่านถูกระบุไว้ชัดเจน	4.27	0.62	มากที่สุด
2. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของท่านมีความสะดวกเหมาะสมต่อการทำงาน	4.32	0.57	มากที่สุด
3. องค์กรของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือเพียงพอและพร้อมในการทำงาน	4.17	0.43	มาก
4. จำนวนบุคลากรเมื่อเปรียบเทียบกับงานมีความเหมาะสม	3.88	0.73	มาก
โดยรวม	4.16	0.34	มาก

จากตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก ( $\bar{x} = 4.16$ ) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีความสะดวกเหมาะสมต่อการทำงาน อยู่ใน ระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.32$ ) รองลงมาคือ ด้านขอบเขตหน้าที่ในการทำงานระบุไว้ชัดเจน อยู่ใน ระดับมาก

ที่สุด ( $\bar{x} = 4.27$ ) ด้านองค์กรมีอุปกรณ์ เครื่องมือเพียงพอและพร้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.17$ ) และด้านจำนวนบุคลากรเมื่อเปรียบเทียบกับงานมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.88$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 8** การแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความผูกพันกับองค์กร จำแนกรายชื่อของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความผูกพันกับองค์กร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านภูมิใจในองค์กรของท่าน	4.00	0.78	มาก
2. ท่านพร้อมที่จะรักษาและปกป้องชื่อเสียงของ องค์กรของท่าน	4.10	0.69	มาก
3. ท่านพร้อมที่จะทุ่มเทการทำงานใน ห้องเครื่องของท่านเจริญก้าวหน้า	4.12	0.62	มาก
4. ท่านไม่คิดที่จะย้ายองค์กรในระยะอันใกล้	3.61	0.91	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>3.96</b>	<b>0.60</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 8 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านความผูกพันกับองค์กร พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านความผูกพันกับองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.96$ ) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าด้านความพร้อมที่จะทุ่มเทการทำงานในห้องเครื่องเจริญก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.12$ ) รองลงมาคือ ด้านการรักษาและปกป้องชื่อเสียงขององค์กร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.10$ ) ด้านความภูมิใจในองค์กร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.00$ ) และด้านการไม่คิดที่จะย้ายองค์กรในระยะอันใกล้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.61$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 9** การแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี จำแนกรายชื่อของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านไม่ปกปิดหรือบิดเบือนข้อเท็จจริงที่ค้นพบ	4.40	0.56	มากที่สุด
2. ท่านมีอิสระในการทำงาน	4.14	0.69	มาก
3. ท่านมีความซื่อสัตย์และให้ความสำคัญกับธรรมแก่ทุกฝ่าย	4.47	0.57	มากที่สุด
4. ท่านปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังและรอบคอบตามมาตรฐานการบัญชี	4.47	0.54	มากที่สุด
5. ท่านไม่เปิดเผยความลับของผู้รับบริการ	4.59	0.54	มากที่สุด
6. ท่านไม่ละทิ้งงานโดยไม่มีเหตุอันสมควร	4.54	0.50	มากที่สุด
7. ท่านไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนจากการทำงาน	4.52	0.54	มากที่สุด
8. ท่านไม่กระทำการใด ๆ อันนำมาซึ่งความเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพ	4.52	0.60	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.46</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 9 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.46$ ) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านการรักษาความลับ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.60$ ) รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบไม่ละทิ้งงานโดยไม่มีเหตุอันควร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.54$ ) ด้านไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนจากการทำงาน และด้านไม่กระทำการใด ๆ อันนำมาซึ่งความเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.52$ ) และ ( $\bar{x} = 4.52$ ) ตามลำดับ ด้านความซื่อสัตย์และให้ความสำคัญกับทุกฝ่าย และด้านมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังและรอบคอบตามมาตรฐานบัญชี อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.47$ ) และ ( $\bar{x} = 4.47$ )



ตามลำดับ ด้านความโปร่งใส ไม่ปกปิดหรือบิดเบือนข้อเท็จจริง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.40$ ) และด้านความเป็นอิสระในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.14$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 10** การแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกรายชื่อของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง ให้คำปรึกษา และช่วยเหลือท่านในการทำงาน	4.17	0.74	มาก
2. ท่านมีโอกาสร่วมกิจกรรม พบปะสังสรรค์กับ เพื่อนร่วมงานนอกเหนือจากเวลาทำงานปกติ	3.86	0.89	มาก
3. ท่านได้ให้หรือได้รับความช่วยเหลือกับเพื่อน ร่วมงาน	4.06	0.74	มาก
4. เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นจะมีการร่วมมือกันหา แนวทางแก้ไขจนเป็นที่พอใจของทุกฝ่าย	4.13	0.60	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>4.06</b>	<b>0.60</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 10 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.06$ ) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.17$ ) รองลงมาคือ ด้านการร่วมมือกันหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นที่น่าพอใจของทุกฝ่าย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.13$ ) ด้านการได้ให้หรือได้รับความช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.06$ ) และด้านการมีโอกาสร่วมกิจกรรม พบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเหนือจากเวลาทำงานปกติ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.86$ ) ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3** วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

ในการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา ได้แก่ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 271 คน ข้อมูลที่ได้จากเครื่องมือการวิจัยนำมาวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย โดยใช้สถิติพื้นฐานคือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

**ตารางที่ 11** การแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	4.21	0.35	มากที่สุด
2. ด้านการจัดหาทรัพยากร	4.17	0.48	มาก
3. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	4.20	0.41	มากที่สุด
4. ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	4.18	0.49	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>4.19</b>	<b>0.34</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 11 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.19$ ) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.21$ ) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.20$ ) ด้านการจัดหาทรัพยากร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.17$ ) และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.18$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 12** การแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายจําแนกรายข้อของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาสามารถใช้ข้อมูลของท่านประกอบการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.26	0.47	มากที่สุด
2. ผลการทำงานของท่านมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และสามารถเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานที่ผ่านมาได้	4.25	0.47	มากที่สุด
3. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ สร้างความภูมิใจให้กับผู้บังคับบัญชา และพัฒนางานอย่างสม่ำเสมอ	4.08	0.51	มาก
4. ผลการทำงานของท่านมีความทันต่อเวลา สามารถให้ข้อมูลได้อย่างทันท่วงที	4.24	0.48	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.21</b>	<b>0.35</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 12 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ พบว่าประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.21$ ) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าด้านหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาสามารถใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.26$ ) รองลงมาคือ ด้านผลการทำงานมีความถูกต้อง เชื่อถือได้และสามารถเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานที่ผ่านมาได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.25$ ) ด้านผลการทำงานมีความทันต่อเวลา สามารถให้ข้อมูลได้อย่างทันท่วงที อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.24$ ) และด้านความสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ สร้างความภูมิใจให้กับผู้บังคับบัญชา และพัฒนางานอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.08$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 13** การแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการจัดหาทรัพยากร จำแนกรายชื่อของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการจัดหาทรัพยากร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านสามารถนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาพัฒนาการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.18	0.47	มาก
2. ท่านสามารถบริหารและ จัดสรรเวลาในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.25	0.48	มากที่สุด
3. ท่านสามารถบริหารและ จัดสรรพัฒนาบุคลากรในการทำงานได้อย่างเหมาะสม	4.08	0.60	มาก
4. ท่านสามารถใช้อุปกรณ์ ทรัพยากร และวัสดุได้อย่างคุ้มค่าและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด	4.18	0.45	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>4.17</b>	<b>0.33</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 13 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการจัดสรรทรัพยากร พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านการจัดสรรทรัพยากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.17$ ) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านความสามารถในการบริหารและจัดสรรเวลาในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.25$ ) รองลงมาคือด้านความสามารถนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาพัฒนาการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และด้านความสามารถในการใช้อุปกรณ์ ทรัพยากร และวัสดุได้อย่างคุ้มค่าและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.18$ ) และ ( $\bar{x} = 4.18$ ) ตามลำดับ และด้านความสามารถในการบริหารและจัดสรรพัฒนาบุคลากรในการทำงานได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.08$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 14** การแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน จำแนกรายชื่อของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ และวัตถุประสงค์ขององค์กร	4.27	0.49	มากที่สุด
2. ท่านสามารถเชื่อมโยงองค์ความรู้ มาตรฐานบัญชี เพื่อสร้างผลประโยชน์ให้กับองค์กรมากขึ้น	4.09	0.51	มาก
3. ท่านสามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ซับซ้อน และแก้ปัญหากระบวนการทำงานนั้นเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร	4.19	0.46	มาก
4. ท่านสามารถสร้างกระบวนการทำงานและร่วมงานกันแต่ละแผนก เพื่อให้งานประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง	4.26	0.48	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.20</b>	<b>0.35</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 14 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.20$ ) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ และ วัตถุประสงค์ขององค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.27$ ) รองลงมาคือ ด้านความสามารถสร้างกระบวนการทำงานและร่วมงานกันแต่ละแผนก เพื่อให้งานประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.26$ ) ด้านสามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ซับซ้อน และแก้ปัญหากระบวนการทำงานนั้นเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.19$ ) และด้านความสามารถเชื่อมโยงองค์ความรู้ มาตรฐานบัญชี เพื่อสร้างผลประโยชน์ให้กับองค์กรมากขึ้น อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.09$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 การแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย จำแนกรายชื่อของผู้สอบบัญชีรับในเขตกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ผลการทำงานของท่าน เป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการ และบุคคลที่เกี่ยวข้อง	4.25	0.46	มากที่สุด
2. ท่านได้รับการยกย่องชื่นชมในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเสมอ ๆ	4.18	0.42	มาก
3. คุณภาพของงานที่ต่ำกว่ามาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้	4.18	0.49	มาก
4. ท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน สามารถเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย	4.09	0.52	มาก
โดยรวม	4.18	0.33	มาก

จากตารางที่ 15 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.18$ ) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านการเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการ และบุคคลที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.25$ ) รองลงมาคือ ด้านการได้รับการยกย่องชื่นชมในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเสมอ ๆ และด้านคุณภาพของงานที่ต่ำกว่ามาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.18$ ) และ ( $\bar{x} = 4.18$ ) ตามลำดับ และด้านความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน สามารถเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.09$ ) ตามลำดับ

### ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานที่กำหนดตามกรอบแนวคิดในการวิจัยเป็นการวิเคราะห์หาค่าอิทธิพลของตัวแปรอิสระต่อตัวแปรตาม จากแบบจำลองการถดถอยพหุคูณ (Regression) โดยผู้วิจัย

ได้วิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอย (Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งการวิเคราะห์การถดถอยพหุเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีตัวแปรอิสระมากกว่า 1 ตัว และตัวแปรตาม 1 ตัว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

**ตารางที่ 16** ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

Variable	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)
1. ปัจจัยส่วนบุคคล	0.380	0.000*
2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.456	0.000*
3. ปัจจัยความผูกพันกับองค์กร	0.572	0.000*
4. ปัจจัยจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี	0.505	0.000*
5. ปัจจัยมนุษยสัมพันธ์	0.677	0.000*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation coefficient) พบว่า ตัวแปรอิสระ ทั้ง 5 ตัว ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยความผูกพันกับองค์กร ปัจจัยจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี และปัจจัยมนุษยสัมพันธ์ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 3** ปัจจัยความผูกพันกับองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 4** ปัจจัยจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 5** ปัจจัยมนุษยสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

สมการการทดสอบสมมติฐานสมการที่ 1

$$GOAL = \beta_1 PER + \beta_2 ENV + \beta_3 COM.ORG + \beta_4 APE + \beta_5 HUM \dots\dots\dots(1)$$

$\beta_i$  หมายถึง สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรแต่ละตัว

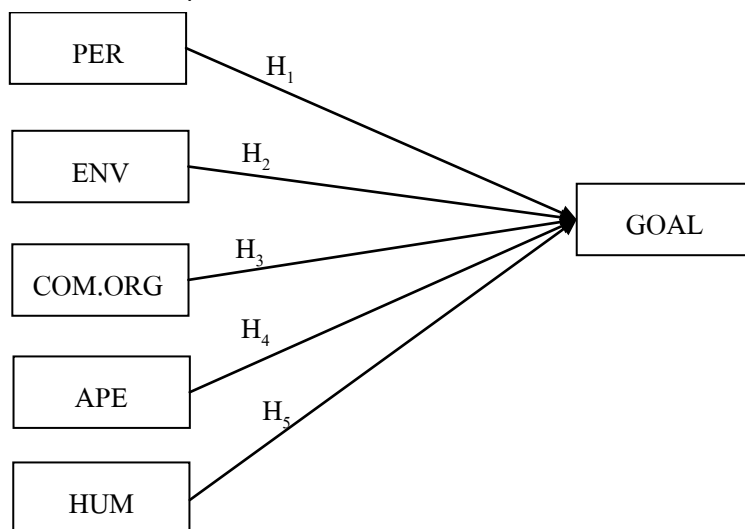
PER หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคล

ENV หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน

COM.ORG หมายถึง ความผูกพันกับองค์กร

APE หมายถึง จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี

HUM หมายถึง มนุษยสัมพันธ์



ภาพประกอบที่ 2 แบบจำลองสมมติฐานแบบที่ 1

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในมิติด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

Variable	Standardized Coefficients	t- value	Sig
ด้านส่วนบุคคล	0.110	2.610	0.010*
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.161	3.690	0.000*
ด้านความผูกพันกับองค์กร	0.280	6.132	0.000*
ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี	0.153	3.238	0.001*
ด้านมนุษยสัมพันธ์	0.366	7.312	0.000*

หมายเหตุ n= 271, R<sup>2</sup> = 0.608, F = 82.256, Sig = 0.000

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



$$GOAL = 0.110*PER + 0.161*ENV + 0.280*COM.ORG + 0.153*APE + 0.366*HU.....(1)$$

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ พบว่า  $R^2$  มีค่าเท่ากับ 0.608 หมายถึง ตัวแปรทั้งหมดนั้นสามารถอธิบายความมื่อทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จร้อยละ 60.80 จากแบบจำลองการทดสอบสมมติฐาน พบว่าสมมติฐานที่ 1 ถึง 5 ได้รับการสนับสนุนทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ (Sig < 0.05)

ผลการทดสอบ สมมติฐาน พบว่า ปัจจัยใน มิติด้าน ส่วนบุคคล ปัจจัยใน มิติสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยใน มิติความผูกพันกับองค์กร ปัจจัยใน มิติจรรยาบรรณวิชาชีพ บัญชี และ ปัจจัยใน มิติมนุษยสัมพันธ์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานใน มิติด้านการบรรลุเป้าหมายและความสำเร็จ

**สมมติฐานที่ 6** ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการจัดหาทรัพยากรของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 7** ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการจัดหาทรัพยากรของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 8** ปัจจัยความผูกพันกับองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการจัดหาทรัพยากรของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 9** ปัจจัยจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการจัดหาทรัพยากรของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 10** ปัจจัยมนุษยสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการจัดหาทรัพยากรของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมการการทดสอบสมมติฐานสมการที่ 2**

$$RESOURCE = \beta_6 PER + \beta_7 ENV + \beta_8 COM.ORG + \beta_9 APE + \beta_{10} HUM .....(2)$$

$\beta_i$  หมายถึง สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรแต่ละตัว

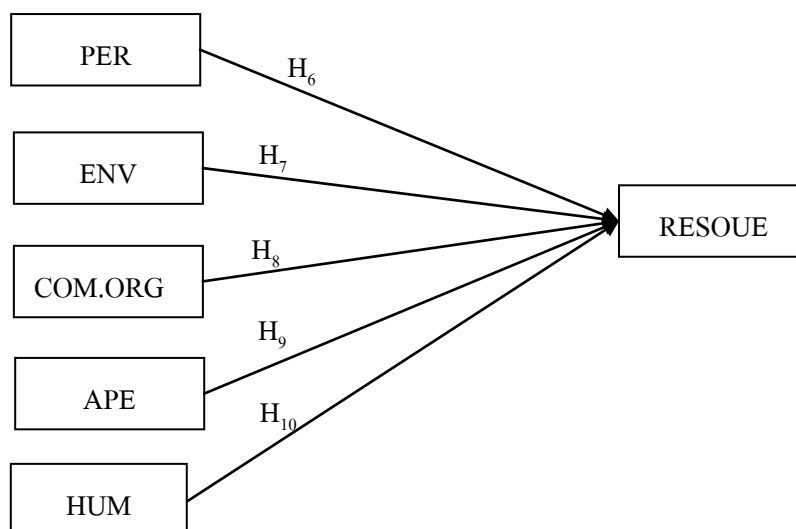
PER หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคล

ENV หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน

COM.ORG หมายถึง ความผูกพันกับองค์กร

APE หมายถึง จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี

HUM หมายถึง มนุษยสัมพันธ์



ภาพประกอบที่ 3 แบบจำลองสมมติฐานแบบที่ 2

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในมิติด้านการจัดหาทรัพยากร

Variable	Standardized Coefficients	t- value	Sig
ด้านส่วนบุคคล	0.097	2.241	0.026*
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.207	4.588	0.000*
ด้านความผูกพันกับองค์กร	0.261	5.525	0.000*
ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี	0.146	2.989	0.003*
ด้านมนุษยสัมพันธ์	0.343	6.640	0.000*

หมายเหตุ n= 271, R<sup>2</sup> = 0.582, F = 73.862, Sig = 0.000

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

$$\text{RESOURCE} = 0.097*\text{PER} + 0.207*\text{ENV} + 0.261*\text{COM.ORG} + 0.146*\text{APE} + 0.0343*\text{HU}....(2)$$

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ พบว่า R<sup>2</sup>มีค่าเท่ากับ 0.582 หมายถึง ตัวแปรทั้งหมดนั้นสามารถอธิบายความมื่ออิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในด้านการจัดหาทรัพยากรร้อยละ 58.20 จากแบบจำลองการทดสอบสมมติฐาน พบว่าสมมติฐานที่ 6 ถึง 10 ได้รับการสนับสนุนทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ (Sig < 0.05)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยใน มิติด้านส่วนบุคคล ปัจจัยใน มิติสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยในมิติความผูกพันกับองค์กร ปัจจัยในมิติจรรยาบรรณวิชาชีพ

บัญชี และ ปัจจัยในมิติมนุษยสัมพันธ์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานในมิติด้านการจัดการทรัพยากร

**สมมติฐานที่ 11** ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 12** ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 13** ปัจจัยความผูกพันกับองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 14** ปัจจัยจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 15** ปัจจัยมนุษยสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมการการทดสอบสมมติฐานสมการที่ 3**

$$\text{PROCESS} = \beta_{11}\text{PER} + \beta_{12}\text{ENV} + \beta_{13}\text{COM.ORG} + \beta_{14}\text{APE} + \beta_{15}\text{HUM} \dots\dots\dots(3)$$

$\beta_i$  หมายถึง สัมประสิทธิ์ถดถอยของแต่ละตัวแปรแต่ละตัว

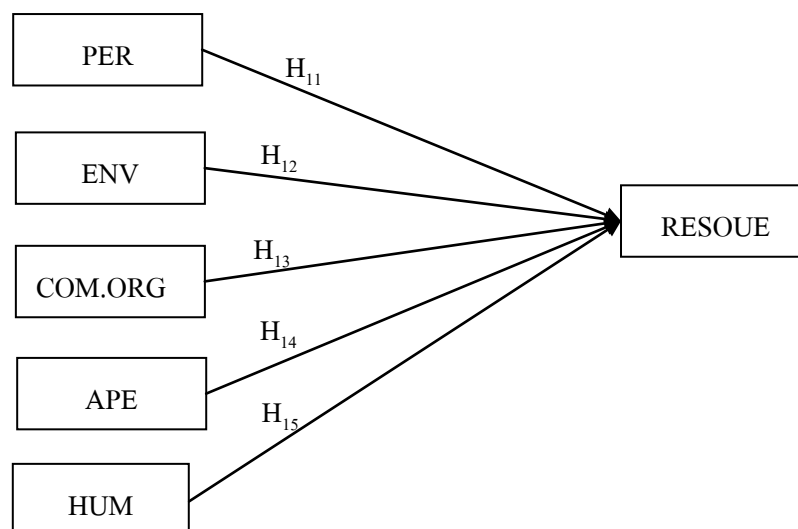
PER หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคล

ENV หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน

COM.ORG หมายถึง ความผูกพันกับองค์กร

APE หมายถึง จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี

HUM หมายถึง มนุษยสัมพันธ์



ภาพประกอบที่ 4 แบบจำลองสมมติฐานแบบที่ 3

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในมิติด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

Variable	Standardized Coefficients	t- value	Sig
ด้านส่วนบุคคล	0.125	2.925	0.004*
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.168	3.788	0.000*
ด้านความผูกพันกับองค์กร	0.227	4.882	0.000*
ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี	0.171	3.545	0.000*
ด้านมนุษยสัมพันธ์	0.374	7.368	0.000*

หมายเหตุ n= 271, R<sup>2</sup> = 0.596, F = 78.064, Sig = 0.000

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

$$\text{PROCESS} = 0.125*\text{PER} + 0.168*\text{ENV} + 0.227*\text{COM.ORG} + 0.171*\text{APE} + 0.374*\text{HUM} \dots(3)$$

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ พบว่า R<sup>2</sup>มีค่าเท่ากับ 0.596 หมายถึง ตัวแปรทั้งหมดนั้นสามารถอธิบายความมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในด้านกระบวนการปฏิบัติงานร้อยละ 59.60 จากแบบจำลองการทดสอบสมมติฐาน พบว่าสมมติฐานที่ 11 ถึง 15 ได้รับการสนับสนุนทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ (Sig < 0.05)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยในมิติด้านส่วนบุคคล ปัจจัยในมิติสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยในมิติความผูกพันกับองค์กร ปัจจัยในมิติจรรยาบรรณวิชาชีพ

บัญชี และ ปัจจัยใน มิติมนุษยสัมพันธ์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานในมิติด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

**สมมติฐานที่ 16** ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่ายของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 17** ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่ายของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 18** ปัจจัยความผูกพันกับองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่ายของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 19** ปัจจัยจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่ายของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 20** ปัจจัยมนุษยสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่ายของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมการการทดสอบสมมติฐานสมการที่ 4**

$$\text{SATIS} = \beta_{16}\text{PER} + \beta_{17}\text{ENV} + \beta_{18}\text{COM.ORG} + \beta_{19}\text{APE} + \beta_{20}\text{HUM} \dots\dots\dots(4)$$

$\beta_i$  หมายถึง สัมประสิทธิ์ถดถอยของแต่ละตัวแปรแต่ละตัว

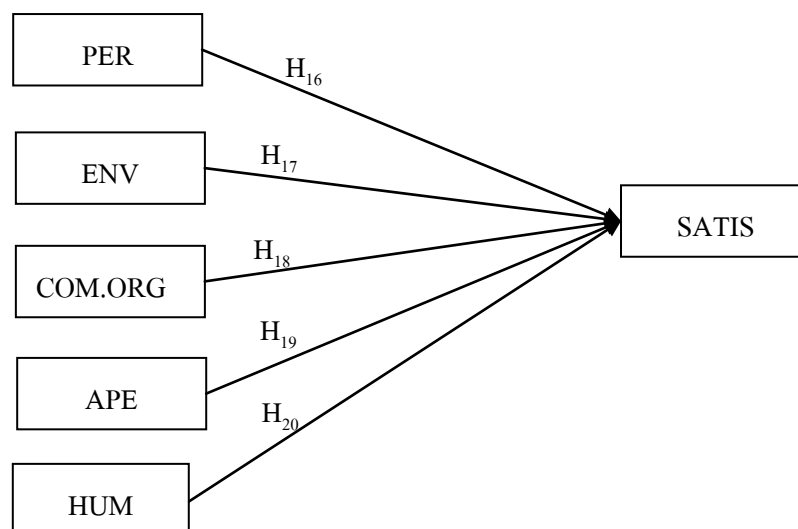
PER หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคล

ENV หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน

COM.ORG หมายถึง ความผูกพันกับองค์กร

APE หมายถึง จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี

HUM หมายถึง มนุษยสัมพันธ์



ภาพประกอบที่ 5 แบบจำลองสมมติฐานแบบที่ 4

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในมิติด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

Variable	Standardized Coefficients	t- value	Sig
ด้านส่วนบุคคล	0.144	3.341	0.001*
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.223	5.004	0.000*
ด้านความผูกพันกับองค์กร	0.206	4.426	0.000*
ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี	0.098	2.033	0.043*
ด้านมนุษยสัมพันธ์	0.392	7.678	0.000*

หมายเหตุ n= 271, R<sup>2</sup> = 0.591, F = 76.669, Sig = 0.000

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

$$\text{SATIS} = 0.144*\text{PER} + 0.223*\text{ENV} + 0.206*\text{COM.ORG} + 0.098*\text{APE} + 0.392*\text{HUM} \dots\dots(4)$$

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ พบว่า R<sup>2</sup>มีค่าเท่ากับ 0.591 หมายถึง ตัวแปรทั้งหมดนั้นสามารถอธิบายความมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในด้านกระบวนการปฏิบัติงานร้อยละ 59.10 จากแบบจำลองการทดสอบสมมติฐาน พบว่าสมมติฐานที่ 16 ถึง 20 ได้รับการสนับสนุนทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ (Sig < 0.05)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยในมิติด้านส่วนบุคคล ปัจจัยในมิติสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยในมิติความผูกพันกับองค์กร ปัจจัยในมิติจรรยาบรรณวิชาชีพ

บัญชี และปัจจัยใน มิติมนุษยสัมพันธ์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานในมิติด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

**สมมติฐานที่ 21** ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 22** ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 23** ปัจจัยความผูกพันกับองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 24** ปัจจัยจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 25** ปัจจัยมนุษยสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมการการทดสอบสมมติฐานสมการที่ 5**

$$GRPS = \beta_{16}PER + \beta_{17}ENV + \beta_{18}COM.ORG + \beta_{19}APE + \beta_{20}HUM \dots\dots\dots(5)$$

$\beta_i$  หมายถึง สัมประสิทธิ์ถดถอยของแต่ละตัวแปรแต่ละตัว

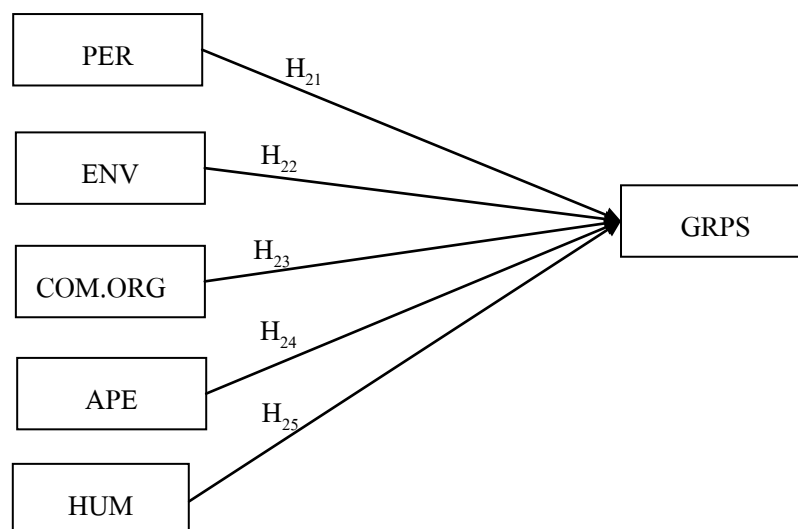
PER หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคล

ENV หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน

COM.ORG หมายถึง ความผูกพันกับองค์กร

APE หมายถึง จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี

HUM หมายถึง มนุษยสัมพันธ์



ภาพประกอบที่ 6 แบบจำลองสมมติฐานแบบที่ 5

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

Variable	Standardized Coefficients	t- value	Sig
ด้านส่วนบุคคล	0.122	2.986	0.003*
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.194	4.575	0.000*
ด้านความผูกพันกับองค์กร	0.251	5.635	0.000*
ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี	0.147	3.178	0.003*
ด้านมนุษยสัมพันธ์	0.380	7.790	0.000*

หมายเหตุ n= 271, R<sup>2</sup> = 0.628, F = 89.480, Sig = 0.000

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

$$\text{SATIS} = 0.122*\text{PER} + 0.194*\text{ENV} + 0.251*\text{COM.ORG} + 0.147*\text{APE} + 0.380*\text{HUM} \dots\dots(5)$$

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ พบว่า R<sup>2</sup>มีค่าเท่ากับ 0.628 หมายถึง ตัวแปรทั้งหมดนั้นสามารถอธิบายความมื่ออิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในด้านกระบวนการปฏิบัติงานร้อยละ 62.80 จากแบบจำลองการทดสอบสมมติฐาน พบว่าสมมติฐานที่ 21 ถึง 25 ได้รับการสนับสนุนทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ (Sig < 0.05)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยในมิติด้านส่วนบุคคล ปัจจัยในมิติสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยในมิติความผูกพันกับองค์กร ปัจจัยในมิติจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี และปัจจัยในมิตินุษยสัมพันธ์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน



## สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น ทำให้สามารถตอบสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
H1	ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis	ได้รับการสนับสนุน (supported)
H2	ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis	ได้รับการสนับสนุน (supported)
H3	ปัจจัยความผูกพันกับองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis	ได้รับการสนับสนุน (supported)
H4	จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis	ได้รับการสนับสนุน (supported)
H5	มนุษยสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis	ได้รับการสนับสนุน (supported)
H6	ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการจัดหาทรัพยากรของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis	ได้รับการสนับสนุน (supported)

## ตารางที่ 22 (ต่อ)

	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
H7	ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการจัดหาทรัพยากรของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis	ได้รับการสนับสนุน (supported)
H8	ปัจจัยความผูกพันกับองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการจัดหาทรัพยากรของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis	ได้รับการสนับสนุน (supported)
H9	จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการจัดหาทรัพยากรของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis	ได้รับการสนับสนุน (supported)
H10	มนุษยสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการจัดหาทรัพยากรของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis	ได้รับการสนับสนุน (supported)
H11	ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis	ได้รับการสนับสนุน (supported)
H12	ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis	ได้รับการสนับสนุน (supported)
H13	ปัจจัยความผูกพันกับองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis	ได้รับการสนับสนุน (supported)

## ตารางที่ 22 (ต่อ)

	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
H14	จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis	ได้รับการสนับสนุน (supported)
H15	มนุษยสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis	ได้รับการสนับสนุน (supported)
H16	ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis	ได้รับการสนับสนุน (supported)
H17	ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis	ได้รับการสนับสนุน (supported)
H18	ปัจจัยความผูกพันกับองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis	ได้รับการสนับสนุน (supported)
H19	จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis	ได้รับการสนับสนุน (supported)
H20	มนุษยสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis	ได้รับการสนับสนุน (supported)
H21	ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis	ได้รับการสนับสนุน (supported)

## ตารางที่ 22 (ต่อ)

	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
H22	ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis	ได้รับการสนับสนุน (supported)
H23	ปัจจัยความผูกพันกับองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis	ได้รับการสนับสนุน (supported)
H24	จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis	ได้รับการสนับสนุน (supported)
H25	มนุษย์สัมพันธ์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis	ได้รับการสนับสนุน (supported)

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบ บัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นในการนำเสนอ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผลการศึกษา
3. ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบ บัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสรุปผลการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนที่ 2 การสรุปผลตาม วัตถุประสงค์การวิจัย โดยผู้วิจัยขอสรุปผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามส่วนที่ 1 กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 271 คน ส่วนใหญ่เป็น (1) เพศหญิง จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 61.30 (2) อายุ 25 – 35 ปี จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 66.10 (3) ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 (4) ประสบการทำงาน 6 – 10 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 และ (5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 – 70,000 บาท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขต กรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีความเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านบุคคล อยู่ใน ระดับมากที่สุดด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ บัญชี อยู่ใน ระดับมากที่สุด ด้าน สภาพแวดล้อม

ในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ด้านความผูกพันกับองค์กร อยู่ในระดับมาก และด้านมนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก

**แบบสอบถามส่วนที่ 3** ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีความเห็นว่าประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการจัดหาทรัพยากร อยู่ในระดับมาก และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อยู่ในระดับมาก

## ส่วนที่ 2 การสรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย

**วัตถุประสงค์** เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยทั้ง 25 ข้อ สรุปได้ดังนี้

**สมมติฐานข้อที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 2** สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 3** ความผูกพันกับองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 4** ทรัพยากรบุคคลมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 5** มนุษยสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05







## อภิปรายผลการศึกษา

ในการอภิปรายผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำผลงานวิจัย เอกสาร และ บทความ มาประกอบการอภิปรายผลการศึกษา เพื่อให้ผลงานการศึกษาค้นคว้าอิสระมีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมอย่างแท้จริง ผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร ในมิติด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย โดยได้รับการสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อรสุดา คูสิตรัตนกุล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสำนักงานกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ที่ปฏิบัติหน้าที่ส่วนกลาง จำนวน 262 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบุคคลของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นหากบุคคลแต่ละบุคคลมีความรู้ความสามารถพอใจในสิ่งที่ตนเองมีและให้เกียรติตนเอง มีความกระตือรือร้น ใส่ใจการทำงานอย่างเต็มที่ ก็จะพัฒนาตัวเองให้สามารถทำผลงานให้ออกมาดี เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน และมีหน้าที่ควบคุมกลไกในการทำงานให้ลุล่วงได้ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร ในมิติด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย โดยได้รับการสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทิวากาล ด่านแก้ว (2556) ได้ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการทำงานของนักบัญชีองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างคือ นักบัญชีขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 156 คน ผลการวิจัยพบว่า (1) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมองค์การบริหารส่วนตำบลกับศักยภาพในการทำงานของนักบัญชีองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง (2) ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในด้านลักษณะเฉพาะของนโยบายด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านบรรยากาศขององค์การพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ด้านโครงสร้างและด้านกระบวนการจัดการ ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการทำงานของนักบัญชีองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัด

นครราชสีมา และ (3) ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกในด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านการเมืองและกฎหมาย ส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของนักบัญชีองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครราชสีมา สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปราโมทย์ รอดวินิจ และคณะ (2558) ได้ศึกษาผลกระทบของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี วิชาการสาขาใน จังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างคือ นักบัญชี วิชาการสาขาใน จังหวัดขอนแก่น จำนวน 143 คน ผลการวิจัยพบว่า (1) สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านคุณลักษณะเฉพาะของงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวม (2) สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะทางสังคมของงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวม (3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้น ควรให้ความสำคัญในหัวข้อการวางแผนและพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เอื้อประโยชน์ต่อการทำงานอย่างเหมาะสม มีการประเมินผลงาน ปริมาณงานและคุณภาพ อำนวยความสะดวก ความปลอดภัย เพื่อสร้างและเพิ่มบรรยากาศให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันเนื่องจากบรรยากาศในสถานที่ทำงานเป็นสิ่งสำคัญและมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานอย่างหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนการทำงาน เช่น มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่เพียงพอในการปฏิบัติงานที่ทันสมัย สถานที่ทำงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ที่สามารถช่วยให้บุคลากรรู้สึกสบายใจ ปลอดภัย โปร่ง ทำให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ความผูกพันกับองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร ในมิติด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย โดยได้รับการสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รินดา ชันชกรธรรม และจันทนา แสนสุข (2556) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชน กลุ่มภาคกลาง โดยศึกษาในหัวข้อเรื่อง ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างคือ ครูวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชน กลุ่มภาคกลาง จำนวน 260 คน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อธิบายได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่ส่งผลกระทบบต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร เป็นการแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และรู้สึกเกี่ยวข้องกับองค์กรอย่างแนบแน่น เนื่องจากมีความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์กร โดยจะมองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นสิ่งที่ถูกกำหนดจากทั้งในองค์กรและตัว

บุคคล เช่น ลักษณะส่วนบุคคล บทบาทที่เกี่ยวข้อง ลักษณะ โครงสร้าง ซึ่งมีผลกระทบต่อผลลัพธ์ต่าง ๆ เช่น การลาออกจากงาน การตรงต่อเวลา ความพยายามในงาน และพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นกระบวนการที่บุคคลเข้ามาสู่องค์กร โดยสร้างความผูกพันขึ้นเพื่อผลประโยชน์ของตนเองมิใช่เพื่อองค์กร มีสาระสำคัญว่าการลงทุนเป็นสาเหตุทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกผูกพัน โดยสิ่งที่ลงทุนไป เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ระยะเวลา เป็นต้น ทำให้เขาได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กร เช่น ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ การเลื่อนตำแหน่ง ดังนั้นองค์กรควรสร้างให้บุคลากรเกิดความรักและผูกพัน มีความจงรักภักดี สร้างความภูมิใจในองค์กรซึ่งความผูกพันต่อองค์กรเป็นความปรารถนาและเต็มใจของบุคลากรที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในองค์กร เมื่อบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรจะมีพฤติกรรมแสดงออกต่อเนื่อง มีความเสมอต้นเสมอปลายในการปฏิบัติงาน โดยไม่คิดที่จะโยกย้ายหรือเปลี่ยนที่ทำงาน ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปของการจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร เนื่องจากบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรนั้นจะมีความรู้สึกว่าการทำประโยชน์เพื่อองค์กรเป็นสิ่งที่ตนเองต้องรับผิดชอบ และทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มที่ เพราะนั่นคือ ความถูกต้องและเหมาะสมรวมทั้งคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งจะเป็แรงผลักดัน ให้บุคลากรปฏิบัติงาน ได้ดียิ่งขึ้นและส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4. จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร ในมิติด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย โดยได้รับการสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปวีณา สดลาภา (2553) ได้ศึกษาปัจจัยจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพบัญชีที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ทำบัญชีในสถานประกอบการนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยศึกษาในหัวข้อเรื่องระดับความสำคัญของปัจจัยด้านจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพบัญชีที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ทำบัญชี ในสถานประกอบการนิคมอุตสาหกรรม ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีในสถานประกอบการนิคมอุตสาหกรรม ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 250 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพด้านความรู้ ความสามารถ และมาตรฐาน ในการปฏิบัติงาน ด้านการรักษาความลับ ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคล และด้านความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นัทรอมร แยมเจริญ (2558) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี และประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี

กรณีศึกษานักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาในหัวข้อเรื่องความคิดเห็นของนักบัญชีและความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี และประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี กลุ่มตัวอย่างคือนักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกรุงเทพมหานคร จำนวน 478 คน ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมนักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด และประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก จากการทดสอบความสัมพันธ์โดยภาพรวมระหว่างตัวแปรอิสระ คือจริยธรรมด้านการมีมนุษยสัมพันธ์และจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี กับตัวแปรตาม คือประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีในด้านมาตรฐาน ในการปฏิบัติงาน และด้านความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ให้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้สอบบัญชีที่ปฏิบัติงานอย่างมีจรรยาบรรณวิชาชีพ ในด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์ จะทำให้ผลงานที่ได้เป็นข้อมูลที่มีคุณภาพมากขึ้น สอดคล้องกันและสามารถตรวจสอบได้ จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีในด้านความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีการทำงาน โดยนำหลักการบัญชีที่รับรอง โดยทั่วไปมาใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างถูกต้อง ยึดหลักความเป็นมืออาชีพ มีความชำนาญในการปฏิบัติวิชาชีพด้วยความเอาใจใส่อย่างเต็มความสามารถ ความเพียรพยายาม และความระมัดระวังรอบคอบ และมั่นใจได้ว่ามีผลงานทางวิชาชีพที่อยู่บนพื้นฐานของกฎเกณฑ์ มาตรฐาน ในการปฏิบัติงาน และวิชาการที่เกี่ยวข้องประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ความรู้ใหม่ๆ ทางด้านงานบัญชีเพื่อที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรที่ได้ตั้งไว้ จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านการรักษาความลับ นักบัญชีหรือผู้สอบบัญชีที่ดีควรให้ความสำคัญกับลูกค้าและผู้รับบริการ การไม่นำข้อมูลใด ๆ ที่โดยปกติองค์กรไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณชน ไปเปิดเผย หรือใช้เพื่อประโยชน์ต่อส่วนตน หรือต่อบุคคลอื่น ซึ่งถ้านักบัญชีหรือผู้สอบบัญชีสามารถปฏิบัติงาน และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการได้ นำไปสู่ การวางแผน วิธีการต่าง ๆ ที่จะนำไปปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นที่พึงพอใจต่อลูกค้าและองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ดังนั้นจึงต้องมีความรับผิดชอบต่อห้างงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามวัตถุประสงค์ จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคลที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี การที่เราใส่ใจในการปฏิบัติงานในทุก ๆ ด้าน ทั้งด้านคุณภาพ ด้านต้นทุน ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านวิธีการ จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ข้อมูลและประโยชน์ต่าง ๆ ที่ได้จากรายงานทางการเงินจะนำคุณค่าและแสดงถึงการให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียทุก ๆ กลุ่ม โดยจะต้องยึดถือหลักความถูกต้องตามกฎหมาย พึงรักษา

ผลประโยชน์ที่พึงมีให้กับกิจการและบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และ ควรรักษาและประโยชน์  
 ตอบสนองด้วยผลตอบแทนที่คุ้มค่าและเป็นธรรมมากที่สุด สามารถทำให้ผู้มีส่วนได้เสียมีความพึง  
 พอใจ และมีความผูกพันกับกิจการ ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่สามารถดำรงต่อไปในอนาคต  
 ได้อย่างมั่นคง และให้กิจการมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี  
 ด้านความรับผิดชอบต่อเพื่อร่วมวิชาชีพ การปฏิบัติงานส่วนใหญ่สิ่งที่สำคัญอีกสิ่งหนึ่งคือ ความ  
 รับผิดชอบต่อเพื่อร่วมวิชาชีพ ผู้สอบบัญชีต้องไม่ให้หรือยินยอมให้บุคคลอื่นให้ข้อมูลเกี่ยวกับงาน  
 ของตนเกินความจริง และไม่ควรอ้างชื่อผู้อื่น เพื่อเป็นการหาประโยชน์เข้าตนเอง ซึ่งการปฏิบัติ  
 เช่นนี้ถือว่าเป็นการกระทำที่ผิดจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ผลกระทบที่ตามมาอาจจะนำไปสู่ผลงานที่  
 ขาดความน่าเชื่อถือ เป็นข้อมูลที่ขาดคุณภาพ ดังนั้น นักบัญชีที่ปฏิบัติงานอย่างมีจรรยาบรรณ  
 วิชาชีพบัญชีในด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์ ความรู้  
 ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ และการรักษาความลับ  
 จะทำให้ผลงานที่ได้เป็นข้อมูลที่มีคุณภาพมากขึ้น และสามารถตรวจสอบได้ และควรยึดมั่นใน  
 มาตรฐานทางวิชาชีพและวิชาการในการปฏิบัติงานสำนึกในความรับผิดชอบต่อตนเองที่ต้องทำให้กับ  
 องค์กรก็จะสามารถนำองค์กรประสบความสำเร็จและไว้วางใจจากผู้อื่น

5. มนุษย์สัมพันธ์มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับ  
 อนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร ในมิติด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาทรัพยากร  
 ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย โดยได้รับการสนับสนุนอย่างมี  
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ บุญช่วง ศรีธรรมาภรณ์ (2559) ได้  
 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจ  
 อุตสาหกรรมในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างคือ นักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัด  
 ร้อยเอ็ด จำนวน 123 คน ผลการวิจัยพบว่า นักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรมมีความเห็นด้วยเกี่ยวกับการมี  
 มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านการพัฒนาศักยภาพของคน  
 ด้านการเรียนรู้ความรับผิดชอบต่อและด้านการติดต่อสื่อสาร จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และ  
 ผลกระทบ พบว่า มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีด้านการพัฒนาศักยภาพคน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิง  
 บวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านเวลา และด้านคุณภาพ และมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีด้านการ  
 เรียนรู้ความรับผิดชอบต่อ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม  
 จะเห็นว่า ธรรมชาติมนุษย์ต้องอยู่รวมกันในสังคมเพื่อช่วยเหลือเกื้อกูล มีการพึ่งพาอาศัยกัน และ  
 การที่จะอยู่ใน สังคมอย่างมีความสุขได้ นั้นจะต้องประพฤติตนดี เป็นผู้มีความสัมพันธ์อันดีกับทุก  
 คนที่ติดต่อสัมพันธ์กัน การมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีจะช่วยป้องกันและขจัดความขัดแย้งทำให้การ  
 ปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานมีความเป็นกันเองและให้คำปรึกษาเพื่อ

สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ได้บังคับบัญชา รวมถึงเพื่อนร่วมงานมีความรักและสนิทสนมช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้คำปรึกษาและแนะนำการทำงาน ตลอดจนเมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับงาน ก็ร่วมกันหาแนวทางแก้ไขให้เป็นที่น่าพอใจของทุกฝ่าย จะทำให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษารั้งต่อไป

1. ควรขยายประชากรและสุ่มกลุ่มตัวอย่างในการทำการวิจัยให้ใหญ่ขึ้น เช่น ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย
2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติม สอบถามนอกเหนือจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เช่น ในมิติของผู้บริหาร หรือ มิติของผู้รับบริการ เพื่อให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น
3. ควรทำการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชี เช่น ด้านการทำงานเป็นทีม ความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นต้น

## บรรณานุกรม

- กรวิภา พรหมจวง. (2541). ความสัมพันธ์ระหว่างแบบของผู้นำ สภาพแวดล้อมในการทำงานขนาดขององค์การกับบรรยากาศของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข . (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- กฤษณ์จิตนุชยานนท์. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงานร้านซีเมนต์ไทย โอ มาร์ทในอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง.(การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- กัลยา ชนกร อังกูล. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสายยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่.(การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย).
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2545). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. (พิมพ์ครั้งที่ 6). ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คะนองยุทธกาญจนกุลและคณะ. (2542). เอกสารการสอนชุดวิชาเออร์คอนอมิกส์และจิตวิทยาในการทำงาน. (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จีรารัตน์ รินระทีก. (2552). ผลกระทบของการคิดเชิงระบบที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- ฉัตรอมร แยมเจริญ. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมด้านการมีมนุษยสัมพันธ์จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี: กรณีศึกษานักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกรุงเทพมหานคร. วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชยานันต์ศุกุลวณิช. (2547). การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี. สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2561, จากเว็บไซต์: <https://www.nationejobs.com/content/tiptools/jobtips/template.php?conno=233>.
- ชุติมา มาลัย. (2538). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเครือสมิติเวช. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).

## บรรณานุกรม

- ณภักษ์อรรถสุริยานนท์. (2549). ผลกระทบของความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี บริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- ตรีษาแซงจิง. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรสำนักงานวิทยบริการมหาวิทยาลัยขอนแก่น. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- ทัศนีย์ วีระปราชัย. (2555). งานวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของนักบัญชีในการปฏิบัติ หน้าที่ตามจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนโกสินทร์.
- ทิพย์นิล นพคุณ. (2555). มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2561, จากเว็บไซต์: <https://www.pirun.ku.ac.th/~agrpet/envelop/working%20process2.doc>.
- ทิวากาล ด่านแก้ว. (2556). ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของนักบัญชีองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล).
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ชนรัฐ นาทอง. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันทเพชร. (2554) การสอบบัญชี. กรุงเทพฯ: ทีพีเอ็น เพรส. ประเทศไทย.
- บุญช่วง ศรีธรรมราชบุรี. ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- บุษยามณี จันทร์เจริญสุข. (2548). การรับรู้คุณภาพชีวิตกับความผูกพันของข้าราชการศึกษากรณีสืบราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ).
- ประคินันท์ ประดับศิลป์และลักษณา เกตุเดียน. (2557). งานวิจัยจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้ทำบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครต่อการจัดทำบัญชีและนำเสนองบการเงินที่อยู่นอกตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.



## บรรณานุกรม

- ประมวล พระตลับ. (2551). ผลกระทบของความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- ปวีณ ฅ นคร. (2555). จรรยาบรรณวิชาชีพ. สืบค้นเมื่อ 23 กุมภาพันธ์ 2561, จากเว็บไซต์: <http://www.rta.mi>.
- ปวีณาสุตลาภา. (2553). ปัจจัยด้านจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพบัญชีที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ทำบัญชีในสถานประกอบการนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาวิทาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ).
- ปราโมทย์ บุญเลิศ. (2545). การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสังกัดกรมอุตุฯ. (ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาวิทาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- ปราโมทย์ รอดวินิจ, ปพฤกษ์ อุตสาหกรรม และ กัญญาณัฐรัตน์ ประภาธรรม. (2558). ผลกระทบของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธนาคารสาขาในจังหวัดขอนแก่น. ปีที่: 34 ฉบับที่: 1 หน้า: 120-130
- พงศ์พรดา. (2548). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- พนัสหันทนาภินทร์. (2542). หลักการบริหารโรงเรียน. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2543). จริยธรรมธุรกิจ. กรุงเทพฯ: ป.สัมพันธ์พาณิชย์
- พะยอม สิงห์เสนห์. (2547). การบัญชีทรัพย์สิน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.
- พิชิตเทพวรรณ. (2554). การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดเคชั่น.
- พิมพ์ชนกทรายขาว. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารทีโอที จำกัด (มหาชน). (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- พีระศิลป์รัตน์ ธีรบุญกร. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษา : สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสำนักงานใหญ่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุคส์พับลิเคชั่นส์.

## บรรณานุกรม

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554**. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- รินดาจันทร์กรรมและจันทนาแสนสุข. (2556). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชนกลุ่มภาคกลาง**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์).
- รุ่งรัตนา เขียวดารา. (2546). **สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหงกับอาชีวอนามัย**. **ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน**. วารสารรามคำแหง ฉบับมนุษยศาสตร์.
- วรพันธ์เศรษฐแสง. (2548). **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชบุรี).
- วารภรณ์ ตระกูลศุภยดี. (2549). **การทำงานเป็นทีม**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วริยา ชินวรรณ และจิตติารีย์ศิริศรีรัชชัย. (2558). **จริยธรรมในวิชาชีพนักการเมือง**. นครปฐม: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิชัย แหวนเพชร. (2548). **มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ธรรมกล.
- วิภาพร มาพบสุข. (2543). **มนุษย์สัมพันธ์**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วิมลมาศ ไร่ไสว. (2551). **ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการจัดการเวลากับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2546). **พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2549). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์วิจิตรหัตถกรรม.
- ศิริกาญจน์ วงษ์เสรี. (2559). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีสถาบันการเงินเฉพาะกิจ**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2553). **ข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ 19)**. สืบค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2561, จากเว็บไซต์: <http://www.fap.or.th/upload/9414/8SCyLOh5Bc.pdf>.
- สมคิด บางโม. (2549). **จริยธรรมธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: พัฒนาวิทย์การพิมพ์.

## บรรณานุกรม

- สมยศ นาวิการ.(2540).การบริหารและพฤติกรรมองค์การ เรื่องการจูงใจ:จากแนวความคิดไปสู่การประยุกต์ใช้. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สมยศเข้มเพื่อน. (2551).ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัทเอเชียนมารีนเซอร์วิสจำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์บช.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมเดช โรจน์คู่เสถียร.(2545).การบัญชีภาษีอากร.พิมพ์ครั้งที่ 6.กรุงเทพฯ:บริษัทธรรมนิติเพรสจำกัด.
- สมใจ ลักษณ์ะ.(2552).การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา.(2548).คู่มือการประกอบวิชาชีพทางการศึกษา.กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- สิริอรวิชชาวุธ.(2554).จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น.กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุนภา คุ้มชัย.(2552).ความผูกพันของบุคลากรต่อหน่วยงานราชการ: กรณีศึกษากรมชลประทาน. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- สุพานีสถิตย์วณิช.(2549).พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อนันท์ งามสะอาด.(2555).การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน 10ข้อ. สืบค้นเมื่อ 21 กุมภาพันธ์ 2561, จากเว็บไซต์: <https://www.phillystationinc.com/สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีด้วย-10ประการ>.
- อมราลักษณ์ ศิริทองสุข.(2551).ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมทางธุรกิจกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- อรสุดา คูศิริตันกุล.(2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง. (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).

## บรรณานุกรม

- DhiraRamdeja. (2001). **Organizational Comitment of Thai University Instructors: A study of Public and Private University in Bangkok Metropolis**. Doctoral Dissertation, National Institute of Development Administration.
- Gellerman Saul W. (1996). **The Management of Human Relations**. New York, Holt. Rubegart and Winston
- Kanter, A.T. Vora. (2007). **Dynamic Capabilities and Operational Capabilities: A Knowledge Management Perspective**, Journal of Business Rsearch. 1(5), 145-160
- Quattrone, P. 2 009. **Books to be practiced: Memory, the power of the visual, and the success of accounting**. *Accounting, Organizations and Society*, 34: 85-118.
- Reall, Michael John. (1993). **The Relationship of Cognitive Moral Development, Moral Reasoning, and Moral Conduct of Business Students in a Competitive Environment**. Dissertation Abstracts International.
- Steer, R.M. and L.W. Porter. (1983). **Motivation and Work Behavior**. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc
- Teacher Professional Development. **จรรยาบรรณวิชาชีพในครู**.สืบค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2561, จากเว็บไซต์: <https://educ105.wordpress.com/จรรยาบรรณในวิชาชีพครู/>.
- Woolf, H.B. (1981). **Webster's New college Dictionary**. 1<sup>st</sup> ed. Springfield, Massachusette: G.&G. Merrian Company.

ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**

**แบบสอบถาม**

**แบบสอบถามเพื่อการศึกษา**  
**ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขต**  
**กรุงเทพมหานคร**

**คำชี้แจง**

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านคุณลักษณะของบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การตอบแบบสอบถามนี้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ โดยการนำเสนอผลการศึกษาในภาพรวมเท่านั้น คำตอบของท่านจะมีความสำคัญอย่างยิ่งในการศึกษาและเพื่อให้ผลการศึกษานี้มีความสมบูรณ์ของการศึกษา กรุณาตอบคำถามให้ครบถ้วนและตรงกับความเป็นจริงที่สุด

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งในความร่วมมือ

(ร้อยโท ขวัญชัย ชมศิริ)

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านคุณลักษณะของบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เป็นจริงและใกล้เคียงความเป็นจริงที่สุด

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

( ) ต่ำกว่า 25 ปี ( ) 25-35 ปี ( ) 36-45 ปี ( ) มากกว่า 45 ปี

3. ระดับการศึกษา

( ) ปริญญาตรี ( ) ปริญญาโท ( ) ปริญญาเอก

4. ประสบการณ์ทำงาน

( ) ต่ำกว่า 1 ปี ( ) 1-5 ปี ( ) 6-10 ปี ( ) มากกว่า 10 ปี

5. รายได้ต่อเดือน

( ) ต่ำกว่า 30,000 บาท ( ) 30,001-50,000 บาท ( ) 50,001-70,000 บาท

( ) 70,001-100,000 บาท ( ) มากกว่า 100,000 บาท

### ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับ

อนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ความหมายของระดับความคิดเห็น

5 = เห็นด้วยมากที่สุด

4 = เห็นด้วยมาก

3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>ปัจจัยด้านบุคคล</b>					
1. ท่านมีความรู้ตรงกับงานที่ท่านรับผิดชอบ					
2. ท่านพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับ					
3. ท่านใช้ความคิดริเริ่มใหม่ๆ ในการทำงาน					
4. ท่านมีความมุ่งมั่นกระตือรือร้น ใส่ใจในการทำงานอย่างเต็มกำลัง ความสามารถ					



ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน</b>					
5. ขอบเขตหน้าที่ในการทำงานของท่านถูกระบุไว้ชัดเจน					
6. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของท่านมีความสะดวกเหมาะสมต่อการทำงาน					
7. องค์กรของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือเพียงพอและพร้อมในการทำงาน					
8. จำนวนบุคลากรเมื่อเปรียบเทียบกับงาน มีความเหมาะสม					
<b>ปัจจัยด้านความผูกพันกับองค์กร</b>					
9. ท่านภูมิใจในองค์กรของท่าน					
10. ท่านพร้อมที่จะรักษาและปกป้องชื่อเสียงขององค์กรของท่าน					
11. ท่านพร้อมจะทุ่มเทการทำงานในห้องค์กรของท่านเจริญก้าวหน้า					
12. ท่านไม่คิดที่จะย้ายองค์กรในระยะอันใกล้					
<b>ปัจจัยด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี</b>					
13. ท่านไม่ปกปิดหรือบิดเบือนข้อเท็จจริงที่ค้นพบ					
14. ท่านมีอิสระในการทำงาน					
15. ท่านมีความซื่อสัตย์และให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย					
16. ท่านปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังและรอบคอบตามมาตรฐานการบัญชี					
17. ท่านไม่เปิดเผยความลับของผู้รับบริการ					
18. ท่านไม่ละทิ้งงาน โดยไม่มีเหตุอันสมควร					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
19. ท่านไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนจากการทำงาน					
20. ท่านไม่กระทำการใดๆ อันนำมาซึ่งความเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพ					
<b>ปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์</b>					
21. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองให้คำปรึกษาและช่วยเหลือท่านในการทำงาน					
22. ท่านมีโอกาสร่วมกิจกรรมพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเหนือจากเวลาทำงานปกติ					
23. ท่านได้ให้หรือได้รับความช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงาน					
24. เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นจะมีการร่วมกันหาแนวทางแก้ไขจนเป็นที่พอใจของทุกฝ่าย					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขต

กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดเครื่องหมาย √ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ความหมายของระดับความคิดเห็น

5 = เห็นด้วยมากที่สุด

4 = เห็นด้วยมาก

3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<b>ด้านการบรรลุเป้าหมาย</b>					
25. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาสามารถใช้ข้อมูลของท่านประกอบการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
26. ผลการทำงานของท่านมีความถูกต้องเชื่อถือได้ และสามารถเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานที่ผ่านมาได้					
27. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จสร้างความภูมิใจให้กับผู้บังคับบัญชา และพัฒนางานอย่างสม่ำเสมอ					
28. ผลการทำงานของท่านมีความทันต่อเวลา สามารถให้ข้อมูลได้อย่างทันทั่วถึง					
<b>ด้านการจัดสรรทรัพยากร</b>					
29. ท่านสามารถนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาพัฒนาการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
30. ท่านสามารถบริหารและจัดสรรเวลาในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
31. ท่านสามารถบริหารและจัดสรรพัฒนาบุคลากรในการทำงานได้อย่างเหมาะสม					
32. ท่านสามารถใช้อุปกรณ์ทรัพยากร และวัสดุได้อย่างคุ้มค่าและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
<b>ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน</b>					
33. ท่านสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้และวัตถุประสงค์ขององค์กร					
34. ท่านสามารถเชื่อมโยงองค์ความรู้มาตรฐานบัญชี เพื่อสร้างผลประโยชน์ให้กับองค์กรมากขึ้น					

ประสิทธิผลการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
35. ท่านสามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ซับซ้อนและแก้ปัญหากระบวนการทำงานนั้นเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร					
36. ท่านสามารถสร้างกระบวนการทำงานและร่วมงานกันแต่ละแผนกเพื่อให้งานประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง					
<b>ด้านความพอใจของทุกฝ่าย</b>					
37. ผลการทำงานของ您是ที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการ และบุคคลที่เกี่ยวข้อง					
38. ท่านได้รับการยกย่องชื่นชมในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเสมอๆ					
39. คุณภาพของงานที่ต่ำกว่ามาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้					
40. ท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน สามารถเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย					

**ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

แบบตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

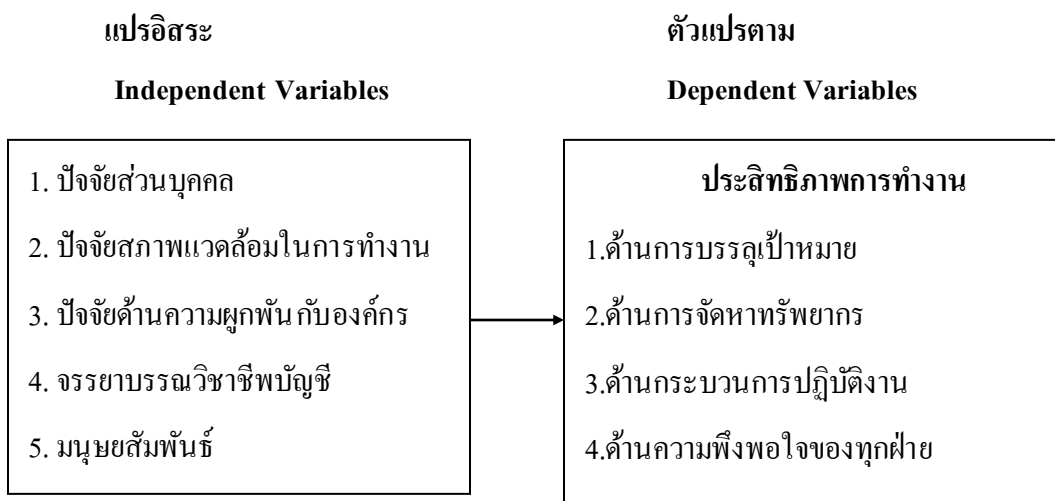
## แบบสอบถาม(ฉบับร่าง)

เรื่อง	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ในเขตกรุงเทพมหานคร
จัดทำโดย	ร.ท.ขวัญชัย ชมศิริ
นักศึกษา	ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ในเขต  
กรุงเทพมหานคร

### กรอบแนวคิดการศึกษา



### แบบตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านตรวจสอบข้อความว่ามีความสอดคล้องกับนิยามปฏิบัติการหรือไม่ และทำเครื่องหมาย  $\checkmark$  ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

ทำเครื่องหมาย $\checkmark$	ในช่อง +1 เมื่อท่านเห็นว่า	ท่านแน่ใจว่าข้อความมีความสอดคล้องกับนิยามปฏิบัติการ
ทำเครื่องหมาย $\checkmark$	ในช่อง 0 เมื่อท่านเห็นว่า	ท่านไม่แน่ใจว่าข้อความมีความสอดคล้องกับนิยามปฏิบัติการ
ทำเครื่องหมาย $\checkmark$	ในช่อง -1 เมื่อท่านเห็นว่า	ท่านแน่ใจว่าข้อความไม่มีความสอดคล้องกับนิยามปฏิบัติการ

ในกรณีที่ท่านมีความเห็นหรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงนิยามและข้อความแต่ละข้อ โปรดเขียนข้อเสนอแนะของท่านลงในช่องเสนอแนะหรืออาจจะให้ข้อเสนอแนะโดยตรงแก่ผู้ศึกษา จักขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลด้านคุณลักษณะของบุคคล

ข้อที่	รายการ	ผลการพิจารณา			x, -	ผลการพิจารณา	
		+1	0	-1			
1	เพศ	3	-	-	1.0	ผ่าน	
	<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง					
2	อายุ	3	-	-	1.0	ผ่าน	
	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 25 ปี	<input type="checkbox"/> 25-35 ปี					
	<input type="checkbox"/> 36-45ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 45ปี					
3	ระดับการศึกษา	3	-	-	1.0	ผ่าน	
	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาโท					
	<input type="checkbox"/> ปริญญาเอก						

ข้อที่	รายการ		ผลการพิจารณา			x, -	ผลการพิจารณา
			+1	0	-1		
4	ประสบการณ์การทำงาน		3	-	-	1.0	ผ่าน
	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 1 ปี	<input type="checkbox"/> 1-5 ปี					
	<input type="checkbox"/> 6-10 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 10 ปี					
5	รายได้ต่อเดือน		3	-	-	1.0	ผ่าน
	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า30,000 บาท	<input type="checkbox"/> 30,001-50,000บาท					
	<input type="checkbox"/> 50,001-70,000บาท	<input type="checkbox"/> 70,001-100,000บาท					
	<input type="checkbox"/> มากกว่า 100,000 บาท						

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร

รายการ		ระดับความคิดเห็น					ผลการพิจารณา			x, -	ผลการพิจารณา
		5	4	3	2	1	+1	0	-1		
ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน											
<u>ปัจจัยด้านบุคคล</u>											
1. ท่านมีความรู้ตรงกับงานที่ท่านรับผิดชอบ							3	-	-	1.0	ผ่าน
2. ท่านพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับ							3	-	-	1.0	ผ่าน
3. ท่านใช้ความคิดริเริ่มใหม่ๆ ในการทำงาน							3	-	-	1.0	ผ่าน
4. ท่านมีความมุ่งมั่นกระตือรือร้น ใส่ใจในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ							3	-	-	1.0	ผ่าน
<u>ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน</u>											
5. ขอบเขตหน้าที่ในการทำงานของท่านถูกระบุไว้ชัดเจน							3	-	-	1.0	ผ่าน



รายการ						ผลการพิจารณา			x, -	ผลการพิจารณา					
						+1	0	-1							
ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน						ระดับความคิดเห็น									
						5	4	3	2	1					
6. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของท่านมีความสะดวกเหมาะสมต่อการทำงาน										2	1	-	0.6	ผ่าน	
7. องค์กรของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือเพียงพอและพร้อมในการทำงาน											3	-	-	1.0	ผ่าน
8. จำนวนบุคลากรเมื่อเปรียบเทียบกับงานมีความเหมาะสม											3	-	-	1.0	ผ่าน
<b>ปัจจัยด้านความผูกพันกับองค์กร</b>															
9. ท่านภูมิใจในองค์กรของท่าน											3	-	-	1.0	ผ่าน
10. ท่านพร้อมที่จะรักษาและปกป้องชื่อเสียงขององค์กรของท่าน											3	-	-	1.0	ผ่าน
11. ท่านพร้อมจะทุ่มเทการทำงานให้องค์กรของท่านเจริญก้าวหน้า											3	-	-	1.0	ผ่าน
12. ท่านไม่คิดที่จะย้ายองค์กรในระยะอันใกล้											3	-	-	1.0	ผ่าน
<b>ปัจจัยด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี</b>															
13. ท่านไม่ปกปิดหรือบิดเบือนข้อเท็จจริงที่ค้นพบ											3	-	-	1.0	ผ่าน
14. ท่านมีอิสระในการทำงาน											3	-	-	1.0	ผ่าน
15. ท่านมีความซื่อสัตย์และให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย											3	-	-	1.0	ผ่าน
16. ท่านปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังและรอบคอบตามมาตรฐานการบัญชี											3	-	-	1.0	ผ่าน
17. ท่านไม่เปิดเผยความลับของผู้รับบริการ											3	-	-	1.0	ผ่าน

รายการ						ผลการพิจารณา			x <sub>i</sub> <sup>-</sup>	ผลการพิจารณา
						+1	0	-1		
ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น									
	5	4	3	2	1					
18. ท่านไม่ละทิ้งงาน โดยไม่มีเหตุอันสมควร						3	-	-	1.0	ผ่าน
19. ท่านไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนจากการทำงาน						3	-	-	1.0	ผ่าน
20. ท่านไม่กระทำการใดๆ อันนำมาซึ่งความเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพ						3	-	-	1.0	ผ่าน
<b>ปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์</b>										
21. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองให้คำปรึกษาและช่วยเหลือท่านในการทำงาน						3	-	-	1.0	ผ่าน
22. ท่านมีโอกาสร่วมกิจกรรมพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเหนือจากเวลาทำงานปกติ						3	-	-	1.0	ผ่าน
23. ท่านได้ให้หรือได้รับความช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงาน						3	-	-	1.0	ผ่าน
24. เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นจะมีการร่วมกันหาแนวทางแก้ไขจนเป็นที่พอใจของทุกฝ่าย						3	-	-	1.0	ผ่าน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขต  
กรุงเทพมหานคร

รายการ						ผลการพิจารณา			x, -	ผลการพิจารณา					
						+1	0	-1							
ประสิทธิภาพการทำงาน						ระดับความคิดเห็น									
						5	4	3	2	1					
<b>ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ</b>															
25. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาสามารถใช้ข้อมูลของท่านประกอบการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ											3	-	-	1.0	ผ่าน
26. ผลการทำงานของท่านมีความถูกต้องเชื่อถือได้ และสามารถเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานที่ผ่านมาได้											3	-	-	1.0	ผ่าน
27. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จสร้างความภูมิใจให้กับผู้บังคับบัญชาและพัฒนางานอย่างสม่ำเสมอ											3	-	-	1.0	ผ่าน
28. ผลการทำงานของท่านมีความทันต่อเวลาสามารถให้ข้อมูลได้อย่างทันท่วงที											3	-	-	1.0	ผ่าน
<b>ด้านการจัดสรรทรัพยากร</b>															
29. ท่านสามารถนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาพัฒนาการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ											3	-	-	1.0	ผ่าน
30. ท่านสามารถบริหารและจัดสรรเวลาในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ											3	-	-	1.0	ผ่าน
31. ท่านสามารถบริหารและจัดสรรพัฒนาบุคลากรในการทำงานได้อย่างเหมาะสม											2	1	-	0.6	ผ่าน

รายการ						ผลการพิจารณา			x, -	ผลการพิจารณา
						+1	0	-1		
ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น									
	5	4	3	2	1					
32. ท่านสามารถใช้อุปกรณ์ทรัพยากรและวัสดุได้อย่างคุ้มค่าและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด						3	-	-	1.0	ผ่าน
<b>ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน</b>										
33. ท่านสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้และวัตถุประสงค์ขององค์กร						3	-	-	1.0	ผ่าน
34. ท่านสามารถเชื่อมโยงองค์ความรู้มาตรฐานบัญชี เพื่อสร้างผลประโยชน์ให้กับองค์กรมากขึ้น						3	-	-	1.0	ผ่าน
35. ท่านสามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ซับซ้อนและแก้ปัญหากระบวนการทำงานนั้นเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร						3	-	-	1.0	ผ่าน
36. ท่านสามารถสร้างกระบวนการทำงานและร่วมงานกันแต่ละแผนกเพื่อให้งานประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง						3	-	-	1.0	ผ่าน
<b>ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย</b>										
37. ผลการทำงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการ และบุคคลที่เกี่ยวข้อง						3	-	-	1.0	ผ่าน
38. ท่านได้รับการยกย่องชื่นชมในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเสมอๆ						3	-	-	1.0	ผ่าน

รายการ						ผลการพิจารณา			x, -	ผลการพิจารณา					
						+1	0	-1							
ประสิทธิภาพการทำงาน						ระดับความคิดเห็น									
						5	4	3	2	1					
39. คุณภาพของงานที่ต่ำกว่ามาตรฐาน อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้											3	-	-	1.0	ผ่าน
40. ท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน สามารถเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย											3	-	-	1.0	ผ่าน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(.....)

ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ

ภาคผนวก ก

แบบทดสอบความเชื่อมั่น

ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลทดลองใช้  
(Pre-test) (n = 30)

มิติหรือตัวแปร	จำนวน ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	Corrected Item-Total Correlation	ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา
ด้านส่วนบุคคล (PER)	5	PER1	0.718	0.800
		PER2	0.809	
		PER3	0.517	
		PER4	0.667	
		PER5	0.667	
ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน (ENV)	5	ENV1	0.683	0.828
		ENV2	0.856	
		ENV3	0.745	
		ENV4	0.658	
		ENV5	0.658	
ด้านความผูกพันกับองค์กร (COM.ORG)	5	COM.ORG1	0.750	0.820
		COM.ORG2	0.504	
		COM.ORG3	0.489	
		COM.ORG4	0.427	
		COM.ORG5	0.427	
ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี (APE)	7	APE1	0.598	0.942
		APE2	0.750	
		APE3	0.686	
		APE4	0.723	
		APE5	0.696	
		APE6	0.759	
		APE7	0.633	
		APE8	0.716	
		APE9	0.716	
ด้านมนุษยสัมพันธ์ (HUM)	5	HUM1	0.708	0.803
		HUM2	0.636	
		HUM3	0.669	
		HUM4	0.567	
		HUM5	0.567	

ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลทดลองใช้  
(Pre-test) (n = 30) (ต่อ)

มิติหรือตัวแปร	จำนวน ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	Corrected Item-Total Correlation	ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา
ด้านการบรรลุเป้าหมาย (GOAL)	5	GOAL1	0.669	0.781
		GOAL2	0.656	
		GOAL3	0.856	
		GOAL4	0.693	
ด้านการจัดหาทรัพยากร (RESOUCCE)	5	RESOUCCE1	0.634	0.866
		RESOUCCE2	0.693	
		RESOUCCE3	0.856	
		RESOUCCE4	0.808	
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (PROCESS)	5	PROCESS1	0.598	0.802
		PROCESS2	0.856	
		PROCESS3	0.684	
		PROCESS4	0.656	
ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย (SATIS)	5	SATIS1	0.498	0.792
		SATIS2	0.658	
		SATIS3	0.555	
		SATIS4	0.856	



## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ – สกุล	ร้อยโทขวัญชัย ชมศิริ
วัน เดือน ปีเกิด	25 พฤษภาคม 2535
สถานที่เกิด	จังหวัดนครราชสีมา
วุฒิการศึกษา	2557 บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงิน มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	ประจำแผนกควบคุมเงินเดือนและค่าจ้าง กองเงินเดือน กรมการเงินทหารบก
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	กรมการเงินทหารบก ในกองบัญชาการกองทัพบก ถนนราชดำเนินนอก แขวงบางขุนพรหม เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200
ที่อยู่ปัจจุบัน	6/235 อาคาร P3 ไพลินสแควร์ ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120