

ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และปัญหาในการทำงานของพนักงานบัญชี
ในบริษัทรับทำบัญชี อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

Motivation-Hygiene Factors and Working Problems of Accountants in
Accounting Firms, Ban Pong, Ratchaburi

นันทินันท์ เปลี่ยนพุ่ม¹, พรหมรินทร์ เหลืองไพศาล², มะลิวรรณ พงกษชัยกุล³, วาสูกาญจน์ งามโหม⁴
และ รัชตา เทียนไชย^{5*}

^{1,2,3}วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ⁴คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี,

⁵คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

Email: ¹peamnathji@gmail.com, ²prommarin1590@gmail.com, ³maliwan.cat@gmail.com,

⁴wasukarn.nga@rmutr.ac.th, ⁵ratchata.t@kru.ac.th

*Corresponding author, email: ratchata.t@kru.ac.th

Received: Aug 8, 2022, Accepted: Nov 16, 2022, Published: Dec 26, 2022

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และปัญหาในการทำงานของพนักงานบัญชีในบริษัทรับทำบัญชี ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบัญชีในบริษัทรับทำบัญชีจำนวน 6 แห่งในอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ซึ่งมีพนักงานบัญชีทั้งสิ้น 64 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงาน 4-6 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน พบว่า ระดับของปัจจัยทั้งสองโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยค้ำจุนด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด มี 2 ด้าน คือ ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท และ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน มีอิทธิพลต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: ปัจจัยจูงใจ, ปัจจัยค้ำจุน, ปัญหาในการทำงานของพนักงานบัญชี, พนักงานบัญชีในบริษัทรับทำบัญชี

Abstract

This study aims to examine motivation factors, hygiene factors, and working problems of accountants in accounting firms. A questionnaire was used as a tool to gather data and the sample was 64 accountants from 6 accounting firms in Ban Pong Ratchaburi. Percentage, mean, standard deviation, T-test, and F-test were used to analyze data. The results demonstrate that most of the accountants are 26-30 years old women finishing an undergraduate degree with 4-6 years of experience, and having an income of around 15,001-20,000 baht. The results of the study on motivating factors and hygiene factors in working show that the overall level of both factors is at a high level. The motivating factors for success at work are at the highest level. The hygiene factors at the highest level consist of 2 aspects, namely the company's management policy and compensation and benefits. The results of the research hypothesis testing reveal that the personal factors – age, education level, and work experience – have a statistically significant influence on motivation and hygiene factors at the 0.05 level, and they have no statistically significant influence on working problems.

Keywords: Motivation factors, Hygiene factors, Working problems of accountants, Accountants in accounting firms

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมทางสังคมเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเงิน การธนาคาร และการร่วมมือทางการค้าระหว่างประเทศ การแข่งขันทางธุรกิจทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ รวมถึงหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจล้วนต้องมีการปรับตัวเองให้ก้าวทันสภาพแวดล้อมของสังคมโลกในปัจจุบัน เทคโนโลยีที่ถูกนำมาใช้ในองค์กรส่งผลกระทบอย่างมากต่อการดำเนินงานขององค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่งกับบุคลากรในองค์กร เพราะบุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการทำงานที่ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ อีกทั้งยังมีผลต่อความก้าวหน้าและเสื่อมถอยขององค์กร บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีบทบาทสำคัญต่อการผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ คำถามสำคัญคือ จะทำอย่างไรให้ทรัพยากรบุคคลขององค์กรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ การที่ผู้บริหารองค์กรสามารถสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ย่อมส่งผลผลิตของงาน แต่เรื่องดังกล่าวไม่ใช่เรื่องง่าย พนักงานที่ตอบสนองต่อการทำงานโดยขาดแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจ หรือขาดความพึงพอใจในการทำงานจะทำให้บุคคลเหล่านั้นแสดงพฤติกรรมออกมาในเชิงลบและส่งผลกระทบต่อองค์กรในที่สุด (ธาดา รัชกิจ, 2562)

การเปลี่ยนแปลงของการบริหารงานภายในและภายนอกขององค์กรที่มีผลต่อการบริหารจัดการ โดยเฉพาะในด้านเศรษฐกิจที่เป็นสิ่งท้าทายให้ธุรกิจในทุกระดับ ต้องเตรียมรับมือกับการค้าการลงทุนในรูปแบบใหม่ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และหนึ่งในสิ่งที่จะต้องเตรียมพร้อมมากที่สุด คือ การดำเนินธุรกิจอย่างตรงไปตรงมา โปร่งใสรอบด้านและมีประสิทธิภาพ ซึ่งบริษัทรับทำบัญชีเป็นทางเลือกหนึ่งของบริษัทต่าง ๆ ที่ต้องการความสะอาดสบายในการจัดการด้านบัญชีและการจัดทำงบการเงิน เพื่ออำนวยความสะดวกในการ

จัดส่งให้กับกรมสรรพากรและกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จึงทำให้เกิดความต้องการใช้บริการจากบริษัทรับทำบัญชีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการบริหารงานทางด้านบัญชีและการเงินนั้น บริษัทรับทำบัญชีในหลายๆที่มีพนักงานบัญชีจำนวนมาก ถือเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความสำคัญมากกับองค์กร เพราะทุก ๆ องค์กรจะทราบได้ว่าองค์กรของตนเกิดผลกำไรหรือขาดทุน

ผลการดำเนินงานดีหรือไม่ดีก็จะต้องมีการจัดทำบัญชีถึงจะทราบและจะต้องจัดทำให้เป็นไปตามที่มาตรฐานการบัญชีกำหนดไว้ด้วย นอกจากนี้ยังต้องจัดทำรายงานเสียภาษีให้หน่วยงานภาครัฐกรณีที่มีรายรับมากกว่ารายจ่าย แต่ถ้ารายจ่ายมากกว่ารายรับก็ต้องหาข้อบกพร่องและทำการแก้ไขเพื่อให้องค์กรอยู่รอดนั่นเอง งานของนักบัญชีจะมีประสิทธิภาพมากน้อยแค่ไหนก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ ด้านที่เอื้ออำนวยถึงจะส่งผลให้งานด้านบัญชียุทธศาสตร์ประสบความสำเร็จ พนักงานบัญชีจึงถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการบริหารงาน เนื่องจากหากปราศจากพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพแล้ว การบริหารจัดการย่อมไม่มีประสิทธิภาพ เป็นผลให้องค์กรไม่บรรลุเป้าหมายได้ อย่างไรก็ตามแม้ว่าองค์กรจะมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีเพียงใด หากบุคลากรเหล่านั้นขาดแรงจูงใจ ขาดความตั้งใจ ขาดความกระตือรือร้น ในการปฏิบัติงานไม่สนใจงาน และไม่ยอมทำงานให้ดีขึ้นมีประสิทธิภาพย่อมจะมีสาเหตุที่แตกต่างกันออกไปจึงเกิดคำถามขึ้นว่า จะทำอย่างไรที่ทำให้คนเหล่านั้นรักงานอาชีพ สนใจงาน และอยากทำงานด้วยความเต็มใจเต็มศักยภาพที่เขามีอยู่ นั่นจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร และจำเป็นต้องบริหารจัดการให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเมื่อบุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานก็จะทำให้เกิดผลดีแก่องค์กร และส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ในที่สุด

จากเหตุผลที่กล่าวมา เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนและเป็นแนวทางในการบริหารพนักงานบัญชีให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ในการทำงานของพนักงานบัญชี รวมทั้งศึกษาปัญหาในการทำงานของพนักงานบัญชีที่ทำงานในบริษัทรับทำบัญชี อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ผลจากการวิจัยที่ได้จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและผู้บริหารองค์กรเพื่อกำหนดแนวทางในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรฝ่ายบัญชีให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงานบัญชีในบริษัทรับทำบัญชี
2. เพื่อศึกษาระดับปัญหาในการทำงานของพนักงานบัญชีในบริษัทรับทำบัญชี

3. นิยามปฏิบัติการ

1. ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้พนักงานชอบและรักงาน ของตน เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยปัจจัยจูงใจประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงานที่ทำด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

2. ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ตลอดเวลาและเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่จะสามารถป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท ด้านความสามารถของผู้บังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3. ปัญหาในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานในทางลบรวมถึงสถานการณ์ภายนอกที่ขัดขวางการทำงาน โดยปัญหาในการทำงานมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความเป็นธรรม ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

4. พนักงานบัญชี หมายถึง พนักงานบัญชีในบริษัทรับทำบัญชี อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

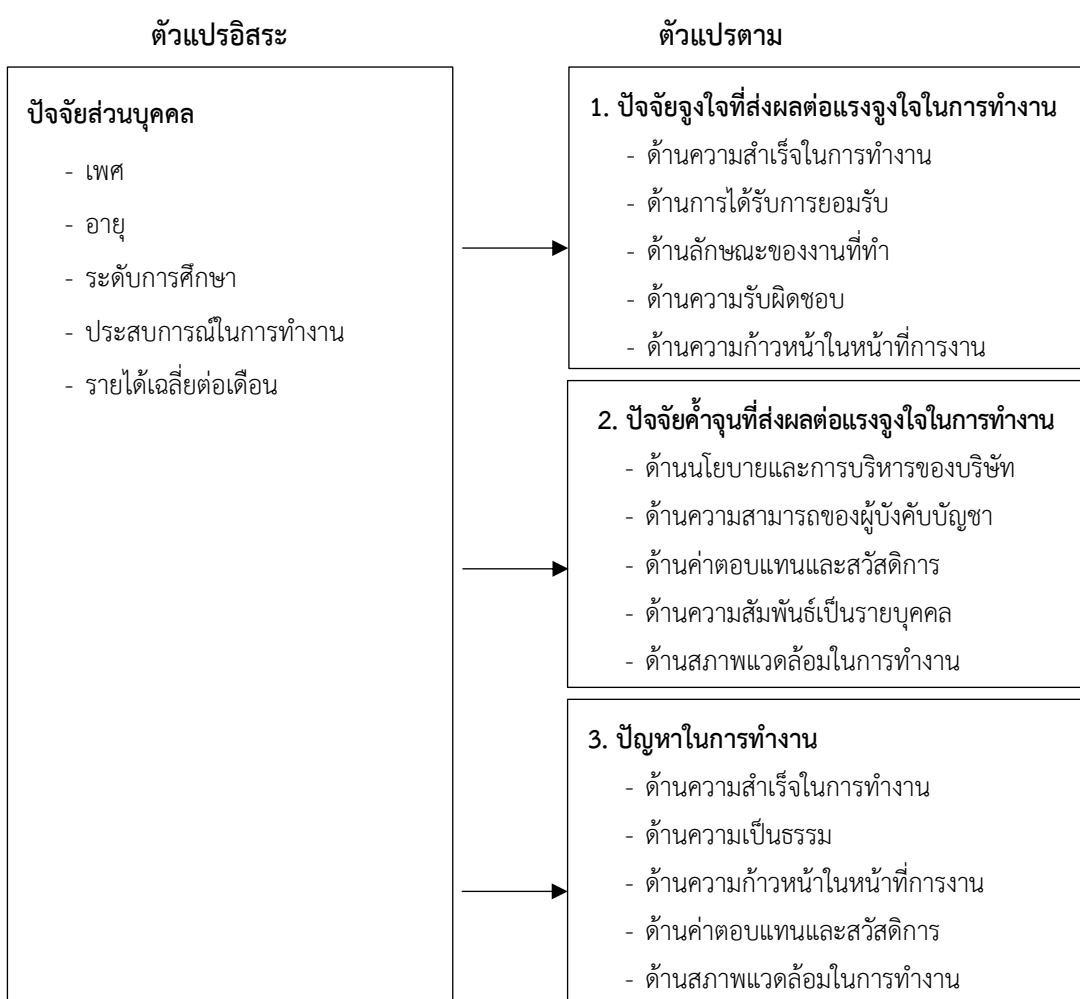
4. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้มีขอบเขตด้านตัวแปรดังนี้ ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบัญชี ซึ่งประกอบด้วย 5 ตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยจูงใจในการทำงาน ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน และ ปัญหาในการทำงานของพนักงานบัญชี

ขอบเขตด้านประชากร คือ พนักงานบัญชีในบริษัทรับทำบัญชี จำนวน 8 แห่งในอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 1 เดือน เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ก.พ. 2565 ถึง 28 ก.พ. 2565

5. กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

6. การทบทวนวรรณกรรม

จากการทบทวนวรรณกรรมมีแนวคิดและทฤษฎีที่สำคัญซึ่งใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ได้แก่ ทฤษฎีที่สร้างแรงจูงใจการกระตุ้นตนเองให้มีไฟในการทำงานของ Bavister & Vickers (2017) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1970) ซึ่งมีความคิดพื้นฐานของทฤษฎีนี้คือ ความต้องการพื้นฐานของคนเราจะต้องได้รับการเติมเต็มเสียก่อน ความต้องการในขั้นต่อไปจึงจะมีความสำคัญกับเรา นอกจากนี้ยังอาศัยอีกทฤษฎีหนึ่งที่สำคัญคือ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Two-factor theory or Herzberg's Motivation-Hygiene theory) ซึ่งมีแนวคิดที่ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานมี 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) โดยทั้งสองปัจจัยนี้ต่างเป็นอิสระต่อกัน การเพิ่มปัจจัยเหล่านี้ อาจไม่ได้ช่วยเพิ่มแรงจูงใจ แต่หากขาดปัจจัยเหล่านี้ไป อาจเป็นสาเหตุทำให้ขาดแรงจูงใจในการทำงานได้ ปัจจัยค้ำจุนหมายถึงสาเหตุที่ทำให้พนักงานรู้สึกชุ่นเคืองใจ ไม่มีความสุข ไม่พอใจหรือรู้สึกโกรธ ซึ่งได้แก่ สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน ตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์ของคนในองค์กร เงินเดือนและสวัสดิการ และลักษณะขององค์กร แรงจูงใจที่เกิดขึ้นของแต่ละคนอาจไม่ได้ขึ้นอยู่กับผู้บริหารโดยตรง การส่งเสริมปัจจัยทั้งสองอย่างพร้อมกันจะช่วยขจัดความไม่พอใจต่าง ๆ ได้ (Herzberg, 1959)

แนวคิดที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน อาศัยแนวคิดของ Griffeth, Hom, & Gaertner (2000) ที่ว่า ภูมิหลังเฉพาะบุคคลและปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ เพศ สถานภาพสมรส เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานของบุคคล โดยอธิบายว่า ผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงเมื่ออายุเพิ่มขึ้น ผลงานของพนักงานเพศหญิงและชายมีความแตกต่างกันน้อยมาก เมื่อพนักงานมีระยะเวลาในการทำงานหรือประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น ผลงานของพนักงานจะมีคุณภาพมากกว่าพนักงานที่เข้าใหม่ นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยด้านความถนัด ลักษณะทางบุคลิกภาพ ลักษณะทางกายภาพ ความสนใจและการจูงใจ เพศ อายุ การศึกษา และประสบการณ์ จะมีอิทธิพลต่อการทำงานไม่มากนักน้อย (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553)

7. สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานมีอิทธิพลต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานมีอิทธิพลต่อปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานมีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงาน

8. วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรในการวิจัย คือ พนักงานบัญชีในบริษัทรับทำบัญชี จำนวน 9 แห่งในอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ พนักงานบัญชีในบริษัทรับทำบัญชีจำนวน 6 แห่งในอำเภอบ้านโป่ง

จังหวัดราชบุรี ซึ่งได้มาจากการเลือกบริษัทแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกจากบริษัทที่ยินดีจะให้ข้อมูล พนักงานบัญชีในกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา มีจำนวนทั้งสิ้น 64 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยคำถามจำนวน 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบัญชี ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจ โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และคำถามเกี่ยวกับปัจจัยคำจูนมีเนื้อหาแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท ด้านความสามารถของผู้บังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมคำถามตอนที่ 2 จำนวน 33 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

ตอนที่ 3 ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับปัญหาในการทำงานของพนักงานบัญชี โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความเป็นธรรม ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมข้อคำถามตอนที่ 3 จำนวน 15 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ สำหรับการปรับปรุงหรือพัฒนาจากเดิมที่เป็นอยู่

คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้

ผู้ศึกษาได้นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญในสาขาจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงในเชิงเนื้อหา ความเหมาะสมของปริมาณคำถาม ความครอบคลุมและความชัดเจนของภาษาที่ใช้ รวบรวมข้อเสนอแนะจากคำถามจากผู้เชี่ยวชาญทั้งข้อที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 และดำเนินการปรับปรุงคำถาม ส่วนคำถามข้อที่มีค่า IOC อยู่ในช่วง 0.50 - 0.99 ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบและปรับปรุงคำถามข้อนั้น ๆ ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญด้วย

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ส่งหนังสือขออนุญาตจากผู้บริหารบริษัทรับทำบัญชีจำนวน 6 แห่งที่เป็นกลุ่มตัวอย่างและขอที่อยู่ email ของพนักงานบัญชีทุกคนในบริษัท จากนั้นเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบัญชีในบริษัท โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยมีเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลผลค่าเฉลี่ยจากคำถามในแบบสอบถาม ตอนที่ 2 และ 3 ดังนี้ (ประคอง กรรณสูตร, 2538)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50 - 5.00	มากที่สุด
3.50 - 4.49	มาก
2.50 - 3.49	ปานกลาง
1.50 - 2.49	น้อย
1.00 - 1.49	น้อยที่สุด

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ที่ใช้ได้แก่ การทดสอบแบบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA)

9. ผลการวิจัย

1. จากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 64 คน ซึ่งเป็นพนักงานบัญชีในบริษัทรับทำบัญชี อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี พบว่า พนักงานบัญชีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 89.1) มีอายุ 26-30 ปี (ร้อยละ 28.1) รองลงไปคืออายุ 31-35 ปี (ร้อยละ 21.9) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 89.1) มีประสบการณ์ในการทำงาน 4-6 ปี (ร้อยละ 39.1) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท (ร้อยละ 35.9)

2. ผลการศึกษาระดับปัจจัยงูใจในการทำงานของพนักงานบัญชี พบว่า ระดับของปัจจัยงูใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) โดยปัจจัยงูใจด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) รองลงไปคือปัจจัยงูใจด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านการได้รับการยอมรับ ตามลำดับ โดยปัจจัยงูใจด้านการได้รับการยอมรับมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 4.17 (ดังตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ระดับของปัจจัยงูใจในการทำงานของพนักงานบัญชี

ปัจจัยงูใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.60	0.34	มากที่สุด
2) ด้านลักษณะของงานที่ทำ	4.25	0.35	มาก
3) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	4.23	0.44	มาก
4) ด้านความรับผิดชอบ	4.22	0.39	มาก
5) ด้านการได้รับการยอมรับ	4.17	0.43	มาก
รวม	4.29	0.26	มาก

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1 (แสดงดังตารางที่ 2) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยงูใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนปัจจัยด้านเพศไม่มีอิทธิพลต่อปัจจัยงูใจในการทำงาน

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนผู้ตอบ	$\bar{x}$	ค่าสถิติทดสอบ	P-value
เพศ			$t = 0.718$	0.476
1) ชาย	7	4.36		
2) หญิง	57	4.29		
อายุ			$F = 11.533$	0.000*
1) ไม่เกิน 25 ปี	9	3.96		
2) 26-30 ปี	14	4.21		
3) 31-35 ปี	18	4.37		
4) 36-40 ปี	10	4.35		
5) ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	13	4.52		
ระดับการศึกษา			$t = -3.843$	0.000*
1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	3.97		
2) ปริญญาตรี	57	4.33		
ประสบการณ์ในการทำงาน			$F = 16.106$	0.000*
1) 1-3 ปี	11	3.98		
2) 4-6 ปี	25	4.27		
3) 7-9 ปี	13	4.33		
4) ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	15	4.53		
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)			$F = 16.835$	0.000*
1) ไม่เกิน 15,000	17	4.01		
2) 15,001-20,000	23	4.36		
3) 20,001-25,000	17	4.45		
4) 25,001-30,000	7	4.39		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการศึกษาระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบัญชี พบว่า ระดับปัจจัยจูงใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.43$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดมี 2 ด้าน คือ ปัจจัยจูงใจด้านนโยบายการบริหารของบริษัท ($\bar{x} = 4.59$) และปัจจัยจูงใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{x} = 4.53$) รองลงไปคือ ปัจจัยจูงใจด้านความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล ด้านความสามารถของผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ (ดังตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ระดับของปัจจัยคำจูนในการทำงาน

ปัจจัยคำจูน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
1) ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท	4.59	0.33	มากที่สุด
2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	4.53	0.30	มากที่สุด
3) ด้านความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล	4.45	0.33	มาก
4) ด้านความสามารถของผู้บังคับบัญชา	4.37	0.29	มาก
5) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.23	0.36	มาก
รวม	4.43	0.19	มาก

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบระดับปัจจัยคำจูนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนผู้ตอบ	$\bar{x}$	ค่าสถิติทดสอบ	P-value
เพศ			$t = -0.027$	0.978
1) ชาย	7	4.42		
2) หญิง	57	4.43		
อายุ			$F = 11.533$	0.000*
1) ไม่เกิน 25 ปี	9	4.30		
2) 26-30 ปี	14	4.41		
3) 31-35 ปี	18	4.41		
4) 36-40 ปี	10	4.51		
5) ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	13	4.52		
ระดับการศึกษา			$t = -2.997$	0.004*
1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	4.24		
2) ปริญญาตรี	57	4.46		
ประสบการณ์ในการทำงาน			$F = 3.493$	0.021*
1) 1-3 ปี	11	4.37		
2) 4-6 ปี	25	4.39		
3) 7-9 ปี	13	4.43		
4) ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	15	4.56		
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)			$F = 0.746$	0.529
1) ไม่เกิน 15,000	17	4.40		
2) 15,001-20,000	23	4.41		
3) 20,001-25,000	17	4.47		

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนผู้ตอบ	$\bar{x}$	ค่าสถิติทดสอบ	P-value
4) 25,001-30,000	7	4.49		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2 (ดังตารางที่ 4) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อปัจจัย
 คำจูงในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์
 ในการทำงาน ส่วนปัจจัยด้านเพศและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีอิทธิพลต่อปัจจัยคำจูงในการทำงาน

ตารางที่ 5 ระดับของปัญหาในการทำงานของพนักงานบัญชี

ปัญหา	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
1) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	1.79	0.42	น้อย
2) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	1.60	0.42	น้อย
3) ด้านความเป็นธรรม	1.52	0.38	น้อย
4) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	1.40	0.45	น้อยที่สุด
5) ด้านความสำเร็จในการทำงาน	1.37	0.32	น้อยที่สุด
รวม	1.53	0.28	น้อย

ตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบระดับปัญหาในการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนผู้ตอบ	$\bar{x}$	ค่าสถิติทดสอบ	P-value
เพศ			$t = -1.263$	0.211
1) ชาย	7	1.41		
2) หญิง	57	1.55		
อายุ			$F = 0.169$	0.954
1) ไม่เกิน 25 ปี	9	1.53		
2) 26-30 ปี	14	1.58		
3) 31-35 ปี	18	1.53		
4) 36-40 ปี	10	1.51		
5) ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	13	1.50		
ระดับการศึกษา			$t = -0.010$	0.992
1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	1.53		
2) ปริญญาตรี	57	1.53		
ประสบการณ์ในการ			$F = 0.222$	0.881
1) 1-3 ปี	11	1.52		
2) 4-6 ปี	25	1.57		
3) 7-9 ปี	13	1.54		
4) ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	15	1.49		
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			$F = 1.419$	0.246
1) ไม่เกิน 15,000	17	1.49		
2) 15,001-20,000	23	1.53		

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนผู้ตอบ	$\bar{x}$	ค่าสถิติทดสอบ	P-value
3) 20,001-25,000	17	1.50		
4) 25,001-30,000	7	1.73		

4. ผลการศึกษาระดับปัญหาในการทำงานของพนักงานบัญชี พบว่า ระดับของปัจจัยจูงใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.53$) โดยปัญหาในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 1.79 รองลงไปที่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความเป็นธรรม ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความสำเร็จในการทำงาน ตามลำดับ โดยด้านความสำเร็จในการทำงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 1.37 (ดังตารางที่ 5)

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 3 (ดังตารางที่ 6) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีอิทธิพลต่อระดับปัญหาในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

10. อภิปรายผล

1. จากผลการศึกษาที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศของพนักงานบัญชีไม่มีอิทธิพลต่อปัจจัยจูงใจและไม่มีอิทธิพลต่อปัจจัยค้ำจุนในการทำงานนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Griffeth et al. (2000) ที่ว่า เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันน้อยมากในเรื่องความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการเรียนรู้ แรงกระตุ้นเพื่อต่อสู้เมื่อมีการแข่งขัน แรงจูงใจ ทักษะในการคิดวิเคราะห์ การปรับตัวทางสังคม และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2. สำหรับผลการศึกษาที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของพนักงานบัญชีมีอิทธิพลต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการทำงานนั้น อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าจะตระหนักถึงหน้าที่การงานหรือความรับผิดชอบ รวมไปถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า อีกทั้งพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าอาจมีความคิดในเรื่องของการเปลี่ยนงานอยู่เสมอหากงานหรือบริษัทที่ตนทำอยู่นั้นไม่ตรงกับสิ่งที่คาดหวัง ในขณะที่พนักงานที่มีอายุมากกว่าจะตระหนักถึงความมั่นคงในหน้าที่การงานมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Griffeth et al. (2000) ที่ว่า พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะไม่อยากลาออกจากงานหรือย้ายงาน ทั้งนี้เนื่องจากการที่มีอายุงานนานจะทำให้ได้รับค่าตอบแทนมากขึ้น มีสิทธิในการลาพักผ่อนและสวัสดิการต่าง ๆ มากขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรระ แยมชู (2563) ที่พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3. จากผลการศึกษาที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของพนักงานบัญชีมีอิทธิพลต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการทำงานนั้น อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจะมีตำแหน่งสูงกว่าพนักงานที่จบปวส. และตำแหน่งที่สูงขึ้นย่อมได้รับความคาดหวังจากบริษัทมากขึ้น ทำให้พนักงานที่มีตำแหน่งสูงมีความตระหนักในด้านคุณภาพและความปลอดภัยของตนเอง เพื่อให้เจ้านายรู้สึกพึงพอใจในการทำงานของตน ส่วนพนักงานที่มีตำแหน่งทั่วไปหรือลูกจ้างชั่วคราวที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมักได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการน้อยกว่า จึงทำให้มีระดับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการทำงานต่ำกว่าพนักงานที่มีการศึกษาสูง

จากผลการศึกษาที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานบัญชีมีอิทธิพลต่อปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการทำงานนั้น อาจเป็นเพราะกฎระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายของบริษัทในเรื่องการปรับเลื่อนตำแหน่งงานของพนักงานที่มีข้อจำกัดในเรื่องของประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรระ แยมชู (2563) กล่าวว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) ที่ว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมีผลต่องานที่ทำแตกต่างกันไม่มากนัก โดยที่ความแตกต่างระหว่างบุคคล ได้แก่ ความถนัด ลักษณะทางบุคลิกภาพ ลักษณะทางกายภาพ ความสนใจและการจูงใจ เพศวัย การศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

4. จากผลการศึกษาที่พบว่า ปัญหาในการทำงานอยู่ในระดับน้อยและน้อยที่สุดนั้น อาจเป็นเพราะองค์กร (บริษัทรับทำบัญชี) มีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีอุปกรณ์เพียงพอต่อการใช้งาน เปิดโอกาสให้พนักงานเติบโตในสายงานและมีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมต่อตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบ จึงทำให้ปัญหาในที่ทำงานอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg (1959) ที่ว่า แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลาถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานและเกิดปัญหาค้างขึ้นได้

11. ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษารั้งต่อไปอาจนำกรอบแนวคิดของการศึกษานี้ไปปรับใช้กับพนักงานองค์กรอื่น เช่น พนักงานรัฐวิสาหกิจหรือพนักงานของหน่วยงานราชการ หรือศึกษากับพนักงานฝ่ายอื่น นอกเหนือจากพนักงานฝ่ายบัญชี การได้ทราบถึงปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการทำงานรวมไปถึงระดับของปัญหาในการทำงานของพนักงานในองค์กรย่อมส่งผลดีต่อการบริหารจัดการองค์กรและประสิทธิภาพขององค์กรโดยรวม

12. เอกสารอ้างอิง

ธาดา รัชกิจ. (2562). การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management : HRM)

หัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กรยุคปัจจุบัน. สืบค้นเมื่อ 23 ก.พ. 2565 จาก

<http://www.th.hnote.asia>.

ประคอง กรณสุต. (2538). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.

วัชรระ แยมชู. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.

Bavister, S. & Vickers, A. (2017). Motivate Yourself and Other: Bullet Guide. Thinkbeyond Book, 16-22.

- Griffeth, R.W., Hom, P.W., & Gaertner, S. (2000). **A Meta-Analysis of Antecedents and Correlates of Employee Turnover: Update, Moderator Tests, and Research Implications for the Next Millennium.** *Journal of Management*, 26(3), 463.
- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B.B. (1959). **The Motivation to work.** New York: John Wiley and Sons.
- Maslow, A.H. (1970). *Motivation and Personality.* New York: Harper & Row.