

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งใน  
กรุงเทพมหานครฯ

FACTORS AFFECTING THE DECISION TO RESIGN OF ASSISTANT AUDITORS IN A MEDIUM-  
SIZE AUDIT FIRM IN BANGKOK

กิตติศักดิ์ เตยศิริ

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Kittisak Taesiri

E-mail: 6314154123@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Accounting,

Ramkhamhaeng University

Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงานสอบบัญชี และรายได้ต่อเดือน ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ มีขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 110 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) ปัจจัยด้านค่าตอบแทน โดยรวมเท่ากับ 0.96 และปัจจัยสนับสนุน โดยรวมเท่ากับ 0.97 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เพศหญิง โดยมีช่วงอายุระหว่าง 26 – 30 ปี มีสถานภาพโสด มีประสบการณ์ทำงานสอบบัญชีต่ำกว่า 3 ปี และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท ซึ่งผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีการตัดสินใจลาออกในทิศทางบวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า 1) ปัจจัยค่าจ้าง ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และ 2) ปัจจัยสนับสนุน ด้านการได้รับการยอมรับ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ ปัจจัยค่าจ้าง ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และปัจจัยสนับสนุน ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** การลาออก, ผู้ช่วยผู้สอบบัญชี

## ABSTRACT

The Objective of this study were 1) to study personal factors such as sex, age, marriage status, audit work experience and Monthly income that affected to the decision to resign of assistant auditors in a medium-size audit firm in Bangkok. 2) to study hygiene factors such as compensations and benefits, supervision and Interpersonal relations with peers affecting the decision to resign of assistant auditors in a medium-size audit firm in Bangkok 3) to study motivation factors such as work itself, recognition and advancement affecting the decision to resign of assistant auditors in a medium-size audit firm in Bangkok. The sample group was 110 people of assistant auditors in a medium-size audit firm in Bangkok. The questionnaire was used to be a tool for collecting the data hygiene factors with the total Cronbach's Alpha 0.96 and the data motivation factors with the total Cronbach's Alpha 0.97. The data collected were analyzed by using the frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypotheses were test by Independent Sample (t-test), One-way ANOVA (F-test), in case of its had statistical significant different testing a pair of variables by LSD was used to test hypothesis for each pair in order to see which pair are different and Multiple Regression Analysis.

The results of study showed that the most of the respondent are female, age between 26-30 years, with single marital status, with audit work experiences under 3 years and have monthly income under or equal of Baht 30,000 had overall positive decision to resign at the high level, when focus in part showed that 1) hygiene factors for compensations and benefits has the highest mean

and 2) motivation factors for recognition has the highest mean. Moreover, the results of hypothesis testing showed that assistant auditors in a medium-size audit firm in Bangkok had different personal factor of age that affected to the decision to resign of assistant auditors in a medium-size audit firm in Bangkok at statistical significance of 0.01 levels. Furthermore, hygiene factors for compensations and benefits had affecting the decision to resign of assistant auditors in a medium-size audit firm in Bangkok at statistical significance of 0.01 levels. And motivation factors for work itself had affecting the decision to resign of assistant auditors in a medium-size audit firm in Bangkok at statistical significance of 0.05 levels.

## บทนำ

ในสำนักงานสอบบัญชีนั้น ทรัพยากรบุคคลถือเป็นตัวแปรสำคัญที่จะพาไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ซึ่งผู้ช่วยผู้สอบบัญชีถือเป็นบุคลากรสำคัญของสำนักงานสอบบัญชีที่จะเป็นผู้ปฏิบัติงานตามนโยบายต่างๆ ของสำนักงาน เพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย สำนักงานต้องวางแผนกำลังคนให้สัมพันธ์กับปริมาณงานที่จะต้องปฏิบัติอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาที่สำคัญ (Peak period) โดยสำนักงานต้องมีการประเมินกำลังคน และมีการบริหารทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องระบุคุณสมบัติของผู้สมัครให้ชัดเจนเพื่อให้แน่ใจว่าสำนักงานจะได้รับบุคลากรที่ตรงตามความต้องการ สำนักงานต้องมีข้อกำหนดในการมอบหมายงาน โดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ของบุคลากรและความต่อเนื่องในงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรทุกคนมีปริมาณงานที่เหมาะสม

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” ซึ่งจะทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางในกรุงเทพมหานครฯ และปัจจัยด้านอื่นที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางในกรุงเทพมหานครฯ ได้แก่ 1) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 2) ด้านผู้บังคับบัญชา 3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยสนับสนุนที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางในกรุงเทพมหานครฯ ได้แก่ 1) ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน 2) ด้านการได้รับการยอมรับ 3) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เพื่อนำผลงานวิจัยชิ้นนี้มาใช้ให้เกิดประโยชน์และทำให้เกิดความเข้าใจในปัจจัยต่างๆ เพื่อสร้างแนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคล ลดอัตราการลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงาน ตลอดจนสามารถสร้างความผูกพันที่ดีต่อผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงาน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและเป็นไปตามนโยบายการควบคุมคุณภาพสำนักงานสอบบัญชี

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงานสอบบัญชี และรายได้ต่อเดือน ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านปัจจัยประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนประกอบด้วย ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ

### ขอบเขตการวิจัย

1. จำนวนผู้ช่วยผู้สอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจึงใช้การคำนวณตามสูตรการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 110 คน

2. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษาตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยค่าจ้าง และปัจจัยสนับสนุน ตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ

### สมมติฐานของการวิจัย

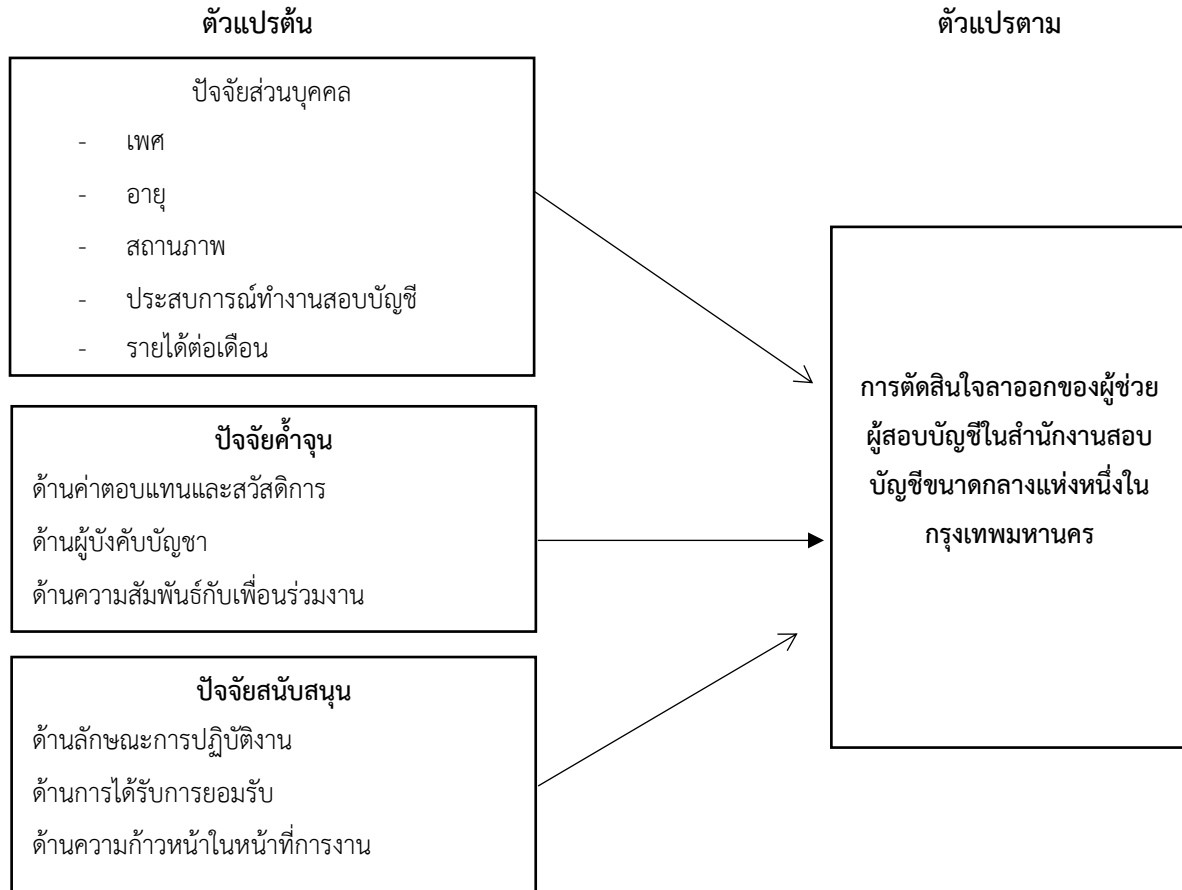
1. ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์การทำงานสอบบัญชี และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ ต่างกัน
2. ปัจจัยค่าจ้าง ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ
3. ปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้การตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ ที่ต่างกัน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลและลดอัตราการลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางในอนาคต
2. เพื่อทราบถึงปัจจัยค่าจ้างและปัจจัยสนับสนุนที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายและการวางแผนการบริหารงานทรัพยากรบุคคล และลดอัตราการลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางในอนาคต

3. เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้กับการบริหารงานทรัพยากรบุคคล เพื่อรักษาบุคลากรของสำนักงาน ให้มีความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กรได้

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการลาออกจากงาน

Mobley (1982) ได้ให้ความหมายของการลาออกว่า หมายถึง การที่พนักงานขององค์การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งการสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกนี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1. การลาออกโดยสมัครใจ (voluntary turnover) หมายถึง การที่พนักงานเป็นผู้ตัดสินใจลาออกเอง ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใดๆ ก็ตาม 2. การลาออกโดยไม่สมัครใจ (involuntary turnover) หมายถึง การที่พนักงานลาออกโดยที่ตัวพนักงานเองไม่ได้เป็นผู้ตัดสินใจเลือกเอง อยู่นอกเหนือการควบคุมของพนักงาน ซึ่งอาจเกิดจากการถูกปลดเพราะพนักงานไม่มีความจำเป็นต้ององค์กรอีกต่อไป หรือเกิดจากการถูกไล่ออก เมื่อพนักงานไม่มีความสามารถเพียงพอ หรือมีพฤติกรรมที่ไม่เป็นที่ยอมรับขององค์กร

#### แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลหรือปัจจัยประชากรศาสตร์

ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานหรือบุคลากรในระดับต่างๆ ซึ่งมีลักษณะ

พฤติกรรมแสดงออกที่แตกต่างกันมีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคลนั้นเอง (วชิรวีชร งามละม่อม, 2558)

ประชากรศาสตร์ หมายถึง การวิเคราะห์ประชากรในเรื่องขนาดโครงสร้างการกระจายตัวและการเปลี่ยนแปลงประชากรในเชิงที่สัมพันธ์กับปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมอื่นๆ ปัจจัยทางประชากรอาจเป็นได้ทั้งสาเหตุและผลของปรากฏการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม (พรพิณ ประกายสันติสุข, 2550)

ทฤษฎีประชากรศาสตร์ หมายถึง ศาสตร์วิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับประชากร คำว่า “Demo” หมายถึง “People” แปลว่า ประชาชน หรือ ประชากร “Graphy” หมายถึง “Writing Up” หรือ “Description” แปลว่า ลักษณะ ดังนั้น Demography จะมีความหมายว่าวิชาที่เกี่ยวข้องกับประชากร ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุการศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ เป็นต้น (กอบกาญจน์ เจริญทอง, 2556)

### **แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยค่าจูน**

ทฤษฎีเฟรดริก เฮอร์ซเบิร์ก Federick Herzberg (1959) ได้อธิบายถึง ปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance or Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นเพียงสิ่งที่สกัดกั้นไม่ให้นักงนเกิดความไม่พอใจแต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่จำเป็นที่พนักงานจะต้องได้รับการสนองตอบ เพราะถ้าไม่มีให้หรือให้ไม่เพียงพอ จะทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า ถ้าให้ปัจจัยเหล่านี้แล้ว จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 10 ด้าน ได้แก่ นโยบายและการบริหารของบริษัท การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ตำแหน่งงาน ความมั่นคงในการทำงาน ชีวิตส่วนตัว สภาพการทำงาน และค่าตอบแทน

### **แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุน**

ทฤษฎีเฟรดริก เฮอร์ซเบิร์ก Federick Herzberg (1959) ได้อธิบายถึง ปัจจัยสนับสนุนหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors or Motivators) เป็นปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของพนักงานที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นกลุ่มปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ และเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ประกอบด้วยปัจจัย 6 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โอกาสก้าวหน้า ลักษณะงานที่ทำ และความรับผิดชอบ

### **ข้อมูลเกี่ยวกับวิชาชีพบัญชี**

พระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 กล่าวไว้ว่า วิชาชีพบัญชี หมายถึง วิชาชีพด้านการทำบัญชี ด้านการสอบบัญชี ด้านการบัญชี ด้านการวางระบบบัญชี ด้านการบัญชีภาษีอากร ด้านการศึกษาและเทคโนโลยีการบัญชีและบริการเกี่ยวกับการบัญชีด้านอื่นตามที่กำหนดโดยกฎกระทรวง

การสอบบัญชี หมายถึง กระบวนการรวบรวม และการประเมินหลักฐานเกี่ยวกับสารสนเทศเพื่อระบุและรายงานเกี่ยวกับระดับความสอดคล้องต้องกันของสารสนเทศนั้นกับหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้และสื่อสารผลลัพธ์ให้ผู้ใช้ที่สนใจ โดยมีวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบงบการเงิน คือ การแสดงความเห็นว่างบการเงินนั้นได้แสดงฐานะการเงิน ผลการดำเนินงานและกระแสเงินสดของกิจการโดยถูกต้องตามควรในสาระสำคัญตามหลักการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไปหรือไม่ (นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และ ศิลปพร ศรีจันเพชร, 2557)

## ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ

สำนักงานดังกล่าวเป็นองค์กรอิสระในเครือของสำนักงานสอบบัญชีต่างประเทศ ซึ่งเป็นเครือข่ายผู้ให้บริการด้านบัญชีและการเงินระดับมืออาชีพ ที่มีรูปแบบบริการที่หลากหลายให้แก่ลูกค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศ

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Research) เป็นการวิจัยที่มุ่งเน้นการศึกษาค้นคว้าที่เน้นสถานการณ์ที่ปรากฏอยู่ในปัจจุบัน ศึกษาตามสถานการณ์ที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional studies) คือการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้วิธีเครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

#### 2. ประชากร ขนาดกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ โดยใช้สูตรของ Yamane (1967) ที่คำนวณระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้อยู่ที่ 5% มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จากประชากรทั้งหมด 142 คน จากการคำนวณจึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการใช้ในการวิจัย จำนวน 110 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง

#### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือหลักที่ผู้วิจัยใช้เก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องการศึกษา โดยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้ เพื่อเป็นการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย และการให้ความหมายนิยามศัพท์เฉพาะ รวมถึงเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถามสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยอาศัยวิธีการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Research) สำหรับการตั้งคำถามในแบบสอบถามที่ครอบคลุมถึงนิยามศัพท์เฉพาะ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์เพื่อตอบปัญหาทางการวิจัยเรื่องที่ต้องการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงานสอบบัญชี และรายได้ต่อเดือน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ซึ่งเป็นข้อคำถามที่กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ (Checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามของข้อมูลปัจจัยด้านจิตวิทยาที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ ได้แก่ ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา และปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 18 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามของข้อมูลปัจจัยสนับสนุนที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับ และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 17 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ ซึ่งมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 4 ข้อ

#### 4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยสร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยของการวิจัยนี้ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงตัวแปรที่เกี่ยวข้องหรือความสัมพันธ์ต่อตัวแปรการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ

2. การนิยามศัพท์เฉพาะ เป็นการให้ความหมายนิยามศัพท์กับตัวแปรที่จำแนกตาม ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม เพื่อให้สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจน รวมถึงผู้อ่านงานวิจัยมีความเข้าใจในสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรทั้งหมด เพื่อให้สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจน รวมถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจในสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

4. จัดทำร่างแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน

5. ผู้วิจัยได้นำร่างแบบสอบถามดังกล่าวที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ก่อน

#### 5. การตรวจแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยทำการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความสอดคล้องกับเนื้อหา และปริมาณของข้อคำถามเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Item Variable Congruence Index)

2. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ (Try-out) จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) ปัจจัยค่าจูน โดยรวมเท่ากับ 0.96 และปัจจัยสนับสนุน โดยรวมเท่ากับ 0.97

#### 6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้รับการแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อคำถามและตรวจสอบความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และได้ผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว นำมาใช้ในการเก็บข้อมูลของกลุ่มประชากรนี้ คือ ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ ซึ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 110 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างเฉพาะผู้ที่ทำงานอยู่ในตำแหน่งผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยดังนี้



1. ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามผ่านทาง Online ให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้ใช้บริการจาก เว็บไซต์ Google ที่เรียกว่า Google form ในการสร้างแบบสอบถามออนไลน์ขึ้นมา

2. ผู้ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และเมื่อครบตามจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง 110 ชุดแล้วนั้น ผู้วิจัยนำผลที่ได้รับไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติต่อไป

### เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลดังกล่าวประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1. ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงานสอบบัญชี และรายได้ต่อเดือน

1.2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยค่าจ้าง ได้แก่ ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา และปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับ และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์จากสมมติฐานการวิจัย ดังต่อไปนี้

2.1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ต่างกัน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีสถิติการทดสอบแบบ t-test

2.2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงานสอบบัญชี และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ต่างกัน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ซึ่งหากพบว่า มีความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Multiple Comparisons (LSD)

2.3. ปัจจัยค่าจ้าง ได้แก่ ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา และปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

2.4. ปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับ และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

## ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ จำนวน 110 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 61.80 โดยมีช่วงอายุระหว่าง 26 – 30 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50. ซึ่งมีสถานภาพโสด จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 94.50 มีประสบการณ์ทำงานสอบบัญชีต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 39.10

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจลาออกของของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ โดยผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้าน โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก และด้านผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยสนับสนุนที่มีความสัมพันธ์ต่อที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจลาออกของของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ โดยผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุน โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยสนับสนุนที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านการได้รับการยอมรับ อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

## บทสรุปและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงานสอบบัญชี และรายได้ต่อเดือน สรุปได้ดังนี้

1.1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ ไม่แตกต่างกัน แสดงว่า เพศเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อังคณา ไวนัส (2561) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการตัดสินใจลาออก ของพนักงานโรงงานทอผ้าฝ้าย อำเภอนิคมน้ำจืด จันทบุรี

1.2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ที่ต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ แตกต่างกัน พบว่า ช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี กับช่วงอายุ 26 – 30 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ช่วงน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการตัดสินใจลาออกโดยรวมแตกต่างเป็นรายคู่กับช่วงอายุ 26 – 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยที่ช่วงน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการตัดสินใจลาออกโดยรวมเป็นไปในทิศทางบวกมากกว่าช่วงอายุ 26 – 30 ปี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.534 ช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี กับช่วงอายุระหว่าง 31 – 35 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการตัดสินใจลาออกโดยรวมแตกต่างเป็นรายคู่

กับช่วงอายุระหว่าง 31 – 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยที่ช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการตัดสินใจลาออกโดยรวมเป็นไปในทิศทางบวกมากกว่าช่วงอายุระหว่าง 31 – 35 ปี มีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.805 ช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี กับช่วงอายุมากกว่า 35 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.049 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการตัดสินใจลาออกโดยรวมแตกต่างเป็นรายคู่กับช่วงอายุมากกว่า 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการตัดสินใจลาออกโดยรวมเป็นไปในทิศทางบวกมากกว่าช่วงอายุมากกว่า 35 ปี มีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.540 และช่วงอายุระหว่าง 26 – 30 ปี กับช่วงอายุ 31 – 35 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.041 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ช่วงอายุระหว่าง 26 – 30 ปี มีการตัดสินใจลาออกโดยรวมแตกต่างเป็นรายคู่กับช่วงอายุ 31 – 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ช่วงอายุระหว่าง 26 – 30 ปี มีการตัดสินใจลาออกโดยรวมเป็นไปในทิศทางบวกมากกว่าช่วงอายุ 31 – 35 ปี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.271 สอดคล้องกับงานวิจัยของอัญญุรี ตัญแมน (2562) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของข้าราชการ: กรณีศึกษา กรมตรวจบัญชีสหกรณ์

1.3. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ ที่ต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ ไม่แตกต่างกัน แสดงว่า สถานภาพสมรสเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสัมพันธ์ หงษ์ (2563) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง เรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

1.4. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ทำงานสอบบัญชี ที่ต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ ไม่แตกต่างกัน แสดงว่า ประสบการณ์ทำงานสอบบัญชีเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสัมพันธ์ หงษ์ (2563) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง เรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

1.5. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน ที่ต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ ไม่แตกต่างกัน แสดงว่า รายได้ต่อเดือนเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอังคณา ไวน์ส (2561) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการตัดสินใจลาออก ของพนักงานโรงงานทอผ้าฝ้าย อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคำจูนประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ สรุปได้ดังนี้

2.1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กสิณ วิตะกุล (2562) ที่ศึกษาเรื่อง ความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทอาหารแห่งหนึ่งในประเทศไทย สอดคล้องกับ

งานวิจัยของ ฌดา วัฒนาดิษยนันท์ (2564) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการลดอัตราการลาออกของพนักงาน ทัศนศึกษา “บริษัทสอบบัญชีข้ามชาติขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง”

2.2. ด้านผู้บังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิเชียร ไชยรบ (2562) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มี ผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท ศุภาลัย จำกัด (มหาชน)

2.3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีใน สำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อังคณา ไวนส์ (2561) ที่ ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการตัดสินใจลาออก ของพนักงานโรงงานทอผ้าฝ้าย อำเภอนิคม พัฒนา จังหวัดระยอง

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสนับสนุนประกอบด้วย ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้าน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ สรุปได้ดังนี้

3.1. ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌดา วัฒนาดิษยนันท์ (2564) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการลดอัตราการลาออกของพนักงาน ทัศนศึกษา “บริษัทสอบบัญชีข้ามชาติ ขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง” สอดคล้องกับงานวิจัยของ กลสิน วิตะกุล (2562) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความตั้งใจในการลาออก ของพนักงาน: ทัศนศึกษาบริษัทอาหารแห่งหนึ่งในประเทศไทย

3.2. ด้านการได้รับการยอมรับ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนัก งานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อังคณา ไวนส์ (2561) ที่ ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการตัดสินใจลาออก ของพนักงานโรงงานทอผ้าฝ้าย อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สันหจจุทา ชมภูณูช (2563) ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความ ตั้งใจในการลาออกของพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

3.3. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีใน สำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาวเดือน โลหิตปุระ และชัยวัฒน์ สมศรี (2561) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทเอกชนในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจิวิทย์ จานเหนือ (2562) ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท จี สตีล จำกัด (มหาชน)

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1. ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ที่ต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบ บัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ แตกต่างกัน โดยที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่นๆ ได้แก่ เพศ สถานภาพ สมรส ประสบการณ์การทำงานสอบบัญชี และรายได้ต่อเดือน ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีใน สำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครฯ ไม่แตกต่างกัน

ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่มีช่วงอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป มีการตัดสินใจลาออกในทิศทางบวกน้อยกว่าผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งผู้สอบบัญชีที่มีอายุมากกว่า 35 ปี ส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับผู้จัดการตรวจสอบขึ้นไป หรือเรียกว่าผู้บริหารระดับกลางถึงระดับสูง ซึ่งส่วนใหญ่จะได้รับข้อเสนอในผลตอบแทนหรือตำแหน่งงานที่สูงกว่าจากสำนักงานสอบบัญชีคู่แข่ง ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะจากผลการวิจัยว่า ผู้บริหารพิจารณาผลประโยชน์สำหรับพนักงานระดับสูงตั้งแต่ระดับ Manager ขึ้นไป เพื่อเป็นการรักษาพนักงานไว้ และสร้างรากฐานการเติบโตให้แก่สำนักงานฯ และสามารถแข่งขันกับสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางอื่นที่พยายามมายื่นข้อเสนอให้แก่ผู้สอบบัญชีของสำนักงานฯ

1.2. ปัจจัยค้ำจุน ด้านด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์ต่อมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในขณะที่ ปัจจัยค้ำจุนด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะจากผลการวิจัย ผู้บริหารควรจัดให้มีการสำรวจและพิจารณา เงินเดือนและค่าตอบแทนสำหรับพนักงานของสำนักงานฯ ให้สามารถแข่งขันหรือเทียบเท่ากับสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางอื่น ควรพิจารณาการอ็อปเทสสวัสดิการอื่นที่ใช้เป็นแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้สามารถแข่งขันกับสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางอื่น และเป็นแรงจูงใจให้กับพนักงาน นอกจากนี้อาจพิจารณาให้พนักงานระดับล่างสามารถเข้าถึงสวัสดิการประเภทจูงใจเพิ่มเติมเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานระดับล่าง นอกจากนี้สามารถพิจารณาผลประโยชน์สำหรับพนักงานระดับสูงตั้งแต่ระดับ Manager ขึ้นไป เพื่อเป็นการรักษาพนักงานไว้ และสร้างรากฐานการเติบโตให้แก่สำนักงานฯ และสามารถแข่งขันกับสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางอื่นที่พยายามมายื่นข้อเสนอให้แก่ผู้สอบบัญชีของสำนักงานฯ

1.3. ปัจจัยสนับสนุน ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในขณะที่ปัจจัยสนับสนุนด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดกลางแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะจากผลการวิจัย ผู้บริหารควรจัดให้มีการสรรหาจำนวนพนักงานผู้ช่วยผู้สอบบัญชีเพียงพอกับปริมาณงานที่มอบหมายในการแบ่งเบาภาระงานของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีของสำนักงานฯ วางแผนจัดสรรพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญต่อประเภทธุรกิจเฉพาะเพื่อลดระยะเวลาในการศึกษางาน หรือลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน ในจำนวนพนักงานผู้ช่วยผู้สอบบัญชีรุ่นใหม่ของสำนักงานฯส่วนใหญ่จะเป็นเด็กรุ่นใหม่ ซึ่งขึ้นชอบงานที่ทำทลายความสามารถ ผู้บริหารสามารถพิจารณามอบหมายงานที่มีความท้าทาย เช่นงานที่ต้องติดต่อกับลูกค้าต่างประเทศ หรือเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ ซึ่งจะสร้างความท้าทายและแรงจูงใจในการทำงานกับพนักงานมากขึ้น นอกจากนี้ในการทำงานของสำนักงานฯยังคงพึ่งพาระบบ Manual ผ่านโปรแกรม Excel ในการตรวจสอบบัญชี ซึ่งแนะนำว่าผู้บริหารควรพิจารณานำเข้าเครื่องมือการตรวจสอบที่ใช้ในระบบโปรแกรมตรวจสอบมาใช้ในสำนักงานฯ เพื่อลดระยะเวลาในการทำงาน

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาขอบเขตด้านประชากร และขนาดกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมมากขึ้น เช่น ขยายการศึกษาประชากรสำหรับสำนักงานสอบบัญชีที่ครอบคลุมกรุงเทพมหานครฯ เพื่อให้ได้ความแตกต่างและความหลากหลายของงานวิจัยที่มากขึ้น

2. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ที่อาจส่งผลต่อหรือมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี เช่น 1) ปัจจัยค้ำจุน ด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท ด้านตำแหน่งงาน และสภาพแวดล้อมการทำงาน เป็นต้น 2) ปัจจัยสนับสนุนด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบ เป็นต้น

### บรรณานุกรม

กสิณ วิตะกุล. (2562). ความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทอาหารแห่งหนึ่งในประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษาระดับบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ณดา วัฒนาดิษยนันท์. (2564). การศึกษาแนวทางการลดอัตราการลาออกของพนักงาน กรณีศึกษา “บริษัทสอบบัญชีข้ามชาติขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง”. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฐพงษ์ ภูมรินทร์. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกหรือย้ายงานของพนักงานบริษัทในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ดาวเดือน โลหิตปุระ และชัยวัฒน์ สมศรี (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ ปีที่ 28 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2561): 167-178.

นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และ ศิลปพร ศรีจันทเพชร. (2557). การสอบบัญชีและการให้ความเชื่อมั่น (พิมพ์ครั้งที่ 2). ทีพีเอ็น เพรส.

ไพศาล บุญสุวรรณ. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) ที่ทำงานภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัล เฟสติวัล หาดใหญ่. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

พระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 121 (65ก): 1.

ภทร พิทักษ์สังจวงศ์ ณัฐดนัย ตั้งกิจโสภณ และศรีรินทร์ ชันติวัฒนกุล. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงานของพนักงานบริษัท ABC จำกัด. วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ปีที่ 16 ฉบับที่ 1 (มกราคม – มิถุนายน 2564): 113-126.

รัตติยา แก้วมรกต. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงาน บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแบไทย จำกัด. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- วณิชชา ทongsiriสัมพันธ์. (2562). การตัดสินใจลาออกของพนักงานกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมบางปู จ.สมุทรปราการ. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิเชียร ไชยรบ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท ศุภาลัย จำกัด (มหาชน). การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิวิทย์ จานเหนือ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท จี สตีล จำกัด (มหาชน). การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2556). Audit Quality Focus: ทรัพยากรบุคคล. จดหมายข่าวสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ ฉบับที่ 7 (กรกฎาคม – สิงหาคม 2556): 11.
- สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2563). ข้อบังคับสภาวิชาชีพ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (ฉบับที่ 3). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 137 (209ง) : 29-31.
- สันทจุฑา ชมภูษ. (2563). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร
- อังคณา ไวนส์. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการตัดสินใจลาออก ของพนักงานโรงงานทอผ้าฝ้าย อำเภออินคมพัฒนา จังหวัดระยอง. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัญญ์รดี ดุ้ยแมน. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของข้าราชการ: กรณีศึกษา กรมตรวจบัญชีสหกรณ์. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Herzberg, Frederick and others. (1959). The Motivation to work. New York: John Wiley and Sons.
- Maslow, A. (1970). Motivation and Personality (2<sup>nd</sup> ed.) New York: Harpers and Row.
- Mobley. (1982). Employee Turnover: Causes, consequences and control. U.S.A.: Addison-Wesley Publishing company.
- Porter, Lawler, and Hackman. (1965). Behavior in orgatinzations. U.S.A.: McGraw-Hill.
- Porter, Lawler, and Hackman. (1975). Behavior in orgatinzations (4<sup>th</sup> ed.). Newyork: McGraw-Hill.