

เวลาบรรยายความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชี  
กรณีศึกษา บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ และ  
สำนักงานตรวจสอบบัญชี

**JOB SATISFACTION OF ACCOUNTANTS IN PUBLICLY LISTED  
COMPANIES AND AUDIT FIRMS**

นพมาศ คำภา

**บทคัดย่อ**

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชี  
ในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์และสำนักงานตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ โดยจำแนกตามปัจจัย พื้น  
ฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน  
กลุ่มตัวอย่างคือ นักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ และ สำนักงานตรวจสอบบัญชี รวม  
จำนวน 380 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วย โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ  
SPSS เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐานT-test โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  
0.05 ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ  
พิจารณา ด้านความพึงพอใจในด้าน ด้านการคงอยู่ของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.70 รองลงมาได้แก่  
ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าจ้างและเงินเดือน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของ  
งาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านการจ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน ด้านผลประโยชน์อื่นที่  
นอกเหนือจากค่าจ้าง ตามลำดับ และ ความพึงพอใจในด้านการสื่อสารภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ  
2.93 2.ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาด  
หลักทรัพย์และ สำนักงานตรวจสอบบัญชี พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชี

## ABSTRACT

The purpose of this study was to study and compare the work satisfaction of accountants in listed companies in the stock market and large-scale auditing offices. Classified by basic personal factors such as gender, age, marital status, education level, job position and work experience. Sample is there are 380 accountants in the listed companies in the Stock Exchange of Thailand and 380 large auditing offices, collecting data by using the data analysis questionnaire. Computer system using SPSS statistical software to find percentage, mean, standard deviation, T-test by specifying the statistical significance level at the level of 0.05. The results of the research are as follows: 1. the results of the analysis of the job satisfaction levels of the accountants are at a moderate level. When considering each of the 10 aspects, satisfaction in terms of employee retention With the highest average of 3.70, followed by Promotion Working conditions Wage and salary Colleagues Aspects of work Supervisor In terms of compensation according to performance Other benefits apart from basic pay and satisfaction with internal communications With the lowest average of 2.93. 2. The comparison of job satisfaction among accountants in listed companies and large auditing offices found that job satisfaction was not different.

**Keywords:** job satisfaction Job satisfaction of accountants

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ฝ่ายบัญชี นั้นเป็นอีกหน้าที่หนึ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กรธุรกิจ งานบัญชีเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นสำหรับการทำธุรกิจทุกประเภท ซึ่งนักบัญชีจะต้องมีความรู้ด้านบัญชีทั้งทางทฤษฎีและปฏิบัติที่จะต้องแน่นและนำความรู้เหล่านั้นมาใช้ในการวิเคราะห์ตัวเลข จะต้องมีความละเอียดถี่ถ้วน รอบคอบในการทำงานที่เกี่ยวกับเอกสารและด้านการเงิน จะต้องตรวจสอบรายละเอียดต่างๆและตรวจเช็คความถูกต้องทุกครั้ง อาชีพนักบัญชีจึงเป็นตำแหน่งงานที่ได้ชื่อว่ามีเกียรติยศและงานหนักมากที่สุดอาชีพหนึ่ง เพราะงานบัญชีจะมีลักษณะของงานที่มีความกดดัน งานหนัก หรือบางช่วงนักบัญชีจะไม่มีเวลาส่วนตัว ทำให้ปัจจุบันบุคลากรรุ่นใหม่ รวมทั้งนักศึกษาที่จบใหม่ส่วนใหญ่หันไปประกอบอาชีพในสายงานอื่นจึงส่งผลให้อาชีพนักบัญชีมีอัตราการหมุนเวียนที่ค่อนข้างสูง จากสาเหตุดังกล่าวข้างต้นนี้ ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผล

ต่อความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชี เพื่อที่จะทราบระดับของความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชี เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ไปใช้ในการปรับปรุงและเสริมสร้างให้นักบัญชีได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น อันนำไปสู่การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กร

### **วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ และสำนักงานตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ และสำนักงานตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ โดยจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

### **สมมติฐานของการวิจัย**

สมมติฐาน นักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์และในสำนักงานตรวจสอบบัญชี มีระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านค่าจ้างและเงินเดือน ด้านผลประโยชน์อื่นที่นอกเหนือจากค่าจ้างแตกต่างกัน ด้านการจ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านลักษณะของงาน แตกต่างกัน ด้านการคงอยู่ของพนักงาน และ ความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกัน

### **ขอบเขตของการวิจัย**

การศึกษานี้มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ 150 บริษัท และในสำนักงานตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 บริษัท

### **แนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

#### **ความพึงพอใจของพนักงาน**

Spector (1985) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของพนักงานจะประกอบด้วยปัจจัย 9 ด้าน ดังนี้

1. ค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าใช้จ่ายนี้อาจจ่ายในรูปตัวเงิน หรือมิใช่ตัวเงินก็ได้ เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ จูงใจให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพส่งเสริมขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน และเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ของครอบครัวผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
2. โอกาสความก้าวหน้า (Promotion) หมายถึง โอกาสในการพัฒนาในงาน เช่น การมีโอกาสนในการเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการพัฒนา ทักษะและความรู้ เป็นต้น
3. ผู้บังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง บุคคล

ที่มีหน้าที่ปกครอง ดูแล แนะนำ มอบหมาย ติดตามงาน สร้างขวัญกำลังใจแก่พนักงาน เพื่อให้งานและพนักงาน ดำเนินไปอย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จ และผู้บังคับบัญชานั้นมีอิทธิพลอย่างมากที่จะทำให้พนักงานมีความ พพอใจหรือไม่พอใจต่อการทำงานได้ 4. สวัสดิการ (Benefits) หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใดๆ ที่องค์กรจัดให้มี ขึ้นเพื่อให้ พนักงาน หรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคง ในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากเงินเดือนหรือ ค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี เพื่อจะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ไม่ต้องวิตกกังวล ปัญหายุ่งยากทั้ง ในทางส่วนตัวและครอบครัว ทำให้มีความพอใจในงาน มีความรักงานและตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้นานที่สุด

5. ผลประโยชน์ตอบแทน (Contingent rewards) หมายถึง ผลประโยชน์ตอบแทนการทำงานที่นายจ้างหรือสถาน ประกอบการจ่าย หรือบริการให้แก่ลูกจ้างนอกเหนือจากค่าจ้าง เงินเดือน ได้แก่ ค่าตอบแทนแรงงานที่จ่ายเป็น สิ่งของหรือ ผลผลิตและ สวัสดิการที่นายจ้างจัดหาหรือบริการลูกจ้าง เช่น อาหาร เครื่องดื่ม บ้านพักคนงาน ค่า เช่าบ้าน ค่ารักษาพยาบาล พาหนะรับส่งมาทำงาน บันเทิงหรือสันทนาการต่างๆ เป็นต้น การจ่ายอาจจะจ่ายเป็น ตัวเงินหรือไม่ก็ได้

6. ขั้นตอนการดำเนินงาน (Operating procedures) หมายถึง การกำหนดขั้นตอนการ ดำเนินงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน ให้กับพนักงาน เพื่อให้องค์กรมีการปฏิบัติงานอย่าง ถูกต้องและมีทิศทางเดียวกันทั้งหมดและเพื่อลดความผิดพลาด โดยระบุขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และสามารถปรับปรุงพัฒนาได้ตามความเหมาะสมของแต่ละแผนกและองค์กร เพื่อให้เกิดผลจริงที่ปฏิบัติได้

7. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) หมายถึง บุคคลที่ทำงานในหน่วยงานเดียวกัน ระดับเดียวกัน มีฐานะตำแหน่งหรือ หน้าที่การงานอย่างเดียวกัน

8. ลักษณะงาน (Nature of work) หมายถึง ความรับผิดชอบตามหน้าที่ ที่เป็นเนื่อ งานของบุคคลแต่ละคนที่ได้รับมอบหมายในการทำหน้าที่ของตน

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การส่งข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่งหรือหลายคน ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้เข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ผู้ส่งส่งไป และเกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน ซึ่งการส่งข่าวสาร อาจอยู่ในรูปของการสื่อสารด้วยวาจา ลายลักษณ์อักษร การใช้กิริยาท่าทางอย่างหนึ่งอย่างใดก็ได้ โดยอาศัย ช่องทางในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

RP Lephallala (2006) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพยาบาลในโรงพยาบาล เอกชนในประเทศไทย พบว่า การมีแรงจูงใจทำให้ระดับความพึงพอใจในงานของพยาบาลเพิ่มขึ้น ได้แก่

ความก้าวหน้า, ลักษณะงาน, ความรับผิดชอบและการยอมรับ อย่างไรก็ตาม ปัจจัยด้านความสำเร็จไม่ได้ถูกระบุว่ามีความสำคัญต่อการลาออกจากงาน ส่วนปัจจัยด้านสุขอนามัยนั้นพบว่า เป็นปัจจัยที่ช่วยลดระดับความไม่พึงพอใจ ได้แก่ สภาพการทำงาน การควบคุมดูแล นโยบาย การบริหาร และการทำงานร่วมกันในกลุ่ม โดยเงินเดือนไม่ได้ถูกระบุว่าเป็นเหตุผลที่สำคัญที่เป็นแรงจูงใจในการลาออก ปัจจัยภายในและภายนอก (ในแง่ของทฤษฎีของ Herzberg) อาจนำไปสู่การปรับอัตราการหมุนเวียนของพยาบาลในสหราชอาณาจักรลดความจำเป็นในการรับสมัครพยาบาลจากต่างประเทศที่พยาบาลมีบริการที่นำกลั้วกว่าในสหราชอาณาจักร

### วิธีการดำเนินการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่อยู่ในกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ และในสำนักงานตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ ดังนี้

- 1.บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ 150 บริษัท จำนวน 3,120 คน
2. สำนักงานตรวจสอบบัญชี ขนาดใหญ่ 4 แห่ง จำนวน 4,580 คน

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาในครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane จากการคำนวณพบว่า จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เพียงพอและเหมาะสมที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งสามารถคำนวณตามสัดส่วนของประชากรของ ทั้ง 2 กลุ่มได้ 380 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งแบบสอบถาม ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติม

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ได้รับข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับการตอบครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว ทำการ ประมวลผลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ( Statistical Package for Social Science ) โดยข้อมูลจะถูกนำมาวิเคราะห์ ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล นำมาวิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. ระดับความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชี วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ จำแนกตามพื้นฐานปัจจัยส่วนบุคคล และ การทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชีระหว่างนักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์และสำนักงานตรวจสอบบัญชี วิเคราะห์โดยใช้สถิติอนุมาน ได้แก่ ค่าสถิติ T-test

### ผลการวิจัย

#### 1. ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า นักบัญชี ในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ 150 แห่ง และ สำนักงานตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 80.3 มีอายุระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 สถานภาพโสด จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 333 คน คิดเป็นร้อยละ 87.6 ดำรงตำแหน่งผู้สอบบัญชี จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 ประสบการณ์การทำงาน อยู่ระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8

#### 2. ความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชี

นักบัญชี ในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ 150 แห่ง และ สำนักงานตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง มีความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน 10 ด้าน ดังนี้

ด้านค่าจ้างและเงินเดือน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.20$ ) รายชื่อ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงาน ( $\bar{x} = 3.56$ ) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากองค์กรทำให้รู้สึกว่างองค์กรไม่เห็นคุณค่า ( $\bar{x} = 2.83$ )

ผลประโยชน์อื่นที่นอกเหนือจากค่าจ้าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.99$ ) รายชื่อ คิดว่ายังมีผลประโยชน์อื่นบางรายการที่ผู้ว่าจ้างควรให้กับพนักงานแต่ปัจจุบันยังไม่ได้ให้ ( $\bar{x} = 3.29$ ) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ไม่พอใจกับผลประโยชน์อื่นที่ได้รับจากผู้ ด้านการสื่อสารภายในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.93$ ) รายชื่อ องค์กรมีการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี ( $\bar{x} = 3.44$ ) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การมอบหมายงานมักไม่ค่อยมีความชัดเจน ( $\bar{x} = 2.65$ )

ด้านการบังคับบัญชา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.0$ ) รายชื่อ ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีความสามารถเชี่ยวชาญ ( $\bar{x} = 3.21$ ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยใส่ใจต่อความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชา ( $\bar{x} = 2.78$ )

ด้านเพื่อนร่วมงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.13$ ) รายชื่อ ข้าพเจ้าชอบเพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า ( $\bar{x} = 3.40$ ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การทะเลาะหรือการขัดแย้งในที่ทำงานมากเกินไป ( $\bar{x} = 2.75$ )

ด้านการเลื่อนตำแหน่ง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.24$ ) รายชื่อ พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีจะมีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ( $\bar{x} = 3.44$ ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งจากงานที่ข้าพเจ้าทำน้อยเกินไป ( $\bar{x} = 2.81$ )

ด้านการจ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.00$ ) รายชื่อ รางวัลหรือการชมเชยสำหรับพนักงานในองค์กรนี้ไม่มาก ( $\bar{x} = 3.20$ ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ข้าพเจ้าไม่รู้สึกว่าองค์กรชื่นชมยินดีกับงานที่ข้าพเจ้าทำ ( $\bar{x} = 2.84$ )

ด้านสภาพการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.23$ ) รายชื่อ ข้าพเจ้ามีงานที่ต้องทำหรือรับผิดชอบมากเกินไป ( $\bar{x} = 3.34$ ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ องค์กรไม่มีโครงสร้างกฎระเบียบ ข้อบังคับที่จะชัดเจนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ( $\bar{x} = 3.09$ )

ด้านลักษณะของงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.60$ ) รายชื่อ ข้าพเจ้ารู้สึกภูมิใจในงานที่ข้าพเจ้าทำ ( $\bar{x} = 4.07$ ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ บางครั้งข้าพเจ้ารู้สึกว่างานที่ข้าพเจ้าทำอยู่ไม่มีความหมายหรือคุณค่า ( $\bar{x} = 3.23$ )

ด้านการคงอยู่ของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.70$ ) รายชื่อ ข้าพเจ้าคิดว่ายังทำงานนี้ต่อไปอีกอย่างน้อย 2-3 ปี ( $\bar{x} = 4.03$ ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ไม่มีทางที่ข้าพเจ้าจะออกจากงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ( $\bar{x} = 3.46$ )

โดยรวมความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชี ในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ 150 แห่ง และ สำนักงานตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.21$ ) และเมื่อเปรียบเทียบใน

แต่ละด้าน ด้านการคงอยู่ของพนักงาน ( $\bar{x}=3.70$ ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือด้านการสื่อสารภายในองค์กร ( $\bar{x}=2.93$ )

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์และในสำนักงานตรวจสอบบัญชี ด้านค่าจ้างและเงินเดือน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
2. ความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์และในสำนักงานตรวจสอบบัญชี ด้านผลประโยชน์อื่นที่นอกเหนือจากค่าจ้างแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
3. ความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์และในสำนักงานตรวจสอบบัญชี ด้านการสื่อสารภายในองค์กร แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
4. ความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์และในสำนักงานตรวจสอบบัญชี ด้านการบังคับบัญชา แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
5. ความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์และในสำนักงานตรวจสอบบัญชี ด้านเพื่อนร่วมงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
6. ความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์และในสำนักงานตรวจสอบบัญชี ด้านการเลื่อนตำแหน่ง แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
7. ความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์และในสำนักงานตรวจสอบบัญชี ด้านการจ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
8. ความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์และในสำนักงานตรวจสอบบัญชี ด้านสภาพการทำงาน แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
9. ความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์และในสำนักงานตรวจสอบบัญชี ด้านลักษณะของงาน แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
10. ความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์และในสำนักงานตรวจสอบบัญชี ด้านการคงอยู่ของพนักงาน แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
11. ความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์และในสำนักงานตรวจสอบบัญชีโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้



## อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ และในสำนักงานตรวจสอบบัญชี สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านค่าจ้างและเงินเดือนของนักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์และในสำนักงานตรวจสอบบัญชี ไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่านักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์และในสำนักงานตรวจสอบบัญชี มีความคิดเห็นด้านค่าจ้างและเงินเดือนที่เหมาะสมกับปริมาณงาน ความรู้ ความสามารถ และเพียงพอต่อการดำรงชีพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (1994) จากงานวิจัยหลายชิ้น กล่าวไว้ว่า ระดับเงินเดือน เงินเดือนมีส่วนช่วยในการสร้าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพ ตามสถานการณ์ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานหารรายได้เพิ่มนอกเวลา
2. ความพึงพอใจด้านผลประโยชน์อื่นที่นอกเหนือจากค่าจ้าง ของนักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์และในสำนักงานตรวจสอบบัญชี แตกต่างกัน โดยองค์กรทั้ง2ประเภทได้มีสวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนดและสวัสดิการทั่วไปตามความเหมาะสม แต่บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์บางแห่งยังมีผลประโยชน์ที่พนักงานควรได้รับบางอย่างยังน้อยเกินไป เช่น ด้านสุขภาพ การออม เป็นต้น ซึ่งความคิดเห็นดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ อุทัย หิรัญโต (2531, หน้า 150) กล่าวว่าสวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรธุรกิจเอกชนจัดให้มีขึ้น เพื่อให้พนักงานได้รับความสะดวกสบายนอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างเพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้มีขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน ทำให้มีความพอใจในงาน มีความรักงานและตั้งใจ ที่จะทำงานนั้นให้นานที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านการสื่อสารภายในองค์กรของนักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์และในสำนักงานตรวจสอบบัญชีโดยรวมแตกต่างกัน โดยนักบัญชีในสำนักงานตรวจสอบบัญชี มีความคิดเห็นว่าการสื่อสารมีการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิดหรือทัศนคติ เพื่อสร้างความเข้าใจต่อกัน แต่การมอบหมายงานหรือการสื่อสารระหว่างบุคคลยังไม่ค่อยมีความชัดเจน อาจเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น ปัญหาการสื่อสารไม่ครบถ้วนขาดความชัดเจน การสื่อสารทางเดียวและขาดการมีส่วนร่วม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Chester I.B. (1968) การติดต่อสื่อสารเป็นตัวเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคคลต่างๆ ในองค์กร เข้าด้วยกัน และช่วยให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้วางไว้
4. ความพึงพอใจด้านการบังคับบัญชาของนักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์และในสำนักงานตรวจสอบบัญชีแตกต่างกัน โดยนักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์โดยรวมมีความคิดเห็นว่

ผู้บังคับบัญชามีการส่งเสริมหรือให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องงานหรือการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาแตกต่างกัน ซึ่งอาจเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความสามารถ ความเชี่ยวชาญของผู้บังคับบัญชาเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุรเชษฐ์ ผการัตน์สกุล (2552) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ รวมถึงวิธีการสร้างความสัมพันธ์อันดีซึ่งเป็นการจูงใจ ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ขวัญและกำลังใจจึงเปรียบเสมือนเครื่องกระตุ้นให้เกิดพลังในการ ปฏิบัติงานให้มีพลัง ในการสร้างความดี และการพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น

5.ความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงานของนักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์และในสำนักงาน ตรวจสอบบัญชีไม่แตกต่างกัน โดยนักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์และในสำนักงาน ตรวจสอบบัญชีโดยรวมมีความคิดเห็นว่าเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่มีความสามัคคีกัน และสามารถร่วมงานกัน ได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ บิลลี อุณหเลขกะ (2533) กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง กระบวนการติดต่อเกี่ยวข้องกับบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป เพื่อทำความรู้จักกัน โดยมีวัตถุประสงค์ ร่วมกันด้วยความเต็มใจมีความรู้สึกที่ดีต่อกัน อาศัยซึ่งการแสดงออกทางกาย วาจา และใจในช่วงระยะเวลา หนึ่งที่ไม้อำกัดแน่นอน

6.ความพึงพอใจด้านการเลื่อนตำแหน่งของนักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ และในสำนักงาน ตรวจสอบบัญชีแตกต่างกัน โดยในสำนักงานตรวจสอบบัญชีโดยรวมมีความคิดเห็นว่า พนักงานที่ ทำงานคืออาจจะไม่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งหรือ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งน้อยเกินไป ซึ่งแนวคิดของ สุรเชษฐ์ ผการัตน์สกุล (2552) ได้กล่าวว่า ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน หมายถึง โอกาส ที่ ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับการพิจารณาความดีความชอบหรือการขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การศึกษาต่อ การดู งานและการฝึกอบรมรวมถึงความมั่นคงที่ได้รับความคุ้มครองจากกฎหมายแรงงาน

7.ความพึงพอใจด้านการจ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน ของนักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาด หลักทรัพย์และในสำนักงานตรวจสอบบัญชีแตกต่างกันโดยนักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ โดยรวมมีความเห็นว่า การได้รางวัลหรือการชมเชยภายในองค์กรมีไม่มาก ซึ่งอาจเกิดจากนโยบายภายใน องค์กร รวมถึงการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของบีช (Beach, 1985:379)ได้ให้ ความหมายของแรงจูงใจว่า แรงจูงใจหมายถึง การกระทำให้คนเต็มใจที่ใช้พลังงานของเขาเพื่อประสบ ความสำเร็จตามเป้าหมาย (Goal) หรือเพื่อรางวัล (Reward)ที่จะได้รับเป็นสิ่งตอบแทน

8. ความพึงพอใจด้านสภาพการทำงานของนักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ และในสำนักงาน ตรวจสอบบัญชีแตกต่างกันในเรื่อง องค์กรไม่มีโครงสร้าง กฎระเบียบ ข้อบังคับที่จะขัดขวางการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล กฎระเบียบและขั้นตอนการทำงานขององค์กรทำให้การทำงานลดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และงานที่ต้องทำหรือรับผิดชอบมากเกินไป

9. ความพึงพอใจด้านลักษณะของงานของนักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์และในสำนักงาน ตรวจสอบบัญชีแตกต่างกันในเรื่องความชอบในงานที่ทำและความรู้สึกที่มีต่องาน ซึ่งอาจเกิดจากความเคร่งเครียดที่มีต่องาน โดยงานด้านตรวจสอบบัญชีเป็นงานที่เครียดและกดดัน เป็นงานที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบสูง

10. ความพึงพอใจด้านการคงอยู่ของพนักงานของนักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์และในสำนักงาน ตรวจสอบบัญชีแตกต่างกันในเรื่องระยะเวลาการคงอยู่ในงาน ซึ่งโดยรวมนักบัญชีในสำนักงาน ตรวจสอบบัญชี มีความคิดเห็นที่จะคงอยู่ในงานสูงกว่านักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งอาจเป็นผลจากค่าจ้างและเงินเดือนรวมถึงผลประโยชน์อื่นที่นอกเหนือจากค่าจ้างที่ได้รับ

#### **ข้อเสนอแนะ**

1. งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยเครื่องมือหลักเป็นการใช้แบบสอบถามปลายปิดดังนั้นในการทำวิจัยครั้งต่อไปอาจมีการศึกษาวิจัยในลักษณะเชิงคุณภาพหรือมีการศึกษาวิจัยแบบผสมผสานเพื่อให้ได้รายละเอียดและเนื้อหาที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาพนักงานในแต่ละองค์กรหรือแต่ละบริษัท โดยเฉพาะเจาะจงซึ่งต่างมีระบบการปฏิบัติงานที่ไม่เหมือนกันพนักงานอาจมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันเพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่มีความเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- กรภัทร์ เจริญสุข. (2552). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี*. ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขา บริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- โกมุท จีวัลย์ (2546). *ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรบริษัท เจนบรเรจิด จำกัด* สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ชัชวาล ให้อสงวน. (2544). *ปัจจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร*, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บรรพต ศรีวิเศษ. (2550). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮีโน่ มอเตอร์ แมนู แฟคเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สาขาการบริหารทั่วไป.
- ปัสดี อุณหเลขกะ. (2533). *ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ ตามการรับรู้ของพยาบาล ประจำการ กับความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของตนและหัวหน้าของผู้ป่วย* วิทยานิพนธ์(ปริญญา นิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ปริญญา สดัยธรรม. (2550). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ตชั่นแนล จำกัด*. (สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สาขาการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์และองค์การ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์.(2543.) *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดีการพิมพ์
- สุรเชษฐ์ ผกาวรัตน์สกุล. (2552). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 2*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา .
- อัจจิมา หอมระรื่น. (2552). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคนนอนไอ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนคร.
- อุทัย หิรัญโต. ศาสตร์และศิลป์ในการบริหารงาน. กรุงเทพฯ : โอเดียนส โตร์, 2531.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Beach, D.S. (1985). *Personnel: The Management of People at Work*. New York: Macmillan Publishing Company
- Blum, Minton L.; & Jane C. Naylor. (1968). *Industrial Psychology*. New York : Harper & Row Publisher
- Chester, I.B. (1968). *Resonant oscillations of water waves. II. Experiment. In Proceedings of the Royal Society of London A: Mathematical, Physical and Engineering Sciences* (Vol. 306, No. 1484, pp. 23-39). The Royal Society.
- Kotler, Philip. 1994. *Marketing Management: analysis, planning, implementation, and control*. 8th ed. Singapore: Prentice-Hall.
- Smith, P. C., L. M. Kendall, and C. L. Hulin (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work Retirement*. Chicago: Rand McNally
- Spector, P. E. (1985). *Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey*. American Journal of Community Psychology, 13, 693-713.
- RP Lephala. (2006). *Factors influencing nursing turnover in selected private hospitals in England*. University of South Africa. From <https://core.ac.uk/download/pdf/43165697.pdf>