

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางบัญชี

ประพาพรัศม์ ลิ้มสุคนธ์*

ดร.มนวิกา ผดุงสิทธิ**

บทคัดย่อ

Abstract

ทรัพยากรบุคคลนับเป็นหัวใจสำคัญอย่างหนึ่งที่ช่วยผลักดันองค์กรให้ประสบความสำเร็จ องค์กรในปัจจุบันจึงหันมาให้ความสำคัญกับ “คน” มากขึ้น การจัดการองค์กรและการจัดการด้าน ทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิผลและความสำเร็จขององค์กร บุคลากรที่คัดสรรเข้ามาจึงจำเป็นต้องมีขีดความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ ในขณะเดียวกัน องค์กรเองนอกจากจะต้องจ่ายค่าตอบแทนให้สมเหตุสมผลแล้ว ก็จะต้องจัดให้มีสวัสดิการที่ เหมาะสม รวมทั้งสร้างบรรยากาศในการทำงานเพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งในท้ายที่สุดก็จะส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กร

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางบัญชี โดยเป็นกรณีศึกษาของบุคลากรทางบัญชีของ กิจการขนาดใหญ่กิจการหนึ่ง เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำมาเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากร บุคคลให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรมากที่สุด ส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่าง เต็มกำลังความสามารถเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรในท้ายที่สุด

ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรทางบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ (1) ปัจจัย ด้านลักษณะของงานและการมีส่วนร่วมในองค์กร (2) ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานและความมั่นคง ในงาน (3) ปัจจัยด้านโอกาสในการเรียนรู้และความก้าวหน้า และ (4) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ทำให้ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างมีความ

* ผู้จัดการแผนกบัญชีสินเชื่อด้านทุน บริษัท ไดนามิคอินเตอร์เทรดสปอร์ต จำกัด

** รองศาสตราจารย์ประจำภาควิชาการบัญชี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

แตกต่างกัน ได้แก่ อายุงาน ตำแหน่งงาน และระดับเงินเดือน นอกจากนี้ จากการสำรวจความต้องการเพิ่มเติมพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการให้กิจการเพิ่มเงินเดือน/โบนัสมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความต้องการด้านสวัสดิการ การจัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การจ่ายค่าล่วงเวลา และการเพิ่มวันลาพักร้อน ตามลำดับ

คำสำคัญ: ระดับความพึงพอใจ ปัจจัย บุคลากรทางบัญชี

Human resources play a crucial role in driving organization success. Modern organizations nowadays pay more attention to human resources since both organization management and human resources management are one of many significant factors that influence organizational effectiveness and success. Employees must have competency, skills, qualifications and experiences which match those required for the position. At the same time, organizations provide reasonable compensation and appropriate welfare as well as create motivating work environment and conditions in order to improve job satisfaction, which, eventually, will positively affect organizational success.

The purpose of this study is to investigate the degree of job satisfaction and factors associated with the degree of job satisfaction of accounting personnels. A recent study considers accounting personnels working in one large organization only. The benefits of this research are to provide guidelines for aligning human resources management with the needs of personnels. As a result, employees will work to their full capacity in order to reach organizational goals.

The study shows evidences that factors related to the degree of job satisfaction of sampled accounting personnels include the followings: (1) job characteristics and organizational involvement, (2) colleagues and job security, (3) learning opportunity and advancement, and (4) work environment. Demographic factors influencing the degree of job satisfaction include years in current position, position itself, and salary level. In order to increase their level of satisfaction with their jobs in general, the sampled respondents also address the needs for increases in salary/bonus, welfare, provident fund, overtime payment, and vacation leaves, respectively.

Key Words: Degree of Job Satisfaction, Factors, Accounting Personnels

บทนำ

ทรัพยากรบุคคลนับเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่ขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวไปสู่ความสำเร็จ สภาพแวดล้อมการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้นและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในสภาวะปัจจุบัน ทำให้องค์กรต่างๆ มีการปรับเปลี่ยนและให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคลมากขึ้น มีการคัดสรรบุคลากรที่มีความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ และในขณะเดียวกันก็สร้างบรรยากาศในการทำงานที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ อาทิ จัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ จัดให้มีสวัสดิการที่สามารถเทียบเคียงได้กับระดับอุตสาหกรรม เป็นต้น โดยคาดหวังว่าเมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจ ก็จะสามารถทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลเชิงบวกต่อผลประกอบการขององค์กรในที่สุด

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกและทัศนคติที่ดีที่มีต่อการทำงานและปัจจัยต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อองค์กรมีการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสภาวะแวดล้อม Hoppock (1935) จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจมีบทบาทสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของพนักงาน เช่น การขาดงาน การปฏิบัติงาน และการลาออกจากงาน (Diaz-Serrano and Vieira, 2009) เป็นต้น พฤติกรรมดังกล่าวล้วนส่งผลต่อผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าขององค์กร เพราะถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ก็จะขาดงานน้อยลง การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น อัตราการลาออกจากงานก็จะน้อยลงไปด้วย (Kosteas, 2009) แต่ถ้าพนักงานไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ก็อาจจะเสดออกด้วยพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น ขาดความกระตือรือร้นในการทำงานหรือไม่ใส่ใจในงานอย่างเพียงพอ ทำงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ ขาดงานบ่อยครั้งทำให้องค์กรสูญเสียผลผลิตที่ควรจะได้จากพนักงานที่ปฏิบัติงาน ต้องจ่ายค่าล่วงเวลาให้กับพนักงานที่มาทำงานเพิ่ม และหากพนักงานลาออก องค์กรก็ต้องสูญเสียต้นทุนทั้งด้านการสรรหาและฝึกอบรมพนักงานใหม่

เพื่อทดแทนพนักงานเดิม สูญเสียองค์ความรู้ที่สะสมไว้ในองค์กร สูญเสียงานในระหว่างที่ว่างคน เกิดต้นทุนที่สูญเสียโอกาสทั้งในรูปตัวเงินและเวลา อาจเกิดปัญหาในการส่งมอบสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้า เป็นต้น ปัจจัยดังกล่าวข้างต้นส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กร และส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานที่ยังอยู่ รวมทั้งอาจส่งผลต่อไปยังภาพลักษณ์ของลูกค้า ทำให้องค์กรไม่สามารถเจริญเติบโตในระยะยาว

ผลการสำรวจบริษัทต่างๆ ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ในช่วงไตรมาสแรกๆ ปี พ.ศ. 2553 ของ Hewitt Associates ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล พบว่า ประเด็นที่บริษัทต่างๆ กังวลมากที่สุดในช่วงเวลาที่ทำกรสำรวจคือการจงใจพนักงานเนื่องจากพนักงานมักจะแสวงหาโอกาสในการเปลี่ยนงาน และการดึงดูดบุคลากรให้สามารถให้มาทำงานกับองค์กร บริษัทกลุ่มตัวอย่างประมาณร้อยละ 40 คาดว่า อัตราการลาออกของพนักงานจะสูงขึ้น สาเหตุส่วนใหญ่ ได้แก่ การจ่ายค่าตอบแทนไม่ทัดเทียมกับตลาด โอกาสก้าวหน้ามีจำกัด และเหตุผลส่วนตัว (เช่น การศึกษาต่อ เป็นต้น) ในช่วงสองปีที่ผ่านมา การเลิกจ้างพนักงานในแถบภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มีอัตราค่อนข้างสูง ซึ่งจะส่งผลเชิงลบคือ เมื่อเศรษฐกิจกระเตื้องขึ้น บริษัทที่เลิกจ้างพนักงานจะไม่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้ทันทั่วทั้ง นอกจากนี้ พนักงานที่มีศักยภาพในตลาดแรงงานมีจำนวนน้อยลง ดังนั้น การสรรหาพนักงานใหม่ส่วนใหญ่จึงมาจากการแย่งตัวมาจากบริษัทคู่แข่ง บริษัทต่างๆ จึงควรกำหนดแนวทางเพื่อใช้แก้ปัญหาการลาออกของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่เป็นกำลังสำคัญของบริษัท (ผู้จัดการ 360°, 27 กรกฎาคม 2553)

นอกจากนี้ ในปัจจุบัน นักเศรษฐศาสตร์และผู้ที่กำหนดนโยบายยังให้ความสนใจกับความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น เนื่องจากความพึงพอใจสะท้อนถึงความเป็นอยู่ของตัวบุคคลและเศรษฐกิจในภาพรวม นั่นคือ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในปัจจุบันส่งผลกระทบต่ออัตรา

การหมุนเวียนของพนักงานในอนาคต อัตราการว่างงาน และความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจของสังคมในท้ายที่สุด (Clark et al., 1998; Freeman, 1978 อ้างถึงใน Fischer and Sousa-Poza, 2008)

บุคลากรทางบัญชีนั้นมีบทบาทที่สำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและประเทศไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าวิชาชีพอื่นๆ หน่วยงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สมาคม องค์กร และหน่วยงานอิสระ ล้วนแล้วแต่ต้องเก็บบันทึก ข้อมูลเกี่ยวกับการบัญชีและการเงิน เพื่อนำมาจัดทำเป็น รายงานทางการเงินเพื่อให้ทราบผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงินของกิจการ เป็นเครื่องมือสำหรับผู้บริหาร ในการใช้ประกอบการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจและเพื่อ ใช้ประกอบการเสียภาษีตามกฎหมาย งานด้านการบัญชีเป็น งานที่ต้องใช้ความละเอียด รอบคอบ ดังนั้น บุคลากรทาง บัญชีนอกจากจะต้องมีความรู้ความสามารถ ไม่ว่าจะเป็นด้าน บัญชี ด้านภาษี หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้ว ยังต้องมีความ ละเอียดรอบคอบเป็นอย่างมาก เนื่องจากผลของการจัดทำ บัญชีที่ผิดพลาด อาจสร้างความเสียหายอย่างใหญ่หลวงต่อ องค์กรธุรกิจได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริษัทที่จดทะเบียนใน ตลาดหลักทรัพย์ ข้อมูลทางบัญชีจะกระทบการตัดสินใจของ ผู้ใช้การเงินในวงกว้างทั้งภายในและภายนอกกิจการ จึง ต้องมั่นใจว่างานการเงินนั้นถูกจัดทำขึ้นอย่างถูกต้องตาม มาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป เพื่อให้ข้อมูลตัวเลขมา ใช้ในการรายงานผลการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะหากงบการเงินไม่ถูกต้องหรือแสดงตัวเลขที่บิดเบือน ไปจากความเป็นจริง จะทำให้ความเชื่อมั่นของนักลงทุน สั่นคลอน ส่งผลเสียหายต่อธุรกิจทั้งด้านการดำเนินงาน ภาพลักษณ์ ชื่อเสียงขององค์กร และอาจส่งผลกระทบถึง เศรษฐกิจในภาพรวมอีกด้วย

ด้วยความสำคัญของทรัพยากรบุคคลดังกล่าวข้างต้น ผู้บริหารหรือผู้จัดการทรัพยากรบุคคลจึงจำเป็นต้อง ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน เพื่อนำปัจจัยดังกล่าวไปพัฒนา และปรับปรุง นโยบายบริหารงานบุคคล เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศที่

เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุ เป้าหมาย นอกจากนี้ องค์กรควรจัดให้มีการสำรวจความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร อย่าง สม่าเสมอ เนื่องจากความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงไป กาลเวลา หรือสถานการณ์แวดล้อมอื่นๆ เปลี่ยนแปลงไป เพื่อจะได้ทำการแก้ไขปรับปรุงองค์ประกอบต่างๆ ในการ ปฏิบัติงานให้เอื้อหรือตอบสนองความต้องการของ บุคลากร ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เป็นการสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และทำให้บุคลากร เกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กร ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถ ที่จะรักษาค nhânที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กรใน ระยะยาว

ดังนั้น เห็นว่านี่จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ ความพึงพอใจและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางบัญชี รวมทั้งสำรวจความ ต้องการของบุคลากรทางบัญชีขององค์กรที่ศึกษาว่าต้องการ วัสดุการในด้านใดเพิ่มเติมที่จะทำให้ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น เนื่องจากองค์กรซึ่งเป็นกรณีศึกษา มีบริษัท ครัวเรือนเป็นจำนวนมาก และมีสำนักงานและสาขาระบาย อยู่ทั่วประเทศ งานวิจัยนี้จึงกำหนดขอบเขตของประชากร เป้าหมายเป็นบุคลากรทางด้านบัญชีตั้งแต่ระดับพนักงาน บัญชีจนถึงระดับผู้จัดการสำนักบัญชีซึ่งทำงานในสำนักงานที่ ตั้งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีช่วงเวลาในการศึกษาตั้งแต่ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2553 จนถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2554

สาเหตุที่เลือกองค์กรที่เป็นกรณีศึกษาเนื่องจากองค์กร ดังกล่าวมีขนาดใหญ่ มีธุรกิจหลากหลายประเภท มีบริษัทใน ครัวเรือนมากมายทั้งบริษัทที่อยู่ในและนอกตลาดหลักทรัพย์ ข้อมูลทางบัญชีและการเงินจึงเป็นข้อมูลสำคัญที่ผู้บริหารต้อง ใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจเพื่อบริหารและขับเคลื่อน องค์กรขนาดใหญ่ไปในทิศทางที่ถูกต้อง บุคลากรทางบัญชี จึงมีบทบาทและความรับผิดชอบที่สำคัญต่อองค์กร แต่ เนื่องจากปัจจุบัน ตลาดแรงงานมีทางเลือกมากมายสำหรับ บุคลากรด้านบัญชี ไม่ว่าจะเป็นสำนักงานสอบบัญชีต่างๆ ที่ ให้โอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพมากกว่า หรือองค์กรใหญ่ๆ

อื่นที่อาจให้ผลตอบแทนสูงกว่า ซึ่งอาจดึงดูดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถไปจากองค์กรได้ หากบุคลากรที่เสียไปให้แก่องค์กรอื่นนั้นมีจำนวนมาก หรืออยู่ในตำแหน่งที่มีความสำคัญ และองค์กรไม่สามารถสรรหา หรือพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่เดิมขึ้นมาทดแทนได้อย่างทันท่วงที ก็อาจทำให้เกิดความเสียหายทางธุรกิจ หรือทำให้ศักยภาพในการแข่งขันขององค์กรชะลอตัวหรือหยุดชะงักลงได้ ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมุ่งหวังว่าองค์กรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับองค์กรซึ่งเป็นกรณีศึกษาสามารถใช้ผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงนโยบายและระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี ก่อให้เกิดความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่เกื้อหนุนให้องค์กรมีความเข้มแข็งและมั่นคง ส่งผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้พนักงานมีความตั้งใจและใส่ใจในการทำงานมากขึ้น ดังนั้น ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กรจึงมีบทบาทสำคัญที่จะผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะถ้าองค์กรมีระบบบริหารทรัพยากรบุคคลที่ดี ก็จะทำให้พนักงานมีความจงรักภักดี มีความผูกพันกับองค์กร และใช้ความพยายามในการทำงานมากขึ้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (Pfeffer, 1994) นอกจากนี้ ความพึงพอใจยังทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้น นักวิชาการปฏิบัติงานที่บรรลุประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ ของการศึกษางานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันตาม ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และระดับเงินเดือน นั่นคือ พนักงานที่มีอายุมาก มีตำแหน่งการงานสูง ระดับเงินเดือนค่อนข้างสูง รวมทั้งมีอายุงานที่นาน มักจะมีแนวโน้มที่จะมีความพอใจในการทำงานมากขึ้น เนื่องจากประสบการณ์ที่มากขึ้น ทำให้สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพการณ์ในการทำงานดีขึ้น มีความคาดหวังต่อองค์กร

น้อยลง (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2542) สำหรับความแตกต่างของเพศนั้น Clark (1997) พบว่าผู้ชายและผู้หญิงมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากมีความคาดหวังที่ต่างกัน โดยเพศหญิงจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มากกว่าเพศชายเนื่องจากมีความคาดหวังทั้งในแง่ของงาน อาชีพ และความก้าวหน้าน้อยกว่า นอกจากนี้ Niederle and Vesilind (2007) ยังพบว่า การได้รับอัตราค่าจ้างที่น้อยกว่ระดับอัตราค่าจ้างเฉลี่ยของบริษัท จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ชายมากกว่าผู้หญิง เนื่องจากผู้ชายมีการตอบสนองต่อสถานการณ์ที่มีการแข่งขันสูงกว่า ระดับการศึกษาจึงส่งผลต่อความพึงพอใจเช่นกัน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความพึงพอใจในการทำงานที่ต่ำเนื่องจากมีความคาดหวังที่สูง อย่างไรก็ตามระดับการศึกษาจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นยังขึ้นอยู่กับการศึกษาที่สูงนำมาซึ่งรายได้ที่สูงขึ้น (Kostera, 2009) นอกจากนี้ พนักงานที่ทำงานที่ใช้ความรู้ความสามารถต่ำกว่าระดับการศึกษาของตนจะมีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่ทำงานเหมาะสมกับระดับการศึกษา (Hersch, 1991) และพนักงานที่มีความสามารถสูงมักจะมีอัตราการลาออกสูงเนื่องจากต้องการหางานที่มีเหมาะสมกับความสามารถ (Sloane, 2008)

ปัจจัยผลตอบแทนก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยผลตอบแทนในที่นี้หมายถึง เงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส และสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยงในการเดินทาง ค่ารักษาพยาบาล และค่าทำงานล่วงเวลา ตลอดจนผลประโยชน์อื่นที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น วันหยุดประจำปี เป็นต้น Baker et al. (1988) พบว่าความไม่เท่าเทียมกันในการจ่ายผลตอบแทนทำให้พนักงานหมดกำลังใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Patterson et al. (2004) ที่พบว่า นโยบายการจ่ายเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ไม่เหมาะสมอาจส่งผลกระทบต่อความไม่พึงพอใจของพนักงาน และส่งผลต่อการลาออกในท้ายที่สุด นอกจากนี้ งานวิจัยของ Gneezy and Rustichini (2000) พบว่า การให้รางวัลจูงใจที่น้อยเกินไปจะ

ทำให้ผลการดำเนินงานแย่งเมื่อเปรียบเทียบกับกรณีไม่ให้รางวัลจิตใจเลย ผลตอบแทนที่จะทำให้นักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีจำนวนมากพอและมีระดับที่เปรียบเทียบกับกันได้กับผลตอบแทนของเพื่อนร่วมงาน (Pouliakas, 2010) รวมทั้งมีความสม่ำเสมอ (Brown et al., 2008)

โอกาสก้าวหน้าหรือการเลื่อนตำแหน่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่พนักงานพิจารณาในการย้ายงาน ซึ่งมักมาพร้อมค่าจ้างที่สูงขึ้นและมีผลกระทบอย่างมีสาระสำคัญต่อลักษณะของงานอื่น เช่น ความรับผิดชอบและภาระหน้าที่ที่มากขึ้น (Pergamit and Veum, 1999) องค์กรใช้โอกาสที่จะเลื่อนตำแหน่งเป็นแรงจูงใจให้พนักงานเพิ่มความพยายามและพฤติกรรมที่ดีมากขึ้น เนื่องจากการเลื่อนตำแหน่งนำไปสู่ความพึงพอใจที่มากขึ้น (Kosteas, 2009) การเลื่อนตำแหน่งทำให้นักงานเกิดความพึงพอใจเนื่องจากมีตำแหน่งและได้รับรายได้สูงกว่าเพื่อนร่วมงาน (Clark, 1997) งานวิจัยของ Shields and Ward (2001) พบว่า ความไม่พึงพอใจในการไม่ได้เลื่อนตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพยาบาลในประเทศอังกฤษ ส่งผลอย่างมากต่อความตั้งใจที่จะลาออก มากกว่าความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการทำงานหนักหรือเงินเดือนต่ำ นอกจากนี้ การเลื่อนตำแหน่งก่อให้เกิดความพึงพอใจที่ยั่งยืนกว่าการเพิ่มผลตอบแทนเนื่องจากการเลื่อนตำแหน่งในปัจจุบันก่อให้เกิดความคาดหวังว่าจะได้เลื่อนตำแหน่งอีกในอนาคต ดังนั้น องค์กรสามารถรักษาระดับความพึงพอใจของพนักงานได้โดยไม่ต้องจำเป็นต้องเลื่อนตำแหน่งในปัจจุบัน ถ้าสามารถทำให้นักงานเชื่อว่าจะมีการเลื่อนตำแหน่งในอนาคต (Kosteas, 2009)

Sloane (2008) เสนอว่า การฝึกอบรมเป็นวิธีหนึ่งในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานและเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการเปิดโอกาสให้พนักงานเรียนรู้และพัฒนา ซึ่งทำให้พนักงานสามารถทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับทั้งปริมาณและประเภทของการฝึกอบรม พนักงานที่ได้รับการอบรมเพียงช่วงเวลาสั้นๆ จะมีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่ไม่ได้รับ

การฝึกอบรมเลย เนื่องจากการได้รับการฝึกอบรมจะเพิ่มความคาดหวังของพนักงาน แต่ถ้าพนักงานไม่ได้รับการฝึกอบรมในปริมาณที่คาดหวัง ความพึงพอใจก็จะลดลง ลักษณะในการทำงานก็มีผลต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการฝึกอบรมเช่นกัน โดย Siebern-Thomas (2005) พบว่า พนักงานที่มีทักษะทั่วไปจะได้รับความพึงพอใจจากการฝึกอบรมมากกว่าพนักงานที่มีทักษะเฉพาะด้านเนื่องจากทำให้อัตนสามารถย้ายไปทำงานอื่นได้ง่ายขึ้น แต่ทักษะเฉพาะด้านจะเป็นการผูกมัดพนักงานไว้กับองค์กรปัจจุบัน นอกจากนี้ องค์กรบริษัทควรจัดให้มีการฝึกอบรมให้เหมาะสมพนักงาน โดยคำนึงถึงลักษณะงานที่ทำ และลักษณะของแต่ละบุคคลด้วย เช่น อายุ และระดับการศึกษา เป็นต้น Sloane (2008) พบว่า ช่วงอายุประมาณ 30 ปี เป็นช่วงอายุที่การฝึกอบรมให้ผล ความพึงพอใจมากที่สุด เนื่องจากพนักงานทราบค่าของการของตนเอง จึงใส่ใจที่จะฝึกอบรมเพื่อให้ได้ทำงานที่ตนสนใจ ส่วนการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือกำลังศึกษาต่อในระดับที่สูงกว่าปริญญาตรี เป็นระดับการศึกษาที่การฝึกอบรมมีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด

ความมั่นคงในงานเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานที่รู้สึกประสบความสำเร็จในงานและตระหนักในความมั่นคงของงาน จะมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ (Forte et al., 2008) ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งเพราะนอกจากจะส่งผลต่อการทำงานในปัจจุบันแล้ว ยังสะท้อนถึงความมั่นคงของชีวิตวัยเกษียณอีกด้วย ปัจจัยลักษณะของงานก็มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเช่นกัน งานที่น่าสนใจ มีความแปลกใหม่ ทำท่าย เปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้ ได้รับผิดชอบและควบคุมวิธีการทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความผูกพันกับงาน และทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Harral, 1972) และถ้างานที่น่าเบื่อ ไม่ท้าทาย มีจำนวนลดลง พนักงานจะมีความพึงพอใจสูงขึ้น (Shah and Shah, 2008)

ปฏิสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำให้พนักงานอยู่กับองค์กร

ยาวนานขึ้น พนักงานจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นถ้าได้ทำงานกับผู้บังคับบัญชาที่มีความรู้ ความสามารถและมีความยุติธรรม (Kreiser, 1977) หัวหน้างานสามารถให้คำปรึกษา สอนงานหรือตอบคำถามได้ (Reed and Kratchman, 1987) และพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา (Kleiman, 2006) ได้รับการยอมรับและความเอาใจใส่จากหัวหน้างาน (Anonymous, 2001) นอกจากนี้ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นอีกปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเช่นกัน พนักงานที่ชอบและมีความรู้สึกดีกับเพื่อนร่วมงานจะยังคงทำงานกับองค์กรต่อไป (Anonymous, 2004) Drago and Wooden (1992) พบว่า องค์กรที่พนักงานทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด และมีความสนิทสนมกัน พนักงานจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงและมีอัตราการขาดงานต่ำ

อีกสองปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็คือ การมีส่วนร่วมในองค์กรและสภาพแวดล้อมในการทำงาน การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานในรูปแบบต่างๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การขอคำปรึกษาหารือ การให้โอกาสมีส่วนร่วมในกิจกรรม และมีการวางแผนร่วมกัน เป็นต้น ทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนสำคัญ รู้สึกเชื่อมั่นในความสามารถของตนที่ทำงานประสบความสำเร็จ (Barnard, 1966) ส่วนสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เช่น สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่รื่นรมย์ และเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย เป็นต้น ช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เป็นที่น่าพอใจ ทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น (Barnard, 1966) องค์กรที่มีขนาดใหญ่เกินไปทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนไม่สามารถควบคุมเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อถึงงานได้ เนื่องจากอำนาจการตัดสินใจจะหย่อนลงตามความห่างของสายการบังคับบัญชา ความใกล้ชิดระหว่างบุคลากรลดลงส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของพนักงาน (สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรุณมานะ, 2542) นอกจากนี้ การเดินทางที่ไม่สะดวก ระยะทางระหว่างบ้านกับที่ทำงาน สภาพของท้องถนนที่บุคคลไม่คุ้นเคย ทำให้ระดับความพึงพอใจลดลง

เนื่องจากพนักงานต้องใช้เวลาในการปรับตัวและสร้างรากฐานใหม่ (Harral, 1972)

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางบัญชีขององค์กรที่เป็นกรณีศึกษา รวมทั้งสำรวจความต้องการของบุคลากรทางบัญชีขององค์กรที่ศึกษาว่าต้องการสวัสดิการในด้านใดเพิ่มเติม โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ของสมมติฐานซึ่งเขียนในรูปแบบสมมติฐานทางเลือก (Alternative Hypotheses) ดังนี้

H₁: ปัจจัยต่าง ๆ ต่อไปนี้มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางบัญชีขององค์กรที่เป็นกรณีศึกษา

- (1) ผลตอบแทน
- (2) โอกาสก้าวหน้าและการเลื่อนตำแหน่ง
- (3) การฝึกอบรม
- (4) ความมั่นคงในงาน
- (5) ลักษณะของงาน
- (6) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- (7) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- (8) การมีส่วนร่วมในองค์กร
- (9) สภาพแวดล้อมในการทำงาน

H₂: ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางบัญชีขององค์กรที่เป็นกรณีศึกษาจะแตกต่างกันตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ อันได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และระดับเงินเดือน

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ศึกษาในงานวิจัยนี้คือ บุคลากรทางบัญชีตั้งแต่ระดับพนักงาน ถึง ระดับผู้จัดการสำนักบัญชีของบริษัทที่เป็นกรณีศึกษา ซึ่งทำงานในสำนักงานที่ตั้งในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากองค์กรดังกล่าวมีบริษัทในเครือเป็นจำนวนมาก มีสำนักงานและสาขาหลายแห่ง ไม่ทราบ

จำนวนประชากรเป้าหมายที่แท้จริง ผู้วิจัยจึงคำนวณขนาดตัวอย่างโดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 รวมทั้งกำหนดให้สัดส่วนของประชากรที่สนใจศึกษาเท่ากับ 0.5 ซึ่งเป็นระดับที่ทำให้ได้ขนาดตัวอย่างจำนวนมากที่สุด คือ 384 ตัวอย่าง

สำหรับแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ส่วน โดยส่วนที่ 1 เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะนำมาใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่สอง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อายุงานในบริษัท ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และระดับเงินเดือน ส่วนที่ 2 และ 3 เป็นการสอบถามโดยให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรทางบัญชีประเมินเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่ศึกษาในองค์กรที่เป็นกรณีศึกษา รวมถึงการประเมินระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยใช้คำถามในลักษณะ Likert Scale 5 ระดับ และส่วนสุดท้ายเป็นคำถามที่สำรวจความต้องการของบุคลากรทางบัญชีที่มีต่อองค์กรกรณีศึกษา รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่จะช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้ได้รับแบบสอบถามตอบกลับจำนวน 336 ฉบับ คิดเป็นอัตราตอบกลับร้อยละ 87.5 ของขนาดตัวอย่างที่ต้องการจำนวน 384 ตัวอย่าง ทำให้ค่าความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ประมาณร้อยละ 5.3 จากการสรุปข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 77 เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในช่วง 27–31 ปี ร้อยละ 79 ของกลุ่มตัวอย่างจบการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 37 มีอายุงานที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี ซึ่งสอดคล้องกับตำแหน่งงานโดยร้อยละ 46 ของกลุ่มตัวอย่างเป็นระดับพนักงาน ร้อยละ 36 มีระดับเงินเดือนอยู่ในช่วง 20,000–30,000 บาท จากข้อมูลโดยเฉลี่ยแล้วแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงวัยทำงานตอนต้น

สำหรับคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยที่ศึกษาว่ามีความสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงานในองค์กรปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับใด โดยใช้คำถามในลักษณะ Likert Scale 5 ระดับ ผู้วิจัยได้คำนวณค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ โดยใช้เกณฑ์ในการเปรียบเทียบ ดังนี้

- 4.21–5.00 = ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด
- 3.41–4.20 = ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก
- 2.61–3.40 = ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง
- 1.81–2.60 = ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย
- 1.01–1.80 = ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อยที่สุด

จากสถิติเชิงพรรณนาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน 5 อันดับแรก ได้แก่ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (ค่าเฉลี่ย 4.25) ความมั่นคงและยั่งยืนในการเป็นพนักงานขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.17) ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 4.02) สวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.01) เพื่อนร่วมงานยินดีให้ข้อมูลเพื่อใช้ประโยชน์ในการทำงานและเพื่อนร่วมงานเป็นคนที่ไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.94) ส่วนปัจจัยที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด 5 อันดับสุดท้าย ได้แก่ จำนวนชั่วโมงการทำงานในแต่ละวัน (ค่าเฉลี่ย 3.40) การได้รับการฝึกอบรมอย่างเท่าเทียมกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 3.44) จำนวนวันลาพักร้อนที่บริษัทกำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.46) โอกาสในการควบคุมงานตั้งแต่เริ่มต้นจนงานเสร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.47) งานมีความน่าสนใจ ทำความสามารถ และการได้รับโอกาสในการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.49) แสดงให้เห็นว่างานทางด้านบัญชีเป็นงานที่ค่อนข้างหนัก ส่วนใหญ่เป็นงานประจำที่ต้องใช้เวลาค่อนข้างมาก บุคลากรยังคงทำงาน

ในองค์กรดังกล่าวเนื่องจากองค์กรมีความมั่นคง กิจกรรมจึงควรสร้างบรรยากาศในการทำงานเพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกว่างานมีความมั่นคง รวมทั้งส่งเสริมในเรื่องของปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ ข้อมูลเบื้องต้นยังแสดงให้เห็นว่า โดยเฉลี่ยแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กรที่เป็นกรณีศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ก่อนที่จะพิสูจน์สมมติฐานที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้นำตัวแปรย่อยที่ใช้วัดปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางบัญชีจำนวน 50 ตัวแปร มาทดสอบด้วย KMO and Bartlett's Test เพื่อประเมินว่าตัวแปรย่อยต่างๆ มีความสัมพันธ์กันและมีความเหมาะสมที่จะใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูลหรือไม่ จากการทดสอบพบว่า ค่า KMO เท่ากับ 0.953 ซึ่งค่อนข้างสูง และค่า

Chi-Square ที่ได้จากการทดสอบ Barlett's Test of Sphericity มีค่า Significance เท่ากับ 0.000 แสดงว่าตัวแปรต่างๆ มีความสัมพันธ์กัน จึงมีความเหมาะสมที่จะใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย

ผู้วิจัยได้ทำการสกัดปัจจัยโดยใช้วิธี Principle Component Analysis และหมุนแกนแบบ Varimax ในการจัดกลุ่มตัวแปร จากการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรอิสระจากการทบทวนวรรณกรรม 2 ตัวแปรเดิมถูกจัดจำแนกเป็นตัวแปรใหม่ได้ 7 ปัจจัย โดยทั้ง 7 ปัจจัยสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรทั้งหมดได้ร้อยละ 76 จากการศึกษาสัมประสิทธิ์การสัมพันธ์กันพบว่า ปัจจัยทั้งเจ็ดมีความเป็นอิสระต่อกัน และมีตัวแปรย่อยของแต่ละปัจจัยดังแสดงในตารางที่ 1 ซึ่งจะเห็นได้ว่า โดยเฉลี่ยแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยข้างล่างนี้มีความสำคัญต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก

ตารางที่ 1 ปัจจัยหลักและตัวแปรย่อยที่ใช้วัดปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ

ปัจจัยหลักและตัวแปรย่อย	น้ำหนักปัจจัย	ค่าเฉลี่ย
ปัจจัยที่ 1 ปัจจัยผลตอบแทนและตำแหน่งหน้าที่ (ร้อยละของความแปรปรวน 54.8%)		
1.1 โบนัสประจำปีที่ได้รับ	0.802	3.75
1.2 จำนวนเงินเดือนที่ได้รับในแต่ละเดือน	0.774	3.89
1.3 อัตราเงินเดือนที่ปรับในแต่ละปี	0.707	3.65
1.4 ระดับเงินเดือนเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	0.685	3.72
1.5 ตำแหน่งหน้าที่งานในปัจจุบัน	0.542	3.54
1.6 การได้รับการยอมรับนับถือตามสมควรแก่ตำแหน่งหน้าที่	0.489	3.53
1.7 สวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับ	0.486	4.01
ค่าเฉลี่ยรวม (อยู่ในระดับมาก)		3.73

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยหลักและตัวแปรย่อย	น้ำหนักปัจจัย	ค่าเฉลี่ย
ปัจจัยที่ 2 ปัจจัยชั่วโมงการทำงานและวันลาพักร้อน (ร้อยละของความแปรปรวน 5.7%)		
2.1 จำนวนวันลาพักร้อนที่บริษัทกำหนดไว้	0.809	3.46
2.2 จำนวนชั่วโมงการทำงานในแต่ละวัน	0.777	3.40
ค่าเฉลี่ยรวม (อยู่ในระดับมาก)		3.43
ปัจจัยที่ 3 ปัจจัยโอกาสในการเรียนรู้และความก้าวหน้า (ร้อยละของความแปรปรวน 4.2%)		
3.1 การได้รับโอกาสในการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง	0.744	3.49
3.2 การได้รับการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับหน้าที่การงาน	0.737	3.52
3.3 สามารถนำความรู้ที่ได้จากการอบรมมาใช้ในการทำงาน	0.726	3.55
3.4 การได้รับการฝึกอบรมอย่างเท่าเทียมกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน	0.648	3.44
3.5 โอกาสเติบโตและก้าวหน้าในสายงาน	0.500	3.61
3.6 ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบันเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	0.499	3.58
3.7 โอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นในเวลาที่เหมาะสม	0.492	3.59
ค่าเฉลี่ยรวม (อยู่ในระดับมาก)		3.54
ปัจจัยที่ 4 ปัจจัยลักษณะของงานและการมีส่วนร่วม (ร้อยละของความแปรปรวน 3.6%)		
4.1 มีอิสระและเสรีภาพในการเลือกวิธีปฏิบัติงาน	0.673	3.57
4.2 มีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานในส่วนที่รับผิดชอบ	0.663	3.61
4.3 งานที่มีประโยชน์ มีคุณค่า มีความสำคัญ	0.658	3.66
4.4 โอกาสในการควบคุมงานตั้งแต่เริ่มต้นจนงานเสร็จ	0.634	3.47
4.5 งานมีความน่าสนใจ ท้าทายความสามารถ	0.626	3.49
4.6 งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่มีความสำคัญและสำเร็จโดยรวมขององค์กร	0.626	3.68
4.7 ความเหมาะสมระหว่างระยะเวลาที่กำหนดกับงานที่ได้รับมอบหมาย	0.561	3.58
4.8 การได้รับความรู้ความสามารถที่พัฒนาขึ้นจากการทำงาน	0.554	3.65
4.9 ความเหมาะสมระหว่างจำนวนผู้ร่วมงานกับปริมาณงาน	0.513	3.53
4.10 การได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร	0.498	3.51
4.11 ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	0.495	3.66
ค่าเฉลี่ยรวม (อยู่ในระดับมาก)		3.58

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยหลักและตัวแปรย่อย	น้ำหนักปัจจัย	ค่าเฉลี่ย
ปัจจัยที่ 5 ปัจจัยความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (ร้อยละของความแปรปรวน 3%)		
5.1 ผู้บังคับบัญชาไม่มีอคติและให้ความสำคัญกับผู้ใต้บังคับบัญชาเท่าๆ กัน	0.799	3.85
5.2 ผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา	0.748	3.87
5.3 ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา	0.736	3.85
5.4 ผู้บังคับบัญชามีการสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างชัดเจน	0.723	3.72
5.5 ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานและกระจายงานอย่างเหมาะสม	0.718	3.62
5.6 ผู้บังคับบัญชามีจุดยืนที่ชัดเจนในการตัดสินใจ	0.710	3.70
5.7 ผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม	0.701	3.79
5.8 ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือในการทำงาน	0.684	3.71
5.9 ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ	0.684	3.90
5.10 ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับและไว้วางใจ	0.648	3.82
ค่าเฉลี่ยรวม (อยู่ในระดับมาก)		3.78
ปัจจัยที่ 6 ปัจจัยเพื่อนร่วมงานและความมั่นคงในงาน (ร้อยละของความแปรปรวน 2.4%)		
6.1 ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน	0.816	4.02
6.2 เพื่อนร่วมงานยินดีให้ข้อมูลเพื่อใช้ประโยชน์ในการทำงาน	0.782	3.94
6.3 เพื่อนร่วมงานมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน	0.777	3.90
6.4 การได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงาน	0.775	3.89
6.5 เพื่อนร่วมงานมีความรู้ ความสามารถ	0.743	3.73
6.6 เพื่อนร่วมงานสามารถปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนด	0.741	3.81
6.7 เพื่อนร่วมงานเป็นคนที่ไว้วางใจได้	0.720	3.94
6.8 ความมั่นคงในหน้าที่การงาน	0.531	4.25
6.9 ความมั่นคงและยั่งยืนในการเป็นพนักงานขององค์กร	0.494	4.17
ค่าเฉลี่ยรวม (อยู่ในระดับมาก)		3.96
ปัจจัยที่ 7 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ร้อยละของความแปรปรวน 2.3%)		
7.1 สภาพแวดล้อมในสำนักงาน เช่น ความสะอาด อุณหภูมิ และแสงสว่าง	0.730	3.67
7.2 วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน	0.675	3.58
7.3 สถานที่ทำงานเป็นสัดส่วนและเอื้ออำนวยต่อการทำงาน	0.658	3.68
7.4 ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางไปทำงาน	0.624	3.59
ค่าเฉลี่ยรวม (อยู่ในระดับมาก)		3.63

ตารางที่ 2 แสดงผลของการวิเคราะห์ Stepwise Multiple Regression

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (b)	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยปรับมาตรฐาน (beta)	t	Significance
ค่าคงที่	3.381		112.886	0.000
ลักษณะของงานและการมีส่วนร่วม	0.224	0.347	7.461	0.000
เพื่อนร่วมงานและความมั่นคงในงาน	0.195	0.303	6.510	0.000
โอกาสในการเรียนรู้และความก้าวหน้า	0.154	0.239	5.130	0.000
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.077	0.120	2.571	0.011
Adjusted R Square = 27.5%				

จากนั้น ผู้วิจัยได้นำปัจจัยอิสระที่ได้จากการวิเคราะห์ ปัจจัยข้างต้นมาทำการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุโดยใช้ วิธี Stepwise Multiple Regression โดยมีระดับความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรทางบัญชีเป็น ตัวแปรตาม ผลของการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 2

จากตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่า มีปัจจัยที่ศึกษา 4 ปัจจัยที่ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรทางบัญชีที่ทำงานในองค์กรกรณีศึกษาอย่างมี นัยสำคัญ โดยทั้ง 4 ปัจจัยสามารถอธิบายความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 27.5 โดยเรียงลำดับปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย (พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอยปรับมาตรฐาน) ได้ดังนี้ (1) ปัจจัยลักษณะของงาน และการมีส่วนร่วม (2) ปัจจัยเพื่อนร่วมงานและความมั่นคง ในงาน (3) ปัจจัยโอกาสในการเรียนรู้และความก้าวหน้า และ (4) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สำหรับปัจจัยลักษณะของงานและการมีส่วนร่วมนั้น อธิบายได้ว่า บุคลากรทางบัญชีจะมีความพึงพอใจในการ ทำงาน หากงานที่ทำงานนั้นมีความน่าสนใจ ทำความความ สามารถ มีประโยชน์ มีคุณค่า มีความสำคัญต่อความสำเร็จ โดยรวมขององค์กร พนักงานมีโอกาสนในการควบคุมการ ทำงานตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งงานเสร็จสมบูรณ์ มีอิสระและ เสรีภาพในการเลือกวิธีปฏิบัติงาน มีอำนาจตัดสินใจในงาน สรรที่ตนรับผิดชอบ และได้รับความรู้ ความสามารถที่

พัฒนาขึ้นจากการทำงาน เนื่องจากงานบัญชีเป็นงานที่มี ลักษณะประจำ ซ้ำๆ องค์กรจึงควรเปิดโอกาสให้พนักงานมี อิสระในการเลือกวิธีการทำงาน นอกจากนี้ ระยะเวลาที่ กำหนดให้จำนวนผู้ร่วมงานที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้ รับก็มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่นกัน รวมถึงความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และการได้ มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร

เพื่อนร่วมงานและความมั่นคงในงานเป็นอีกปัจจัยหนึ่ง ที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากผู้ร่วมงานในการ ปฏิบัติงาน การได้ร่วมงานกับผู้ที่ไว้วางใจ มีความรู้ความ สามารถ และมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้ความร่วมมือใน การปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย และระยะเวลาที่กำหนด จะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานมากขึ้น องค์กรจึงควรเสริมสร้างบรรยากาศใน การทำงานให้สนับสนุนการทำงานร่วมกัน การมีปฏิสัมพันธ์ที่ ดีระหว่างผู้ร่วมงาน รวมทั้งการทำให้พนักงานรู้สึกว่าการที่ ทำนั้นมีค่าความมั่นคง

บุคลากรทางบัญชีจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มากขึ้นถ้าอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีโอกาสเติบโตและก้าวหน้าในสายงานในอนาคต มีโอกาสได้ เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นในเวลาที่เหมาะสม เนื่องจากทำให้เกิด กำลังใจในการทำงาน นอกจากนี้ องค์กรควรเปิดโอกาสให้

พนักงานได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง และเท่าเทียมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานสามารถนำความรู้มาใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม ปัจจัยเหล่านี้ก็จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน

อีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การจัดให้มีสถานที่ทำงานเป็นสัดส่วน สะอาด ปลอดภัย และเอื้ออำนวยต่อการทำงาน มีวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ รวมทั้งระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางไปทำงานไม่นานจนเกินไป ล้วนแล้วแต่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางบัญชีทั้งสิ้น

สำหรับปัจจัยความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ปัจจัยผลตอบแทนและตำแหน่งหน้าที่ และปัจจัยชั่วโมงการทำงาน และวันลาพักร้อน เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจพบว่า เป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางบัญชี ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่างานด้านบัญชี เป็นงานที่มีรูปแบบที่ชัดเจน ไม่มีการเปลี่ยนแปลงมากนัก พนักงานสามารถปฏิบัติงานในส่วนที่รับผิดชอบให้ลุล่วงไปได้ด้วยตนเอง จึงไม่ต้องขอคำปรึกษาหรือความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชามากนัก นอกจากนี้ ผลตอบแทน ชั่วโมงการทำงาน และวันหยุดอาจจะอยู่ในระดับที่เทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรม จึงไม่ได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สำหรับการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และพิจารณาค่าสถิติ F-Test เพื่อทดสอบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางบัญชีจะแตกต่างกันตามลักษณะทางประชากรศาสตร์หรือไม่ โดยลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และระดับเงินเดือน ผลการทดสอบปรากฏในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	F	sig.
อายุ	1.103	0.348
เพศ	0.213	0.645
ระดับการศึกษา	2.717	0.068
อายุงาน	3.232	0.023
ตำแหน่งงาน	3.605	0.014
ระดับเงินเดือน	4.048	0.003

จากตารางที่ 3 จะเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างบุคลากรทางบัญชีซึ่งมีอายุ เพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่ได้มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่เมื่อจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามตามอายุงาน ตำแหน่งงาน และระดับเงินเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะทั้งสามด้านนี้แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน นั่นคือ (1) บุคลากรทางบัญชีที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จะมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเฉลี่ยแล้วสูงกว่าบุคลากรที่มีอายุงานมากกว่า ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า ในช่วงปีแรกๆ ของการทำงานในบริษัทเป็นช่วงเรียนรู้ และเก็บเกี่ยวประสบการณ์ พนักงานจึงยังมีความรู้สึกตื่นเต้นและท้าทายกับการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ยังไม่รู้สีกว่างานทางบัญชีเป็นงานที่น่าเบื่อ (2) พนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับสูง (เช่น ผู้จัดการสำนักบัญชี) จะมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเฉลี่ยแล้วสูงกว่าบุคลากรที่อยู่ในตำแหน่งงานที่ต่ำกว่า (เช่น ระดับพนักงาน) เนื่องจากเมื่ออยู่ในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น อำนาจการตัดสินใจ และระดับความเป็นอิสระในการทำงานก็เพิ่มขึ้น และ (3) บุคลากรทางบัญชีที่มีระดับเงินเดือนสูงกว่าจะมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเฉลี่ยแล้วสูงกว่าบุคลากร

ที่มีระดับเงินเดือนต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kostea (2009) ที่พบว่า ระดับรายได้ที่สูงขึ้นทำให้บุคคลมีความพึงพอใจมากขึ้น

นอกจากนี้ งานวิจัยนี้ยังได้สำรวจความต้องการของบุคลากรทางบัญชีขององค์กรที่ศึกษาว่าต้องการสวัสดิการในด้านใดเพิ่มเติมที่จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ผลการสำรวจพบว่า บุคลากรทางบัญชีส่วนใหญ่ต้องการให้บริษัทเพิ่มอัตราการขึ้นเงินเดือนและโบนัสมากที่สุด รองลงมา คือ ความต้องการให้เพิ่มสวัสดิการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าตัดแว่น และค่ารักษาพยาบาลสำหรับบิดา มารดา หรือบุตร เป็นต้น การจัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ มีค่าทำงานล่วงเวลา การเพิ่มวันลาพักผ่อนประจำปีหรือสามารถทบทวนไปปิดไปได้เมื่อใช้ไม่หมด และมีหุ้นปันผลให้พนักงาน

สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางบัญชี รวมทั้งสำรวจความต้องการของบุคลากรทางบัญชีขององค์กรที่ศึกษาว่าต้องการสวัสดิการในด้านใดเพิ่มเติมที่จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น โดยเลือกแบบการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรทางบัญชีตั้งแต่ระดับพนักงาน ถึง ระดับผู้จัดการสำนักบัญชี เนื่องจากองค์กรที่เลือกมาเป็นกรณีศึกษานั้นเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีบริษัทในเครือเป็นจำนวนมาก รวมทั้งมีโรงงานและสาขาหลายแห่ง งานวิจัยนี้จึงจำกัดการศึกษามุ่งเฉพาะบุคลากรทางบัญชีที่ทำงานอยู่ในสำนักงานที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ผู้วิจัยมุ่งหวังว่า องค์กรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับองค์กรที่เป็นกรณีศึกษาสามารถนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงนโยบายและระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานที่มุ่งใจ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้องค์กรมีความเข้มแข็ง ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางบัญชีมี 4 ปัจจัย (เรียงลำดับตามค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยปรับมาตรฐาน) ได้แก่ (1) ปัจจัยลักษณะของงานและการมีส่วนร่วม (2) ปัจจัยเพื่อนร่วมงานและความมั่นคงในงาน (3) ปัจจัยโอกาสในการเรียนรู้และความก้าวหน้า และ (4) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และจากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางบัญชีมีความแตกต่างกันหรือไม่ พบว่า บุคลากรทางบัญชีที่มี (1) อายุงาน (2) ตำแหน่งงาน และ (3) ระดับเงินเดือน ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน นั่นคือ พนักงานที่มีอายุงานน้อยมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเฉลี่ยต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า ส่วนพนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับสูงและมีระดับเงินเดือนสูง จะมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเฉลี่ยแล้วสูงกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานที่ต่ำกว่าและมีระดับเงินเดือนที่ต่ำกว่า ตามลำดับ

ดังนั้น เรื่องสำคัญที่องค์กรควรให้ความสำคัญเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางบัญชี ได้แก่ การทำให้บุคลากรรับรู้ว่างานที่ตนทำนั้นมีคุณค่าและมีความสำคัญต่อความสำเร็จโดยรวมขององค์กร ด้วยการเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการเลือกวิธีปฏิบัติงาน มอบหมายอำนาจการตัดสินใจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานให้บุคลากรตามความเหมาะสม แม้ว่าจะงานบางอย่างจะเป็นงานประจำ น่าเบื่อ หรืองานมีจำนวนมาก แต่ความพึงพอใจของพนักงานจะไม่ลดลงเมื่อเขาารู้สึกว่างานนั้นมีคุณค่า นอกจากนี้ องค์กรควรมีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากร สร้างค่านิยมในการทำงานร่วมกัน ทำให้เกิดความไว้วางใจกัน รวมทั้งเสริมสร้างปัจจัยที่ทำให้พนักงานตระหนักว่า งานที่ทำมีความมั่นคง และการเป็นพนักงานขององค์กรนั้นมีความมั่นคงและยั่งยืน ก็จะทำให้พนักงานมีความ

พึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

ในด้านของการเรียนรู้ นั้น องค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง และทัดเทียมกันกับพนักงานในระดับเดียวกัน เพื่อให้บุคลากรได้นำความรู้ที่ได้รับมาใช้ในการทำงาน มีโอกาสในการเติบโตและก้าวหน้าในสายงานในอนาคต เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการหมุนเวียนงานเพื่อสร้างทักษะและประสบการณ์ในการทำงานหลายๆ ด้าน กำหนดนโยบายด้านการประเมินผลงานและการพิจารณาความก้าวหน้าให้ชัดเจน พนักงานก็จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น สำหรับสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น แม้ว่าองค์กรจะไม่สามารถควบคุมเรื่องของระยะทางระหว่างบ้านกับที่ทำงานซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกได้ แต่องค์กรสามารถควบคุมปัจจัยภายในได้ เช่น การจัดที่ทำงานให้เป็นสัดส่วน สะอาด ปลอดภัย จัดหาวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานให้อย่างเพียงพอ ก็จะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเช่นกัน

นอกจากนี้ จากการสำรวจความต้องการของบุคลากรทางบัญชีเพิ่มเติม พบว่า บุคลากรทางบัญชีให้ความสำคัญกับผลตอบแทน ไม่ว่าจะเป็นผลตอบแทนทางตรง เช่น เงินเดือน และโบนัส เป็นต้น หรือผลตอบแทนทางอ้อม เช่นสวัสดิการ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การลาพักร้อน และการมีชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่น เป็นต้น

งานวิจัยนี้มีข้อจำกัดอยู่ที่ขอบเขตการศึกษาซึ่งจำกัดเฉพาะองค์กรเพียงองค์กรเดียว ซึ่งมีขนาดใหญ่และมีบริษัทในเครือเป็นจำนวนมาก ผู้วิจัยได้อธิบายอย่างเฉพาะบุคลากรทางบัญชีที่ทำงานในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้น ผลการวิจัยที่ได้จึงอาจจะไม่เป็นตัวแทนของประชากรที่เป็นบุคลากรทางบัญชีทั้งหมด เนื่องจากในแต่ละกลุ่มธุรกิจมีความแตกต่างกันในเรื่องของลักษณะธุรกิจ นโยบายการบริหาร ทรัพยากรบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน แนวคิดหรือรูปแบบการบริหารงานของผู้บริหาร ผู้ที่สนใจอาจนำข้อสรุปจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นแนวทางในการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อให้ครอบคลุมบุคลากรทางบัญชีของธุรกิจ

ประเภทอื่น หรือบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายงานอื่นๆ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของบุคลากร เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กรในท้ายที่สุด

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

ผู้จัดการ 360° รายสัปดาห์. (27 กรกฎาคม 2553). แนวโน้มการลาออกเพิ่มขึ้น 4 เท่า ออกแก้ปัญหามองโหล, <http://www.manager.co.th/> (วันสืบค้น: ธันวาคม 2553)

สร้อยตระกูล (ศุภานนท์) อรรถมานะ. (2542). พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภาษาอังกฤษ

Anonymous. (2001). Gender's on CPA Agenda. *Australian CPA*, Vol. 71:10-11.

Anonymous. (2004). Top Five Reasons People Stay in Their Jobs. *The CPA Journal*, Vol. 74: 17.

Baker, G., Jensen, M., and Murphy, K.J. (1988). Compensation and Incentives: Practise vs. Theory. *Journal of Finance*, Vol. 43: 593-616.

Barnard, C. I. (1966). *The Function of Executive*. Cambridge: Harvard University Press.

Brown, G. D. A., Gardner, J., Oswald, A. J., and Qian, J. (2008). Does Wage Rank Affect Employees' Well-being? *Industrial Relations*, Vol. 47 (3): 355-389.

Clark, A. E. (1997). Job Satisfaction and Gender: Why are Women so Happy at Work? *Labour Economics*, Vol. 4: 341-372.

Clark, A. E., Georgellis, Y. and Sanfey, P. (1998). Job Satisfaction, Wage Changes and Quits: Evidence from Germany. *Research in Labor Economics*, Vol. 17: 95-121.

- Diaz-Serrano, L. and Cabral Vieira, J. A. (2005). Low Pay, Higher Pay and Job Satisfaction within the European Union: Empirical Evidence from Fourteen Countries. *IZA Discussion Papers 1558*.
- Drago, R. and Wooden, M. (1992). The Determinants of Labor Absence: Economic Factors and Workgroup Norms across Countries. *Industrial and Labor Relations Review*, Vol. 45: 764–778.
- Fischer, J.A.V. and Sousa-Poza, A. (2008). Does Job Satisfaction Improve the Health of Workers? New Evidence Using Panel Data and Objective Measures of Health. *SOEP Papers on Multidisciplinary Panel Data Research*.
- Forde, B. (2008). Changes in HRM and Job Satisfaction: Evidence from the Workplace Employment Relations Survey. *Human Resource Management Journal*, Vol. 18 (2): 97–195.
- Freeman, R.B. (1978). Job Satisfaction as an Economic Variable. *American Economic Review*, Vol. 68: 135–141.
- Gneezy, U. and Rustichini, A. (2000). Pay Enough or Don't Pay at All. *Quarterly Journal of Economics*, Vol. 115 (2): 791–810.
- Harrah, J. (1972). *Psychology of Industrial Behavior*, 3^{ed}. New York: McGraw-Hill.
- Hersch, J. (1991). Education Match and Job Match. *Review of Economics and Statistics*, Vol. 73: 140–144.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York: Harper and Brothers.
- Kleiman, M. (2006). Do You Have a Turnover Problem? *Convenience Store Decisions*, Vol. 17: 39.
- Kosteas, V. D. (2009). *Job Satisfaction and Promotions*. Cleveland State University.
- Kreiser, L. (1977). The Local Firm and Job Satisfaction. *Journal of Accountancy*, Vol. 143: 40–42.
- Niederle, M. and Vesterlund, L. (2007). Do Women Shy Away from Competition? Do Men Compete Too Much? *Quarterly Journal of Economics*, vol. 122: 1067–1011.
- Pergamit, M. R. and Veum, J. R. (1999). What is a Promotion? *Industrial and Labor Relations Review*, Vol. 52 (4): 581–601.
- Pfeffer, J. (1994). *Competitive Advantage through People: Unleashing the Power of the WorkForce*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Pouliakas, K. (2010). Pay Enough, Don't Pay Too Much or Don't Pay at All? The Impact of Bonus Intensity on Job Satisfaction. *IZA Discussion Papers 4713*.
- Reed, S. and Kratchman, S. H. (1987). Job Satisfaction: Differences throughout the Accounting Profession. *Ohio CPA Journal*, Vol. 46: 33–34 and 39–47.
- Shah, H. and Shah, H. (2008). Job Satisfaction and Fatigue Study. *SCMS-COCHIN Journal*. Available: http://managementhelp.org/person_wll/job_satisfaction.
- Shields, M. and Ward, M. (2001). Improving Nurse Retention in the National Health Service in England: The Impact of Job Satisfaction on Intentions to Quit. *Journal of Health Economics*, Vol. 20: 677–701.
- Siebert-Thomas, F. (2005). Job Quality in European Labour Markets, in Bazen, S., Lucifora, C and Salverda, W. (Eds) *Job Quality and Employer Behaviour*, Basingstoke, Palgrave MacMillan.
- Sloane, P. J. (2008). Training, Job Satisfaction and Workplace Performance in Britain. *IZA Discussion Papers 3677*.