

ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเหนื่อยหน่าย และความพึงพอใจในงานของนักบัญชี ในจังหวัดนครราชสีมา

สมทรง คັນธนที*, ธาวิณี อังคัยศ*

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเหนื่อยหน่าย และความพึงพอใจในงาน 2) ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของนักบัญชี โดยทำการเก็บข้อมูลจากนักบัญชีในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน ได้กลับมา 367 คน คิดเป็นร้อยละ 91.75 ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง

ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบัญชีโดยภาพรวม มีความสอดคล้องกันหรืองานกับคนเข้ากันพอดี ความเหนื่อยหน่ายโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง และความพึงพอใจในงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของนักบัญชี โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์เชิงสัมพัทธ์ โดยมีค่าสถิติ $CMIN/DF = 1.844$ $GFI = 0.952$ $AGFI = 0.913$ $CFI = 0.966$ $RMSEA = 0.048$ และพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่าย และความพึงพอใจในงานทั้งทางตรงและทางอ้อมในเชิงลบ และเชิงบวก และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ ในการวางแผนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ความเหนื่อยหน่าย, ความพึงพอใจในงาน

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

Corresponding author: Somsong_Kha@vu.ac.th, E-mail: Tharinee_aun@vu.ac.th

Received 24/01/2020

Revised 16/03/2020

Accepted 23/03/2020

A STRUCTURAL RELATIONSHIP QUALITY OF WORK LIFE, JOB BURNOUT AND JOB SATISFACTION OF ACCOUNTANTS IN NAKHON RATCHASIMA PROVINCE

Somsong Khanthanatee^{}, Tharinee Aungyot^{*}*

ABSTRACT

The aims of this research were determined to study 1) the quality of work life level, job burnout, and job satisfaction. 2) a structural relationship of factors influencing on job satisfaction of accountants. The research instrument was questionnaires that were collected from 400 accountants in Nakhon Ratchasima province. A response rate for 367 questionnaires were 91.75 percentage. The data were analysed by descriptive statistics and Structural Equation Model.

The research finding were found as follow: From the majority of accountants' quality of work life were investigated congruence or fitted between job and accountants. The job burnout was overall at the high level and the overall job satisfaction with an average level. When considered in a structural relationship of quality of work life, it was found that the job burnout influenced on the accountants' job satisfaction. Model fitted the empirical data at statistics that was consist of CMIN/DF = 1.844 GFI = 0.952 AGFI = 0.913 CFI = 0.966 RMSEA = 0.048. The research result also was shown that the quality of work life influenced on job burnout, and job satisfaction both direct and indirect in negative and positive. In addition, this research result will apply for efficiency human resource management plan that lead to be sustainable development.

Keywords: quality of work life, burnout, job satisfaction

^{}Faculty of Business Administration, Vongchavalitkul University.*

ภูมิหลังและเหตุผล (Background and rationale)

โลกธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ด้วยการเพิ่มขึ้นของความต้องการของตลาด ความกดดันของธุรกิจทั่วโลก การเจริญเติบโตของเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทโดดเด่นในเศรษฐกิจโลก ทำให้มีการเข้าถึงโอกาสและความต้องการข้อมูลแบบ real-time อย่างกว้างขวางมากขึ้น ส่งผลกระทบในหลายอาชีพที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนการทำงาน ซึ่งต้องใช้ทักษะการฝึกอบรมเพิ่มเติม ชุดใหม่ และปริมาณงานที่หนักกว่าเดิม¹ ภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงานนี้ ความสมดุลระหว่างความต้องการของงานและทรัพยากรที่มีอยู่ เพิ่มการสัมผัสกับความเครียดที่อาจนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน² โดยเฉพาะการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการมนุษย์ ซึ่งความเหนื่อยหน่าย (Burnout) เป็นปัญหาที่มีความสำคัญในชีวิตการทำงาน เพราะมีอิทธิพลต่อการลดประสิทธิภาพการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความมุ่งมั่นขององค์กรและคุณภาพของการบริการ รวมทั้งการขาดกำลังใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น³

การบัญชีเป็นหนึ่งในอาชีพที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เนื่องจากการบัญชีมีอิทธิพลต่อเศรษฐกิจและสังคม การจัดสรรทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพและความต้องการเงินทุนในการดำเนินงานที่จะมีผลกระทบต่อวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม

เป็นที่สนใจของผู้ถือหุ้น⁴ งานบัญชีเป็นงานที่ต้องรับผิดชอบสูง เงินเดือนหรือผลตอบแทนที่ได้นั้น ไม่คุ้มค่ากับเวลาและความพยายามที่ต้องใช้ความอดทนสูง ในขณะที่สายงานอื่นจะเป็นสายงานที่มีความท้าทาย มีความก้าวหน้า และน่าสนใจมากกว่า ล้วนเป็นเหตุให้หันกลับบัญชีไม่มีความพึงพอใจในงาน ซึ่งหน่วยงานภาคเอกชนต่างสะท้อนปัญหาการขาดแคลนนักบัญชีมายังสภาวิชาชีพบัญชี⁵

จากงานวิจัย ความเหนื่อยหน่ายในหมู่ผู้เชี่ยวชาญด้านการบัญชี พบว่า มีระดับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ต่ำร้อยละ 46.12 ($R^2 = 0.424$) ด้านการลดความเป็นบุคคลสูงร้อยละ 52.43 ($R^2 = 0.387$) ทั้งสองด้านมีความเหนื่อยหน่ายเนื่องจากปริมาณงาน และผลตอบแทน และด้านการรับรู้ความสำเร็จระดับมีอาชีพสูงร้อยละ 57.77 ($R^2 = 0.333$) สาเหตุจากการควบคุม รางวัล และความเป็นธรรม⁶ และงานวิจัย ผู้บังคับบัญชาแบบ Hybrid : ผลกระทบของความเหนื่อยหน่าย ความพึงพอใจในงานและความสัมพันธ์ด้านผู้บังคับบัญชา พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนเพลีย ($r = -0.58$) ด้านการลดความเป็นบุคคล ($r = -0.33$) ด้านความสำเร็จ ($r = 0.33$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05⁷

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า นักบัญชีจะต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง การปรับเปลี่ยน พฤติกรรมขั้นตอนการทำงาน มีการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาเก็บรวบรวม กลั่นกรองข้อมูล Big Data ประกอบกับ ผู้ประกอบการที่ต้องการความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการที่มีความรวดเร็ว ถูกต้อง ประหยัด และลดความซับซ้อนลง ล้วนแต่เป็นสาเหตุเสริมที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายกับนักบัญชี ที่จะให้บริการกับผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในงานมากที่สุดเท่าที่จะทำได้^๖

จากการที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าการดำเนินงานของนักบัญชีมีการเปลี่ยนแปลงจากอดีตมาก ด้วยภาระงานที่หนัก การทันต่อเวลา การเปลี่ยนแปลงในกฎระเบียบที่บังคับใช้ เป็นเงื่อนไขที่เพิ่มระดับของความเหนื่อยหน่ายในอาชีพบัญชีอย่างต่อเนื่อง และยังมีปัจจัยที่ต้องอาศัยทรัพยากรทางการบริหาร ได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และกระบวนการบริหาร ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร และการมีส่วนร่วม^๗ เข้ามาเป็นปัจจัยเกื้อหนุน เพิ่มความเหนื่อยหน่าย และความไม่พึงพอใจในงานแก่นักบัญชี

วัตถุประสงค์ของการศึกษา (Objectives)

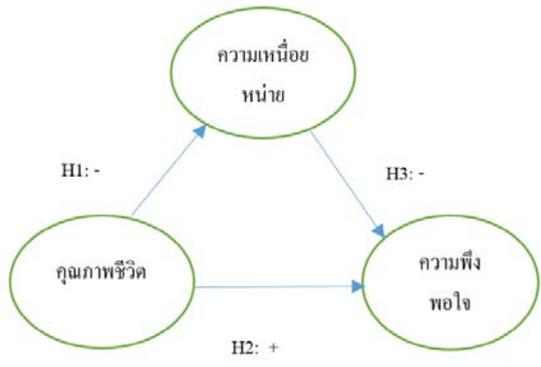
วัตถุประสงค์ของการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษา

1. ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเหนื่อยหน่าย และความพึงพอใจในงานของนักบัญชีในจังหวัดนครราชสีมา

2. ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของนักบัญชีในจังหวัดนครราชสีมา

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผลจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุน คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเหนื่อยหน่าย และความพึงพอใจในงานของนักบัญชี สามารถสรุปกรอบแนวคิด และสมมติฐานการวิจัยได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

- H1: คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงและมีผลเชิงลบกับความเหนื่อยหน่าย
- H2: คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงและมีผลเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน
- H3: ความเหนื่อยหน่าย มีอิทธิพลทางตรงและมีผลเชิงลบกับความพึงพอใจในงาน

H4: คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเหนื่อยหน่าย ความพึงพอใจในงาน โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ระเบียบวิธีการศึกษา (Methodology)

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ทำบัญชีในสำนักงานรับบริการทำบัญชี ในจังหวัดนครราชสีมา และมีสำนักงานบริการรับทำบัญชี ที่ยินยอมให้มีการเปิดเผยข้อมูล กับส่วนส่งเสริมพัฒนาวิชาชีพบัญชี กองกำกับบัญชีธุรกิจ มีรายชื่อสำนักงานบริการรับทำบัญชี จำนวน 54 สำนักงาน นักบัญชีที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 1,327 คน¹⁰

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ทำบัญชีที่สำนักงานบริการรับทำบัญชี และขึ้นทะเบียนไว้กับสภาวิชาชีพบัญชีตามพระราชบัญญัติ วิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 ซึ่งตามเกณฑ์ของสมการโครงสร้าง กำหนดอัตราส่วนระหว่างกลุ่มตัวอย่างต่อจำนวนพารามิเตอร์หรือตัวแปร เพื่อให้มีความเหมาะสมในการวัด คือ 20 ตัวอย่างต่อ 1 พารามิเตอร์หรือตัวแปร¹¹ งานวิจัยนี้มีตัวแปร 18 ตัวแปร ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 360 ตัวอย่าง จึงประมาณค่าไม่ตอบกลับ (Non-Response) ไว้ที่ร้อยละ 10⁸ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 396 ตัวอย่าง เพื่อวัตถุประสงค์ในการลดข้อผิดพลาดในการสุ่มตัวอย่าง (Type I) และเพื่อเพิ่มโอกาสในการกระจายปกติของการเก็บรวบรวมข้อมูล¹²

และให้ได้ข้อมูลในการวิจัยสมบูรณ์มากขึ้น จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยนำแบบสอบถามไปตามสำนักงานบริการรับทำบัญชีที่มีรายชื่อทั้งหมด 54 แห่ง ซึ่งแต่ละแห่งของสำนักงานบริการรับทำบัญชีมีจำนวนนักบัญชีที่ทำงานอยู่ไม่แน่นอน (นักบัญชีที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าบางส่วนอาจไม่ได้ทำงานอยู่ที่สำนักงานบริการรับทำบัญชี) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling Method) ด้วยเกณฑ์ดังนี้

1. ผู้ทำบัญชีจะต้องจดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
2. ผู้ทำบัญชีจะต้องทำงานที่สำนักงานบริการรับทำบัญชีในจังหวัดนครราชสีมา
3. ผู้ทำบัญชีจะต้องมีอายุการทำงานตั้งแต่ 1 ปี และพ้นสภาพการทดลองงาน
4. ผู้ทำบัญชีมีความพร้อมและยินยอมที่จะตอบแบบสอบถามด้วยความสมัครใจ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้แบบสอบถามกลับมา 367 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 91.75 ของขนาดตัวอย่าง

จริยธรรมในการวิจัย

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเองตามความสมัครใจ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้แนบเอกสารชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัย และขอตกลงการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ และการนำเสนอข้อมูลในภาพรวมซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลมีสิทธิปฏิเสธการตอบแบบสอบถาม

เครื่องมือการวิจัย และการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือ ในการวิจัยนี้เป็นแบบสอบถามชนิดฉบับพิมพ์อัดสำเนา (Hard copy) เปิดตอบเอง ที่ได้ดัดแปลงมาจากแนวคิดของทฤษฎีการอนุรักษ์ทรัพยากรที่มีค่า (COR theory)¹³ แนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน¹⁴ การวัดความเหนื่อยหน่าย¹⁵ และการวัดความพึงพอใจในงาน¹⁶

นำแบบสอบถามไปหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) จากผู้ทำบัญชีในจังหวัดอื่น จำนวน 30 คน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา ของ ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)¹⁷ ซึ่งผลการวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นหรือความเที่ยง ซึ่งเป็นค่าที่เชื่อถือได้ ดังนี้

ค่าของ Alpha ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีค่าโดยภาพรวม 0.778 – 0.835

ค่าของ Alpha ของความเหนื่อยหน่าย มีค่าโดยภาพรวม 0.782 – 0.830

ค่าของ Alpha ของความพึงพอใจในงาน มีค่าโดยภาพรวม 0.618 – 0.951

แบบสอบถามความคิดเห็น แบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม เลือกตอบตามรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 การวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยใช้รูปแบบ Areas of Work life Survey Manual (AWS)¹⁸ และมีการ

พัฒนา Model¹⁴ ซึ่งแบ่งออกเป็นหกตัวแปรของ AWS คือ ด้านปริมาณงาน (Workloads) ด้านการควบคุม (Control) ด้านรางวัล/ผลตอบแทน (Rewards) ด้านการร่วมมือกัน (Community) ด้านความเป็นธรรม (Fairness) ด้านคุณค่า (Value) มีจำนวน 29 ข้อ ได้แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ คะแนน 3.00 เป็นกลางหรือยากที่จะตัดสินใจ คะแนน 3.01 แสดงให้เห็นว่า งานมีความพอดีกับคนหรือมีความสอดคล้องกัน และคะแนนน้อยกว่า 3.00 มีความไม่ตรงกันระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อมการทำงานที่อาจมีอยู่ และคะแนนเหล่านี้ อาจแตกต่างกันตามเวลา และสามารถเปลี่ยนได้ถ้าความสัมพันธ์ของการทำงาน โดยสรุปแบ่งคะแนนออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1.00 - 2.99 หมายถึง ไม่ตรงกัน (Mismatch)

3.00 หมายถึง ยากที่จะตัดสินใจ (Hard to Decide)

3.01 - 5.00 หมายถึง ความสอดคล้องกัน (Congruence)

ส่วนที่ 3 การวัดระดับความเหนื่อยหน่าย โดยสามารถวัดได้จากแบบวัดความเหนื่อยหน่าย The Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS)¹⁵ ซึ่งมี 22 รายการ โดยวัดความเหนื่อยหน่ายใน 3 ลักษณะ คือ ด้านความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์ (Emotion Exhaustion) ด้านการลด

ความเป็นบุคคล (Depersonalization) และด้านความสำเร็จส่วนบุคคล (Personal Accomplishment) จากการทดสอบทางจิตวิทยาต่าง ๆ ได้รับการพิสูจน์ว่า MBI-HSS ที่มีความน่าเชื่อถือและความถูกต้องสูง เป็นตัวชี้วัดความเหนื่อยหน่ายแบบ Likert scale 7 ระดับ ตั้งแต่ 0 (ไม่เคย) รู้สึกเช่นนั้น จนถึง 6 รู้สึกทุก ๆ วัน¹⁹ นำคะแนนรวมกันแล้วแบ่งเป็นสามระดับของความเหนื่อยหน่ายคือระดับสูง ปานกลาง หรือต่ำ จากนั้นนำคะแนนเฉลี่ยมาจับคู่กับค่าเกณฑ์ของคู่มือ MBI²⁰ การแปลผลผู้ที่มีระดับความเหนื่อยหน่าย ดังแสดงในตารางที่ 2

ส่วนที่ 4 การวัดระดับความพึงพอใจในงานใช้ทฤษฎีสองปัจจัย²¹ มาเชื่อมโยงตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานโดยใช้รูปแบบ The Job Satisfaction Survey (JSS)¹⁶ ได้รับผ่านการบริหารงานของการสำรวจความพึงพอใจในงาน โดยใช้เครื่องมือวัดเก่าตัวแปร ค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า ผู้บังคับบัญชา สวัสดิการ รางวัลที่อาจเกิดขึ้น ขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อนร่วมงาน ลักษณะการทำงาน และการสื่อสาร แต่ละตัวแปรที่ได้รับการประเมินมี 4 คำถาม รวมจำนวน 36 คำถาม ประเมินคะแนนแบบ Likert scale 6 ระดับ ถูกแบ่งครึ่งออกเป็นทั้งคำพูดในเชิงลบแสดงให้เห็นถึงความไม่พอใจในงาน และคำพูดในเชิงบวกแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในงาน รายการคำพูดในเชิงลบจะต้องได้รับการให้คะแนนย้อนกลับ (เช่น 6

= 1, 5 = 2 ฯลฯ) เกณฑ์การให้คะแนน JSS โดยมีคะแนนตั้งแต่ 4-24 แบ่งเป็น 3 ระดับ โดยคะแนน 4-12 มีความพึงพอใจต่ำ คะแนน 12-16 มีความพึงพอใจปานกลาง และคะแนน 16-24 มีความพึงพอใจสูง²²

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้โทรศัพท์ไปขอความอนุเคราะห์ โดยการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามไปยังสำนักงานบริการรับทำบัญชีที่ 54 แห่ง ในจังหวัดนครราชสีมา
2. ผู้วิจัย และ ผู้ช่วยวิจัย นำแบบสอบถามไปฝากไว้ที่สำนักงานบริการรับทำบัญชี สอบถามเฉพาะกับผู้ทำบัญชีที่เข้าเกณฑ์ และฝากแบบสอบถามไว้ให้ผู้ทำบัญชีตอบโดยสมัครใจ
3. ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยกลับมารับแบบสอบถาม ในอีก 1 สัปดาห์ ถัดมา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้รับ ผู้วิจัยนำข้อมูลดิบมาศึกษาและประมวลผลในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ การวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive) เกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ระดับความเหนื่อยหน่าย และความพึงพอใจในงาน โดยหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การทดสอบ

สมมติฐานโดยการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM)

ผลการศึกษา (Results)

การวิเคราะห์ด้านลักษณะส่วนบุคคลของนักบัญชี พบว่า นักบัญชีส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 85.83 มีอายุระหว่าง 32 – 38 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 41.14 มีสถานภาพเป็นโสด จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 60.49 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 243 คิดเป็นร้อยละ 66.21 มีตำแหน่งเป็นนักบัญชี 248 คน คิดเป็นร้อยละ 67.57 อายุการทำงาน

1 – 3 ปี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 47.41 มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 38.69

ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบัญชีโดยภาพรวม พบว่า นักบัญชีส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสอดคล้องกัน (Congruence) ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อมการทำงานที่อาจมีอยู่ หากพิจารณารายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสอดคล้องกันด้านคุณค่า ($\bar{X} = 3.18$) ด้านการร่วมมือ ($\bar{X} = 3.17$) และด้านความเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.11$) ตามลำดับ ส่วนด้านการควบคุม ($\bar{X} = 3.04$) เป็นลำดับสุดท้าย ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ช่วงค่าเฉลี่ย จำนวน ร้อยละ ช่วงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพชีวิตในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างนักบัญชี

	รายการตัวแปร	ช่วงค่าเฉลี่ย	Mean±S.D.	จำนวน(ร้อยละ)
	คุณภาพชีวิตในการทำงาน			
1.	ด้านปริมาณงาน (Workloads)			
	ไม่ตรงกัน (Mismatch)	1.00-2.99		121(32.97)
	ยากที่จะตัดสินใจ (Hard to Decide)	3.00		94(25.61)
	ความสอดคล้องกัน (Congruence)	3.01-5.00	3.06±0.426	152(41.42)
2.	ด้านการควบคุม (Control)			
	ไม่ตรงกัน (Mismatch)	1.00-2.99		141(38.42)
	ยากที่จะตัดสินใจ (Hard to Decide)	3.00		70(19.07)
	ความสอดคล้องกัน (Congruence)	3.01-5.00	3.04±0.762	156(42.51)

ตารางที่ 1 ช่วงค่าเฉลี่ย จำนวน ร้อยละ ช่วงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพชีวิตในการ
ทำงานของกลุ่มตัวอย่างนักบัญชี (ต่อ)

	รายการตัวแปร	ช่วงค่าเฉลี่ย	Mean±S.D.	จำนวน(ร้อยละ)
3.	ด้านรางวัล/ผลตอบแทน (Rewards)			
	ไม่ตรงกัน (Mismatch)	1.00-2.99		96(26.16)
	ยากที่จะตัดสินใจ (Hard to Decide)	3.00		121(32.97)
	ความสอดคล้องกัน (Congruence)	3.01-5.00	3.08±0.422	150(40.87)
4.	ด้านการร่วมมือ (Community)			
	ไม่ตรงกัน (Mismatch)	1.00-2.99		114(31.06)
	ยากที่จะตัดสินใจ (Hard to Decide)	3.00		60(16.36)
	ความสอดคล้องกัน (Congruence)	3.01-5.00	3.17±0.571	193(52.59)
5.	ด้านความเป็นธรรม (Fairness)			
	ไม่ตรงกัน (Mismatch)	1.00-2.99		120(32.70)
	ยากที่จะตัดสินใจ (Hard to Decide)	3.00		67(18.26)
	ความสอดคล้องกัน (Congruence)	3.01-5.00	3.11±0.532	180(49.05)
6.	ด้านคุณค่า (Value)			
	ไม่ตรงกัน (Mismatch)	1.00-2.99		120(32.70)
	ยากที่จะตัดสินใจ (Hard to Decide)	3.00		75(20.44)
	ความสอดคล้องกัน (Congruence)	3.01-5.00	3.18±0.770	172(46.87)
	รวม		3.11±0.397	

การวิเคราะห์ความเหนื่อยหน่ายของนักบัญชี พบว่า นักบัญชีส่วนใหญ่มีความเหนื่อยหน่ายอยู่ในระดับสูงทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในช่วงคะแนนที่สูงเท่ากับ 29.35 ($\bar{X} = 3.26$) แสดงว่ามีระดับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สูง ด้านการลดความเป็น

บุคคลอยู่ในช่วงคะแนนที่สูงเท่ากับ 16.07 ($\bar{X} = 3.21$) แสดงว่า มีระดับความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความเป็นบุคคลสูง ส่วนด้านความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในช่วงคะแนนที่ต่ำเท่ากับ 19.33 ($\bar{X} = 2.42$) แสดงว่า มีระดับความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลสูง ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงช่วงค่าเฉลี่ย ช่วงคะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความเหนื่อยหน่ายใน
การทำงานของกลุ่มตัวอย่างนักบัญชีของโดยภาพรวม

รายการตัวแปร / ระดับ ความเหนื่อยหน่าย ในการทำงาน	ช่วงค่าเฉลี่ย	ช่วง คะแนน	ผลการวิเคราะห์		ผลการ วิเคราะห์ ระดับความ เหนื่อยหน่าย	
			Mean±S.D.	ช่วง คะแนน±S.D.		
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion)						
1	สูง	≥ 3.20	≥27	3.26 ±1.28	29.35±11.48	สูง
2	กลาง	ระหว่าง 2.01-3.19	17-26			
3	ต่ำ	≤ 2	≤16			
ด้านการลดความเป็นบุคคล (Depersonalization)						
1	สูง	≥ 2.20	≥14	3.21±1.33	16.07±6.63	สูง
2	กลาง	ระหว่าง 1.01-2.19	9-13			
3	ต่ำ	≤ 1.00	≤8			
ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล (Lack of Personal Accomplishment)						
1	สูง	≤4	≤30	2.42±0.99	19.33±7.16	สูง
2	กลาง	ระหว่าง 4.01-4.99	31-36			
3	ต่ำ	≥5	≥37			

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในงาน
ของนักบัญชี พบว่า นักบัญชีส่วนใหญ่มี
ความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมอยู่ใน
ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 13.87$) หากพิจารณา
รายด้าน พบว่า นักบัญชีที่มีความพึงพอใจใน
งาน ด้านโอกาสความก้าวหน้า ($\bar{X} = 15.20$) ด้าน
ด้านลักษณะการทำงาน ($\bar{X} = 14.75$) ด้าน

เพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 14.24$) อยู่ในระดับปาน
กลาง ตามลำดับ ส่วนนักบัญชีที่มีความไม่พึง
พอใจในงาน ด้านการสื่อสาร ($\bar{X} = 12.99$)
ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ($\bar{X} = 13.09$)
ด้านรางวัลที่อาจเกิดขึ้น ($\bar{X} = 13.35$) อยู่ใน
ระดับปานกลาง ตามลำดับ ดังแสดงใน
ตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในงานของนักบัญชี

ลำดับ	รายการตัวแปร ความพึงพอใจในงาน	Mean±S.D.	จำนวน (ร้อยละ) ระดับความพึงพอใจในงาน		
			ไม่พึงพอใจ	ปานกลาง	พึงพอใจ
1.	ค่าจ้าง (Pay)	13.68±1.874	78 (21.25)	269 (73.30)	20 (5.45)
2.	โอกาสก้าวหน้า (Promotion)	15.20±2.334	46 (12.53)	206 (56.13)	115 (31.34)
3.	ผู้บังคับบัญชา (Supervision)	13.59±1.663	83 (22.62)	273 (74.39)	11 (3.00)
4.	สวัสดิการ (Fringe Benefits)	13.91±1.629	56 (15.26)	297 (90.93)	14 (3.81)
5.	รางวัลที่อาจเกิดขึ้น (Contingent Rewards)	13.35±2.283	118 (32.15)	227 (61.85)	22 (5.99)
6.	ขั้นตอนการทำงาน (Operating Conditions)	13.09±2.161	135 (36.78)	215 (58.58)	17 (4.63)
7.	เพื่อนร่วมงาน (Co-workers)	14.24±2.009	62 (16.89)	262 (71.39)	43 (11.72)
8.	ลักษณะการทำงาน (Nature of Work)	14.75±2.337	60 (16.35)	214 (58.31)	93 (25.34)
9.	การสื่อสาร (Communication)	12.99±2.198	150 (40.87)	195 (53.13)	22 (5.99)
	รวม	13.87±0.555			

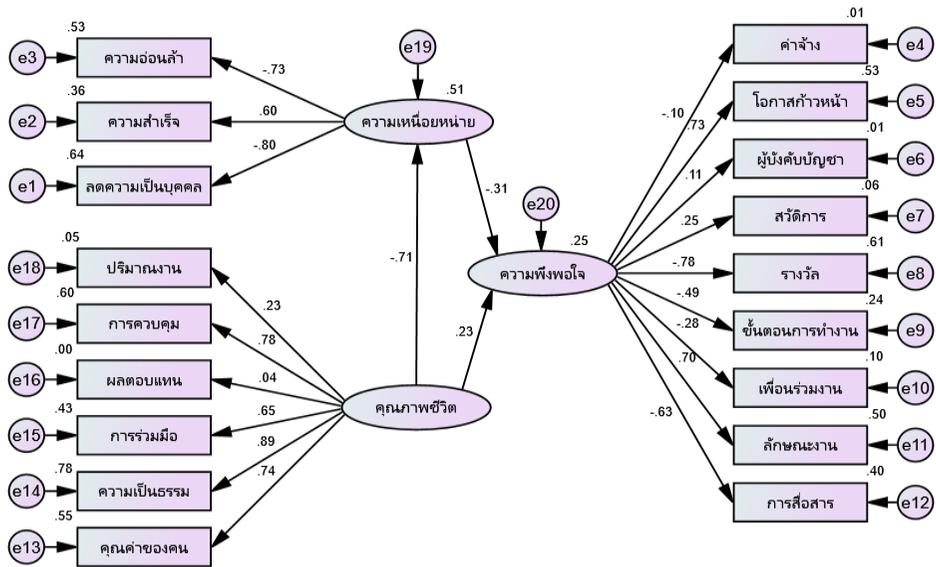
ผลการทดสอบสมมติฐาน

การตรวจสอบ Model Fit ด้วยค่าสถิติผลการตรวจสอบโมเดลสมการโครงสร้างของคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความเหนื่อยหน่าย มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของนักบัญชี ได้ค่าสถิติ CMIN (Chi – Square) = 171.481 DF = 93 แต่ค่าสถิติระดับความน่าจะเป็นของ Chi-square (CMIN-p) p – Value = 0.000 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ (p>.05) ทำให้ไม่ผ่านเกณฑ์ ซึ่ง Chi-square จะมีค่ามากเมื่อขนาดตัวอย่างใหญ่ จึงมีโอกาสทำให้

เกิดนัยสำคัญทางสถิติได้มาก²³ จึงควรพิจารณาจากค่า CMIN/DF (Relative Chi-square) = 1.844 < 2 ซึ่งต่ำกว่า 2 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) เท่ากับ 0.952 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.913 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 0.966 ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) เท่ากับ 0.048 และเมื่อตรวจสอบความเหมาะสมของขนาดตัวอย่าง การวิจัยนี้ใช้ขนาดตัวอย่าง 367

ซึ่งมากกว่าจำนวนตัวแปรสังเกตได้ และมีค่า HOELTER 0.05 (ระดับนัยสำคัญ = 0.05) = 249 ซึ่งมากกว่า 200 แสดงว่า ขนาดตัวอย่าง มีความเหมาะสมที่จะสรุปว่า โมเดลหรือ ปัจจัยเชิงยืนยัน 3 ปัจจัย คือ คุณภาพชีวิตใน

การทำงาน ความเหนื่อยหน่าย และความพึงพอใจในงาน จึงถือว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังแสดงในภาพที่ 2 และตารางที่ 4



Chi-square = 171.481, DF = 93, p = .000, Chi-square/DF = 1.844
 GFI = .952, AGFI = .913, CFI = .966, RMSEA = .048

ภาพที่ 2 ภาพหลังจากการปรับโมเดล

ตารางที่ 4 เกณฑ์การประเมินความสอดคล้องของโมเดลต้นแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การประเมินความสอดคล้องของโมเดล	เกณฑ์การพิจารณา	ข้อมูลเชิงประจักษ์	
		ผลการวิเคราะห์	ผลการพิจารณา
1. CMIN-p ²⁷	p > 0.05	p = 0.00	ไม่ผ่านเกณฑ์
2. CMIN/df ²⁷	< 3	1.844	ผ่านเกณฑ์
3. GFI ²⁷	> 0.90	0.952	ผ่านเกณฑ์
4. RMSEA ²⁷	< 0.08	0.048	ผ่านเกณฑ์
5. AGFI ²⁸	> 0.90	0.913	ผ่านเกณฑ์
6. CFI ²⁸	> 0.90	0.966	ผ่านเกณฑ์

ที่มา : เกณฑ์การประเมินความสอดคล้องของโมเดล Arbuckle และของ Byrne

การทดสอบสมมติฐาน โดยตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย โดยใช้สถิติ Z-test หรือค่า C.R. ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาคือ ตัวแปรที่มีค่า IC.R.I มากกว่า 1.96 และค่า

p-value < 0.05 หรือค่าเข้าใกล้ศูนย์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05²³ ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่า Standardized Regression Weights และผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	Standardized Estimate (SEs)	Standard error (S.E.)	C.R.	p-value	ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน
H1: ความเหนื่อยหน่าย <--- คุณภาพชีวิต	-0.713	0.074	-9.191	***	ยอมรับ
H2: ความพึงพอใจในงาน <--- คุณภาพชีวิต	0.234	0.020	2.171	.030	ยอมรับ
H3: ความพึงพอใจในงาน <--- ความเหนื่อยหน่าย	-0.306	0.022	-2.610	.009	ยอมรับ

หมายเหตุ *** หมายถึง p-value < 0.001

ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลทางตรงและเป็นเชิงลบต่อความเหนื่อยหน่าย ได้ $\beta = -0.713$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยส่งผลถึงร้อยละ 51 ความเหนื่อยหน่ายส่งผลทางตรงและเป็นเชิงลบต่อความพึงพอใจในงานของนักบัญชี ได้ $\beta = -0.306$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลทางตรงและเป็นเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานของนักบัญชี ได้ $\beta = 0.234$ และยังส่งผลกระทบทางอ้อมและเป็นเชิงลบโดยส่งผ่านความเหนื่อยหน่ายไปยังความพึงพอใจในงาน ได้ $\beta = 0.218$ โดยส่งผลถึงร้อยละ 25 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐาน H1 H2 H3 และ H4 โมเดลหรือปัจจัยเชิงยืนยัน 3 ปัจจัย คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเหนื่อยหน่าย และความพึงพอใจในงานของนักบัญชี โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ที่มีความเชื่อมโยงกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิจารณ์ (Discussions)

การวิเคราะห์ด้านลักษณะส่วนบุคคลของนักบัญชี พบว่า นักบัญชีส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุระหว่าง 32 – 38 ปี มีสถานภาพเป็นโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

ตำแหน่งเป็นนักบัญชี อายุการทำงาน 1 – 3 ปี มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่ำกว่า 15,000 บาท

ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบัญชีโดยภาพรวม พบว่า นักบัญชีส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสอดคล้องกันระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อมการทำงานที่อาจมีอยู่ ซึ่งมีความสอดคล้องกับความเหนื่อยหน่ายในหมู่ผู้เชี่ยวชาญด้านการบัญชี พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสอดคล้องกันระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อมการทำงานที่อาจมีอยู่⁶ แต่ไม่มีความสอดคล้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความเหนื่อยหน่าย ในการเปรียบเทียบ AWS กับ MBI-GS พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความไม่ตรงกัน (Mismatch) ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อมการทำงานที่อาจมีอยู่¹⁸ อาจเนื่องจากวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกันในคุณค่าของความท้าทายในความสำเร็จของงาน

การวิเคราะห์ความเหนื่อยหน่ายของนักบัญชี พบว่า นักบัญชีส่วนใหญ่มีความเหนื่อยหน่ายอยู่ในระดับสูงทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านความสำเร็จส่วนบุคคล มีระดับความเหนื่อยหน่ายสูง ผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับความเหนื่อยหน่ายในหมู่ผู้เชี่ยวชาญด้านการบัญชี พบว่า มีระดับความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านการรับรู้ความสำเร็จระดับมือ

อาชีพสูง แต่ไม่สอดคล้องกับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนเพลียที่อยู่ในระดับต่ำ อาจเนื่องจากบุคลากรต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว⁶

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานของนักบัญชี พบว่า นักบัญชีส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านลักษณะการทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ส่วนนักบัญชีที่มีความไม่พึงพอใจในงาน ด้านการสื่อสาร ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ด้านรางวัลที่อาจเกิดขึ้น ผลการวิจัยไม่มีความสอดคล้องกับการตรวจสอบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับของอุตสาหกรรม : เมืองดานัง ประเทศเวียดนาม พบว่า ความพึงพอใจในงาน ได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ได้แก่ ค่าจ้าง โอกาสความก้าวหน้า ศักยภาพ/คุณค่า ความเป็นธรรม และด้านเพื่อนร่วมงาน แต่มีความสอดคล้องกับด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน²⁴ อาจเนื่องจากวัฒนธรรมของประเทศต่างกัน และเวลาอาจทำให้บุคคลมีความคิดที่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน มีการยอมรับสมมติฐาน และโมเดลหรือปัจจัยเชิงยืนยัน 3 ปัจจัย คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเหนื่อยหน่าย และความพึงพอใจในงานของนักบัญชี พบว่า โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมี

ความเชื่อมโยงกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย

ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายได้ $\beta = -0.713$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีความสอดคล้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความเหนื่อยหน่าย ในการเปรียบเทียบ AWS กับ MBI-GS พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความไม่ตรงกัน (Mismatch) ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อมการทำงานที่อาจมีอยู่เกี่ยวข้องมากที่สุดกับอารมณ์ความอ่อนเพลีย คือ ภาระงาน ความเป็นธรรม และการควบคุม การลดความเป็นบุคคลมีความสัมพันธ์อย่างยิ่งที่จะไม่ตรงกันระหว่างคุณค่า และความเป็นธรรม ส่วนการรับรู้ความสามารถส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์อย่างยิ่งที่จะไม่ตรงกันระหว่างกับการควบคุมและคุณค่า¹⁸ และมีความสอดคล้องกับความเหนื่อยหน่ายในหมู่ผู้เชี่ยวชาญด้านการบัญชีพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงลบอย่างมีนัยสำคัญระหว่างพื้นที่ของตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานและตัวแปรความเหนื่อยหน่ายของความอ่อนล้า การลดความเป็นบุคคล และความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จระดับมืออาชีพในระดับสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญ และจุดแข็งที่มีความสัมพันธ์กันที่เกิดขึ้นในหมู่ผู้เชี่ยวชาญด้านการบัญชี ด้านความอ่อนล้า - ภาระงาน

($r = -0.59$) การลดความเป็นบุคคล - รางวัล ($r = -0.54$) และการรับรู้ความสำเร็จระดับมืออาชีพ - การควบคุม ($r = 0.52$)⁶

ปัจจัยความเหนื่อยหน่ายสามารถทำนายความพึงพอใจในงานของนักบัญชีได้ $\beta = -0.306$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีความสอดคล้องกับการพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายและความพึงพอใจในการทำงานของแพทย์ตุรกี พบว่าความพึงพอใจในงานและความเหนื่อยหน่ายมีความใกล้ชิดเชื่อมโยงพฤติกรรมตรงกันข้าม การเพิ่มขึ้นของความพึงพอใจในงานมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายคะแนนที่ต่ำ ดังนั้นความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายที่ผกผันกับด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการลดความเป็นส่วนบุคคล และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จส่วนบุคคล^{25,7}

ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถทำนายความพึงพอใจในงานของนักบัญชีได้ $\beta = 0.234$ มีความสอดคล้องกับการตรวจสอบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับของอุตสาหกรรม : เมืองดานัง ประเทศเวียดนามพบว่า ความพึงพอใจในงาน ได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ได้แก่ ค่าจ้าง โอกาสความก้าวหน้า ศักยภาพ/คุณค่า ความเป็นธรรม และด้านเพื่อนร่วมงาน²⁴ และปัจจัยคุณภาพชีวิตในการ

ทำงานสามารถทำนายผลกระทบทางอ้อม โดยส่งผ่านความเหนื่อยหน่ายไปยังความพึงพอใจในงานของนักบัญชี ได้ $\beta = 0.218$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่มีความสอดคล้องกับภาระงานในคุณภาพชีวิต พื้นฐานความต้องการ ความพึงพอใจ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นบุคคล ในครูสามัญศึกษา พบว่า พื้นฐานความต้องการความพึงพอใจไม่ได้มีนัยสำคัญในการเป็นสื่อกลางของผลกระทบโดยตรงของคุณภาพชีวิตในการทำงาน บนความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นบุคคล²⁶

ข้อยุติ (Conclusions)

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงและมีทิศทางเชิงลบต่อปัจจัยความเหนื่อยหน่าย ทั้งมีอิทธิพลทางตรงและมีทิศทางเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานของนักบัญชี และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงานของนักบัญชีโดยผ่านปัจจัยความเหนื่อยหน่าย ส่วนปัจจัยความเหนื่อยหน่ายมีอิทธิพลทางตรงและมีทิศทางเชิงลบต่อความพึงพอใจในงานของนักบัญชี

ข้อเสนอแนะ (Suggestions)

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ผู้บริหารควรหาแนวทางเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการควบคุมด้านรางวัล/ผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้นอย่างเป็น

ธรรม ให้เหมาะสมกับปริมาณงาน และเน้นการมีส่วนร่วมในการทำงานโดยการทำงานเป็นทีม มีนโยบายในการบรรเทาความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นโดยลดด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคลลง และเพิ่มแรงจูงใจด้านความสำเร็จส่วนบุคคล

2. ผู้บริหารควรเสริมแรงจูงใจเพื่อให้เกิดความพึงพอใจให้สูงขึ้นในด้านค่าจ้าง ด้านลักษณะการทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน และมีการปรับเปลี่ยนแนวการทำงาน การลดขั้นตอนการดำเนินงาน มีการสื่อสารสองทาง หรือแบบกลุ่ม ส่วนรางวัลที่อาจเกิดขึ้นควรมีการจัดสรรทรัพยากรที่มีค่าอย่างเหมาะสมเพื่อลดความไม่พึงพอใจในงาน

ส่วน การวิจัยในอนาคต ควรทำการศึกษาปัจจัยตัวอื่น ๆ เช่น ภาวะผู้นำของผู้บริหาร วัฒนธรรม ความผูกพันต่อองค์กรที่อาจมีอิทธิพลเชิงบวก หรือเชิงลบเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจที่จะลาออกจากรักบัญชี และควรทำการวิจัยเปรียบเทียบโมเดลสมการโครงสร้างของความพึงพอใจในงานของนักบัญชีในพื้นที่อื่น และช่วงเวลาในการเก็บข้อมูล เพื่อทราบปัจจัยที่มีความเหมือนหรือมีความแตกต่างกัน ซึ่งต้องมีตัวแปรอื่น ๆ อีกมากกว่า 60% ที่กระทบกับความพึงพอใจในงานเพื่อยืนยันอิทธิพลเฉพาะของนักบัญชี ให้เกิดความครอบคลุมและเกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งมีแนวทางในการพัฒนาความพึง

พอใจในงานของนักบัญชีได้อย่างเหมาะสมต่อไป

สถานะองค์ความรู้ (Body of knowledge)

จากการทบทวนความรู้ แนวคิดทฤษฎี การอนุรักษ์ทรัพยากรที่มีค่า¹³ แนวคิด คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยใช้รูปแบบ Areas of Work life Survey Manual (AWS)¹⁸ ทฤษฎี Burnout¹⁵ และทฤษฎีสองปัจจัย²¹ ที่เชื่อมโยงตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานโดยใช้รูปแบบ The Job Satisfaction Survey (JSS)¹⁶ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเหนื่อยหน่าย และความพึงพอใจในงานของนักบัญชี โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่มีความเชื่อมโยงกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

เอกสารอ้างอิง (References)

1. Ozkan A, Ozdevecioglu M. The effects of occupational stress on burnout and life satisfaction: A study in accountants. *Quality & Quantity: International Journal of Methodology* 2013; 47(5): 2785–2798.
2. Hollett - Haudeberet S, Mulki JP, Fournier C. Neglected burnout dimensions: Effect of depersonalization and personal nonaccomplishment on organizational commitment of salespeople. *Journal of Personal*

ระดับ 0.05 โดยผู้บริหารหรือหน่วยงานผู้เกี่ยวข้องสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ เป็นแนวคิดที่สามารถนำมาใช้ได้กับวิชาชีพนักบัญชี เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป

กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgements)

ขอขอบคุณ ผู้จัดการสำนักงานบริการรับทำบัญชีที่ให้ความอนุเคราะห์อนุญาตในการเก็บแบบสอบถามกับนักบัญชี และขอขอบคุณ นักบัญชีที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม รวมทั้งขอขอบคุณ ผู้ช่วยนักวิจัยที่ช่วยในการประสานงานและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม

- Selling & Sales Management 2011; 31(4): 411–428.
3. Maslach C, Jackson SE. Burnout in Organizational Settings. *Applied Social Psychology Annual* 1984; 5 133–153.
4. Kennedy L. A study to gain insights into the factors that influence newly qualified accountants in Ireland to stay or leave their organization in order to improve retention strategies

- in accounting firms. [MA in HRM]. National College of Ireland; 2013.
5. Federation of Accounting Profession Under the Royal Patronage of His Majesty the King. **Career choice of Accounting Students After Graduation. Federation of Accounting Profession Under the Royal Patronage of His Majesty the King Newsletter (FAP) (33:10)** [online] 2015 [cited 2019 February 2]. Available from: <http://www.fap.or.th>. [in Thai].
 6. Weiss SM. **An investigation into the predictors of burnout among accounting professionals: A Multiple Regression Analysis** [Doctoral dissertation of Philosophy]. Capella University; 2016.
 7. James P. Cooper. **Hybrid Supervision: Impact on burnout, job satisfaction, and supervisory relationship.** [Doctoral dissertation of Philosophy]. Regent University; 2018.
 8. Pannawee T, Luweela V. **Stress Among Public Health Workers in Primary Care Units, Nongbualumpoo Province. Community Health Development Quarterly Khon Kaen University** 2016; 4(2) : 187- 188. [in Thai].
 9. Udomsap B. **Factors Effectuated Qualified Sub - District Health Promotion Hospital Quality Assurance Performance Among Public Health Personnel Who Work at Sub-District Health Promotion Hospital in Khon Kaen. Community Health Development Quarterly Khon Kaen University** 2018; 6(4): 556. [in Thai].
 10. Department of Business Development. **The List of Accounting Office. The Ministry of Commerce. Promote the development of professional account, Business Accounting division** [online] 2017 [cited 2019 January 10] . Available from: https://www.dbd.go.th/ewt_news.php?nid=469403169. [in Thai].
 11. Hair JF, Black WC, Babin BJ, Anderson RE. **Multivariate Data Analysis: A Global Perspective 7th.** Upper Saddle River NJ: Pearson Education International; 2010.
 12. Vogt WP. **Quantitative research methods for professionals (Custom ed.)**. Boston, MA: Allyn & Bacon; 2007.
 13. Hobfoll SE. **Stress, culture and community. The psychology and**

- philosophy of stress. New York: Plenum; 1998.
14. Leiter MP, Maslach C. **Areas of Work Life Survey manual**. 5thed. Menlo Park, CA: Mind Garden; 2011.
15. Maslach C, Jackson S. The measurement of experienced burnout. **Journal of Occupational Behavior** 2007; 2(2): 99-113.
16. Spector P. **Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences**. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc; 1997.
17. Cronbach LJ. Coefficient alpha and the internal structure of tests. **Psychometrika** 1951; 16: 297-334.
18. Leiter MP, Maslach C. **Areas of work life: A structured approach to organizational predictors of job burnout**. In Perrewé PL, Ganster DC (Eds.), *Emotional and physiological processes and positive intervention strategies (Research in occupational stress and well-being, 3)*. Bingley, England: Emerald Group; 2004. 91-134.
19. Schaufeli WB, Leiter MP, Maslach C, Jackson SE. **Maslach Burnout Inventory–General Survey**. In Maslach C, Jackson SE, Leiter MP. eds., *The Maslach Burnout Inventory (3rd ed.)*. Menlo Park, CA: Mind Garden; 1996. 19-25.
20. Maslach C, Jackson S, Leiter M. **Maslach Burnout Inventory**. 3rd ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, Inc; 1996.
21. Herzberg F, Mausner B, Snyderman B. **The motivation to work**. New York, NY: John Wiley; 1959.
22. Gu X. **Teacher job satisfaction in public schools: The relation to the years of teaching experience** [Master Thesis of Science in Education]. New York: State University of New York College at Buffalo; 2016.
23. Wanitbancha K. **Structural Equation Model: SEM BY AMOS**. 2nded. Bangkok: Sam Lada Part: td. Press; 2014. [in Thai].
24. Tran Thi Kim Phuong and Tran Trung Vinh. An empirical study on factors effecting the job satisfaction of employees in the hospitality industry – a case of Danang city, Vietnam. University of Economics, The University of Danang, Danang city, Vietnam. **Asian Journal of Empirical Research** 2017; 7(7): 160-175.

25. Ozyurt A, Hayran O, Sur H. Predictors of burnout and job satisfaction among Turkish physicians. *Qjm* 2006; 99(3): 161-169.
26. Kathryn Leigh Stem wedel. **Workload Area of work life, Need Satisfaction, Emotional Exhaustion, and Depersonalization in General Education Teachers.** [Doctoral dissertation of Philosophy] . Grand Canyon University; 2018.
27. Arbuckle JL. **AMOS 22. 0 User's Guide.** [n. p.]: Amos Development Corporation; 2013.
28. Byrne BM. **Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming.** Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates; 2001.