

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2 ทฤษฎีและแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	
ทฤษฎีทางทัศนคติ	3
แนวคิดเรื่องการบริหาร	4
แนวคิดเกี่ยวกับแซร์เซอร์วิส	6
แนวคิดเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพ	7
แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการและการจัดสวัสดิการ	10
แนวคิดการบริหารค่าจ้างและผลตอบแทน	12
แนวคิดและหลักการในการประเมินผลการปฏิบัติงาน	14
ความเป็นมาของบริษัท ซีเมนต์ไทยการบัญชี จำกัด	19
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	21
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	24
วิธีการศึกษาและการเก็บข้อมูล	24
เครื่องมือที่ใช้ในการวัดค่าตัวแปร	27
การเก็บรวบรวมข้อมูล	27
การวิเคราะห์ข้อมูล	27
นิยามศัพท์	28

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	30
ส่วนที่ 2 ทักษะคตินักบัญชีที่มีต่อการจัดกลุ่มงาน	35
ส่วนที่ 3 ทักษะคตินักบัญชีที่มีต่อการพัฒนาวิชาชีพ	46
ส่วนที่ 4 ทักษะคตินักบัญชีที่มีต่อมาตรฐานในการทำงาน	60
ส่วนที่ 5 ทักษะคตินักบัญชีที่มีต่อนโยบายการเลื่อนตำแหน่งและ การประเมินผลงาน	74
ส่วนที่ 6 ทักษะคตินักบัญชี ที่มีต่อผลตอบแทนและสวัสดิการพนักงาน	86
ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม	103
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	105
อภิปรายผล	108
ข้อค้นพบจากการศึกษา	109
ข้อจำกัดในการศึกษา	110
ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป	110
บรรณานุกรม	111
ภาคผนวก	113
แบบสอบถาม	114
ประวัติผู้เขียน	119

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan	26
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	30
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ	30
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุงาน	31
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	31
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	32
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับเงินเดือน	32
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน	33
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน้าที่งาน	33
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มธุรกิจที่ให้บริการ	34
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพื้นที่ที่ให้บริการ	34
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องทัศนคติที่มีต่อการจัดกลุ่มงาน	35
13	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง การจัดกลุ่มงานมีความเหมาะสมและ ครอบคลุมงานบัญชีทั้งหมด จำแนกตามหน้าที่งาน	36
14	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง การมอบหมายงานสอดคล้องกับงาน ตามตำแหน่งหน้าที่ จำแนกตามหน้าที่งาน	37
15	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง การจัดกลุ่มงานทำให้การทำงาน มีความคล่องตัวมากขึ้น จำแนกตามหน้าที่งาน	39
16	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง การจัดกลุ่มงานทำให้การทำงานไม่เกิด ความซ้ำซ้อน จำแนกตามหน้าที่งาน	40
17	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง การจัดกลุ่มงานทำให้เกิดประโยชน์ต่อ การพัฒนาความสามารถในหน้าที่งานจำแนกตามหน้าที่งาน	42
18	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง การจัดกลุ่มงานทำให้ประหยัดทรัพยากร ในการทำงาน จำแนกตามหน้าที่งาน	44
19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องทัศนคติที่มีต่อการพัฒนา วิชาชีพนักบัญชี	46

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
20	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง การบริหารงานแบบแชร์เซอร์วิส ให้ความใส่ใจต่อความก้าวหน้าในสายวิชาชีพบัญชี จำแนกตามหน้าที่งาน	48
21	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง การบริหารงานแบบแชร์เซอร์วิส ให้ความสำคัญต่อการวางแผนพัฒนาพนักงานรายบุคคล จำแนกตามหน้าที่งาน	49
22	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง การบริหารงานแบบแชร์เซอร์วิส ทำให้ได้รับการพัฒนาและฝึกอบรมในวิชาชีพอย่างเพียงพอ จำแนกตามหน้าที่งาน	51
23	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง การบริหารงานแบบแชร์เซอร์วิสทำให้สามารถ นำความรู้ที่ได้จากการพัฒนาและฝึกอบรมไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามหน้าที่งาน	52
24	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง การบริหารงานแบบแชร์เซอร์วิส มีการพัฒนาพนักงานให้สามารถปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย จำแนกตามหน้าที่งาน	54
25	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง การบริหารงานแบบแชร์เซอร์วิส สนับสนุน ให้ค้นหาและพัฒนาวิธีการทำงานอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามหน้าที่งาน	55
26	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง การบริหารงานแบบแชร์เซอร์วิส ทำให้เกิดการหมุนเวียนโยกย้ายงานซึ่งช่วยพัฒนาความรู้ความสามารถ จำแนกตามหน้าที่งาน	57
27	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง การบริหารงานแบบแชร์เซอร์วิส เป็น การรวมงานจากหลายธุรกิจทำให้ได้เรียนรู้งานของธุรกิจอื่นเพิ่มมากขึ้น จำแนกตามหน้าที่งาน	58
28	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องทัศนคติที่มีต่อมาตรฐาน ในการทำงาน	60
29	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง บริษัทมีการกำหนดมาตรฐาน การทำงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร จำแนกตามหน้าที่งาน	62
30	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง บริษัทมีมาตรฐานการทำงานที่เป็น มาตรฐานเดียวกันทั้งบริษัท จำแนกตามหน้าที่งาน	63

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
31	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง การมีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีการทำงานและเป้าหมายการทำงาน จำแนกตามหน้าที่งาน	65
32	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง การบริหารงานแบบแชร์เซอร์วิส มีอิสระในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ จำแนกตามหน้าที่งาน	66
33	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง การบริหารงานแบบแชร์เซอร์วิส ทำให้ได้รับงานในปริมาณที่มีความเหมาะสม จำแนกตามหน้าที่งาน	68
34	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง การบริหารงานแบบแชร์เซอร์วิส ทำให้ได้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความชำนาญ จำแนกตามหน้าที่งาน	69
35	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง การบริหารงานแบบแชร์เซอร์วิสทำให้มีความรู้และทักษะในการแก้ไขปัญหาในการทำงานมากขึ้น จำแนกตามหน้าที่งาน	71
36	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง การบริหารงานแบบแชร์เซอร์วิส ทำให้รายงานทางบัญชีของธุรกิจต่างๆ มีมาตรฐานและสามารถเปรียบเทียบกันได้ จำแนกตามหน้าที่งาน	72
37	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องทัศนคติที่มีต่อนโยบาย การเลื่อนตำแหน่งและการประเมินผลงาน	74
38	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง การบริหารงานแบบแชร์เซอร์วิสทำให้เชื่อมั่นว่าระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัทดำเนินไปด้วยความเป็นธรรม จำแนกตามหน้าที่งาน	76
39	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง การบริหารงานแบบแชร์เซอร์วิสทำให้ได้รับการประเมินผลงานประจำปีจากผู้บังคับบัญชาเป็นที่น่าพึงพอใจ จำแนกตามหน้าที่งาน	77
40	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง การรับแจ้งผลการประเมินผลงานจากผู้บังคับบัญชาเป็นประจำทุกปี จำแนกตามหน้าที่งาน	79
41	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง ความมั่นคงในการทำงานขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามหน้าที่งาน	80

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
42	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง การบริหารงานแบบแชร์เซอร์วิส มีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถของพนักงาน จำแนกตามหน้าที่งาน	82
43	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง การบริหารงานแบบแชร์เซอร์วิส มีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานด้วยความเป็นธรรม จำแนกตามหน้าที่งาน	83
44	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง การบริหารงานแบบแชร์เซอร์วิส ทำให้ได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จำแนกตามหน้าที่งาน	85
45	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องทัศนคติที่มีต่อ ผลตอบแทนและสวัสดิการพนักงาน	86
46	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง การบริหารงานแบบแชร์เซอร์วิส มีการดูแลพนักงานด้านผลตอบแทนตามความรู้ความสามารถของพนักงาน จำแนกตามหน้าที่งาน	88
47	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง ผลตอบแทนการทำงาน ที่ได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ จำแนกตามหน้าที่งาน	89
48	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง ผลตอบแทนที่ได้รับเป็นที่พึงพอใจ จำแนกตามหน้าที่งาน	91
49	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง บริษัทมีการกำหนดหลักเกณฑ์ การให้สวัสดิการแก่พนักงานอย่างชัดเจน จำแนกตามหน้าที่งาน	92
50	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง บริษัทได้จัดให้มีผู้รับผิดชอบ ดูแลด้านสวัสดิการอย่างเพียงพอ จำแนกตามหน้าที่งาน	94
51	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง บริษัทมีการดูแลเรื่องผลตอบแทน และสวัสดิการพนักงานเท่าเทียมกันทุกระดับ จำแนกตามหน้าที่งาน	95
52	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง บริษัทจัดการเรื่องการเบิกจ่ายสวัสดิการ อย่างรวดเร็ว จำแนกตามหน้าที่งาน	97
53	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง สวัสดิการที่บริษัทจัดให้สามารถ แบ่งเบาภาระได้ จำแนกตามหน้าที่งาน	98

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
54	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง บริษัทให้ความสำคัญกับความปลอดภัย ของพนักงาน จำแนกตามหน้าที่งาน	100
55	แสดงจำนวนและร้อยละในทัศนคติเรื่อง การบริหารงานแบบแชร์เซอร์วิส ทำให้รู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน จำแนกตามหน้าที่งาน	101