

การศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานรับทำบัญชีขนาดย่อม
ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร

A Study of Human Resource Management of Small Accounting Services
Offices in Bang Khae District, Bangkok

ทิพย์รัตน์ พิทักษ์วงศ์

นิสิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

โทร 0971963619, E-mail: 64008213004@siamtechno.ac.th

Thipparat Pitakwong

Student, Master of Business Administration Program, Siam Technology College

ดร. เดชา โลจณศิริศิลป์

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

โทร 098-2718082, E-mail: dejal@siamtechno.ac.th

Dr. Deja Lojnsirisilp

Lecturer, Master of Business Administration Program, Siam Technology College

รับเข้า: 7 กุมภาพันธ์ 2566 แก้ไข: 24 เมษายน 2566 ตอปรับ: 25 เมษายน 2566

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานบัญชีขนาดย่อมกรณีศึกษาด้วยการสัมภาษณ์ผู้บริหาร 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานของสำนักงานบัญชีกรณีศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายบริหารและความตั้งใจทำงานกับสำนักงานเป็นเวลานาน 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายบริหารกับความตั้งใจทำงานกับสำนักงานในระยะยาวของพนักงาน และ 4) เพื่อศึกษาและเสนอแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงาน วิธีวิจัย เป็นการวิจัยเชิงผสมผสานประกอบด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ผู้บริหารซึ่งเป็นผู้กำหนดแนวทางการบริหารจำนวน 5 คน วิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของพนักงานทั้งหมดจากสำนักงานทั้ง 5 แห่ง จำนวน 220 คนและใช้สถิติร้อยละ และใช้ไคสแควร์ในการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรในงานวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า 1) จากการสัมภาษณ์เจ้าของสำนักงานบัญชีกรณีศึกษาทั้ง 5 คน ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย การจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้พนักงานทุกคนมีแผนการฝึกอบรมความรู้ประจำปี มีการจัดการเพื่อสร้างโอกาสก้าวหน้าให้กับ

พนักงาน ผ่านระบบประเมินผลงานที่ประกอบด้วยข้อมูลจากลูกค้า เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน มีการกำหนดค่าตอบแทนให้กับพนักงาน โดยนำผลการประเมินมาเป็นฐานในการให้ค่าตอบแทน ด้านการดูแลด้านสุขภาพกายและใจของพนักงาน ผู้บริหารเน้นการจัดกิจกรรมทำบุญ นั่งสมาธิ และการท่องเที่ยว 2) ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชากรจำนวน 220 คน ของสำนักงานบัญชีทั้ง 5 แห่ง พบว่า ร้อยละ 68 เห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่งเกี่ยวกับความตั้งใจทำงานกับสำนักงานในระยะยาว และ 3) ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความตั้งใจทำงานกับสำนักงานในระยะยาว กับ ตัวแปรการจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านต่าง ๆ พบว่า การกำหนดค่าตอบแทนและการดูแลด้านสุขภาพกายและใจของพนักงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่การจัดการฝึกอบรมให้ความรู้และสร้างโอกาสก้าวหน้า ควรได้รับการปรับปรุง โดย 4) ผู้บริหารควรสนับสนุนการเรียนภาษาอังกฤษ และการไปศึกษาดูงานจริงที่ทำงานของลูกค้า และควรเปิดงานบริการบัญชีใหม่ ๆ เพื่อเปิดโอกาสในพนักงานได้ใช้ความสามารถเพื่อเลื่อนตำแหน่งเป็นหัวหน้าสายงาน

คำสำคัญ: การบริหารทรัพยากรมนุษย์ สำนักงานบัญชี

Abstract

The objectives of the research were 1) to study the human resource management of the small accounting firm in case study by interviewing the executives; 2) to study the opinions of accounting firm employees in case study regarding human resource management set up by the management and their intention to work with the office for a long period; 3) to study the relationship between the human resource management of the management and employees' long-term intention to work with the office; and 4) to study and suggest ways to improve the human resource management of the office.

The research found that 1) from the interview, five owners of the firms provided information on human resource management consisting of providing knowledge and training to all in which every employee had an annual training plan; Creating an advancement opportunities for all employees through a performance evaluation system that consists of information from customers, colleagues, and supervisors; Compensation is set for employees according to assessment results; in taking care of the physical and mental health of employees, the management focuses on organizing merit making, meditation, and tourism; 2) the results of a

survey of 220 population from 5 accounting firms on the management of human resource found that 68% of them indicated agreed and strongly agreed about their intention to work with the office for the long term; 3) the study of the relationship between employees' intentions to work in the office in the long term with various variables regarding human resource management found that the Compensation and Care for the physical and mental health of employees were statistically significant but the Training to provide knowledge and Opportunities for advancement should be improved; and 4) the management should support learning English language and to providing visit to customers' workplace and should embrace on a new accounting services to provide opportunities for employees to use their talents and be promoted to lead in a new line of service.

Keywords: Human Resources Management, Accounting Firms

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่ง ที่จะทำให้อุตสาหกรรมประสบความสำเร็จ เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อความยั่งยืนและความสำเร็จขององค์กร ปัจจุบันการลาออกของพนักงานเป็นปัญหาที่ส่งผลต่อการจัดการเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพื่อให้แน่ใจว่าบุคลากรจะทำงานด้วยความสุขและทุ่มเทให้กับองค์กรด้วยความรักและผูกพัน ดังนั้นเพื่อรักษาบุคลากรไว้กับองค์กรให้ทำงานกับองค์กรนานๆ พร้อมพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในทุกๆ ด้านให้มากที่สุด รวมถึงเพื่อตอบสนองให้ตรงต่อความต้องการของลูกค้าต่อไป องค์กรจำเป็นต้องมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดี การจัดการทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วยกิจกรรมหลายๆด้าน เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งไม่เพียงลดอัตราการลาออก แต่ยังเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอีกด้วย เช่น การสรรหา การฝึกอบรม การจัดการค่าตอบแทน การประเมินผลงาน ทั้งนี้เป้าหมายในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ การธำรงรักษาบุคลากรให้ทำงานอยู่กับองค์กรเป็นระยะเวลาานาน ซึ่งเป็นสิ่งที่ท้าทายการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างยิ่งในปัจจุบัน Collings, Wood, & Szamosi (2019) สำนักงานบัญชีที่นำมาเป็นกรณีศึกษา ฝ่ายบริหารประสบปัญหาคล้ายกันคือ พนักงานมีการลาออกเป็นจำนวนมาก ทำให้กระทบต่อการดำเนินงาน จึงเป็นที่มาของงานวิจัยฉบับนี้

จากการสำรวจธุรกิจทำบัญชีในเขตบางแค พบสำนักงานบัญชีจำนวน 5 แห่ง ประสบปัญหาเดียวกันคือการลาออกของพนักงาน เจ้าของสำนักงานบัญชีมีความยินดีให้ข้อมูลเพื่อการวิจัย สำนักงานบัญชีทั้ง 5 แห่ง มีการให้บริการเกี่ยวกับงานบัญชีได้แก่ รับทำบัญชีที่จดทะเบียนจัดตั้งเป็นนิติบุคคล การจัดเก็บเอกสาร และการให้คำปรึกษาในการวางแผนภาษีอากร ธุรกิจกรณีศึกษาเปิดทำการมากกว่า 10 ปี โดยเจ้าของสำนักงานเป็นผู้บริหารจัดการภายในสำนักงานเองทั้งหมด สำนักงาน

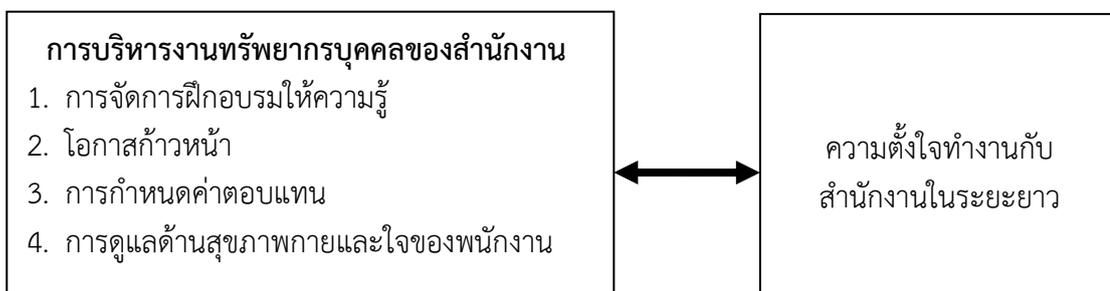
บัญชีทั้ง 5 แห่ง มีพนักงานรวมกัน 220 คน ตามทะเบียนพนักงานของแต่ละสำนักงาน แต่ละสำนักงานให้บริการลูกค้ากว่า 70 รายต่อแห่ง

สำนักงานบัญชีทั้ง 5 แห่ง ประสบปัญหาการลาออกของพนักงานจนทำให้การทำงานไม่ต่อเนื่องส่งผลกระทบต่อกรให้บริการลูกค้า ทั้งการจัดเก็บเอกสาร การบันทึกบัญชี และการติดต่อกับลูกค้า และเมื่อมีการรับพนักงานใหม่เข้ามาทำงานก็ต้องสอนงานใหม่ เนื่องจากขั้นตอนรายละเอียดการทำงาน และเครื่องมือหรือโปรแกรมที่ใช้ในการทำงานแต่ละที่ไม่เหมือนกัน ทำให้เสียเวลาเพิ่มขึ้นกระทบต่อการดำเนินงานของธุรกิจ ซึ่งสำนักงานบัญชีทั้ง 5 แห่ง มีการบริหารทรัพยากรบุคคลตามแนวทางที่เจ้าของสำนักงานเป็นผู้กำหนดเอง ปัญหาที่เจ้าของสำนักงานบัญชีต้องหาคำตอบคือ การบริหารทรัพยากรบุคคลควรเป็นอย่างไร เพื่อให้พนักงานตั้งใจทำงานอยู่กับองค์กรเป็นระยะเวลานาน ผู้วิจัยจึงประสงค์ทำการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานบัญชีขนาดย่อมเหล่านี้ เพื่อนำผลการวิจัยเสนอต่อผู้ประกอบการสำนักงานบัญชี ในการปรับปรุงการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานบัญชีขนาดย่อมกรณีศึกษาด้วยการสัมภาษณ์ผู้บริหาร
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานของสำนักงานบัญชีกรณีศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายบริหารและความตั้งใจทำงานกับสำนักงานในระยะยาว
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายบริหารกับความตั้งใจทำงานกับสำนักงานในระยะยาวของพนักงาน
4. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงการบริหารงานทรัพยากรบุคคลของสำนักงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 ตัวแปรในงานวิจัย

ตัวแปรด้านการจัดการฝึกอบรมให้ความรู้ Sims (2002) ตัวแปรด้านโอกาสก้าวหน้า

ประสพโชค ชูช่วย (2562) ตัวแปรด้านการกำหนดค่าตอบแทน ปีพมา รูปสุวรรณกุล (2562) และตัวแปรด้านการดูแลด้านสุขภาพกายและใจของพนักงาน วุทธิชัย ลีมอรุโณทัย (2562)

การทบทวนวรรณกรรม

การจัดทำบัญชี ผู้ประกอบการธุรกิจมีหน้าที่ต้องจัดทำบัญชี ซึ่งมีผู้ประกอบการธุรกิจจำนวนไม่น้อยที่มีการว่าจ้างสำนักงานบัญชีจัดทำบัญชีให้ กระทรวงพาณิชย์ (2565) รายงานจำนวนผู้จดทะเบียนเป็นธุรกิจรับจัดทำบัญชีรวม 4,085 รายทั่วประเทศ โดยร้อยละ 50 อยู่ในกรุงเทพมหานคร ความสำเร็จของธุรกิจรับจัดทำบัญชีคือการให้บริการที่ดีกับลูกค้า ซึ่งในการให้บริการต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลขององค์กรในการให้บริการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร

ความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ Sims (2002) กล่าวไว้ว่า ธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ มีปัจจัยหนึ่งที่สำคัญคือการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วยกิจกรรม เช่น การสรรหาบุคคลที่เหมาะสม การพัฒนาอบรม และธำรงรักษาบุคคลเหล่านั้นให้ทำงานอยู่กับองค์กร เพื่อร่วมกันทำงานให้ประสบความสำเร็จ การจัดการเพื่อธำรงรักษาบุคลากรไว้กับองค์กรจะมีความสำคัญต่อความยั่งยืนขององค์กร ดังนั้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อรักษาบุคลากรขององค์กรให้อยู่และสร้างประโยชน์สูงสุดให้กับองค์กรจึงมีความสำคัญ

จะเห็นได้ว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์เกี่ยวข้องกับการจัดการ เพื่อให้คนในองค์กรสามารถทำงานร่วมกันอย่างราบรื่นและสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กร โดยมีกิจกรรมสำคัญๆ ตามแนวคิดทฤษฎีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การวางแผนความต้องการตามแนวทางธุรกิจขององค์กร การสรรหาบุคคลเข้าทำงาน การให้การอบรมฝึกทักษะอย่างต่อเนื่อง การกำหนดแนวทางการประเมินผลงานอย่างเป็นธรรม การกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสม การจัดการเพื่อรักษาบุคลากรให้ทำงานกับกับองค์กรเป็นระยะเวลานานจนเกษียณอายุการทำงาน

ประสพโชค ชูช่วย (2562) ศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์และความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและผลการทำงาน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากบุคลากรของโรงพยาบาลแห่งหนึ่งจำนวน 130 คน โดยมีตัวแปรในการวิจัยประกอบด้วย การสรรหาบุคลากร การฝึกอบรม โอกาสความก้าวหน้า รูปแบบการประเมินผลงาน และความสมดุลชีวิตการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรในการวิจัยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและประสิทธิภาพการทำงานในการแก้ปัญหา ยกเว้นตัวแปรด้านความสมดุลชีวิตการทำงาน งานวิจัยแนะนำให้มีการเพิ่มการอบรมทักษะการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและแก้ปัญหาในการทำงานต่อไป

ปีพมา รูปสุวรรณกุล (2562) ศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์และความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทในสวนอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการวิจัย

เชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จำนวน 400 ราย การวิจัยกำหนดตัวแปร การจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรม การพัฒนาศักยภาพ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านการจัดการแรงงานสัมพันธ์ และด้านผลประโยชน์ตอบแทน ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรเหล่านี้มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วุทธิชัย ลิ้มอรุณทัย (2562) ศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อสร้างรูปแบบการจัดการ โดยศึกษาจากผู้จัดการในองค์กรที่ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีผลการดำเนินงานดีอย่างต่อเนื่องมากกว่า 5 ปี จำนวน 360 คน โดยเสนอตัวแปรในการวิจัยประกอบด้วย การจัดการคนเก่ง การจัดการคนดี การบริหารความสุขให้แก่พนักงาน ภาวะผู้นำองค์กรแห่งการเรียนรู้ และ การทำงานเป็นทีม ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่จัดทำขึ้นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานและความยั่งยืนขององค์กรได้

อัญชลี ชัยศรี (2563) ศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจขนาดใหญ่ โดยเน้นการจัดการเกี่ยวกับการสร้างสมรรถนะของบุคลากรเพื่อรองรับการขยายตัวและการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ ในการวิจัยพบว่า ตัวแปรเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรนอกจากการฝึกอบรมภายในองค์กร ยังมีการอบรมนอกสถานที่ และเน้นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และมีการเน้นความหมายและคุณค่าของงาน ทำให้บุคลากรมีการพัฒนาศักยภาพ ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันขององค์กร

Rathnaweera (2019) ศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจ SMEs ในประเทศ Sri Lanka เพื่อเข้าใจถึงความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม การวิจัยเป็นเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ SMEs ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการมีการนำแนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์มาใช้ในการบริหารองค์กร โดยมีการจ้างเจ้าหน้าที่ดูแลกิจกรรมดังกล่าว มีการเขียนคู่มือการทำงานเป็นระบบ และมีการวางแผนการจ้างงานและฝึกอบรมเป็นระยะๆ อย่างไรก็ตามคุณภาพของการจัดการทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของเจ้าของธุรกิจ การจัดการดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญ

สรุปได้ว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อการรักษาพนักงานให้ทำงานอยู่กับองค์กรเป็นเวลานาน เพื่อลดปัญหาการลาออกของพนักงานที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของธุรกิจ ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์มี กิจกรรมสำคัญ ๆ ประกอบด้วย การให้การฝึกอบรมความรู้เพื่อใช้ในการทำงาน การจัดการเกี่ยวกับโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสม และการดูแลสุขภาพกายและใจของพนักงานให้ทำงานอย่างมีความสุข ทั้งมีความเชื่อว่าการจัดการเหล่านี้จะสามารถนำไปสู่ความตั้งใจทำกับองค์กรในระยะยาวของพนักงานได้

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสานวิธี ซึ่ง Morse (2016) กล่าวว่า วิธีการวิจัยแบบผสมผสานวิธีเป็นความคิดที่ใหม่เกี่ยวกับการวิจัย ประกอบด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ ที่อาจทำคู่ขนานหรือทำอย่างใดอย่างหนึ่งก่อนก็ได้ จุดประสงค์คือทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลเชิงลึกจากข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณในการวิจัย ประกอบด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลได้แก่ฝ่ายบริหารของสำนักงานกรณีศึกษา การวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามโดยจะสอบถามประชากรคือ พนักงานของสำนักงานบัญชีกรณีศึกษา ทั้ง 5 แห่ง รวม 220 คน โดยการเลือกผู้ให้ข้อมูลและประชากรมีดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วยเจ้าของสำนักงานบัญชี 5 คน ซึ่งยินดีให้ข้อมูลในการวิจัย ผู้บริหารสำนักงานทั้ง 5 คน เป็นเจ้าของสำนักงานบัญชีและเป็นผู้กำหนดแนวทางในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร จึงมีความเหมาะสมในการให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ ตามหลักการวิจัยเชิงคุณภาพว่าด้วยการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การวิจัยเชิงปริมาณ จากทะเบียนของสำนักงานทั้ง 5 แห่ง มีพนักงานรวมทั้งหมด 220 คน ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามทั้งหมด 220 คน ซึ่งเป็นประชากรทั้งหมด จึงมิได้ใช้สถิติใด ๆ ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือวิจัยสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้คำถามกึ่งโครงสร้างเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลตรงประเด็นและประหยัดเวลาของฝ่ายบริหาร ตัวอย่างคำถามกึ่งโครงสร้าง เช่น “ท่านมีการจัดการฝึกอบรมให้ความรู้พนักงานอย่างไร” “ท่านมีการจัดการด้านโอกาสก้าวหน้าของพนักงานอย่างไร” เป็นต้น

เครื่องมือสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแปรในการวิจัย และส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อรับคำแนะนำจากผู้ตอบแบบสอบถาม มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและได้ค่า IOC สำหรับคำถามแต่ละข้อเท่ากับหรือมากกว่า 0.75 จึงถือว่าคำถามดังกล่าวสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้ และมีการทดสอบนำร่องสำหรับแบบสอบถาม โดยแจกให้กับตัวอย่างจำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มประชากรและได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.98

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำให้สัมภาษณ์ของผู้บริหาร ใช้วิธีตีความจากเนื้อหาและสรุปเป็นประเด็นสำคัญ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา ร้อยละ และสถิติเชิงอนุมานเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปร ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติไครพารามิเตอร์ ซึ่ง Kraska-Miller (2013) กล่าวว่า สถิติไครพารามิเตอร์ เป็นสถิติเชิงอนุมานที่ใช้เพื่อการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการวิจัย โดยไม่คำนึงถึงลักษณะการกระจายตัวของข้อมูลที่ต้องมีลักษณะการกระจายตัวแบบปกติ สามารถใช้กับข้อมูลขนาดใหญ่และขนาดเล็กได้ และใช้ได้กับข้อมูลเชิงนามบัญญัติ ในงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยเลือกใช้การทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square Test of Association) ซึ่งเป็นสถิติแบบไครพารามิเตอร์ที่ไม่คำนึงถึงลักษณะการกระจายตัวของข้อมูล เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรในงานวิจัย

ผลการวิจัย

1. จากการสัมภาษณ์ เจ้าของสำนักงานบัญชีกรณีศึกษาจำนวน 5 คน ประสบปัญหาการลาออกบ่อยของพนักงาน ทำให้ต้องการศึกษาเพื่อการปรับปรุงการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานรับทำบัญชี โดยคาดหวังว่าพนักงานจะตั้งใจทำงานกับองค์กรเป็นเวลานาน ๆ ผลการสัมภาษณ์ ด้วยตัวอย่างคำถาม “ท่านมีการจัดการฝึกอบรมให้ความรู้พนักงานอย่างไร” ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า “...เราจัดการฝึกอบรมหลายด้าน...ทุกคนมีการจัดทำแผนการฝึกอบรมความรู้ประจำปีและต้องดำเนินการตามแผนให้มากที่สุด...มีการให้ติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ำกับพนักงานที่ดูแลลูกค้ำ...” จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูล ที่มีลักษณะคล้าย ๆ กันสามารถสรุปได้ว่า การอบรมประกอบด้วย การจัดทำบัญชีและภาษี การใช้คอมพิวเตอร์และความรู้เกี่ยวกับธุรกิจของลูกค้ำที่อยู่ภายใต้การดูแลด้านการจัดการ เพื่อสร้างโอกาสก้าวหน้าให้กับพนักงาน จากคำถาม “ท่านมีการจัดการด้านโอกาสก้าวหน้าของพนักงานอย่างไร” ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า “...เราจัดการประเมินผลงานทุกปีและเป็นการประเมินรอบด้าน...” “...เราให้เพื่อนร่วมงานประเมินกันเองด้วย...นอกเหนือจากลูกค้ำและหัวหน้างาน...” จากข้อมูลสามารถสรุปประเด็นได้ว่า สำนักงานมีระบบประเมินผลงานที่ประกอบด้วยข้อมูลจากลูกค้ำ เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน นอกจากนี้ผู้วิจัยได้สอบถามเกี่ยวกับด้านอื่น ๆ และได้ข้อสรุปดังนี้ ด้านการกำหนดค่าตอบแทนให้กับพนักงาน มีการนำผลการประเมินมาเป็นฐานในการให้ค่าตอบแทนตามผลงานประจำและงานพิเศษ พนักงานจะได้เงินเดือนตามกฎหมายและมีค่าประสบการณ์ นอกจากนี้ เจ้าของสำนักงานยังมีการจัดการดูแลด้านสุขภาพกายและใจของพนักงาน โดยเน้นการทำบุญ นั่งทำสมาธิ ท่องเที่ยว เป็นต้น

2. ผลการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานในสำนักงานบัญชี

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นของพนักงาน

N=220 ข้อความ	การกระจายตัวของคำตอบของตัวอย่าง				รวม คน
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
ความตั้งใจทำงานกับสำนักงานในระยะยาว	40 18%	110 50%	50 23%	20 9%	220 100%
การจัดการฝึกอบรมให้ความรู้	30 14%	120 54%	40 18%	30 14%	220 100%
โอกาสก้าวหน้า	35 16%	110 50%	40 18%	35 16%	220 100%
การกำหนดค่าตอบแทน	30 14%	130 58%	30 14%	30 14%	220 100%
การดูแลด้านสุขภาพกายและใจของพนักงาน	50 23%	130 59%	30 14%	10 4%	220 100%

ตารางที่ 1 ผลสำรวจความคิดเห็นของพนักงานในสำนักงานบัญชีพบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความตั้งใจทำงานกับสำนักงานในระยะยาว ร้อยละ 68 เห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่ง สำหรับความคิดเห็นต่อด้านต่าง ๆ เรียงลำดับจากมากไปน้อยมีดังนี้ ด้านการดูแลสุขภาพกายและใจของพนักงาน ร้อยละ 82 เห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่ง ด้านการกำหนดค่าตอบแทน ร้อยละ 73 ด้านการจัดการฝึกอบรมให้ความรู้ ร้อยละ 69 และด้านโอกาสก้าวหน้า ร้อยละ 66 มีความเห็น เห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานทรัพยากรบุคคลกับความตั้งใจทำงานกับสำนักงานในระยะยาวด้านต่าง ๆ พบว่า การกำหนดค่าตอบแทน $\chi^2 = (3, n=220) = 10.095$, $p = 0.018$) และการดูแลด้านสุขภาพกายและใจของพนักงาน $\chi^2 = (3, n=220) = 11.111$,

$p=0.011$) มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจทำงานกับสำนักงานในระยะยาวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<.05$) แต่การจัดการฝึกอบรมให้ความรู้ $\chi^2 = (3, n=220) = 4.974, p=0.174$) และโอกาสก้าวหน้า $\chi^2 = (3, n=220) = 5.535, p=0.137$) ไม่มีหลักฐานทางสถิติที่แสดงว่ามีความสัมพันธ์กับความตั้งใจทำงานกับสำนักงานในระยะยาวของผู้ตอบแบบสอบถาม ($p>.05$) อนุมานได้ว่าควรมีการปรับปรุง

4. แนวทางการปรับปรุงการบริหารงานทรัพยากรบุคคลของสำนักงาน ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ด้านการจัดการฝึกอบรม ฝ่ายบริหารงานทรัพยากรบุคคลควรเพิ่มการสนับสนุนการเรียนภาษาอังกฤษ และการให้พนักงานได้ไปศึกษาดูงานจริงที่สำนักงานของลูกค้า สำหรับด้านโอกาสความก้าวหน้าของพนักงานควรมีการปรับปรุง โดยฝ่ายบริหารควรเปิดให้บริการทางบัญชีใหม่ ๆ เพื่อเปิดโอกาสในพนักงานได้แสดงความสามารถ และได้เลื่อนตำแหน่งเป็นหัวหน้าสายงาน

อภิปรายผล

1. จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรบุคคลของสำนักงานบัญชีกับความตั้งใจทำงานกับองค์กรในระยะยาวอย่างไร สรุปได้ว่า เจ้าของสำนักงานทั้ง 5 คน มีความคิดเห็นตรงกันว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยให้พนักงานมีความสุขในการทำงานและจะคงอยู่กับองค์กรไปนานๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Collings, Wood, & Szamosi (2019) ที่มองว่าการแสวงหาความสุขในการทำงานของมนุษย์มีมากขึ้นอยู่เสมอ นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสพโชค ชูช่วย (2562) และปัทมา รูปสุวรรณกุล (2562) และ Rathnaweera (2019) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการงานทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรมีความสัมพันธ์กับการทำงานอย่างมีความสุขและประสิทธิภาพการทำงาน

2. จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการด้านต่าง ๆ ของการจัดการทรัพยากรบุคคล พบว่า ด้านการดูแลสุขภาพกายและใจของพนักงาน ร้อยละ 82 เห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่ง ด้านการกำหนดค่าตอบแทนร้อยละ 73 ด้านการจัดการฝึกอบรมให้ความรู้ ร้อยละ 69 และด้านโอกาสก้าวหน้า ร้อยละ 66 เห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของความตั้งใจทำงานกับสำนักงานในระยะยาว กับ ตัวแปรการจัดการด้านต่างๆ พบว่า การกำหนดค่าตอบแทน และการดูแลสุขภาพกายและใจของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจทำงานกับสำนักงานในระยะยาวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำให้อนุมานได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับการจัดการด้านค่าตอบแทนและการดูแลสุขภาพกายใจ และยังเห็นด้วยว่ามีความตั้งใจจะอยู่กับสำนักงานเป็นระยะเวลานาน ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วุทธิชัย ลิ้มอรุณทัย (2562) ที่พบว่า การดูแลสุขภาพในที่ทำงานทำให้พนักงานมีความสุขและการทำงานดีมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามงานวิจัยพบว่า การจัดการฝึกอบรมให้ความรู้

และโอกาสก้าวหน้า กลับไม่มีหลักฐานทางสถิติที่แสดงว่ามีความสัมพันธ์กับความตั้งใจทำงานกับสำนักงานในระยะยาวของตัวอย่าง อนุมานได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงออกว่ามีความตั้งใจทำงานกับสำนักงานในระยะยาวมิได้ตอบเห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่งอย่างมีนัยสำคัญ สำหรับตัวแปรด้านการอบรมความรู้และโอกาสก้าวหน้าในงาน ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ ปีพมา รูปสุวรรณกุล (2562) และอัญชลี ชัยศรี (2563) ที่พบว่าพนักงานมีความพอใจกับการพัฒนาอบรมเรียนรู้ขององค์กร ประกอบกับค่าแสดงความคิดเห็นของตัวอย่างจากแบบสอบถาม ทำให้สรุปได้ว่าการอบรมให้ความรู้และการจัดการโอกาสก้าวหน้าในงานของสำนักงานควรมีการปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

เพื่อนำผลจากวิจัยไปใช้งาน การศึกษาสรุปได้ว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายบริหารมีความสำคัญและสัมพันธ์กับความตั้งใจทำงานในระยะยาวของพนักงาน ซึ่งจะทำการดำเนินงานของธุรกิจเป็นไปด้วยดี ตัวแปรด้านกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ที่สำคัญจากการวิจัยฉบับนี้ได้แก่ การจัดการฝึกอบรมและการจัดการด้านโอกาสความก้าวหน้าของพนักงาน ซึ่งผู้สนใจทั่วไปสามารถนำข้อมูลไปปรับปรุงการจัดการของตนได้ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อการให้ค่าตอบแทนเทียบกับโอกาสก้าวหน้าทางอาชีพ เป็นตัวแปรที่น่าสนใจศึกษาสำหรับบริหารงานของสำนักงานบัญชี จึงควรมีการศึกษาในครั้งต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงพาณิชย์. (2565). รายชื่อสำนักงานบัญชีในแต่ละจังหวัด. ค้นเมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2565 จาก https://www.dbd.go.th/news_view.php?nid=469403169.
- ประสพโชค ชูช่วย. (2562). อิทธิพลของการปฏิบัติด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรและผลลัพธ์การทำงาน กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปีพมา รูปสุวรรณกุล. (2562). การจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนบุรี, 13(1): 42-57.

- รัตน์ะ บัวสนธ์. (2555). **วิธีการวิจัยเชิงผสมผสานสำหรับการวิจัยและประเมิน**. กรุงเทพฯ.: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วุทธิชัย ลิ้มอรุณทัย. (2562). **ตัวแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืน**
กรณีศึกษา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล.
วารสารวิชาการ Veridian E –Journal, Silpakorn University, 12(5) 1445-1465.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2546). **คู่มือการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่องานพัฒนา**. สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- อัญชลี ชัยศรี. (2563). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์บนพื้นฐานสมรรถนะ**. วารสารวิชาการ มจร
บุรีรัมย์, 5(2): 234-248.
- Collings, D. G., Wood, G. T., & Szamosi, L. T. (2019). **Human Resource Management: A Critical Approach**. NY, USA: Routledge.
- Kraska Miller, M. (2013). **Nonparametric Statistics for Social and Behavioral Sciences**. AL, USA: Taylor & Francis.
- Morse, J. M. (2016). **Mixed Method Design: Principles and Procedures**. NY: Routledge.
- Rathnaweera, R. (2019). **Impact of Human Resource Management Practices on Business Performance of Small and Medium Enterprises (Evidence from manufacturing SMEs in Hambanthota District, Sri Lanka)**. Journal of Management and Tourism Research, (2)1: 1-16.
- Sims, R. R. (2002). **Organizational Success Through Effective Human Resources Management**. London: Quorum Books.