

การจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์และนโยบายผู้บริหารที่มีต่อความพึงพอใจของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัท คักดีสยาม ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน)

อาภากร พูลทรัพย์*, จิตติวรดา แสงสว่าง**, พรณนภา เชื้อบาง**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบผลกระทบของการจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ด้านความสมบูรณ์ของการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ การตระหนักในคุณค่าทรัพยากรมนุษย์ การบริหารความเสี่ยงทรัพยากรมนุษย์ การบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชี ผลประโยชน์ของพนักงาน และนโยบายผู้บริหารที่มีต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท คักดีสยาม ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) ประชากร คือ พนักงานบริษัท คักดีสยาม ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 646 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า การจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ด้านความสมบูรณ์ของการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ การบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชี ผลประโยชน์ของพนักงาน และนโยบายผู้บริหาร มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน นอกจากนี้ยังพบว่าการบริหารความเสี่ยงทรัพยากรมนุษย์ มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานอีกด้วย โดยร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของพนักงานบริษัท คักดีสยาม ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 72.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ≤ 0.05

คำสำคัญ : การจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์, นโยบายผู้บริหาร, ความพึงพอใจของพนักงาน

* นักศึกษา หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

** อาจารย์ประจำ หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

Corresponding author, email: Pangce2011@gmail.com, Tel. 063-462-4494

Received : January 20, 2023; Revised : March 29, 2023; Accepted : March 31, 2023

Human Resource Accounting Management and Executive Policy towards Employee Satisfaction: A Case Study of Saksiam Leasing Public Company Limited

Apakorn Poonsup*, Thitiworada Sangsawang**, Pharnnapha Chuebang**

Abstract

The purpose of this research was to test the effects of human resource accounting management. (Completeness of Human Resource Accounting, Awareness of the Value of Human Resource, Human Resource Risk Management, Integration of Accounting Information Systems and Employee Benefits) and the Executive Policy towards the Employee Satisfaction of the SakSiam Leasing Public Company Limited People are employees of the company. SakSiam Leasing Public Company Limited. A sample of 646 people was obtained by a random stratified method. The research tools were questionnaires. Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. Correlation analysis and multiple regression analysis.

The results showed that Human resource accounting management in Completeness of Human Resource Accounting; Integration of Accounting Information Systems; Employee Benefits and the Executive Policy. It has a positive impact on Employee Satisfaction. It also found that Human Resource Risk Management It has a negative impact on Employee Satisfaction as well. By jointly predicting the Employee Satisfaction of the SakSiam Leasing Public Company Limited got 72.7% with a statistical significance level of ≤ 0.05 .

Keywords : Human Resource Accounting Management, Executive Policy, Employee Satisfaction

* Student, Master of Accountancy Program, Faculty of Management Science, Uttaradit Rajabhat University

** Instructor, Master of Accountancy Program, Faculty of Management Science, Uttaradit Rajabhat University

Corresponding author, email: Pangce2011@gmail.com, Tel. 063-462-4494

Received : January 20, 2023; **Revised :** March 29, 2023; **Accepted :** March 31, 2023

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ปัจจุบันการประกอบธุรกิจลิสซิงมีการให้บริการกับประชาชนเป็นวงกว้าง และมีอัตราการขยายตัวสูง โดยในปี 2560-2564 ขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 5.5 ต่อปี (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2565) ผู้ประกอบธุรกิจลิสซิงอาจเป็นได้ทั้งธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน บริษัทประกันชีวิต รวมถึงบริษัทที่จดทะเบียนทั่วไป ส่งผลให้ตลาดลิสซิงได้เข้าสู่ภาวะการแข่งขันอย่างรุนแรง การประกอบธุรกิจลิสซิงเป็นการให้บริการกับประชาชนโดยมีคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ ต้องใช้คนจำนวนมากในหลากหลายหน้าที่ เพราะคนจะเป็นผู้สร้างสรรค์งานและเป็นผู้ขับเคลื่อนนโยบายของผู้บริหารสู่การปฏิบัติด้วยการเรียนรู้ การตระหนักถึงคุณค่า และการได้รับการตอบสนองของมนุษย์นั้นเป็นสิ่งสำคัญที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ตลอดจนการพัฒนาและการรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้ทำงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จขององค์กร

บริษัท ศักดิ์สยามลิสซิง จำกัด (มหาชน) ภายใต้ชื่อ SAK ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ทำหน้าที่ให้สินเชื่อแก่ประชาชนในท้องถิ่นโดยพนักงานที่มีคุณภาพ การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ต้องอาศัยบุคลากรหรือ "คน" ที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน ปัจจุบันบริษัท ศักดิ์สยามลิสซิง จำกัด (มหาชน) มีการเติบโตทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เห็นได้จากการขยายสาขาเพิ่มมากขึ้นในทุก ๆ ปี มีการรับพนักงานเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับการเปิดสาขาใหม่ในปี พ.ศ. 2566 อย่างน้อย 1,119 แห่ง (บริษัท ศักดิ์สยามลิสซิง จำกัด (มหาชน), 2565) เมื่อมีพนักงานเพิ่มมากขึ้นจึงทำให้การบริหารจัดการเกี่ยวกับพนักงานมีความยากมากขึ้น ดังนั้นหากมีการพัฒนาการจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ให้ดีขึ้นทั้งในด้านความสมบูรณ์ของการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ การตระหนักในคุณค่าทรัพยากรมนุษย์ การบริหารความเสี่ยงทรัพยากรมนุษย์ การบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชี และผลประโยชน์ของพนักงาน อาจส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ รวมถึงการได้รับการสนับสนุนต่าง ๆ จากผู้บริหาร และการพัฒนาการทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างยั่งยืน จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า การจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพนั้น คือ ความสามารถในการบริหารบุคลากรเพื่อใช้ดำเนินกิจการให้บรรลุเป้าหมาย (วรรณวิมล นาคทนต์ และพิรุณญา คาเนโกะ, 2561) บุคลากรจึงมีบทบาทสำคัญและมีความจำเป็นอย่างมากต่อความสำเร็จขององค์กร อีกทั้งยังเป็นตัวช่วยในการประสานงานต่าง ๆ ให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นหัวใจสำคัญของการบริหารองค์กรที่ดีควรให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล การบริหารทรัพยากรบุคคลจึงเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ให้บุคคลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสามารถบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพราะมนุษย์ทุกคนในโลกนี้ล้วนแต่แสวงหาคุณค่าและความหมายของการมีชีวิตอยู่ การประกอบสิ่งที่ตั้งใจหรือการได้รับในสิ่งที่ตอบสนองต่อความต้องการของตน สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้มนุษย์สามารถค้นพบกับคุณค่าและความหมายของชีวิตได้ (Maslow, 1943) เพื่อเป็นการรักษาพนักงานของตนไว้ รวมถึงลดอัตราการลาออกให้น้อยที่สุดด้วย หนึ่งในสิ่งที้องค์กรต้องคำนึงถึงไม่แพ้เรื่องอื่น ๆ ก็คือ “ความพึงพอใจของพนักงาน (Employee satisfaction)” ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่จะทำให้พนักงานสามารถทำงานอยู่ร่วมกับองค์กรได้อย่างมีความสุข และอยู่ในระยะยาว เมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนอง และพนักงานได้รับผลประโยชน์ตอบแทนไม่ว่าจะเป็นทั้งทางด้านวัตถุหรือทางด้านจิตใจ พนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามกรอบหน้าที่ รวมถึงงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (Strauss, G. & Sayles, L. R., 1980) ยิ่งไปกว่านั้นหากบุคลากรขององค์กรมีความพึงพอใจต่อองค์กรมากเท่าไร โอกาสที่พวกเขาเหล่านั้นจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพก็สูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งจะส่งผลต่อการบรรลุความสำเร็จขององค์กรที่จะมีโอกาสประสบความสำเร็จได้สูงและรวดเร็วได้เช่นกัน ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ หันมาให้ความสำคัญกับการจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์เพิ่มมากขึ้น โดยการเพิ่มการลงทุนใน

ทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น เนื่องจากความรู้ความสามารถตลอดจนทักษะหรือความชำนาญ รวมถึงประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่สะสมอยู่ในตัวนั่นเอง หากสามารถนำสิ่งเหล่านี้มารวมเข้าด้วยกันจนเกิดเป็นศักยภาพในการผลิตหรือเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีคุณค่าได้ ก็จะทำให้บริษัทสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของความสามารถในการทำกำไร ประสิทธิภาพในการใช้เงินทุน ประสิทธิภาพของผลการประเมินผลการปฏิบัติงานหรือมูลค่าขององค์กร อย่างไรก็ตามนโยบายผู้บริหารก็จัดเป็นกรอบสำคัญของการบริหารและการปฏิบัติงานขององค์กร โดยนโยบายของผู้บริหารจะเป็นกรอบแนวทางสำหรับการวางแผน การตัดสินใจ และการดำเนินการต่าง ๆ ทั้งยังเป็นเครื่องมือในการประสานงาน ควบคุม กำหนดขอบเขตการดำเนินงานเพื่อให้การทำงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ (วิจิตร ศรีสอาน ทองอินทร์ วงศ์โสธร และเก็จจกน ก เอื้อวงศ์, 2557)

ตามวิสัยทัศน์ของ บริษัท ศักดิ์สยามลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) คือ การเป็นผู้นำด้านการให้สินเชื่อแก่ประชาชนในท้องถิ่นที่มีมาตรฐานและเป็นธรรม โดยระบบที่ดีและพนักงานที่มีคุณภาพ เพื่อให้บริษัทมั่นคงและสร้างผลตอบแทนที่ดีต่อผู้ถือหุ้น ในการดำเนินงานผู้บริหาร หัวหน้างาน ตลอดจนพนักงานเกิดความตระหนักในเรื่องของการจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ การกำหนดนโยบายของผู้บริหารสามารถบริหารประโยชน์จากข้อมูลทรัพยากรมนุษย์เพื่อการตัดสินใจและสร้างความเติบโตขององค์กร จากประเด็นข้างต้นผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาผลกระทบของการจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์และนโยบายของผู้บริหารที่มีต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ศักดิ์สยาม ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการสร้างประสิทธิภาพของงานตลอดจนนำไปสู่การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพเพื่อให้มีความสามารถในการแข่งขันภายใต้ภาวะการแข่งขันอย่างรุนแรงต่อไปซึ่งนำไปสู่คำถามการวิจัยว่าการจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ และนโยบายผู้บริหารส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ศักดิ์สยามลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) อย่างไร และระดับใด

วัตถุประสงค์การวิจัย

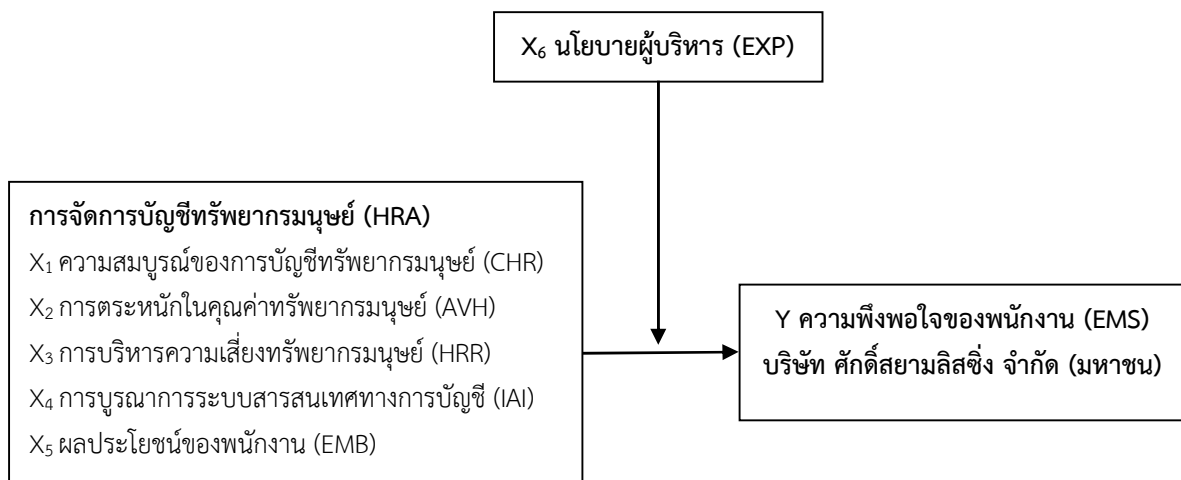
เพื่อศึกษาผลกระทบของการจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ และนโยบายผู้บริหารที่มีต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ศักดิ์สยามลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน)

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีตัวแปร คือ การจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ (ด้านความสมบูรณ์ของการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ การตระหนักในคุณค่าทรัพยากรมนุษย์ การบริหารความเสี่ยงทรัพยากรมนุษย์ การบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชี และผลประโยชน์ของพนักงาน) ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระ (Independent variables) และตัวแปรแทรกซ้อน (Moderator variable) คือ นโยบายผู้บริหาร และความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ศักดิ์สยามลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) เป็นตัวแปรตาม (Dependent variable) สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ศักดิ์สยามลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่ 2 การจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ และนโยบายผู้บริหารส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ศักดิ์สยามลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน)



ภาพที่ 1 การจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์และนโยบายผู้บริหารที่มีต่อความพึงพอใจของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัท ศักดิ์สยาม ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน)

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนแนวคิด งานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์และนโยบายผู้บริหารต่อความพึงพอใจของพนักงาน ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

แนวคิดการจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์

การจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Accounting: HRA) หมายถึง การวัดมูลค่าของทรัพยากรบุคคลในองค์กรออกมาเป็นตัวเลข มีการบันทึกบัญชี มีการคำนวณต้นทุนและผลตอบแทนจากการลงทุนในทรัพยากรบุคคลเพื่อให้ผู้บริหารได้มีข้อมูลในการตัดสินใจในคุณค่าของทรัพยากรบุคคล ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความสมบูรณ์ของการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ (Completeness of Human Resource Accounting: CHR) หมายถึง ความครบถ้วนของการเก็บรวบรวมข้อมูล การบันทึก การจำแนก สรุปผล วิเคราะห์ และแปลความหมายเกี่ยวกับองค์ความรู้ ทักษะ ความคิดสร้างสรรค์ พรสวรรค์ ความถนัดที่ปรากฏในบุคลากรโดยรวมที่ขับเคลื่อนองค์กรให้เดินหน้า รวมถึงคุณค่า ทักษะ พฤติกรรม การจัดการกับปัญหา และความเชื่อของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ถูกถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่นทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยงานวิจัยของวรรณวิมล นาคทต และ พิรัชญา คาเนโกะ (2561) กล่าวว่า หากมีการจัดทำบัญชีทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ อาจส่งผลให้การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์มีประสิทธิภาพอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ทรัพยากรบุคคลเกิดความพึงพอใจและนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้

2. การตระหนักในคุณค่าทรัพยากรมนุษย์ (Awareness of the Value of Human Resource: AVH) หมายถึง การเห็นความสำคัญในด้านการปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่ของพนักงาน สามารถเข้าใจความรู้สึก ความต้องการ รวมถึงจุดแข็ง และจุดที่ควรพัฒนาของพนักงานเกี่ยวกับองค์ความรู้ ทักษะ ความคิดสร้างสรรค์ พรสวรรค์ ตลอดจนความถนัดที่ปรากฏในพนักงานโดยรวมที่จะสามารถขับเคลื่อนองค์กรให้เดินหน้า รวมถึงทักษะ พฤติกรรม การจัดการกับปัญหา และความเชื่อของพนักงานที่ถูกถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่นในบริษัททั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยงานของ Edvinsson (1997) กล่าวว่า ผู้บริหารระดับสูงมีความสนใจการตระหนักในคุณค่าของความสามารถและความรู้ของพนักงานซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจและมีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัทเพื่อเป็นแนวทางไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนได้

3. การบริหารความเสี่ยงทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Risk Management: HRR) หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์ ติดตาม และสื่อสารเกี่ยวกับโอกาสที่จะเกิดความผิดพลาด ความเสียหาย ความสูญเสีย หรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ของพนักงานในด้านองค์ความรู้ ทักษะ ความคิดสร้างสรรค์ พรสวรรค์ ความถนัดของพนักงานโดยรวมที่ขับเคลื่อนองค์กรให้เดินหน้า รวมถึงคุณค่า ทักษะ ทัศนคติ วิธีการจัดการกับปัญหา และความเชื่อของพนักงานโดยการยอมรับ ควบคุม กระจาย หรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยงนั้น เพื่อช่วยลดผลกระทบของความเสียหายจากเหตุการณ์ความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่บริษัทยอมรับได้ โดยงานวิจัยของจินนา สาขากฎ นิพันธ์ เห็นโชคชัยชนะ และ ศิลพร ศรีจันทเพชร (2557) กล่าวว่า โอกาสที่ผลลัพธ์จะเกิดขึ้นจริงแตกต่างไปจากผลลัพธ์ที่คาดการณ์ไว้ ความแตกต่างเกิดจากความไม่แน่นอนของปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความสำเร็จของการดำเนินงานขององค์กรสามารถส่งผลกระทบในเชิงลบ และผลกระทบในเชิงบวก

4. การบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Integration of Accounting Information Systems: IAI) หมายถึง การเชื่อมโยงองค์ความรู้ ทักษะ ความคิดสร้างสรรค์ พรสวรรค์ ความถนัดรวมถึงคุณค่า ทักษะ ทัศนคติ วิธีการจัดการกับปัญหา และความเชื่อที่ถูกถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่นทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพของพนักงานในลักษณะผสมผสานเข้าด้วยกันเพื่อให้สอดคล้องสมบูรณ์โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล การบันทึก การจำแนก สรุปผล วิเคราะห์ และแปลความหมายโดยอาศัยพนักงานและเทคโนโลยีในการดำเนินงานเพื่อใช้สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยงานวิจัยของสุกัญญา คลังทองสุพิน ฉายศิริไพบูลย์ และอัจฉราพร โชติพิฤกษ์ (2563) กล่าวว่า คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจของพนักงาน จะทำให้เกิดประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ได้เป็นอย่างดี

5. ผลประโยชน์ของพนักงาน (Employee Benefits: EMB) หมายถึง สิ่งตอบแทนทุกรูปแบบที่บริษัทให้เพื่อแลกเปลี่ยนกับการบริการที่ได้รับจากพนักงานหรือการเลิกจ้าง เป็นสิทธิตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ค่าตอบแทน เวลาทำงาน เวลาพัก วันหยุด วันลา ค่าชดเชย ความปลอดภัย สุขภาพ เป็นต้น และสิทธิที่บริษัทมอบให้พนักงาน เช่น การปรับเงินเดือน ค่าล่วงเวลา เงินพิเศษ เงินออมพิเศษ เงินกู้ยืม งานเลี้ยง การท่องเที่ยว เครื่องแบบพนักงาน เป็นต้น ภายใต้ข้อตกลงระหว่างบริษัทกับพนักงานอย่างเหมาะสมกับการดำรงชีวิตที่มีคุณภาพ เป็นการดึงดูดและรักษาให้พนักงานคงอยู่กับบริษัท เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยงานวิจัยของประพาฬศรี ลัมสุคนธ์ (2553) กล่าวว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความต้องการเพิ่มขึ้นของอัตราเงินเดือน/โบนัส มากที่สุด รองลงมา คือ ความต้องการด้านสวัสดิการ การจัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ มีค่าล่วงเวลา มีวันลาพักร้อนเพิ่มขึ้น มีหุ้นปันผลให้พนักงานตามลำดับ ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ที่พนักงานควรได้รับ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน นำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตลอดจนเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

แนวคิดนโยบายผู้บริหาร

นโยบายผู้บริหาร (Executive Policy: EXP) หมายถึง หลักการและแนวทางในการดำเนินงานด้านการวางแผน สั่งการ กำกับดูแล ตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยถูกต้องและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยงานของ Haimann & William (1974) กล่าวว่า นโยบาย เป็นแนวทางการปฏิบัติซึ่งถือเป็นวิธีการที่ผู้บริหารนำมาใช้ในการตัดสินใจเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามที่กำหนด มีความถูกต้องและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ ญัฐปภัสร จันทรอัม พรธรรมา เชื้อบาง และฐิติรดา แสงสว่าง (2561) กล่าวว่า นโยบายผู้บริหาร (Management policy) หมายถึง การกำหนดวัตถุประสงค์และแนวทางในการปฏิบัติงาน

ของผู้บริหาร เพื่อนำไปใช้ในการวางแผน สังการ ควบคุม และตัดสินใจ มีส่วนร่วมในกระบวนการตรวจสอบ โดยให้ความสำคัญกับรายงานผลการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน และนำผลการตรวจสอบภายในไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายเพื่อพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้เป็นไปโดยถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้ ดังนั้นการศึกษานโยบายผู้บริหารจึง หมายถึง หลักการและแนวทางในการดำเนินงานด้านการวางแผน สังการ กำกับดูแล ตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยถูกต้องและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดความพึงพอใจของพนักงาน

ความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction: EMS) หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานมีต่อการจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ด้านความสมบูรณ์ของการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ การตระหนักในคุณค่าทรัพยากรมนุษย์ การบริหารความเสี่ยงทรัพยากรมนุษย์ การบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชี ผลประโยชน์พนักงาน และนโยบายของผู้บริหาร โดยแสดงพฤติกรรมตอบสนองในลักษณะที่แตกต่างกันไป ซึ่งความพึงพอใจจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจของบริษัทที่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ โดยความพึงพอใจของพนักงานเป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้งานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัทสามารถประสบความสำเร็จได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน การทบทวนวรรณกรรมทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ มีดังนี้

1. ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ Maslow, 1943 (อ้างใน วิริยญา ชูราศรี และสุภาวดี ขุนทองจันทร์, 2553) ทฤษฎีนี้ได้เสนอความต้องการในด้านต่าง ๆ กัน โดยเรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อการอยู่รอดไปจนถึงความต้องการทางสังคม และความต้องการยอมรับนับถือจากกลุ่มว่าตนมีค่าและการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น สรุปได้ว่าความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์แบ่งเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วย 1) ความต้องการทางร่างกายเป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัยและยารักษาโรค 2) ความต้องการความเป็นอยู่ที่มั่นคง มีความปลอดภัยในร่างกายและทรัพย์สิน มีความมั่นคงในการทำงานและมีชีวิตอยู่อย่างมั่นคงในสังคม 3) ความต้องการความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม 4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง คือ ความภูมิใจการได้รับความยกย่องจากผู้อื่น และ 5) ความต้องการความสำเร็จแห่งตน เป็นความต้องการให้เกิดความสำเร็จทุกอย่างตามความคิดของตน

2. ทฤษฎีการจูงใจการบำรุงรักษา Herzberg, 1959 (อ้างใน พิรวัลย์ เรืองฤทธิ์ ไพฑูรย์ อินตะขัน และบุญทวรรณ วิงวอน, 2555) กล่าวถึงปัจจัยการจูงใจซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วย โอกาส ความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้า และปัจจัยบำรุงรักษา และมีตัวขัดขวางความพึงพอใจ ประกอบด้วย นโยบาย สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานมี 2 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ปัจจัยจูงใจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับเรื่องของการงานโดยตรง เช่น ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน 2) ปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น เงินเดือน ความสัมพันธ์ภายใต้การบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน สภาพสภาพการทำงาน ความเป็นส่วนตัว และความมั่นคงในงาน

เมื่อได้รับการตอบสนองขั้นต้นแล้ว พนักงานที่ปฏิบัติงานได้รับผลประโยชน์ รวมถึงค่าตอบแทนที่ได้รับทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (Strauss, & Sayles, 1980) นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประกอบด้วย 1) ค่าตอบแทนหรือรายได้ 2) ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงานที่จะได้เลื่อนตำแหน่งในการทำงานที่สูงสุด 3) สถานที่ทำงาน 4) ลักษณะของงานที่ทำ 5) สภาพการทำงาน 6) การติดต่อสื่อสาร และ 7) ผลประโยชน์เกื้อกูล

เช่น เมื่อออกจากงาน สวัสดิการที่อยู่อาศัย การรักษาพยาบาล (Gilmer, 1967) ซึ่งในปัจจุบันมีหลายองค์กรได้มีการจ่ายค่าใช้จ่ายเพื่อรักษาพนักงานให้อยู่กับบริษัท ไม่ว่าจะเป็นการลงทุนในการพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงาน หรือสมรรถนะของพนักงานให้มากขึ้น เมื่อประสิทธิภาพของพนักงานมีมากขึ้นสามารถทำให้พนักงานมีความพึงพอใจและมีความสุขในการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นได้

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ศักดิ์สยามลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) จำนวน 2,042 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม โดยทำการส่งแบบสอบถาม จำนวน 2,042 ฉบับ เมื่อครบกำหนด 30 วัน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 646 ฉบับ เป็นแบบสอบถามที่มีการตอบครบถ้วนสมบูรณ์ คิดเป็นอัตราตอบกลับ ร้อยละ 31.64 โดย Aaker, Kumar & Day (2001) กล่าวว่า การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ควรมีอัตราการตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม (5-Point likert scale) ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 39 ข้อ ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ 5 ด้าน คือ 1) ความสมบูรณ์ของการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ 10 ข้อ 2) การตระหนักในคุณค่าทรัพยากรมนุษย์ 6 ข้อ 3) การบริหารความเสี่ยงทรัพยากรมนุษย์ 6 ข้อ 4) การบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชี 7 ข้อ และ 5) ผลประโยชน์ของพนักงาน 10 ข้อ และนโยบายผู้บริหารเป็นตัวแปรแทรกซ้อน ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายของผู้บริหาร นอกจากนี้ ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ศักดิ์สยามลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยข้อคำถาม 6 ข้อ

การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC) โดยเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (ระพีพันธ์ โพธิ์ศรี, 2551) จากแบบสอบถามได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.670 – 1.000 นอกจากนี้การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของข้อคำถามโดยใช้การวิเคราะห์ Factor analysis พบว่า ค่า Factor loading ของตัวแปรการจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ นโยบายผู้บริหาร และความพึงพอใจของพนักงาน อยู่ระหว่าง 0.661 - 0.900 ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant power) ใช้เทคนิค Item-total correlation พบว่า ค่าอำนาจจำแนกของตัวแปรด้านความสมบูรณ์ของการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ อยู่ระหว่าง 0.642 - 0.792 การตระหนักในคุณค่าทรัพยากรมนุษย์ อยู่ระหว่าง 0.736 - 0.797 การบริหารความเสี่ยงทรัพยากรมนุษย์ อยู่ระหว่าง 0.541 - 0.758 การบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชี อยู่ระหว่าง 0.747 - 0.809 ผลประโยชน์ของพนักงาน อยู่ระหว่าง 0.581 - 0.794 นโยบายผู้บริหาร อยู่ระหว่าง 0.749 - 0.837 และความพึงพอใจของพนักงานอยู่ระหว่าง 0.695-0.781 การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อคำถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีครอนบาค (Cronbach) พบว่า สัมประสิทธิ์แอลฟาของตัวแปรการจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ นโยบายผู้บริหาร และความพึงพอใจของพนักงาน อยู่ระหว่าง 0.866 - 0.929

การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล

การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูลโดยก่อนเข้าสู่คำถามจะมีคำชี้แจงให้ผู้เข้าร่วมการวิจัยได้อ่านและยืนยันการยินยอมสมัครใจที่จะร่วมตอบแบบสอบถาม รวมทั้งได้มีการแจ้งให้ผู้เข้าร่วมการวิจัยทราบว่าข้อมูลที่ตอบจะถูกเก็บเป็นความลับ คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ให้การรับรองโครงการวิจัยตามหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นมาตรฐานสากล ได้แก่ Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guideline และ International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice หรือ ICH-GCP หมายเลขโครงการ 065/65 COA No. 063/2022 วันที่รับรอง 28 ตุลาคม 2565

สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้อธิบายข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประชากร การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ใช้ในการทดสอบและอธิบายผลกระทบของตัวแปรการจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์และนโยบายผู้บริหารที่มีต่อความพึงพอใจของพนักงาน

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 79.60 เพศหญิง ร้อยละ 20.40 มีอายุน้อยกว่า 31 ปี ร้อยละ 61.80 รองลงมามีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 33.20 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 81.60 รองลงมาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 17.90 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 61.20 รองลงมา มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 36.80 มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท ร้อยละ 58.80 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,001 บาท ร้อยละ 27.30 ตำแหน่งงานระดับหัวหน้าหน่วย (ภาคธุรกิจ) ร้อยละ 44.60 รองลงมาระดับพนักงาน ร้อยละ 44.30 ประสบการณ์ทำงานที่บริษัท ศักดิ์สยาม ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) 1 - 5 ปี ร้อยละ 55.40 รองลงมา น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 18.60 ส่วนงานที่สังกัดภาคธุรกิจที่ 5 ร้อยละ 27.60 รองลงมาภาคธุรกิจที่ 2 ร้อยละ 18.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของตัวแปรการจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ นโยบายผู้บริหาร และความพึงพอใจของพนักงาน

ตัวแปร	CHR	AVH	HRR	IAI	EMB	EXP	EMS	VIF
$\bar{X}$	4.268	4.355	4.209	4.262	4.299	4.182	4.280	
S.D.	0.530	0.545	0.586	0.583	0.594	0.633	0.571	
CHR	1.000	.791**	.803**	.789**	.700**	.642**	.703**	4.063
AVH		1.000	.730**	.781**	.731**	.595**	.681**	5.093
HRR			1.000	.840**	.749**	.646**	.654**	4.716
IAI				1.000	.820**	.655**	.720**	5.547
EMB					1.000	.572**	.690**	3.505
EXP						1.000	.770**	1.916
EMS							1.000	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.572 – 0.840 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity ในการอธิบายตัวแปรตาม ผู้วิจัยทดสอบด้วยค่า VIF พบว่าอยู่ระหว่าง 1.916 - 5.547 โดยมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006)

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยมีตัวแปรตามเป็นความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท ศักดิ์สยามลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน)

การจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ และนโยบายผู้บริหาร	Y: ความพึงพอใจของ พนักงาน บริษัท ศักดิ์ สยามลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ ถดถอย	ความคลาด เคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.027	0.025	1.082	0.280
X ₁ ความสมบูรณ์ของการบัญชีทรัพยากรมนุษย์	0.189	0.044	4.245	0.000***
X ₂ การตระหนักในคุณค่าทรัพยากรมนุษย์	0.093	0.050	1.872	0.062*
X ₃ การบริหารความเสี่ยงทรัพยากรมนุษย์	-0.138	0.049	-2.820	0.005***
X ₄ การบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชี	0.127	0.052	2.423	0.016**
X ₅ ผลประโยชน์ของพนักงาน	0.186	0.042	4.407	0.000***
X ₆ นโยบายผู้บริหาร	0.487	0.031	15.832	0.000***
X ₁ X ₆ ความสมบูรณ์ของการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ นโยบายผู้บริหาร	0.059	0.040	1.469	0.142
X ₂ X ₆ การตระหนักในคุณค่าทรัพยากรมนุษย์ นโยบาย ผู้บริหาร	0.001	0.039	0.023	0.982
X ₃ X ₆ การบริหารความเสี่ยงทรัพยากรมนุษย์ นโยบาย ผู้บริหาร	0.039	0.043	0.907	0.365
X ₄ X ₆ การบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชี นโยบายผู้บริหาร	-0.102	0.054	-1.872	0.062*
X ₅ X ₆ ผลประโยชน์ของพนักงาน.นโยบายผู้บริหาร	-0.022	0.042	-0.527	0.598
F = 129.809 p = 0.000 R = 0.852 R ² = 0.727 Adj R ² = 0.721				

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า การจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ด้านความสมบูรณ์ของการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ การบริหารความเสี่ยงทรัพยากรมนุษย์ การบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชี ผลประโยชน์ของพนักงาน และนโยบายผู้บริหาร เป็นตัวแปรอิสระที่สามารถร่วมกันทำนายตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท ศักดิ์สยามลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) ได้ถึงร้อยละ 72.70 (F = 129.809, p ≤ 0.05) โดยนโยบายผู้บริหาร (b₆ = 0.487, p ≤ 0.05) การจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ด้านความสมบูรณ์ของการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ (b₁ = 0.189, p ≤ 0.05) ผลประโยชน์ของพนักงาน (b₅ = 0.186, p ≤

0.05) และการบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชี ($b_4 = 0.127, p \leq 0.05$) ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ศักดิ์สยามลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) ตามลำดับ นอกจากนี้การจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริหารความเสี่ยงทรัพยากรมนุษย์ ($b_3 = -0.138, p \leq 0.05$) ส่งผลกระทบเชิงลบต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ศักดิ์สยามลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) อีกด้วย โดยการวิจัยเชิงสำรวจนิยมตั้งค่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 (Kohout, 1974)

การอภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยและสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ศักดิ์สยามลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า การจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ ด้านความสมบูรณ์ของการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ ผลประโยชน์ของพนักงาน และการบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชี มีผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจของพนักงานตามลำดับ หมายความว่า การที่บริษัทมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับองค์ความรู้ ทักษะ ความคิดสร้างสรรค์ รวมถึงความถนัดที่ปรากฏในตัวพนักงานไว้ได้อย่างถูกต้องโดยอาศัยเทคโนโลยี จะช่วยให้ง่ายต่อการสืบค้นและเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว มีการเปิดโอกาสให้พนักงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับทัศนคติ วิธีการจัดการแก้ปัญหาเกี่ยวกับงาน โดยเก็บรวบรวมไว้เป็นกรณีศึกษาจะทำให้สามารถจัดการกับปัญหาได้ดี นอกจากจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจแล้ว การจัดการอย่างเป็นระบบจะช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารให้เกิดประโยชน์สูงสุดด้วย รวมถึงด้านผลประโยชน์พนักงานที่พนักงานทุกคนควรได้รับตามสิทธิตามกฎหมายหรือตามที่ได้ตกลงกับบริษัท เช่น ค่าตอบแทน วันหยุด เงินชดเชยจากการเลิกจ้าง สวัสดิการด้านความปลอดภัย สวัสดิการเกี่ยวกับสุขภาพ ค่าล่วงเวลา เงินพิเศษต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพาฬศรีมี ลิ้มสุคนธ์ (2553) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทางบัญชี กรณีศึกษา: บริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความต้องการเพิ่มขึ้นของอัตราเงินเดือน/โบนัส มากที่สุด รองลงมา คือ ความต้องการด้านสวัสดิการ การจัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ มีค่าล่วงเวลา มีวันลาพักร้อนเพิ่มขึ้น มีหุ้นปันผลให้พนักงานตามลำดับ ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ที่พนักงานควรได้รับ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตลอดจนเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่า นโยบายผู้บริหารมีผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจของพนักงาน หมายความว่า การจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์จะประสบความสำเร็จได้ต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมในการวางแผนของผู้บริหาร มีการสั่งการ มีการกำกับดูแล มีการตัดสินใจและช่วยแก้ไขปัญหาคือจะช่วยให้การจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดและบรรลุเป้าหมายได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจการบำรุงรักษาของ Herzberg (1959) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีปัจจัยค่าจูงใจเป็นองค์ประกอบเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานหรือส่วนประกอบของงาน ทำหน้าที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ หากขาดปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เช่น เงินเดือน นโยบายผู้บริหาร และการบริหารงานจากองค์กร โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตสถานะของอาชีพ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานความมั่นคงในงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชา

นอกจากนี้ยังพบว่า การจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริหารความเสี่ยงทรัพยากรมนุษย์ มีผลกระทบเชิงลบต่อความพึงพอใจของพนักงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานยังไม่พร้อมที่จะปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับการป้องกันการทุจริต อาจมองว่าเป็นการเพิ่มงาน หรือไม่ชินกับการทำงานใหม่ ๆ รวมถึงยังขาดความเข้าใจในกระบวนการตรวจสอบ วิธีการตรวจสอบ อีกทั้งการกระจายงาน

ตามตำแหน่งหน้าที่อย่างชัดเจน อาจส่งผลให้พนักงานเกิดความไม่สะดวก หรือได้รับงานเพิ่มขึ้นนอกจากหน้าที่ที่ควรปฏิบัติ การที่บริษัทให้ความสำคัญกับบุคคลที่มีทักษะ มีความเชี่ยวชาญ มีผลงาน และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาจทำให้พนักงานที่ไม่มีผลงานที่โดดเด่นเกิดความแตกต่างได้

สมมติฐานที่ 2 การจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ และนโยบายผู้บริหารส่งผลประทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ศักดิ์สยามลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า การจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ (ด้านความสมบูรณ์ของการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ การตระหนักในคุณค่าทรัพยากรมนุษย์ การบริหารความเสี่ยงทรัพยากรมนุษย์ การบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชี และผลประโยชน์ของพนักงาน) และนโยบายผู้บริหารไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ศักดิ์สยามลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 5 ด้าน สามารถบอกได้ถึงความพึงพอใจของพนักงานได้ โดยการเข้ามามีส่วนร่วมในการสนับสนุนการจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ของผู้บริหารนั้น อาจมีหรือไม่ก็มีก็ได้

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์

การศึกษาในครั้งนี้สามารถนำผลการวิจัยเป็นแนวทางในการนำไปใช้ประโยชน์ได้ดังนี้

1. การจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ด้านความสมบูรณ์ของการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ กิจกรรมควรจัดให้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของพนักงาน รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับองค์ความรู้ ทักษะ และความสามารถอื่น ๆ ของพนักงาน โดยมีการจำแนกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามตำแหน่ง มีการสรุปและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นระยะเพื่อให้สามารถตั้งศักยภาพของพนักงานมาใช้ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อกิจการได้สูงสุด

2. การจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ด้านการตระหนักในคุณค่าทรัพยากรมนุษย์ กิจกรรมควรให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ มีการต่อยอดองค์ความรู้ เพิ่มพูนทักษะของพนักงานให้มากยิ่งขึ้น มีการเปิดโอกาสให้พนักงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับประสบการณ์ ทักษะ ทักษะการจัดการกับปัญหา ส่งผลให้กิจการสามารถป้องกันและลดอุปสรรคในการทำงานได้ดี

3. การจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ด้านการบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชี กิจกรรมควรเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับองค์ความรู้ ทักษะ และความสามารถของพนักงานอย่างเป็นระบบ มีวิธีการทำงาน การจัดการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับงานที่ทำ โดยอาศัยเทคโนโลยีเพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้น เข้าถึงข้อมูลเพื่อให้สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาได้ทันเวลา

4. การจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ด้านผลประโยชน์พนักงาน กิจกรรมควรคำนึงถึงสิ่งตอบแทนที่พนักงานทุกคนควรได้รับทั้งทางด้านวัตถุ และด้านจิตใจ รวมถึงการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานโดยเป็นการสร้างขวัญกำลังใจ แรงจูงใจ และความภาคภูมิใจต่อการรักษาพนักงานที่ดีให้คงอยู่กับกิจการต่อไป

5. นโยบายผู้บริหารเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จในทุก ๆ ด้าน ดังนั้นกิจการจึงควรมีการสื่อสารต่อพนักงานให้ทราบอย่างทั่วถึง ชัดเจน ทั้งด้วยวาจาและลายลักษณ์อักษรอยู่เป็นระยะ ๆ โดยมีความยืดหยุ่นตามสถานการณ์

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้สามารถเป็นแนวทางสำหรับงานวิจัยในอนาคตได้ดังนี้

1. ศึกษาเปรียบเทียบระบบการจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์ นโยบายผู้บริหาร ที่มีต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทมหาชนจำกัดในอุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น อุตสาหกรรมบริการ เทคโนโลยี และอื่น ๆ ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์กรต่อไปอย่างยั่งยืน
2. ศึกษาเปรียบเทียบโดยมีการควบคุมตัวแปรเกี่ยวกับอายุการก่อตั้งบริษัท ขนาดของบริษัทโดยพิจารณาที่จำนวนพนักงาน เนื่องจากอาจมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือนำระบบใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในองค์กร
3. การวิจัยนี้ศึกษาการจัดการบัญชีทรัพยากรมนุษย์และนโยบายผู้บริหารที่มีต่อความพึงพอใจของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัท ศักดิ์สยาม ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) เท่านั้น ดังนั้นงานวิจัยในอนาคตอาจทำการวิจัยซ้ำได้ โดยใช้กรอบแนวคิดเดียวกันกับการวิจัยครั้งนี้ แต่ขยายขอบเขตไปยังบริษัทอื่น ๆ เช่น พนักงานบริษัทจำกัด พนักงานบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์อื่น ๆ เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานในด้านต่าง ๆ อย่างละเอียดและชัดเจนมากขึ้น
4. ผลการวิจัยนี้เป็นการศึกษาตัวแปรต้น ตัวแปรแทรกซ้อน และตัวแปรตาม ดังนั้นงานวิจัยในอนาคตควรศึกษาตัวแปรแทรกซ้อนอื่น ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน เช่น ประสิทธิภาพการทำงาน ความเป็นอิสระในการทำงานของพนักงาน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- จันทนา สาขาร, นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปะพร ศรีจันทเพชร. (2557). *การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน*. กรุงเทพฯ: ทีพีเอ็น เพรส.
- ณัฐปภัสร จันทน์อิม, พรรณภา เชื้อบาง และฐิติวรดา แสงสว่าง. (2561). ผลกระทบของจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในและนโยบายผู้บริหารต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในประเทศไทย. *วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่*, 11(2), 90-106.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2565). *การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อ(ร่าง)พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการกำกับดูแลธุรกิจ การให้สินเชื่อและการให้เช่าแบบลีสซิงรถยนต์และรถจักรยานยนต์*. สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th/Thai/PressandSpeeches/Press/News2565/n4165t.pdf>
- บริษัท ศักดิ์สยามลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน). (2565). *วิสัยทัศน์ และพันธกิจ*. สืบค้นจาก <https://saksiam.com/about-vision>
- ประพาฬรศมภ์ ลิ้มสุคนธ์. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางบัญชี กรณีศึกษา บริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- พิราวัลย์ เรืองฤทธิ์, ไพฑูรย์ อินตะขัน และบุญทวรรณ วิงวอน. (2555). การมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง นโยบายผู้บริหารและความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสริมขวา อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง*, 1(2), 21-41.

- ระพีพันธุ์ โพธิ์ศรี. (2551). *ระเบียบวิธีวิจัยทางธุรกิจ*. เอกสารประกอบการสอน. คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, อุตรดิตถ์, ประเทศไทย.
- วรรณวิมล นาคทนต์ และพิรุณญา คาเนโกะ. (2561). ประสิทธิผลการบัญชีทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความสำเร็จของธุรกิจอย่างยั่งยืน: ทบทวนวรรณกรรม. *การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติด้านบริหารธุรกิจและการบัญชี 2561*, (น. 328-346). ขอนแก่น, ประเทศไทย.
- วิจิตร ศรีสอาน, ทองอินทร์ วงศ์โสธร, และเก็จกนก เอื้อวงศ์. (2557). *นโยบาย การวางแผน และการพัฒนาคุณภาพการศึกษา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิริยญา ชูราศรี และสุภาวดี ขุนทองจันทร์. (2553). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. *วารสารวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์*, 6(1), 1-15.
- สุกัญญา คลังทอง, สุพิน ฉายศิริไพบูลย์, และอัจฉราพร โชติพิฤกษ์. (2563). ปัจจัยเชิงสาเหตุ ด้านคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อผลประสิทธิผลการใช้งานบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในประเทศไทย. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 12(2), 100-116.
- Aaker, D. A., V. kumar & G.S. Day. (2001). *Marketing research*. New York: John Wiley and Sons.
- Black, K. (2006). *Business statistics for contemporary decision making*. (4th ed.). USA: John Wiley & Sons.
- Edvinsson, L. (1997). Developing intellectual capital at skandia. *Long Range Planning*, 30(3), 366-373.
- Gilmer, V. B. (1967). *Industrial and organization psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Haimann, T. C. & William, G. S. (1974). *Management in the modern organization*. Boston: Houghton Mifflin.
- Herzberg Frederick, Mausner Bernard & Snyderman Barbara Bloch. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Son.
- Kohout, F. J. (1974). *Statistics for social scientists: A coordinated learning system*. New York: John Wiley.
- Maslow, H. C. (1943). *A theory of human motivation*. Retrieved from <http://www.excelcentre.net/TheoryHumanMotivation.pdf>
- Strauss, G., & Sayles, L. R. (1980). *Personnel: The human problems of management*. New Jersey: Prentice-Hall.

