

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความสำคัญของวิชาชีพบัญชี

นักบัญชีมีบทบาทที่สำคัญต่อองค์กร ต่อสาธารณชน และต่อหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เพราะเป็นผู้จัดทำรายงานการดำเนินงานที่สะท้อนผลการประกอบการ และฐานะการเงินที่แท้จริงของกิจการ ข้อมูลดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อผู้ต้องการใช้งบการเงิน การปฏิบัติหน้าที่ต้องยึดหลักการบัญชีตามมาตรฐาน ทำบัญชีให้ตรงต่อความเป็นจริง ทนต่อเหตุการณ์และถูกต้องตามกฎหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลและรายงานการเงินที่สะท้อนผลการดำเนินงานและฐานะการเงิน มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้ข้อมูล (Accountable to Users) นักบัญชีต้องมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทนต่อเหตุการณ์ ติดตามข่าวสารการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ควรศึกษาหาความรู้ทางด้านมาตรฐานการบัญชีระหว่างประเทศ (International Accounting Standard) รวมทั้งนำหลักการวิธีการที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลมาปรับ และประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจของประเทศไทยเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือ และความถูกต้องของสารสนเทศ ซึ่งปฏิบัติตามแนวสากลที่เป็นเลิศ (International Best Practice) (สุวรรณ วลัยเสถียร, 2544)

การวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวมถึงเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับกฎหมาย แนวความคิดและทฤษฎี เอกสารที่เกี่ยวข้อง และรายงานการวิจัยมีดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎี
 - 1.1 พฤติกรรมองค์การ
 - 1.2 วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมองค์การระดับองค์การ
 - 1.3 การบัญชีพฤติกรรม
 - 1.4 การบัญชีพฤติกรรมกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน
2. บรรณกรรมปริทัศน์
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี

1. พฤติกรรมองค์การ (Organizational Behavior) เป็นการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การอย่างเป็นระบบ ทั้งพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การ โดยใช้ความรู้ทาง

พฤติกรรมศาสตร์ การศึกษาพฤติกรรมองค์การจะช่วยให้ผู้บริหารมีความเข้าใจ และสามารถทำนายพฤติกรรมของตนเองและของผู้อื่นในองค์การได้ ตลอดจนสามารถควบคุมปัจจัยต่าง ๆ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ และนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลขององค์การในภาพรวม การศึกษาพฤติกรรมองค์การมีความสำคัญต่อผู้บริหารดังต่อไปนี้

1.1 ทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมของตนเอง ช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจพฤติกรรมและความรู้สึกของตนเอง เช่น มีความเข้าใจในความรู้สึกความต้องการและแรงจูงใจของตนเองจุดอ่อนและจุดแข็งของพฤติกรรมของตนเอง ปัจจัยที่เป็นสาเหตุทำให้สามารถควบคุมพฤติกรรมของตนเอง เพื่อนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาพฤติกรรมและความสามารถในการตัดสินใจ การตอบสนอง การควบคุมอารมณ์และความเครียดต่าง ๆ การพัฒนาการสื่อสารกับผู้อื่นซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมาก ต่อการบริหารงานในอาชีพของตน

1.2 ทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาผู้บริหารเป็นผู้ต้องรับผิดชอบในการวางแผน การจัดองค์การ และการควบคุมให้มีการทำงานที่นำไปสู่ผลสำเร็จขององค์การ การศึกษาพฤติกรรมองค์การจะทำให้ผู้บริหารเข้าใจธรรมชาติและความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนเข้าใจปัจจัยสาเหตุของพฤติกรรมเข้าใจในปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง เพื่อนำไปแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งในองค์การ การสนับสนุนให้บุคลากรทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายและได้รับรางวัล เป็นต้น

1.3 ทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากผู้บริหารจำเป็นต้องทำงานและมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในองค์การ การเข้าใจกระบวนการเกิดทัศนคติของบุคคล การเข้าใจความแตกต่าง ของแต่ละบุคคล กระบวนการกลุ่มที่เกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม วัฒนธรรมภายในองค์การ พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับอำนาจและการเมืองภายในองค์การ จะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมต่าง ๆ ในองค์การ ทำให้สามารถทำนายและนำมาใช้ในการสนับสนุนให้เกิดการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

1.4 ทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถทำนายพฤติกรรมของผู้บริหาร บุคคลอื่นและสถานะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายขององค์การ เนื่องจากผู้บริหารมีหลายระดับ ผู้บริหารในระดับที่อยู่เหนือขึ้นไปจะมีอิทธิพลต่อผู้บริหารในระดับรองลงมา และบุคคลอื่นและสถานะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายการบริหาร จะมีอิทธิพลต่อผู้บริหาร การศึกษาพฤติกรรมองค์การจึงเป็นสิ่งที่จะช่วยผู้บริหาร มีความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของ

ผู้บริหารที่อยู่เหนือขึ้นไปและบุคคลอื่น ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายขององค์กร และสามารถ
ทำนายการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อนโยบายขององค์กร ซึ่งนำมาสู่การเจรจา
ต่อรอง การวางแผน การจัดองค์การ และการควบคุมให้องค์การมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่
พึงประสงค์ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย
ขององค์กรได้

2. วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมองค์การระดับองค์การ

ความเครียดจากการทำงาน เมื่อบุคคลทำงานด้วยกันในองค์การภายใต้สถานการณ์ที่มี
ข้อจำกัดและความต้องการ มักจะนำมาสู่ความเครียดของพนักงานและผู้บริหาร ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิด
ความเครียดมีทั้งปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม และปัจจัยด้านองค์การ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ
ตัวองค์การโดยตรง เช่น ในสถานะที่มีข้อจำกัดและมีความต้องการบทบาทด้านความสัมพันธ์
ระหว่างบุคคล ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านภาวะผู้นำ และช่วงวงจรชีวิตขององค์การ
(Organization's Life Stage) ทำให้บุคคลในองค์การมีความเครียด ส่งผลให้ต้องหยุดงาน ผลผลิต
ต่ำ การเปลี่ยนงาน เป็นต้น

3. การบัญชีพฤติกรรม (Behavioral Accounting)

การบัญชีพฤติกรรมเป็นสาขาหนึ่งของการบัญชีที่เชื่อมโยงระหว่างสังคมศาสตร์กับบัญชี
ซึ่งพิจารณาว่าพฤติกรรมมนุษย์มีผลกระทบต่อข้อมูลทางบัญชี การตัดสินใจทางธุรกิจ ปรัชญา
การบริหารและทัศนคติของผู้บริหารกระทบต่อการควบคุมองค์การความสัมพันธ์ในระหว่าง
กลุ่มบุคลากรวิธีการประมวลผลข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจอย่างไร

พฤติกรรมของคนในองค์กร ได้รับผลกระทบจากหลายปัจจัย ได้แก่ขนาดและโครงสร้าง
องค์กร การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในองค์กร ทั้งแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ และ
องค์กรมีการจัดโครงสร้างหลักการลำดับชั้น บทบาทของคนคนหนึ่งแสดงติดต่อกับอีกคนหนึ่งจะมี
พฤติกรรมแตกต่างกันไป

4. การบัญชีพฤติกรรมกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานในเชิงพฤติกรรม คือ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้
พนักงานทำหน้าที่ให้สำเร็จตามเป้าหมายและให้เกิดพฤติกรรมที่สอดคล้องกับพฤติกรรมมาตรฐาน
ในการทำงานให้เกิดกิจกรรมและผลลัพธ์ที่พึงปรารถนา และยับยั้งพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ต่าง ๆ
รวมถึงการส่งเสริมพฤติกรรมที่พึงประสงค์ด้วยข้อมูลป้อนกลับที่ทันเวลาและรางวัลตอบแทน
ทั้งภายในและภายนอก การประเมินผลโดยไม่อ้างอิงข้อมูลบัญชี แต่ใช้ดุลยพินิจก็มีความสำคัญ
เพราะวิธีการนี้มีผลต่อการพิจารณาพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานว่าเป็นอย่างไร

การใช้ประโยชน์จากการประเมินผลการปฏิบัติงาน

1. เพื่อบริหารการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยสร้างแรงจูงใจของพนักงานให้สูงที่สุด
2. ช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบุคคล เช่น การเลื่อนตำแหน่ง
3. เพื่อกำหนดการอบรมและพัฒนาที่เหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน และกำหนดเกณฑ์การเลือกและประเมินแผนการฝึกอบรมในกิจการ
4. ให้ข้อมูลผู้ปฏิบัติงานว่าผู้ควบคุมงานพิจารณาผลงานของเขาอย่างไร
5. เป็นเกณฑ์จัดสรรรางวัล

จากทฤษฎีความคาดหวังที่ว่าด้วยความสัมพันธ์ระหว่าง ความพยายามเพื่อบรรลุเป้าหมาย ผลงานและรางวัลกับรางวัลที่ทำให้ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองอย่างพอใจ ทำให้รางวัลมีบทบาทต่อพฤติกรรมและการประเมินผล โดยรางวัลทำให้มีการปรับพฤติกรรมเป็น 3 ทาง ได้แก่

1. การตอบสนองที่ดีต่อพฤติกรรมที่พึงปรารถนา หรือการเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement)
2. การลดสิ่งที่ไม่ดีเพื่อเพิ่มพฤติกรรมที่พึงปรารถนา (Negative Reinforcement)
3. การลงโทษ (Punishment) เพื่อขจัดพฤติกรรมไม่พึงปรารถนา

ในองค์กรมักใช้วิธีปรับพฤติกรรมโดยการเสริมแรงทางบวก และไม่พยายามใช้วิธีลงโทษ เพราะเป็นการแก้ไขปัญหาชั่วคราวและลดขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน

ประเภทของรางวัลและประโยชน์ของรางวัลในการเสริมแรงทางบวก

1. รางวัลภายใน คือ ความรู้สึกพึงพอใจส่วนบุคคลที่งานที่ปฏิบัติลุล่วงตามเป้าหมาย เช่น การเพิ่มเนื้อหาของงาน (Job Enrichment) การเพิ่มความรับผิดชอบ (Increased Responsibility) การมีส่วนร่วมตัดสินใจ และความพยายามใด ๆ ที่ให้บุคคลตระหนักคุณค่าของตนและมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

2. รางวัลภายนอก คือ ผลตอบแทนทางตรงหรือทางอ้อม เป็นตัวเงินหรือไม่เป็นตัวเงิน ที่องค์กรให้กับบุคคล ได้แก่ เงินเดือน ค่าล่วงเวลา ค่าตอบแทนวันหยุด ส่วนแบ่งกำไร หุ้นปันผล ซึ่งผลตอบแทนทางตรงนี้จะใช้ปรับพฤติกรรมได้หรือไม่ ขึ้นกับความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผลงานของตนและของบุคคลอื่น ส่วนผลตอบแทนทางอ้อม ได้แก่ สวัสดิการต่าง ๆ เช่น การประกันชีวิต ค่าพักร้อน วันลาป่วย แผนบำนาญ ซึ่งส่วนใหญ่ให้กับพนักงานทุกระดับในองค์กร จึงไม่สร้างแรงจูงใจ ยกเว้นเมื่อพิจารณาจากทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ส่วนผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินอื่น ๆ ได้แก่ ที่ตั้งของสำนักงานที่พนักงานพอใจ ที่จอดรถเฉพาะบุคคล ตำแหน่งที่เป็น

ที่ยอมรับ และเลขานุการส่วนตัว ผลตอบแทนประเภทนี้ขึ้นกับความต้องการของคน หากตรงกันจะสามารถสร้างแรงจูงใจได้ (ปัญญา สัมฤทธิ์ประดิษฐ์, 2546)

วรรณกรรมปริทัศน์

Middlemist and Hitt (1988, p. 5) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมองค์การ เป็นการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลและกลุ่มภายในองค์การ ซึ่งความเข้าใจดังกล่าวจะนำไปใช้ในการเพิ่มความพึงพอใจให้แก่พนักงานเพิ่มผลผลิตและประสิทธิผลขององค์การนั้น ๆ

Moorhead and Griffin (1995, p. 4) ให้ความหมายของพฤติกรรมองค์การว่าเป็น การศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมมนุษย์กับองค์การ และตัวองค์การเอง ซึ่งการศึกษาทั้ง 3 ด้านดังกล่าวทำให้เกิดความเข้าใจพฤติกรรมองค์การในภาพรวม

ทรงเดช ประดิษฐ์สมานนท์ (2542) ภายในองค์การของสำนักงานบัญชี วัดดุสิตในการหารายได้คือมนุษย์ที่มีปัญญาสามารถปฏิบัติภารกิจได้ในระดับมาตรฐานการบัญชี โดยมีทีมงานที่มีการอบรมและการเข้าใจถึงธุรกิจต่าง ๆ ความเจริญรุ่งเรืองของสำนักงานแต่ละแห่งนั้นขึ้นอยู่กับองค์การที่มีบุคลากรที่มีความสามารถ ความชำนาญและประสบการณ์ มีการแบ่งหน้าที่งานที่เหมาะสม การขยายงานในองค์การต่าง ๆ ก็ขึ้นอยู่กับความสามารถในการอบรมพนักงาน ให้อยู่ในระดับที่ไวใจได้และให้ผลตอบแทนจากผลงานอย่างยุติธรรม สิ่งสำคัญคือการรักษาน้ำใจทีมงาน ความเชื่อถือของผู้นำและชื่อเสียงของสำนักงานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการขยายตัวขององค์การ สำหรับองค์การที่ประสบความสำเร็จต้องเป็นสำนักงานที่เป็นที่รักใคร่ของลูกค้ำ สามารถตอบสนองการให้ความรู้และแสดงตนเป็นบุคคลที่อิสระและเที่ยงธรรมในการออกความเห็น และใช้ดุลยพินิจที่ถูกต้องโดยไม่เกรงกลัวต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ สำนักงานที่ทำงานแบบขอไปทีในอนาคตก็จะไม่มีความสุขในการทำงาน ส่วนสำนักงานที่สร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าก็ควรจะส่งเสริมให้สำนักงานเล็ก ๆ ให้ใหญ่ขึ้นเป็นสำนักงานปานกลาง จากสำนักงานปานกลางเป็นสำนักงานใหญ่ จากสำนักงานใหญ่เป็นองค์การที่เป็นสถาบันที่มีความเชื่อถือ

สมยศ นาวิการ (2543, หน้า 14) ให้ความหมายของพฤติกรรมองค์การว่าเป็นการวิเคราะห์ผลกระทบของบุคคล กลุ่มและโครงสร้างที่มีต่อพฤติกรรมภายในองค์การ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยของเฮย์ (Hayes)

งานวิจัยเกี่ยวกับ Contingency Theory ของ Hayes (1977) มีวัตถุประสงค์ที่จะวัดผลจากตัวแปรสถานการณ์ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ 3 ประการ ได้แก่ ปัจจัยภายใน (Internal Factors) ปัจจัย

ความเกี่ยวข้องของงาน (Interdependent Factors) และปัจจัยสภาพแวดล้อม (Environmental Factors) ที่มีผลต่อผลดำเนินงานของหน่วยงานย่อยซึ่งเป็นตัวแปรตาม โดยหน่วยงานย่อยที่เลือกมา ได้แก่ หน่วยผลิต หน่วยตลาด และหน่วยวิจัยและพัฒนา สรุปได้ว่าผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่ เป็นไปตามสมมติฐาน ยกเว้นสมมติฐานที่ทำให้ปัจจัยภายในกลับมีค่าของผลกระทบสุทธิ (Net Effect) สูงที่สุด ซึ่งอาจเป็นเพราะหน่วยวิจัยพัฒนา ไม่สามารถกำหนดประสิทธิผลของการดำเนินงานสำหรับหน่วยของคนได้ชัดเจน

สรุปแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมปริทัศน์

จากแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมปริทัศน์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กล่าวได้ว่ามนุษย์นั้นมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นองค์กรจึงต้องให้ความสนใจต่อพฤติกรรมของมนุษย์ที่มีต่อองค์กร เพื่อนำองค์กรนั้นไปสู่เป้าหมาย รวมทั้งต้องใส่ใจ ในความรู้สึกของมนุษย์ว่าต้องการอะไร การที่มนุษย์จะสามารถปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลได้นั้น ต้องมีความรู้ มีทักษะ มีการสื่อสารที่ดี มีการได้รับการพัฒนา และได้รับผลตอบแทนอย่างยุติธรรมกับผลงานที่ได้ปฏิบัติงาน หากมนุษย์มีความรู้สึกไม่ดีต่อองค์กรในเรื่องของผลตอบแทนที่ขาดความยุติธรรม อาจมีผลทำให้องค์กรประสบปัญหาในเรื่องของการเข้าออกบ่อยของพนักงาน ซึ่งส่งผลให้องค์กรนั้นขาดการเรียนรู้และการพัฒนา ขาดบุคคลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน