

ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประสิทธิภาพการทำงาน ของนักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

The Relationship Between Good Human Relations and Job Efficiency on Manufacturing Business Accountants in the Roi Et Province

บุญช่วง ศรีธรรมราช*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประสิทธิภาพ การทำงานของ นักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 85 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า นักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีมนุษยสัมพันธ์ดีโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการพัฒนา ศักยภาพของตน ด้านการเรียนรู้ความรับผิดชอบ และด้านการติดต่อสื่อสาร และนักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเวลา ด้านคุณภาพ และด้านปริมาณ

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) มนุษยสัมพันธ์ที่ดี ด้านการพัฒนา ศักยภาพของตน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านเวลา และด้านคุณภาพ และ 2) มนุษยสัมพันธ์ที่ดีด้านการเรียนรู้ ความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม

คำสำคัญ : มนุษยสัมพันธ์ที่ดี, ประสิทธิภาพการทำงาน, และนักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรม

*บัณฑิตมหาบัณฑิต (บข.ม.) สาขาบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2554) ปัจจุบันเป็น อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

Abstract

This research aimed to test the relationship between good human relations with job efficiency on Manufacturing Business Accountants in the Roi Et Province. Using questionnaire as an instrument for collecting data from 85 manufacturing business accountants in the Roi Et Province. Statistic methods used for analyzing the collected data were mean, standard deviation, multiple correlation analysis, and multiple regression analysis.

The results of the study revealed that the manufacturing business accountants with having good human relations as a whole and in each of these aspects at a high level self – development, responsibility, and communications. The manufacturing business accountants with having job efficiency as a whole and in each of these aspects at a high level ; time, quality and quantity.

According to analyses of relationships and effects, the following were found : 1) the good human relations in aspects of self – development had positive relationships with and effects on job efficiency as a whole of time and quality. 2) the good human relations in responsibility had positive relationships with and effects on job efficiency as a whole.

Keywords : Good Human Relations, Job Efficiency, Manufacturing Business Accountants

บทนำ

ในช่วงศตวรรษที่ 21 ที่ผ่านมามีประเทศไทยเป็นประเทศที่มีการพัฒนาตนเองได้อย่างรวดเร็วประเทศหนึ่งในแถบเอเชียอาคเนย์ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคมและวัฒนธรรม ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นแม้จะก่อให้เกิดผลดีกับประเทศหลายประการ โดยเฉพาะความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ โดยเน้นการส่งเสริมให้มีการค้าเสรีกับประเทศต่างๆ ทั่วโลก และหนึ่งในกลไกที่สำคัญของการสร้างความเข้มแข็งให้แก่ระบบเศรษฐกิจก็คือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นที่ตระหนักและยอมรับกันโดยทั่วไปแล้วว่า ทรัพยากรมนุษย์นับเป็นทรัพยากรการบริหารที่สำคัญที่สุด เพราะมนุษย์อาจได้รับการจูงใจ โน้มน้าวให้ผลิตหรือทำงานมากขึ้นกว่าเดิมได้มากน้อยลดหลั่นกันไป

ตามระดับชั้นการบังคับบัญชาขึ้นอยู่กับผู้บริหารต้องมีหน้าที่ที่สำคัญ ในการจูงใจโน้มน้าวให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างร่วมแรง ร่วมใจเพื่อให้ภารกิจขององค์กรคล่องไปด้วยดี (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2545 : 83) ดังนั้น การนำหลักในการครองใจคนและหลักการสนองความต้องการนั้นคือ การสร้างมนุษยสัมพันธ์เข้ามาช่วยในการบริหารงาน จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

มนุษยสัมพันธ์ที่ดี (Good Human Relations) ความสามารถในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับ กลุ่มคน บุคคลกับคณะบุคคล หรือบุคคลกับสังคม ซึ่งการติดต่อสัมพันธ์ดังกล่าวจะเป็นสะพานนำไปสู่การจูงใจของคน เพื่อสร้างมิตรชนะมิตร รวมทั้งการสร้าง หรือการพัฒนาตนเองให้เป็นที่รู้จักรักใคร่ชอบพอกันกันไปอย่างกว้างขวาง ได้รับการสนับสนุนจากคนทุกฝ่ายเป็นการสร้างคนให้เป็นคนดีในสังคม พร้อมทั้งแสดงให้เห็นถึงลักษณะของการฝึกตนเองให้เป็นผู้เป็นที่ดีในอนาคตด้วย (วิภาพร มาพบสุข, 2543 : 13) จึงกล่าวได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรใด องค์กรหนึ่งมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันก่อให้เกิดความชอบและสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน และกันอันจะนำไปสู่การดำเนินงานในระดับองค์กร ระดับบุคคลไปสู่ความสัมฤทธิ์ผลในการทำงานตามเป้าหมายที่กำหนดเอาไว้ (Gellerman, 1996 : 23) ดังนั้น นักบัญชีในฐานะผู้ที่ทำหน้าที่ในการจัดทำรายงานทางการเงินให้มีความถูกต้องจะต้องอาศัยข้อมูลจากฝ่ายต่างๆ มาประกอบเข้าด้วยกันเป็นข้อมูลทางการเงินเพียงข้อมูลเดียวขององค์กร นักบัญชีจำเป็นต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการเข้าพบปะระหว่างบุคคลจึงจะได้ข้อมูลตามที่ต้องการอย่างน่าเชื่อถือ อันนำไปสู่การจัดทำรายงานทางการเงินที่สะท้อนถึงเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจได้อย่างมีคุณภาพที่แสดงถึงความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ประสิทธิภาพการทำงาน (Job Efficiency) คือ ความสามารถของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ ให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กร ภายในระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง โดยมีวิธีการทำงานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงาน และลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีการใช้ทรัพยากรที่อยู่ได้อย่างคุ้มค่า และสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่าย (วิมลมาศ ไร่ไสว, 2551 : 8) จึงกล่าวได้ว่าประสิทธิภาพการทำงานคือ ตัวชี้วัดศักยภาพของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานในองค์กรให้สำเร็จตามเป้าหมาย โดยการนำเอาความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ รวมถึงทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานเพื่อให้สำเร็จ มีคุณภาพได้มาตรฐานมีปริมาณของงานที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการนำไปใช้ในการ

ตัดสินใจทันต่อเวลา ซึ่งประกอบด้วย ด้านเวลา (Time) ด้านคุณภาพ (Quality) และ ด้านปริมาณ (Quantity) (ประทุม รอดประเสริฐ, 2545 : 332 – 333) ดังนั้นในการปฏิบัติงาน ให้สำเร็จตามเป้าหมายผลงานมีประสิทธิภาพ นักบัญชีจะต้อง ตระหนักและมุ่งมั่นให้เกิดขึ้นกับการปฏิบัติงานในแต่ละครั้งแต่ละรอบบัญชีอยู่เสมอ

นักบัญชี (Accountant) เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในการจัดทำ และนำเสนอข้อมูลทางการบัญชี การดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จและเป็นที่ยอมรับของธุรกิจทุกแห่งต้องอาศัยข้อมูลทางการบัญชีเพื่อใช้ในการวางแผนและตัดสินใจ ข้อมูลทางการบัญชีมีความสำคัญกับผู้บริหาร โดยใช้ประเมินสถานะของธุรกิจ ความสามารถในการทำกำไร และดำรงอยู่ภายใต้ความกดดัน และผันผวนทางเศรษฐกิจของประเทศ สำหรับผู้ใช้ข้อมูลนั้นมีความต้องการข้อมูลที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ นักบัญชีจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการจัดทำและนำเสนอข้อมูลให้แก่ผู้ใช้ข้อมูลประเภทต่างๆ เริ่มจากการบันทึกเหตุการณ์ ทางธุรกิจที่เกิดขึ้นแล้ว จำแนก จัดหมวดหมู่ และสรุปผลออกมาเป็นรายงานที่เรียกว่างบการเงิน โดยงบการเงินจะต้องสะท้อนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานอย่างน่าเชื่อถือ โดยต้องจัดทำขึ้นภายใต้มาตรฐานการรายงานทางการเงิน การปฏิบัติงานทางบัญชีให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร และประสานงานด้วยการมีโมติวิจิตที่ดีจึงมีส่วนสำคัญที่จะทำให้นักบัญชีได้ข้อมูลทางการบัญชีที่มีความเพียงพอและทันเวลา ต่อการจัดทำรายงานทางการเงินจากฝ่ายงานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและเป็นประโยชน์ต่อผู้ได้ข้อมูลทางการเงินที่มีความสนใจในกิจกรรมทางธุรกิจรวมไปถึงการสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงานทางบัญชีได้ อันจะนำมาซึ่งการมีเกียรติ และศักดิ์ศรีแห่งวิชาชีพต่อไป

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่าง มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับประสิทธิภาพ การทำงานของนักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรมในเขต จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีผลกระทบ ต่อประสิทธิภาพการทำงานหรือไม่อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักบัญชีธุรกิจ อุตสาหกรรมในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด ผลลัพธ์ที่ได้จากผลการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทาง ในการเสริมสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีให้กับนักบัญชี ที่จะส่งผลต่อการมีผลการปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพ อันจะนำมาซึ่งการเพิ่มศักยภาพในการทำงานทางด้านกรบัญชีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษามนุษยสัมพันธ์ที่ดีของนักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรม ในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด
4. เพื่อศึกษาผลกระทบของมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรมในเขต จังหวัดร้อยเอ็ด

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. มนุษยสัมพันธ์ที่ดี (Good Human Relations) หมายถึง กระบวนการจงใจ เพื่อให้บุคคลเกิดความร่วมมือ ร่วมใจ ในการทำงานที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร และความเข้าใจอันดีต่อกันระหว่างบุคคลในองค์กร ประกอบด้วย

1) ด้านการพัฒนาศักยภาพของตน (Self-Development) หมายถึง การพัฒนาตนเองตามศักยภาพให้ดีที่สุด ทั้งร่างกาย จิตใจ และบุคลิกภาพ เพื่อให้ตนเป็นสมาชิกที่มีประสิทธิภาพของสังคม เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นและสังคมโดยรวม และเพื่อการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข

2) ด้านการเรียนรู้ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การเรียนรู้ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติงาน ในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้งานนั้นบรรลุเป้าหมายอย่างดีที่สุด

3) ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communications) หมายถึง วิธีการติดต่อสื่อสารที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดี ในกลุ่มได้ และทำให้มีความเข้าใจตรงกัน เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกันนำไปสู่การปฏิบัติที่ดีต่อกัน

2. ประสิทธิภาพการทำงาน (Job Efficiency) หมายถึง การปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ โดยผลการทำงานจะต้องมีคุณภาพ ปริมาณ และทันต่อเวลา ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจและยอมรับได้ ประกอบด้วย

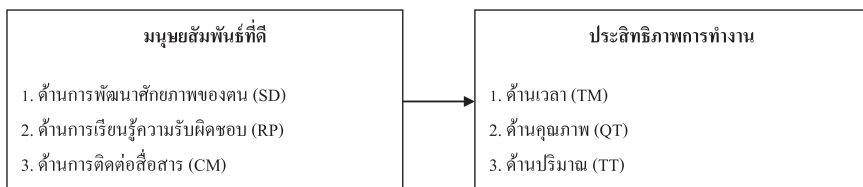
1) ด้านเวลา (Time) หมายถึง การปฏิบัติงานที่ต้องแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

2) ด้านคุณภาพ (Quality) หมายถึง คุณค่าของผลการปฏิบัติงานที่ควรแก่การยอมรับ

3) ด้านปริมาณ (Quantity) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่แสดงได้โดยจำนวนและเวลาที่กำหนดให้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อประสิทธิภาพ การทำงาน จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้



สมมติฐานในการวิจัย

H_1 : มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ด้านการพัฒนาศักยภาพของตน มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อประสิทธิภาพ การทำงาน

H_2 : มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน

H_3 : มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ด้านการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญสำหรับนักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรมนำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีให้กับตนเอง อันนำไปสู่การปฏิบัติงานทางด้านการบัญชีอย่างมืออาชีพ

2. เป็นข้อเสนอแนะที่สำคัญสำหรับนำไปใช้เป็นแนวทางเสริมสร้างประสิทธิภาพทำงานในด้านเวลา ด้านคุณภาพ และด้านปริมาณ อันเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพของฝ่ายบริหาร

3. เป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญสำหรับนำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตจังหวัดร้อยเอ็ดอย่างมีอาชีพ และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตนเองและองค์กรต่อไป

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

1.1 ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีผู้ให้ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ดังนี้

วราภรณ์ ตรีตระกูลศุภย์ (2549 : 85) ได้ให้ความหมายไว้ว่า มนุษยสัมพันธ์ที่ดี หมายถึง วิชาที่ว่าด้วยศาสตร์และศิลป์ ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคล เพื่อให้ได้มาซึ่งความรักใคร่ นับถือ ความรู้สึกใคร่ใคร่ ผูกพันกัน มีความจงรักภักดี สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างราบรื่นดีและมีความสุข

วิชัย แหวนเพชร (2548 : 16) ได้ให้ความหมายไว้ว่า มนุษยสัมพันธ์ที่ดี หมายถึง การสร้างเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเรากับผู้อื่น เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ ในการปฏิบัติงานและอยู่ร่วมกัน ได้ดีและมีสุข

วิภาพร มาพบสุข (2543 : 13) ได้ให้ความหมายไว้ว่า มนุษยสัมพันธ์ที่ดี หมายถึง การติดต่อเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับกลุ่มคน บุคคลกับคณะบุคคล หรือบุคคลกับสังคม การติดต่อสัมพันธ์ดังกล่าว เพื่อเป็นสะพานนำไปสู่การจูงใจคนเพื่อสร้างมิตร ชนะมิตร รวมทั้งการสร้างหรือพัฒนาตนเองให้เป็นที่รู้จักใคร่ชอบพอกันแก่คนทั่วไป อย่างกว้างขวาง ได้รับการสนับสนุนจากคนทุกฝ่าย เป็นการสร้างคนให้เป็นคนดีในสังคม พร้อมทั้งเป็นการแสดงให้เห็นถึงลักษณะของการฝึกฝนตนเองให้เป็นผู้เป็นที่ดีในอนาคตอีกด้วย

Gellerman (1996 : 23) ได้ให้ความหมายไว้ว่า มนุษยสัมพันธ์ที่ดี หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในองค์การใดองค์การหนึ่งซึ่งถ้าหากว่ามีความสัมพันธ์อันดีจะก่อให้เกิดความชอบพอและสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันและกัน จะยังส่งผลทำให้เกิดความสัมฤทธิ์ผลในการทำงาน แต่ถ้าขาดสัมพันธภาพที่ดี ก็จะทำให้เกิดความขัดแย้งหรือไม่เข้าใจกันและส่งผลให้งานส่วนรวมขององค์กรล้มเหลวได้

จากความหมายของมนุษยสัมพันธ์ที่ดีที่กล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า มนุษยสัมพันธ์ที่ดี (Good Human Relations) หมายถึงการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับ

บุคคลอื่น ทำให้เกิดความรักใคร่ความพอใจในการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข ยังส่งผลทำให้เกิดการปฏิบัติงานภายในองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น ทำให้งานเสร็จตามวัตถุประสงค์

1.2 คุณลักษณะที่จะช่วยเสริมสร้างให้เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

การปฏิบัติงานในองค์กรร่วมกันของบุคลากรจำนวนมาก ย่อมจะมีทั้งความคิดเห็นในการปฏิบัติงานที่เหมือนกันและแตกต่างกัน ความคิดเห็นที่แตกต่างกันนั้นสามารถนำไปสู่ความขัดแย้งในการทำงานได้ ซึ่งถ้าปล่อยให้ดำเนินต่อไปจะเป็นผลเสียต่อการดำเนินการขององค์กรในภาพรวม ดังนั้น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะช่วยป้องกันและขจัดความขัดแย้งทำให้ การปฏิบัติงานนั้นเกิดประสิทธิภาพ องค์กรจึงควรส่งเสริมบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะของมนุษยสัมพันธ์ที่ดีซึ่งแนวคิดคุณลักษณะที่จะช่วยเสริมสร้างให้เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (วารสารณัฏ ตรีภูมิตศฤกษ์, 2549 : 96-97) ประกอบด้วย

1) การพัฒนาศักยภาพของตน (Self - Development) ได้แก่ การศึกษา การพัฒนาตนเองตามศักยภาพให้ดีที่สุดทั้งทางร่างกาย จิตใจ และบุคลิกภาพเพื่อให้ตนเป็นสมาชิกที่มีประสิทธิภาพของสังคม และเพื่อการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข เพราะมนุษย์แต่ละคนเกิดมามีทั้งส่วนดีและส่วนที่บกพร่อง ในส่วนของข้อบกพร่องนั้นเราสามารถปรับปรุง และพัฒนาได้โดยมีขั้นตอน

2) การเรียนรู้ความรับผิดชอบ (Responsibility) ได้แก่ การเรียนรู้ความรับผิดชอบตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติงาน ในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้งานนั้นบรรลุเป้าหมายอย่างดีที่สุด ความรับผิดชอบเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องจากที่ได้คิดหรือคิดได้ ก่อนที่จะทำอะไรลงไป โดยคำนึงถึงผลที่จะติดตามมา จึงเกิดคำสอนที่ว่า ทำอะไรขอให้คิดก่อน ถ้าทำไปโดยไม่คิดอาจต้องเสียใจกับการกระทำของตนเอง ในภายหลัง จะพบว่า จากประสบการณ์ชีวิตของแต่ละคนที่ผ่านมาสามารถสอนให้ได้ว่า ความรับผิดชอบของทุกๆคนหนึ่งยอมเปลี่ยนแปลงได้ แต่สำหรับบางคนก็เป็นเรื่องที่ยากมาก โดยเฉพาะ ในปัจจุบันนี้ค่าความนิยมของความรับผิดชอบลดต่ำลงมากจนเป็นเรื่องที่น่าเป็นห่วงเพราะการขาดความรับผิดชอบนั้นทำให้เกิดปัญหาในการตัดสินใจ หรือเลือกดำเนินชีวิต นอกจากนี้ความรับผิดชอบของแต่ละคนยังมีผลเกี่ยวข้องกับเรื่องราวต่างๆที่เกิดขึ้นมากมาย ไม่ว่าจะเป็นกรณีการเกิดอุบัติเหตุ การเจ็บป่วยหรือแม้แต่ภัยธรรมชาติก็ตามแต่อย่างไรก็แล้วแต่ ความรับผิดชอบก็ควรจะไปตามวัยด้วย เมื่อรับการฝึกฝน บ่มเพาะที่ถูกต้อง และความรับผิดชอบควรพัฒนาต่อไปโดยไม่หยุดยั้ง หากมี ความเข้าใจว่า ความรับผิดชอบคือจิตสำนึกที่ดีงาม

3) การติดต่อสื่อสาร (Communications) ได้แก่ การศึกษาวิธีการติดต่อสื่อสารที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีในกลุ่มได้ และทำให้มีความเข้าใจตรงกัน เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกันนำไปสู่การปฏิบัติที่ดีต่อกัน เพราะในแต่ละกลุ่มองค์กรมีคนจำนวนมากที่มาจากที่ต่างกันเพื่อมาทำงานร่วมกันในองค์กร การที่จะทำงานร่วมกันได้ด้วยดีนั้นต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน เพื่อเป็นเครื่องบอกวา ใครจะต้องทำอะไร เมื่อไร และจะแบ่งกันปฏิบัติหน้าที่อย่างไร การติดต่อสื่อสารจะเป็น การประสานผลงานของสมาชิกในองค์กรเข้าด้วยกัน และองค์กรต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร หากขาดการติดต่อสื่อสารแล้ว องค์กรจะไม่สามารถผลิตผลงานใดๆ ออกมาได้เลย การติดต่อสื่อสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

โดยสรุปมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (Good Human Relations) เป็นคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลของนักบัญชีที่แสดงออกทางกาย วาจาและใจ ทำให้ผู้สัมผัสรับรู้ถึงการมีไมตรีจิตที่ดี อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับตนเองได้ โดยประยุกต์จากแนวคิดคุณลักษณะที่จะช่วยเสริมสร้างให้เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของ วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์ (2549 : 96 - 97) ได้แก่ การพัฒนาศักยภาพของตน (Self – Development) การเรียนรู้ความรับผิดชอบ (Responsibility) และการติดต่อสื่อสาร (Communications)

2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

2.1 ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน ไว้ดังนี้

วิมลมาศ ไร่ไสว (2551 : 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การที่บุคคล มีความสามารถที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กรและทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง มีวิธีการทำงานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงาน และลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้

นุรินโท ชามะรัตน์ (2548 : 16) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การเปรียบเทียบต้นทุนผลผลิตหรืองานที่ทำได้ เมื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เป็นการวัดระหว่าง Input กับ Output โดยพิจารณาถึงเวลาคือความเร็ว

การใช้ทรัพยากร คือ ประหยัด คุ่มค่า ไม่สูญเปล่าไม่สิ้นเปลือง ใช้วิธีการบริหารหรือการจัดการที่ดีมีความเหมาะสม โดยบุคคลหรือบริการ มีความพึงพอใจในการทำงาน

ประชุม รอดประเสริฐ (2545 :332) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การจำแนกมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยมาตรฐานหมายถึงระดับของการปฏิบัติงานที่ยอมรับได้

สมใจ ลักษณะ (2543 : 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพทำงาน หมายถึง เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ

จากความหมายของประสิทธิภาพการทำงานข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน (Job Efficiency) หมายถึง การปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ โดยผลการทำงานจะต้องมีคุณภาพ ปริมาณ และทันต่อเวลา ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจและยอมรับได้ ประกอบด้วย

2.2. การจำแนกมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

การทำงานที่ดีมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมีมาตรฐานการทำงานที่ถูกต้องเหมาะสม สามารถปรับประยุกต์ให้สอดคล้องกับความเป็นจริง และเพื่อควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์กร การกำหนดเป้าหมาย (Targets) หรือมาตรฐาน (Standard) ของงานต้องอาศัยวิธีการเชิงวิทยาศาสตร์เพื่อให้สามารถคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตใกล้เคียงกับความจริงมากที่สุด กล่าวคือต้องเป็นข้อความที่สามารถวัดได้ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ และที่สำคัญเป้าหมายหรือมาตรฐานที่กำหนดขึ้นนั้นจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรหลัก หรือต้องกำหนดขึ้นภายหลังจากที่องค์กรหลักหรือระดับเหนือขึ้นไปได้กำหนดเป้าหมายหลักไว้อย่างชัดเจนแล้ว แนวคิดมาตรฐานการปฏิบัติงานสามารถจำแนกได้ 3 ชนิด (ประชุม รอดประเสริฐ, 2545 : 332-333) ดังนี้

1) เวลา (Time) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ต้องแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดขึ้น เวลาที่กำหนดถือว่าเป็นมาตรฐานของการปฏิบัติงาน การตรงต่อเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญเมื่อการที่จะต้องทำงานให้เสร็จตามเวลาที่ถูกกำหนดไว้เป็นเส้นตาย เป็นข้อกำหนดหนึ่งของหน่วยงานการตรงเวลาเป็นตัวที่ชีวิตที่สำคัญเป็นอย่างมากในแผนกบัญชีหรือการปฏิบัติงานทางด้านการก่อสร้างโดยทั่วไปผู้บังคับบัญชาจะวัดการตรงเวลาโดยการเปรียบเทียบวันที่ทำงานเสร็จสมบูรณ์กับเวลาที่ถูกกำหนดไว้เป็นเส้นตายหรือตารางที่ได้กำหนดไว้

2) คุณภาพ (Quality) หมายถึง คุณค่าของผลการปฏิบัติงานที่ควรแก่การยอมรับเป็นคุณค่านามธรรมที่แสดงถึงความสวยงาม ความคงทน ความดี และอื่นๆ อันเกิดจากทัศนคติของบุคคลที่มีต่อผลงานนั้น คุณภาพของผลงานจะเป็นข้อมูล ที่บ่งชี้ว่า ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้ดีเพียงไรงานทุกงานที่บรรลุผลสำเร็จสามารถถูกตรวจสอบได้ในรูปของคุณภาพ การประเมินคุณภาพไม่ว่าจะเป็นการประเมินใดๆก็ตาม จะมีการดำเนินการ โดยการเปรียบเทียบสินค้าหรือบริการกับมาตรฐานที่กำหนดไว้

3) ปริมาณ (Quantity) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่แสดงได้โดยจำนวน และเวลาที่กำหนดให้จำนวนเป็นธรรม ที่นับได้ การบ่งชี้ว่าผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้ตามปริมาณที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยอาจใช้หน่วยวัดตามลักษณะของงาน ตัวอย่างเช่น งานด้านการผลิต หน่วยวัดอาจเป็นจำนวนหน่วยของสินค้าที่ผลิตได้ จำนวนสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานความเร็ว ในการผลิต ปริมาณเวลาที่เครื่องจักรเสียหายทำงานไม่ได้ ส่วนงานด้านการขายมักจะใช้ยอดขายเป็นจำนวนบาท โดยเปรียบเทียบกับยอดขายที่ผ่านมาควบคู่ไปกับจำนวนลูกค้าที่ร้องเรียน ส่วนงานด้านเสมียน การประเมินมักจะพิจารณาจากจำนวนเอกสารที่พิมพ์ได้ จำนวนข้อมูลที่บันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือจำนวนความผิดพลาดในการจัดเก็บเอกสาร เป็นต้น

โดยสรุป ประสิทธิภาพการทำงาน (Job Efficiency) คือ ความมีประสิทธิภาพของนักบัญชีที่มีต่อการปฏิบัติงานทางด้านการบัญชีให้สำเร็จตามเป้าหมายในด้านเวลา (Time) ด้านคุณภาพ (Quality) และ ด้านปริมาณ (Quantity) อันเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการตัดสินใจของผู้ใช้ข้อมูลทางการบัญชีที่มีต่อการเพิ่มประโยชน์ทางเศรษฐกิจขององค์กรต่อไป โดยประยุกต์จากแนวคิดมาตรฐานในการปฏิบัติงานของ ประชุม รอดประเสริฐ (2545 : 332 - 333)

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชมพูนุท แทนคำ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรมยางในประเทศไทย จากผลการวิจัย พบว่า นักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรมยาง มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีโดยรวม และเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการพัฒนาศักยภาพของตน ด้านการเรียนรู้ความรับผิดชอบ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการจงใจ และด้านการเห็นใจ หรือเข้าใจความต้องการของผู้อื่น และนักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรมยางมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้าน

อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเวลา ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) มนุษยสัมพันธ์ที่ดี ด้านการพัฒนาศักยภาพของตน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเวลา ด้านคุณภาพ และด้านปริมาณ 2) มนุษยสัมพันธ์ที่ดี ด้านการเรียนรู้และความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเวลา ด้านคุณภาพ และด้านปริมาณ

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในกระบวนการเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยนั้น ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรม จำนวน 175 คน กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 123 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 42- 43) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยดำเนินการ ดังนี้ 1) จำแนกนักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด 2) กำหนดกลุ่มตัวอย่างนักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรมตามสัดส่วน 3) ทำการสุ่มตัวอย่างตามข้อ 2 โดยใช้วิธีการจับสลาก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดของการวิจัยที่กำหนดขึ้น ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของนักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรม ความคิดเห็นเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถาม จำนวน 123 ชุด ปรากฏว่าได้รับตอบกลับจำนวน 85 ชุด ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องและครบถ้วน จำนวน 85 ชุด โดยมีอัตราการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 69.11 ซึ่งสอดคล้องกับ (Aaker, Kumer and Day, 2001) ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามอย่างน้อยอัตราร้อยละ 20 จึงเป็นที่ยอมรับได้ โดยใช้ระยะเวลา ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 92 วัน ตั้งแต่วันที่ 7 มกราคม 2559 – 8 เมษายน 2559

2. ความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง

ผู้วิจัยได้ทดสอบความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง โดยการหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discrimination Power) โดยใช้เทคนิค Item- total Correlation มนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.764 – 0.814 และประสิทธิภาพ การทำงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.726 – 0.804 และใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ซึ่งมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.810 – 0.812 และประสิทธิภาพการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.812 – 0.829

3. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งเขียนเป็นสมการ ดังนี้

$$\text{สมการ TJE} = \beta_0 + \beta_1 \text{SD} + \beta_2 \text{RP} + \beta_3 \text{CM} + \varepsilon$$

เมื่อ β_0	แทน	ค่าคงที่
β_1 SD	แทน	มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ด้านการพัฒนาศักยภาพของตน
β_2 RP	แทน	มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ด้านการเรียนรู้ความรับผิดชอบ
β_3 CM	แทน	มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ด้านการติดต่อสื่อสาร
TJE	แทน	ประสิทธิภาพการทำงาน
ε	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน

ผลลัพธ์การวิจัยและอภิปรายผล

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีโดยรวมและเป็นรายด้านของนักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านการพัฒนาศักยภาพของตน	4.29	0.18	มาก
2. ด้านการเรียนรู้ความรับผิดชอบ	4.35	0.24	มาก
3. ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.32	0.17	มาก
โดยรวม	4.32	0.15	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า นักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีโดยรวม ด้านการเรียนรู้ความรับผิดชอบ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการพัฒนาศักยภาพของตน อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีมีความสำคัญในชีวิตของมนุษย์ เพราะในการดำเนินชีวิตประจำวันในทุกๆเรื่อง มนุษย์มีความจำเป็นต้องมีความเกี่ยวข้องและมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยธรรมชาติมนุษย์ไม่สามารถอยู่ลำพังคนเดียวได้ หากแต่ต้องอยู่รวมเป็นสังคม เพื่อช่วยเหลือเกื้อกูล มีการพึ่งพาอาศัยกัน และสิ่งที่จะอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขได้นั้น มนุษย์จะต้องประพฤติตนดี เป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์อันดีกับทุกๆ คน ที่ติดต่อสัมพันธ์ด้วย มนุษย์สัมพันธ์นั้นมีความสำคัญต่อ

บุคคลโดยทั้ง ในเรื่องส่วนตัวและส่วนรวม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิชัย แหวนเพชร (2548 : 22) กล่าวว่า การที่เราจะสร้างหรือเกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลขึ้นนั้นจำเป็นต้องมีความเข้าใจ โดยการศึกษาเรียนรู้ธรรมชาติของมนุษย์ให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ นั่นคือต้องรู้จักความต้องการของมนุษย์ (Human Needs) ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Difference) มนุษย์เป็นสัตว์ประเสริฐไม่ใช่เครื่องจักร (Man is Not a Things) แต่จะตระหนักในศักดิ์ศรีอย่างถ่องแท้ก็เพื่อที่จะสามารถสนองความต้องการของเขาได้อย่างเหมาะสม สมเหตุสมผล และถูกต้องตามกาลเทศะ เมื่อเราสามารถเข้าใจทั้งตัวเองและบุคคลอื่น การศึกษาตัวเราและผู้อื่นต้องศึกษาโดยตรงไปตรงมาเพื่อให้เห็นภาพที่แท้จริงของตัวเรา (Real Self) มากที่สุด และสอดคล้องกับแนวคิดของ วราภรณ์ ตระกูลสฤณี (2549 : 96-97) กล่าวว่า การปฏิบัติงานในองค์กรร่วมกันของบุคลากรจำนวนมากย่อมจะมีทั้งความคิดเห็นในการปฏิบัติงานที่เหมือนกันและแตกต่างกัน ความคิดเห็นที่แตกต่างกันนั้นสามารถนำไปสู่ความขัดแย้งในการทำงานได้ ซึ่งถ้าปล่อยให้ดำเนินต่อไปจะเป็นผลเสียต่อการดำเนินการขององค์กรในภาพรวม ดังนั้น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะช่วยป้องกันและขจัดความขัดแย้ง ทำให้การปฏิบัติงานนั้นเกิดประสิทธิภาพ องค์กรจึงควรส่งเสริมบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะ ของมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งแนวคิดคุณลักษณะที่จะช่วยเสริมสร้างให้เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุท แทนคำ (2555) พบว่า นักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรมมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการพัฒนาศักยภาพของตน ด้านการเรียนรู้ความรับผิดชอบ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการจงใจ และด้านการเห็นใจหรือเข้าใจความต้องการของผู้อื่น

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมและเป็นรายด้านของนักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

ประสิทธิภาพการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านเวลา	4.34	0.13	มาก
2. ด้านคุณภาพ	4.41	0.18	มาก
3. ด้านปริมาณ	4.44	0.16	มาก
โดยรวม	4.40	0.09	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า นักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านปริมาณ ด้านคุณภาพ และด้านเวลา อยู่ในระดับมาก

เนื่องจาก ประสิทธิภาพการทำงานเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จด้านการทำงานของนักบัญชี ทำให้นักบัญชีตระหนักถึงการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง เพื่อส่งเสริมให้เกิดการทำงาน ที่มีประสิทธิภาพสูงสุด เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ทำให้องค์กรมีความเจริญรุ่งเรือง สามารถแข่งขันกับธุรกิจอื่น ได้ ซึ่งองค์กรจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของคนและองค์กรที่ต้องดำเนินไปพร้อมๆ กัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมใจ ถักษณะ (2543 : 11-14) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กร เป็นหัวใจของการนำองค์กร ไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจ ทั้งในด้านการผลิต การบริการก้าวหน้า สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและแก่นักกลางกรขององค์กร ก็ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรเอง สอดคล้องกับแนวคิดของ ประทุม รอดประเสริฐ (2545 : 332-333) กล่าวว่า การทำงานที่ดีมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมีการมาตรฐานการทำงานที่ถูกต้องเหมาะสม สามารถปรับประยุกต์ให้สอดคล้องกับความเป็นจริง และเพื่อควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์กร การกำหนดเป้าหมาย (Targets) หรือมาตรฐาน (Standard) ของงานต้องอาศัยวิธีการเชิงวิทยาศาสตร์เพื่อให้สามารถคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตใกล้เคียงกับความจริงมากที่สุด กล่าวคือต้องเป็นข้อความที่สามารถวัดได้ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ และที่สำคัญเป้าหมายหรือมาตรฐานที่กำหนดขึ้นนั้นจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรหลัก หรือต้องกำหนดขึ้นภายหลังจากที่องค์กรหลักหรือระดับเหนือขึ้นไปได้กำหนดเป้าหมายหลักไว้อย่างชัดเจนแล้ว และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุท แทนคำ (2555) พบว่า นักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรมยาง มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเวลา ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ของนักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

ตัวแปร	TJE	SD	RP	CM	VIF
\bar{X}	4.40	4.29	4.35	4.32	
S.D.	0.09	0.18	0.24	0.17	
TJE		0.443*	0.438*	0.428*	
SD			0.439*	0.454*	1.299
RP				0.401*	1.354
CM					1.250

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจเป็น Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่าค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006)

ตารางที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของนักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี	ประสิทธิภาพการทำงาน		t	p - value
	โดยรวม			
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	3.091	0.209	14.809	0.000*
ด้านการพัฒนาศึกษาของตน (SD)	0.139	0.043	3.225	0.002*
ด้านการเรียนรู้ความรับผิดชอบ (RP)	0.098	0.033	2.955	0.004*
ด้านการติดต่อสื่อสาร (CM)	0.065	0.046	1.415	0.160

F = 15.797 AdjR² = 0.264 p = 0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า 1) มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ด้านการพัฒนาศึกษาของตน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม เนื่องจากเศรษฐกิจการเมืองเปลี่ยนแปลงและสังคมมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น มนุษย์สัมพันธ์ก็ยิ่งมีความสำคัญต่อการอยู่ร่วมกันในสังคมและการปฏิบัติงานในองค์กรมากยิ่งขึ้น เพราะมนุษย์สัมพันธ์ช่วยส่งเสริมให้มนุษย์รู้จักที่จะให้ความรักและความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจและยอมรับผู้อื่นบนพื้นฐานของความเป็นมนุษย์ที่มีศักดิ์ศรีเท่าเทียมกัน ดังนั้น นักบัญชีที่มีความกระตือรือร้นและให้ความสำคัญกับการเข้าร่วมอบรมสัมมนาทางวิชาการ มีความรู้ความเข้าใจและสามารถเรียนรู้งานใหม่ที่ได้รับมอบหมายอย่างรวดเร็ว และให้ความสำคัญและแสวงหาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง ผลการปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและผลการดำเนินงานขององค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2550 : 39) กล่าวว่า ในการทำงานงานหนึ่งงานใดหรือการจัดการสิ่งหนึ่งสิ่งใดจะต้องอาศัยความรู้เป็นอย่างมาก มากกว่าจะเข้าใจได้อย่างถ่องแท้

คือ การมีความรู้ทั้งในทางการบริหารและวิชาชีพ และไม่ใช่แค่รู้อย่างเดียวต้องอาศัยทักษะ และประสบการณ์ด้วย และการจะจัดการให้ดีเพียงใด ต้องขึ้นอยู่กับระดับ และแก่นสาระ ของความรู้ในงาน และเพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ จะต้องมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จไปตามเป้าหมาย ที่องค์กรกำหนดไว้ ต้องศึกษาและใส่ใจศึกษาวิเคราะห์ แนวทางปฏิบัติงานเพื่อให้ งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จทันเวลาอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุท แทนคำ (2555) พบว่า มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ด้านการพัฒนาศักยภาพของตน มีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเวลา ด้านคุณภาพ และด้านปริมาณ

ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐาน H_1 : มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ด้านการพัฒนาศักยภาพ ของตน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพ การทำงาน

2) มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ด้านการเรียนรู้ความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์และ ผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพ การทำงานโดยรวม เนื่องจาก ในการทำงานบุคคล ควรจะเรียนรู้ถึงความรับผิดชอบของตนเอง รู้ว่าตัวเองมีหน้าที่อะไร จะต้องทำงานอย่างไร โดยไม่ต้องรอให้ผู้บังคับบัญชามาสั่งงานหรือป้อนงานให้แล้วค่อยทำ แต่ควรจะเรียนรู้ ด้วยตนเองว่าตนเองจะต้องทำงาน ติดต่อประสานงานอย่างไรจึงจะสามารถทำงานออกมา ให้ประสบผลสำเร็จได้ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วันชัย มีชาติ (2548 : 140) กล่าวว่า การเรียนรู้ความรับผิดชอบตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติงาน ในการทำงาน ร่วมกัน เพื่อให้งานนั้นบรรลุเป้าหมายอย่างดีที่สุด ความรับผิดชอบเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากที่ได้คิดหรือคิดได้ ก่อนที่จะทำอะไรลงไปโดยคำนึงถึงผลที่จะติดตามมา จึงเกิดคำสอน ที่ว่าทำอะไรขอให้คิดก่อน ถ้าทำไปโดยไม่คิดอาจต้องเสียใจกับการกระทำของตนเอง ในภายหลัง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุท แทนคำ (2555) พบว่า มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ด้านการเรียนรู้และความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพ การทำงาน ด้านเวลา ด้านคุณภาพ และด้านปริมาณ

ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ H_2 : มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ด้านการเรียนรู้ ความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน

3) สำหรับสมมติฐานที่ H_3 : มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่มี ความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก งานบัญชีคือ งานที่เกี่ยวข้องกับจำนวนตัวเลข วิเคราะห์รายการค้า บันทึก จำแนก สรุป และรายงานผลการดำเนินงานในรูปแบบของรายงานการเงิน ทำให้หันกับบัญชีมีความมุ่งมั่น

ที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ทำให้มีโอกาสดำเนินการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล หรือการเชื่อมสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ ภายในองค์กรน้อยลง จึงทำงานผลสำเร็จของงาน ไม่มีประสิทธิภาพตามที่กำหนดเอาไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิชัย แหวนเพชร (2548 : 16) กล่าวว่า มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี คือ การสร้างเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเรากับผู้อื่น เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานและอยู่ร่วมกันได้ดีและมีสุข

สรุปการวิจัย

การปฏิบัติงานทางการบัญชีให้มีผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ การมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี จึงมีความสำคัญกับนักบัญชี เพราะงานบัญชีมิใช่งานที่ทำเพียงฝ่ายเดียว แต่เป็นงานที่ต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการรับ-จ่ายเงิน ที่เกี่ยวข้องกับจัดหาทรัพยากรต่างๆ มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ ที่ต้องสัมพันธ์กับกลุ่มงานต่างๆ ภายในองค์กร ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานบัญชีของนักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด ควรมีความตระหนักและมุ่งเน้นกับการพัฒนา มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ในด้านการพัฒนาศักยภาพของตน และด้านการเรียนรู้ความรับผิดชอบ อันส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลทางการบัญชีอย่างมีคุณภาพต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1) นักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรม ควรนำหลักของมนุษย์สัมพันธ์ ได้แก่ ด้านการพัฒนาศักยภาพของตน ด้านการเรียนรู้ความรับผิดชอบ และด้านการติดต่อสื่อสาร ไปปรับใช้ในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ อันนำไปสู่การสร้างรายได้เปรียบการแข่งขันทางธุรกิจต่อไป

2) นักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรม ควรให้ความสำคัญกับการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี อาทิ เพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร หรือบุคคลภายนอกที่เข้าติดต่อประสานงานกับงานหรือกับองค์กร ซึ่งจะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

3) นักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรม ควรใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนาตนเอง ให้มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี อันจะนำไปสู่การทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่องค์กร ทั้งในด้านคุณภาพ และด้านเวลา

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาถึงผลกระทบและความสัมพันธ์ของมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของนักบัญชีธุรกิจอื่น เช่น นักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรม สิ่งทอ นักบัญชีธุรกิจ SMEs นักบัญชีธุรกิจจำหน่ายรถยนต์ นักบัญชีธุรกิจ โรงแรม เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลการวิจัยที่มีความหลากหลายสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ได้มากยิ่งขึ้น

2) นอกจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ควรใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีอื่นบ้าง เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth – Interview) หรือวิธีสังเกตการณ์ (Observation) เพื่อให้ข้อมูลอย่างละเอียด

รายการอ้างอิง

- ชมพูนุท แทนคำ. (2555). ผลกระทบของมนุษยสัมพันธ์ที่ดีที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรมยางในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2546). การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุรินทร์ ชามะรัตน์. (2548). ประสิทธิภาพของการนำนโยบายจัดระเบียบสังคมไปปฏิบัติในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ประทุม รอดประเสริฐ. (2545) การบริหารโครงการ. ชลบุรี : ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2550). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ : มุ่งสู่ออนาคด. กรุงเทพฯ : พิมพ์ตะวัน.
- วารกรณ์ ตระกูลศฤงศ์. (2549). การทำงานเป็นทีม. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วันชัย มีชาติ. (2548). พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. กรุงเทพฯ : แอคทีฟพรีนซ์.
- วิชัย แหวนเพชร. (2548). มนุษยสัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิภาพร มาพบสุข. (2543). มนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วิมลมาศ ไร่ไสว. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการจัดการเวลากับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. วิทยานิพนธ์ กจ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมใจ ลักษณะ. (2543). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2545). พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Aker, D.A. Kumer and G.S. Day. (2001). **Marketing Research**. 7th ed. New York : John Wiley & Sons.
- Black, K. (2006). **Business Statistics For Contemporary Decision Making**. 4th ed. USA : John Wiley & Sons.
- Gellerman Saul W. (1996). **The Management of Human Relations**. New York, Holt. Rubegart and Winston .