

ปัจจัยด้านความเครียดที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร



สารนิพนธ์
ของ
น้ำฝน นิมิตร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2558

ปัจจัยด้านความเครียดที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2558

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

น้ำฝน นิมิตร. (2558). *ปัจจัยด้านความเครียดที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ดร. กัลยกิจดิษฐ์ กิรติอังกูร.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านความเครียดที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักบัญชีที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแตกต่าง โดยการหาค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ถ้าพบความแตกต่าง พิจารณารายคู่ ด้วยวิธีของความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด หรือ Dunnett's T3 และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุระหว่างอายุ 26 - 30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด ประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชี ประเภทการจัดทะเบียนของกิจการเป็นบริษัทจำกัด ประเภทธุรกิจ ก่อสร้าง/วัสดุก่อสร้าง/อสังหาริมทรัพย์ และมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของนักบัญชี โดยรวมมีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี นักบัญชีมีระดับเครียดอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว นักบัญชีมีระดับเครียดอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

3. ประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักบัญชีมีความเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ด้านระยะเวลาในการทำงาน ด้านปริมาณของงาน และด้านคุณภาพของงาน ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ของนักบัญชีประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงานตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ

2. ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ.05 ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามอยู่ในค่อนข้างต่ำ และต่ำ



STRESS FACTORS AFFECTING THE PERSONNEL PERFORMANCE EFFICIENCY OF
ACCOUNTANTS IN BANGKOK METROPOLIS



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University

May 2015

Namfon Nimit. (2015). *Stress Factors Affecting the personnel Performance Efficiency of Accountants in Bangkok Metropolis*. Master's Project, M.B.A. (Management).
Bangkok Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor:
Dr. Kanyakit Keerati-angkoon.

This purpose of this research is to study stress factors affecting the personnel performance efficiency of accountants in Bangkok Metropolis. The samples of this research consisted 400 of accountants in Bangkok Metropolis. The instrument for data collection was a questionnaire. The statistical procedures for data analysis were frequency, mean, standard deviation, Independent Sample t-test, One-Way Analysis of Variance, pair differences analyzed by least Significant Difference (LSD) of Dunnett's T3. Pearson Product Moment Correlation is used for testing correlation.

The research findings were as follows:

1. The majority of accountants were female, aged between 26-30 years old, holding Bachelor's Degree, single, working between 6-10 years, working as a Junior Accountant, working in company limited its businesses were construction and real estate, and having the average monthly salary of THB 25,000.

2. The factors affecting to the accountants in Bangkok Metropolis had the overall stress at a moderate level after considering in each aspect found that the accountants had stress toward the changes in accounting standards at a high level. The accountants had stress toward the work responsibility, the operating characteristic, the success and career advancement, the structure and facilities in work place, the relationship in work place, and the conflict between work and family at a moderate level.

3. The overall personnel performance efficiency of accountants in Bangkok Metropolis had a high level, after considering in each aspect found that the accountants had opinion toward the working performance in the aspects of costs, time, quantity and quality at a high level.

The hypothesis findings were as follows:

1. The accountants with different genders, age, education, marital status, working experience, position, and monthly salary had different in personnel performance efficiency at the statistically significant level .05 and .01 accordingly.

2. The stress factors in term of the relationship in work place, the changes in accounting standards, the structure and facilities in work place, the conflict between work and family correlated to the overall personnel performance efficiency of accountants in Bangkok Metropolis in the opposite direction at a relatively low and low level at the statistically significant level .01 and .05 accordingly.



สารนิพนธ์
เรื่อง

ปัจจัยด้านความเครียดที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

ของ
น้ำฝน นิมิตร

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

วันที่ เดือน พ.ศ. 2558

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน
(อาจารย์ ดร. กัลยกิตติ์ กীরติอังกูร) (อาจารย์ ดร. กัลยกิตติ์ กীরติอังกูร)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร์)

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดีด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างยิ่งของ อาจารย์ ดร.กัลยทิติ์ กิรติอังกูร อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาเสียเวลาอันมีค่าในการให้ความอนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษา ตรวจทาน แก้ไขข้อบกพร่อง ให้ความรู้ ข้อคิดเห็นรวมทั้งให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง จนผู้วิจัยสามารถดำเนินการวิจัยจนสำเร็จลงไปได้ด้วยดี จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สุพาตา สิริกุตตา รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร และคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้กรุณาอบรม สั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ทั้งในทางทฤษฎี รวมถึงการประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาการศึกษาของผู้วิจัย และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบคำถามสำหรับการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดามารดา และครอบครัวของผู้วิจัย ที่เล็งเห็นความสำคัญของการศึกษามาโดยตลอด และสนับสนุนรวมทั้งช่วยเหลือในทุกๆ ด้าน เพื่อเอื้ออำนวยให้ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาได้อย่างเต็มที่ และเสร็จสมบูรณ์ ขอขอบคุณเพื่อนๆ จากภาควิชาการจัดการ X-MBA13 ทุกท่านที่ได้มอบมิตรภาพและความจริงใจ รวมทั้งให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกันมาโดยตลอด และสุดท้ายขอขอบคุณกำลังใจที่ดีจากผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่ทำให้ผู้วิจัยสามารถผ่านเวลาอันยากลำบากจากทั้งภาระหน้าที่การงานและการศึกษามาได้อย่างดี คุณประโยชน์ใดที่ได้รับจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้ทุกท่านที่มีพระคุณแก่ผู้วิจัย และขอให้ทุกท่านประสบแต่ความสุข ความเจริญสืบไป

น้ำฝน นิมิตร

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย	9
สมมติฐานในการวิจัย	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบัญชีและนักบัญชี	14
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด	19
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
3 วิธีดำเนินการวิจัย	45
การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	45
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล	51
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	52
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52
4 การวิเคราะห์ข้อมูล	59
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	59
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	124

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	126
สังเขปการวิจัย.....	126
สรุปผลการวิจัย.....	127
อภิปรายผลการวิจัย.....	137
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	143
ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป.....	146
บรรณานุกรม.....	148
ภาคผนวก.....	152
ภาคผนวก ก.....	153
ภาคผนวก ข.....	159
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	162

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงกลุ่มสถาบันพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพบัญชี และภาชีอากรที่จะเลือกทำวิจัย.....	4
2 เปรียบเทียบหน้าที่นักบัญชีและผู้ทำบัญชี.....	16
3 ตารางจำนวนความถี่และค่าร้อยละการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	60
4 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละข้อมูลด้านอายุ ด้านสถานภาพสมรส ด้านตำแหน่งงาน ด้านประเภทการจดทะเบียนของกิจการ และด้านประเภทธุรกิจ ตามการจัดกลุ่มใหม่.....	64
5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของนักบัญชีรวมรายด้าน.....	66
6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของนักบัญชี ด้านลักษณะการดำเนินงาน.....	67
7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของนักบัญชีด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน.....	68
8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของนักบัญชีด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว.....	68
9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของนักบัญชีด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน.....	69
10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของนักบัญชีด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ.....	70
11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของนักบัญชีด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน.....	70
12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของนักบัญชีด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี.....	71
13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร รวมรายด้าน.....	72
14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพของงาน.....	73
15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านปริมาณของงาน.....	73

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการทำงานของ นักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลาในการทำงาน.....	74
17 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการทำงานของ นักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า.....	74
18 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงาน ของ นักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านเพศ.....	77
19 การทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงาน ของนักบัญชีใน เขตกรุงเทพมหานคร ด้านอายุ โดยใช้สถิติ Levene's test.....	79
20 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามอายุ โดยวิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe.....	80
21 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีอายุแตกต่างกันกับ ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3.....	81
22 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีอายุแตกต่างกันกับ ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณของงาน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3.....	82
23 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีอายุแตกต่างกันกับ ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้วิธีทดสอบ แบบ Dunnett's T3.....	83
24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีอายุแตกต่างกันกับ ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าโดยใช้วิธี ทดสอบแบบ Dunnett's T3.....	84
25 การทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงาน ของนักบัญชีใน เขตกรุงเทพมหานคร ด้านระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Levene's test.....	85
26 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพ ของงาน ด้านปริมาณของงาน และด้านระยะเวลาในการทำงาน จำแนก ตามระดับการศึกษา โดยวิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe.....	86
27 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการใช้ ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีทดสอบแบบ F-test.....	87

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
28 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3.....	87
29 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณของงาน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3.....	88
30 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3.....	89
31 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงาน ของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านสถานภาพสมรส.....	90
32 การทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงาน ของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้สถิติ Levene's test.....	92
33 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงานและด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จำแนกตามประสิทธิภาพการทำงาน โดยวิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe.....	93
34 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3.....	94
35 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณของงาน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3.....	95
36 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3.....	96
37 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3.....	97

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
38	การทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงาน ของนักบัญชีใน เขตกรุงเทพมหานคร ด้านตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ โดยใช้สถิติ Levene's test.....	98
39	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพ ของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงานและด้านการใช้ ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ โดยใช้วิธี ทดสอบแบบ Brown-Forsythe.....	99
40	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ แตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน โดยใช้วิธี ทดสอบแบบ Dunnett's T3.....	100
41	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ แตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณของงาน โดยใช้วิธี ทดสอบแบบ Dunnett's T3.....	101
42	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ แตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่าง คุ้มค่า โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3.....	102
43	การทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงาน ของนักบัญชีใน เขตกรุงเทพมหานคร ด้านประเภทการจดทะเบียนของกิจการ โดยใช้สถิติ Levene's test.....	103
44	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพ ของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงานและด้านการใช้ ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จำแนกตามประเภทการจดทะเบียนของกิจการ โดย วิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe.....	104
45	การทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงาน ของนักบัญชีใน เขตกรุงเทพมหานคร ด้านประเภทธุรกิจ โดยใช้สถิติ Levene's test.....	105
46	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพ ของงานและด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จำแนกตามประเภทธุรกิจ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe.....	105

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
47 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณ ของงาน และด้านระยะเวลาในการทำงาน จำแนกตามประเภทธุรกิจโดยวิธี ทดสอบแบบ F-test.....	106
48 การทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงาน ของนักบัญชีใน เขตกรุงเทพมหานคร ด้านรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ Levene's test.....	107
49 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพ ของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงานและด้านการใช้ ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยวิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe.....	108
50 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่าง กันกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน โดยใช้วิธีทดสอบ แบบ Dunnett's T3.....	109
51 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่าง กันกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้วิธี ทดสอบแบบ Dunnett's T3.....	110
52 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่าง กันกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยใช้ วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3.....	111
53 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียด กับ ประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้าน คุณภาพของงาน.....	114
54 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียด กับ ประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครด้าน ปริมาณของงาน.....	116

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
55 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียด กับ ประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้าน ระยะเวลาในการทำงาน	118
56 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียด กับ ประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการ ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า.....	120
57 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียดโดยรวม กับ ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร....	122
58 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	124



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....

9



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในสภาวะปัจจุบันโลกเรามีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ อย่างรวดเร็วไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ เศรษฐกิจ วัฒนธรรม สังคม การเมืองและการศึกษา การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในด้านต่างๆ นี้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อมนุษย์อย่างมาก ประชาชนให้ความสำคัญด้านวัตถุมองข้ามความสำคัญด้านจิตใจ เน้นการแข่งขันเพื่อความอยู่รอด ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดภาวะความเครียดขึ้น

ความเครียด เป็นปัญหาสุขภาพจิตที่สำคัญของคนไทย สามารถนำไปสู่ปัญหาทางสุขภาพจิตที่ร้ายแรง เช่น โรคจิตเภท โรคซึมเศร้า และปัญหาฆ่าตัวตาย ที่นับวันจะมีแนวโน้มสูงขึ้น ผลสำรวจของเอแบคโพลล์ เรื่องแนวโน้มความสุขมวลรวมของคนไทย ในสถานการณ์ปัจจุบันของประเทศในระดับครัวเรือนจาก 17 จังหวัด พบว่า ดัชนีความสุขมวลรวมของคนไทยลดลงจาก 7.61 เมื่อเดือนธันวาคม 2555 เป็น 6.58 ในเดือนมีนาคม 2556 ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ความสุขมวลรวมของคนไทยลดลงคือ ปัญหาเศรษฐกิจในระดับครัวเรือน ที่ค่าครองชีพสูงขึ้น และปัญหาความขัดแย้งทางการเมือง ซึ่งสอดคล้องกับผลสำรวจของกรมสุขภาพจิตในรายงานสถานการณ์ความเครียดของคนไทยใน 16 จังหวัด จากการเฝ้าระวังความเครียดจำนวน 12 ครั้ง พบว่าการเฝ้าระวัง 7 ครั้งใน 12 ครั้ง คนกรุงเทพฯ มีความเครียดสูงสุด เมื่อเทียบกับภาคอื่น สาเหตุของความเครียดส่วนใหญ่มาจากปัญหาความขัดแย้งทางการเมือง ปัญหาครอบครัว ปัญหาสังคม/สิ่งแวดล้อม และปัญหาการเงิน-การทำงาน รวมไปถึงวิถีชีวิตของคนกรุงเทพฯ ล้วนเต็มไปด้วยการแข่งขันกันทั้งเรื่องของเวลาและการทำงาน หามรุ่งหามค่ำเผชิญอยู่กับปัญหาของเมืองกรุง ไม่ว่าจะเป็นรถติด มลภาวะทางเสียงและมลพิษ โรคภัยต่าง ๆ อาจเข้ามาคุกคามคนกรุงได้ จากสภาพรอบข้าง ยิ่งเสริมให้คนกรุงเทพฯ มีภาวะความเครียด (ผลสำรวจเอแบคโพลล์ออนไลน์. 2556)

อาชีพหรือการทำงานมีผู้ให้ความสนใจที่จะศึกษาในหลายสาขาวิชาชีพที่แตกต่างกันไป เช่น พยาบาล ตำรวจ ครู เป็นต้น ดังที่ (อมรากล อินโชนนท์. 2532) ได้กล่าวไว้ว่าลักษณะของงานแต่อาชีพย่อมก่อให้เกิดความเครียดได้ ไม่ว่าจะเป็นประกอบอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ คนงานในโรงงานอุตสาหกรรม เกษตรกร และอาชีพใดๆ ก็ตาม ย่อมประสบกับปัญหาสุขภาพจิตด้วยกันทั้งนั้น เช่น มีความเครียดวิตกกังวล นอกจากนี้ความเครียดในงานยังสามารถเกิดได้กับอาชีพนายความ หมอ คนขับแท็กซี่ แม่บ้าน เด็กๆ และประชาชนทั่วไปในทุกอิริยาบถทุกสถานะ เช่น หย่าร้าง ฐานะยากจน หรือแม้กระทั่งบุคคลที่ลาออกจากราชการ

อาชีพนักบัญชีเป็นอีกอาชีพหนึ่งที่มีความเครียดได้ง่าย เนื่องจากเป็นอาชีพที่มีขั้นตอนในการทำงานที่ยุ่งยาก กัดดันด้านเวลา และเพราะการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ที่สำคัญการแข่งขันกันทั่วโลก การที่มีนวัตกรรมใหม่ๆ ด้านการผลิตและความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ได้ส่งผลให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก เมื่อมีผู้ผลิตและหรือผู้ขายเป็นจำนวนมากในตลาดทำให้เกิดการแข่งขันในเชิงธุรกิจมากขึ้น ธุรกิจต่างๆ จะต้องพยายามนำเสนอสินค้าที่มีคุณภาพสูง โดยมีราคาเท่ากับหรือต่ำกว่าของคู่แข่ง ผลจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทำให้ผู้บริหารต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ผู้บริหารส่วนใหญ่มุ่งเน้นการบริหารที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้ข้อมูลทางการบัญชีที่นักบัญชีได้จัดทำใช้ในการวางแผน (Planning) การควบคุม (Controlling) การตัดสินใจ (Decision) และการแก้ไขปัญหา (Troubleshooting) ข้อมูลที่ผู้บริหารต้องการอาจแตกต่างกันไปตามสถานการณ์ตามประเภทธุรกิจที่ประกอบการ สภาพแวดล้อมและปัญหาที่เกิดขึ้น

นอกจากการทำงานของนักบัญชีที่จะต้องจัดทำบัญชีเพื่อให้ถูกต้อง ครบถ้วน และทันกับความต้องการของผู้บริหารเพื่อใช้ในการตัดสินใจทางธุรกิจแล้ว นักบัญชียังจะต้องจัดทำข้อมูลทางบัญชีที่เกิดขึ้นให้ถูกต้องตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป (Generally Accepted Account Principles: GAAP) ให้เป็นข้อมูลทางการบัญชีที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอต่อบุคคลภายนอกเรียกว่า “งบการเงิน” ตลอดจนเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและเพื่อให้เป็นมาตรฐานระดับสากล สมาคมวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้เริ่มปรับปรุงมาตรฐานการบัญชีของไทยให้สอดคล้องกับ IFRS (International Financial Reporting Standards) เป็นมาตรฐานรายงานทางการเงินระหว่างประเทศที่ให้การยอมรับกันมากกว่า 120 ประเทศทั่วโลก ด้วยเหตุนี้จึงทำให้มาตรฐานการบัญชีที่นักบัญชีได้ยึดถือปฏิบัติมีเนื้อหาที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ทำให้นักบัญชีจะต้องหมั่นติดตามการเปลี่ยนแปลงนี้อยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่องค์กรของตนที่ปฏิบัติงานอยู่ เพื่อให้การทำงานและการจัดทำข้อมูลทางการเงินถูกต้องครบถ้วนตรงตามหลักการบัญชี รวมไปถึงนักบัญชีจะต้องมีจรรยาบรรณในหน้าที่ ตามที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี ประจำปี 2547 อีกด้วย

ลักษณะงานข้างต้นจะเห็นได้ว่า นักบัญชีมีความเสี่ยงต่อการเกิดโรคเครียด เพราะพบกับความกดดันทั้งภายใน และภายนอกองค์กร ซึ่งความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นไม่ได้ก่อให้เกิดอาการเจ็บป่วยเฉพาะทางกายและทางใจเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่การทำงานสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล มาตรฐานการทำงาน คุณภาพชีวิตของการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานอันเป็นสิ่งสำคัญซึ่งงานด้านบัญชียังต้องการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ได้รับการรับรองจากสำนักสอบบัญชี สามารถยื่นแสดงภาษีต่อกรมสรรพากรได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ผู้ใช้งบการเงินหรือผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลในการตัดสินใจได้

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยด้านความเครียดที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อจะได้นำผลจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นแนวทางการพิจารณาใช้ในการวางแผนป้องกัน และลดโอกาสของปัจจัยต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดของนักบัญชี เพื่อให้บุคคลดังกล่าวสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นทรัพยากรขององค์กรได้ในระยะยาว และสามารถปรับตัวอย่างสมดุลในสภาวะแวดล้อมของสังคมปัจจุบันและในอนาคตได้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ ประเภทการจดทะเบียน ประเภทธุรกิจ และรายได้ต่อเดือน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ได้แก่ ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการช่วยเหลือและแนะนำนักบัญชีไม่ให้เกิดความเครียด สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด ซึ่งจะช่วยให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถนำผลวิจัยที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากความเครียดในสายอาชีพอื่น ๆ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ นักบัญชีที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานครไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักบัญชีที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน สูตรสำหรับกรณีนี้และกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น 95% (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2546: 14) ในการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน ผู้วิจัยขอกำหนดเป็น 400 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 3 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ที่สถาบันพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพบัญชี และภาษีอากร โดยข้อมูลการจัดลำดับสถาบันพัฒนาความรู้และความสามารถในวิชาชีพต่าง ๆ ที่ได้รับความนิยม 15 อันดับ และมีสถาบันที่เกี่ยวกับบัญชีและภาษีอากรอยู่ 3 สถาบันที่ได้รับการจัดลำดับในครั้งนี้ ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกมาเพื่อใช้ในการเก็บกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ บริษัท ฝึกอบรมและสัมมนาธรรมนิติ จำกัด และ บริษัท ซี วี เอ็ม เทรนนิ่ง จำกัด (ข้อมูลออนไลน์ www.trainer.in.th)

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยกำหนดจำนวนตัวอย่าง ทำการสำรวจที่ สถาบันพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพบัญชี และภาษีอากร จำนวน 3 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนแห่งละ 133 ตัวอย่าง ดังนี้

ตาราง 1 แสดงกลุ่มสถาบันพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพบัญชี และภาษีอากรที่จะเลือกทำวิจัย

สถาบันของการให้โควตา	จำนวนตัวอย่าง (คน)
สภาวิชาชีพในพระบรมราชูปถัมภ์	133
บริษัท ฝึกอบรมและสัมมนาธรรมนิติ จำกัด	133
บริษัท ซี วี เอ็ม เทรนนิ่ง จำกัด	134
รวมทั้งสิ้น	400

ขั้นตอนที่ 3 เลือกสุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยวิธีสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ จัดเก็บข้อมูลที่สถาบันพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพบัญชี และภาษีอากร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 3 แห่ง ตามโควต้า (Quota Sampling) จนครบ 400 คน ตามจำนวนที่ต้องการ

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 20-25 ปี

1.1.2.2 26-30 ปี

1.1.2.3 31-35 ปี

1.1.2.4 36-40 ปี

1.1.2.5 41 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.3.2 ปริญญาตรี

1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 สถานภาพ

1.1.4.1 โสด

1.1.4.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน

1.1.4.3 แยกกันอยู่/หม้าย/หย่าร้าง

1.1.5 ประสบการณ์ในการทำงาน

1.1.5.1 น้อยกว่า 3 ปี

1.1.5.2 3-5 ปี

1.1.5.3 6-10 ปี

1.1.5.4 มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

1.1.6 ตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ

- 1.1.6.1 เจ้าหน้าที่บัญชี
- 1.1.6.2 ผู้ช่วยผู้จัดการบัญชี
- 1.1.6.3 ผู้จัดการบัญชี
- 1.1.6.4 ผู้ช่วยผู้อำนวยการบัญชี
- 1.1.6.5 ผู้อำนวยการบัญชี

1.1.7 ประเภทการจดทะเบียน

- 1.1.7.1 กิจการเจ้าของคนเดียว
- 1.1.7.2 ห้างหุ้นส่วน
- 1.1.7.3 บริษัทจำกัด
- 1.1.7.4 บริษัทมหาชน

1.1.8 ประเภทธุรกิจ

- 1.1.8.1 สถาบันการเงิน/หลักทรัพย์
- 1.1.8.2 ผลิต/จำหน่ายสินค้า
- 1.1.8.3 โลจิสติกส์
- 1.1.8.4 ก่อสร้าง/วัสดุก่อสร้าง
- 1.1.8.5 การแพทย์/เสริมความงาม
- 1.1.8.6 อสังหาริมทรัพย์
- 1.1.8.7 ระบบสื่อสาร/เทคโนโลยี
- 1.1.8.8 พลังงาน/เหมืองแร่
- 1.1.8.9 ท่องเที่ยว
- 1.1.8.10 อาหาร/เครื่องดื่ม
- 1.1.8.11 การเกษตร
- 1.1.8.12 อื่นๆ ระบุ.....

1.1.9 รายได้ต่อเดือน

- 1.1.9.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท
- 1.1.9.2 25,001 – 35,000 บาท
- 1.1.9.3 35,001– 45,000 บาท
- 1.1.9.4 45,001 บาทขึ้นไป

1.2 ปัจจัยด้านความเครียด

- 1.2.1 ด้านลักษณะการดำเนินงาน
- 1.2.2 ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน
- 1.2.3 ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว
- 1.2.4 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน
- 1.2.5 ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ
- 1.2.6 ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน
- 1.2.7 ด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษานี้ได้ให้ความหมายคำนิยามที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านความเครียดที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นดังนี้

1. นักบัญชี หมายถึง ผู้ที่รับผิดชอบในการทำบัญชีของผู้ที่มีหน้าที่จัดทำบัญชี โดยผู้ทำบัญชีหรือนักบัญชี ต้องสามารถวางระบบบัญชีให้กิจการ ตลอดจนสามารถควบคุมการลงบัญชีทั้งหมด นอกจากนี้ นักบัญชีต้องสามารถวิเคราะห์งบการเงินที่สร้างขึ้น แล้วรายงานต่อผู้บริหาร

2. ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย

- 2.1 เพศ หมายถึง เพศของนักบัญชีระบุเป็นเพศชาย หรือ เพศหญิง
- 2.2 อายุ หมายถึง อายุจริงนับเต็มปีของนักบัญชี
- 2.3 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด ของนักบัญชี โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จบปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
- 2.4 สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันได้แก่ สถานภาพโสด สมรส/อยู่ด้วยกัน หย่าร้าง/แยกกันอยู่ และเป็นหม้าย ของนักบัญชี
- 2.5 ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มเข้ามาปฏิบัติงานสายงานการบัญชีของนักบัญชี
- 2.6 ตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ หมายถึง ตำแหน่งงาน หรือภาระงานที่รับผิดชอบ
- 2.7 ประเภทการจดทะเบียน หมายถึง ประเภทที่กิจการจดทะเบียนจัดตั้งกิจการต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

2.8 ประเภทรูทกิจ หมายถึง ประเภทรูทกิจของกิจการที่ดำเนินอยู่และนักบัญชีได้ปฏิบัติงานปัจจุบัน

2.9 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง เงินเดือน และผลตอบแทนอื่นโดยเฉลี่ยในแต่ละเดือนของนักบัญชี

3. ปัจจัยด้านความเครียด ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่

3.1 ด้านลักษณะการดำเนินงาน หมายถึง ลักษณะสำคัญของงานที่นักบัญชีทำอยู่มีความซับซ้อน มีความกดดันต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบต่าง ๆ ใช้เวลาการทำงานมากกว่าปกติ

3.2 ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน หมายถึง การที่นักบัญชีไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องงาน แต่ต้องรับผิดชอบต่อกลุ่มคนหลายกลุ่ม ซึ่งมีความคิดที่แตกต่างกัน

3.3 ด้านขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว หมายถึง ความต้องการของหน่วยงานมีความขัดแย้งกับความต้องการของครอบครัว เช่น ด้านเวลาการทำงานต้องกลับบ้านดึก

3.4 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน หมายถึง การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ชัดเจน การวางระบบบัญชีไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานขององค์กร และบรรยากาศในการทำงานไม่เอื้ออำนวย เช่น มีเสียงดัง อากาศร้อน

3.5 ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การที่นักบัญชีไม่เป็นที่ยอมรับ ไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ไม่มีโอกาสได้ศึกษาความรู้และพัฒนาตนเองให้มากยิ่งขึ้น

3.6 ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน หมายถึง การที่นักบัญชีขาดความกลมเกลียวภายในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ขาดการสนับสนุนทางสังคม มีความขัดแย้งภายในกลุ่ม ขาดความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน

3.7 ด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี หมายถึง การที่สภาวิชาชีพบัญชีได้ประกาศใช้มาตรฐานการบัญชีสากล IFRS (International Financial Reporting Standards) และพยายามที่จะกำหนดมาตรฐานการบัญชีให้เป็นรูปแบบเดียวกันเพื่อให้เป็นหลักสากลทั่วโลก จึงส่งผลให้นักบัญชีจะต้องมีการศึกษา เรียนรู้สำหรับมาตรฐานการบัญชีที่มีการเปลี่ยนแปลง การทำงานยุ่งยากมากขึ้นจนอาจก่อให้เกิดความเครียดได้

4. ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามที่คาดหมายไว้ หรือการทำงานที่ประหยัด ได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คำนึงค่ากับการใช้ทรัพยากร ด้านการเงิน คน อุปกรณ์ และเวลา ซึ่งสามารถสรุปได้เป็น 4 ด้านดังนี้

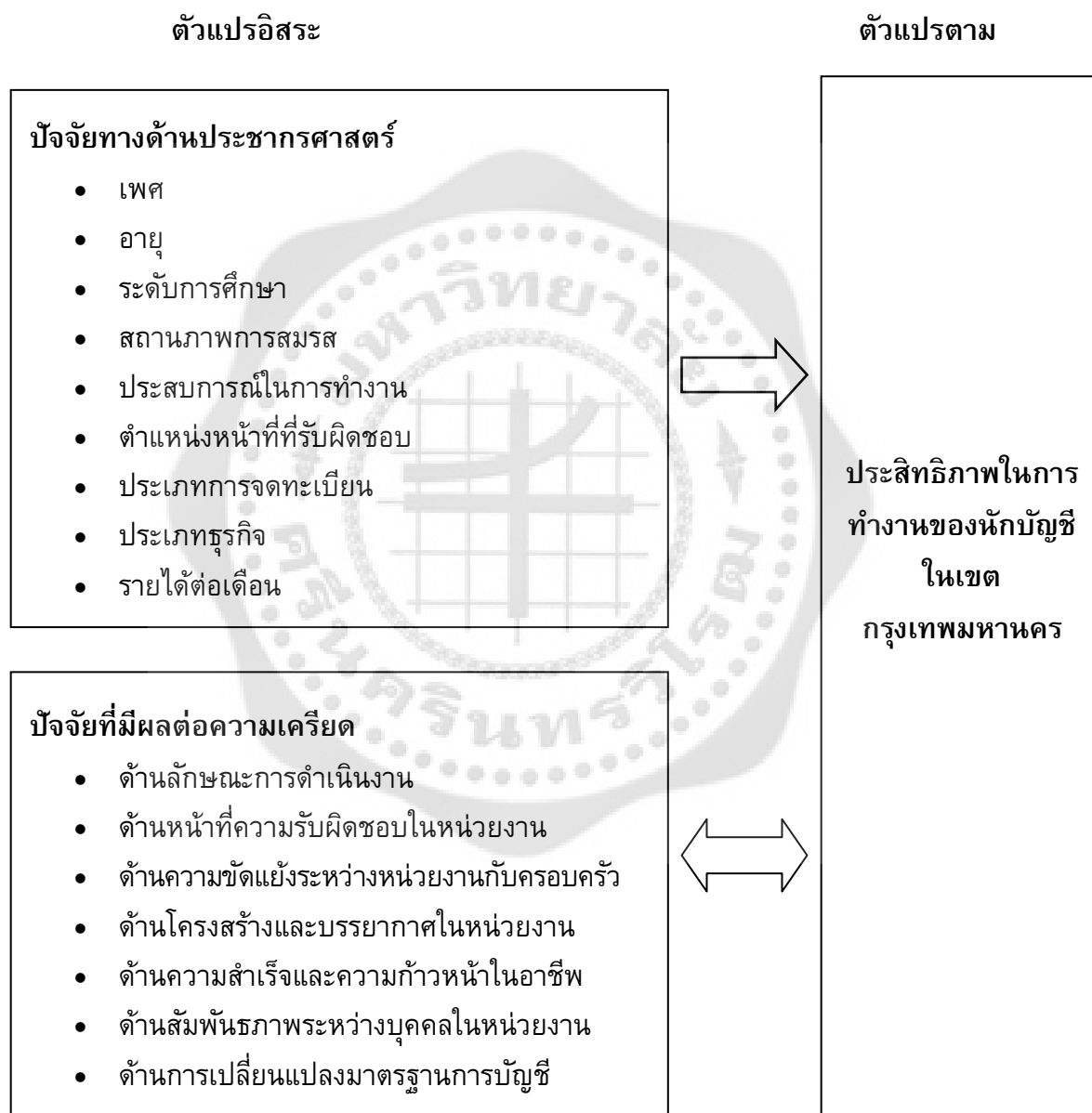
4.1 ด้านคุณภาพของงาน หมายถึง งานที่ออกมาจะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คำนึงค่า และมีความพึงพอใจ

4.2 ด้านปริมาณงาน หมายถึง งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน

4.3 ด้านระยะเวลาในการทำงาน หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย

4.4 ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า หมายถึง การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

สมมุติฐานงานวิจัย

1. ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ ประเภทการจดทะเบียน ประเภทธุรกิจและรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่ต่างกัน

2. ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยด้านความเครียดที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบัญชีและนักบัญชี
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคลซึ่ง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย พนักงานหรือบุคลากรในระดับต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกัน มีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์ หรือภูมิหลังของบุคคลนั่นเอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2550: 57-59) กล่าวว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากร ที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยา และสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายเท่านั้น ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญ มีดังนี้

1. อายุ (Age) เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุ เป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของส่วนตลาด นักการตลาดได้ค้นหาความต้องการของส่วนตลาดส่วนเล็ก (Niche Market) โดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดอายุส่วนนั้น

2. เพศ (Sex) เป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญเช่นกัน นักการตลาดควรต้องศึกษาตัวแปรนี้อย่างรอบคอบ เพราะในปัจจุบันนี้ตัวแปรด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมผู้บริโภค การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจมีสาเหตุมาจากการที่สตรีทำงานมีมากขึ้น

3. ลักษณะครอบครัว (Marital Status) ในอดีตจนถึงปัจจุบันลักษณะครอบครัวเป็นเป้าหมายสำคัญของการใช้ความพยายามทางการตลาดมาโดยตลอด และมีความสำคัญยิ่งขึ้นในส่วนที่เกี่ยวกับหน่วยผู้บริโภค นักการตลาดจะสนใจจำนวนและลักษณะของบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้าหนึ่ง และยังสนใจในการพิจารณาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ และโครงสร้างด้านสื่อที่จะเกี่ยวข้องกับผู้ที่ตัดสินใจในครัวเรือนเพื่อช่วยในการพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสม

4. รายได้ การศึกษา อาชีพ และสถานภาพ (Income, Education, Occupation and Status) เป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวย แต่อย่างไรก็ตามครอบครัวที่มีรายได้ปานกลาง และมีรายได้ต่ำ จะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญในการแบ่งส่วนตลาด โดยถือเกณฑ์รายได้อย่างเดียวก็คือ รายได้จะเป็นตัวชี้การมี หรือไม่มีความสามารถในการจ่ายสินค้า ในขณะที่เดียวกันการเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริงอาจถือเกณฑ์รูปแบบการดำรงชีวิต รสนิยม ค่านิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ แม้ว่ารายได้จะเป็น ตัวแปรที่ใช้บ่อยมาก นักการตลาดส่วนใหญ่จะโยงเกณฑ์รายได้รวมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์หรืออื่นๆ เพื่อให้การกำหนดตลาดเป้าหมายชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มรายได้สูงที่มีอายุต่างๆ ถือว่าใช้เกณฑ์รายได้ร่วมกับเกณฑ์อายุเป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้กันมากขึ้น เกณฑ์รายได้อาจจะเกี่ยวข้องกับเกณฑ์อายุ และอาชีพพร้อมกัน

ดีเฟลอร์ (พีระ จิระโสภณ. 2539: 645-646; อ้างอิงจาก DeFleur. 1996) กล่าวว่า ทฤษฎีการสื่อสารมวลชนเกี่ยวกับผู้รับสาร (Theories of Mass Communication) ได้กล่าวถึงตัวแปรแทรก (Intervening variables) ที่มีอิทธิพลในกระบวนการสื่อสารมวลชน ระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร เห็นว่าข่าวสารมิได้ไหลผ่านจากสื่อมวลชนถึงผู้รับสาร และเกิดผลโดยตรงทันทีแต่มีปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละคน เช่น ปัจจัยทางจิตวิทยา และสังคมที่จะมีอิทธิพลต่อการรับข่าวสารนั้น DeFleur ได้สอนทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้ดังนี้

ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual Differences Theory) โดยมีหลักการพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคลดังนี้

1. มนุษย์เรามีความแตกต่างอย่างมากในองค์ประกอบทางจิตวิทยามนุษย์
2. ความแตกต่างนี้ บางส่วนมาจากลักษณะแตกต่างทางชีวภาค หรือทางร่างกายของแต่ละบุคคล แต่ส่วนใหญ่แล้วจะมาจากความแตกต่างกันที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้
3. มนุษย์ซึ่งถูกซบเลี้ยงภายใต้สถานการณ์ต่างๆ จะเปิดรับความคิดเห็นแตกต่างกันไปอย่างกว้างขวาง
4. จากการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อถือที่รวมเป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไป

ความแตกต่างดังกล่าวนี้ได้กลายเป็นสภาวะเงื่อนไข ที่กำหนดการรับรู้ข่าวสารมีบทบาทอย่างสำคัญต่อการรับรู้ข่าวสาร

ฮาวกินส์; และมาเธอร์บาฟ (Hawkins; & Mothersbaugh. 2010: 116-124) กล่าวว่า ประชากรศาสตร์ใช้อธิบายประชากรในแง่ของขนาด การกระจายตัวและโครงสร้าง ประชากรศาสตร์มีอิทธิพล ต่อพฤติกรรมผู้บริโภคทั้งทางตรงและมีผลต่อคุณลักษณะอื่นๆ ของผู้บริโภค เช่น ลักษณะส่วนตัว และรูปแบบการตัดสินใจ (Hawkins; & Mothersbaugh. 2010: 116-124; cited M. R. Stafford. 1996: 6-22) ดังนี้

1. อายุ (Age) จะมีวัฒนธรรมเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและบรรทัดฐานทางทัศนคติ นอกจากนี้ ยังส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภค
2. การศึกษา (Education) เป็นส่วนหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการซื้อสินค้า โดยพิจารณาบางส่วน จากกำไรและอาชีพ นอกจากนี้ยังมีอิทธิพลต่อความคิด การตัดสินใจ และความสัมพันธ์อื่นๆ
3. รายได้ (Income) ซึ่งระดับของรายได้ในครัวเรือนรวมกับความมั่งคั่งสะสม (Accumulated Wealth) จะเป็นตัวกำหนดอำนาจในการซื้อ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543: 38-39) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ รวมถึงอายุ เพศ วงจรชีวิตของครอบครัว การศึกษา รายได้ เป็นต้น ลักษณะดังกล่าวมีความสำคัญต่อนักการตลาด เพราะเกี่ยวข้องกับอุปสงค์ (Demand) ในตัวสินค้าทั้งหลาย การเปลี่ยนแปลงทางประชากรศาสตร์ชี้ให้เห็นถึงการเกิดขึ้นของตลาดใหม่ และตลาดอื่นก็จะหมดไป หรือลดความสำคัญลง ลักษณะประชากรศาสตร์ที่สำคัญมี ดังนี้

1. อายุ นักการตลาดต้องคำนึงถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงของประชากรในเรื่องของอายุด้วย
2. เพศ จำนวนสตรี (สมรสหรือโสด) ที่ทำงานนอกบ้านเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ นักการตลาดต้องคำนึงถึงว่าปัจจุบันสตรีเป็นผู้ซื้อรายใหญ่ซึ่งที่แล้มาผู้ชายเป็นผู้ตัดสินใจซื้อนอกจากนั้น บทบาทของสตรีและบุรุษมีบางส่วนที่ซ้ำซ้อนกัน
3. วงจรชีวิตของครอบครัว ขั้นตอนแต่ละขั้นของวงจรชีวิตของครอบครัว เป็นตัวกำหนดที่สำคัญของพฤติกรรม ขั้นตอนของวงจรชีวิตของครอบครัวแบ่งออกเป็น 9 ขั้นตอน ซึ่งแต่ละขั้นตอนนั้นจะมีพฤติกรรมที่ซื้อที่แตกต่างกัน
4. การศึกษาและรายได้ การศึกษามีอิทธิพลต่อรายได้เป็นอย่างมาก การรู้ว่าจะไรเกิดขึ้นกับการศึกษาและรายได้เป็นสิ่งสำคัญ เพราะแบบแผนการใช้จ่ายขึ้นอยู่กับรายได้ที่ตนมี

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบัญชีและนักบัญชี

ความหมายของการบัญชี

การบัญชี (Accounting) คือ การคัดเลือก การจดบันทึก การจำแนก การสรุปผล และการจัดทำรายงานทางการเงิน โดยใช้หน่วยวัดเป็นเงินตรา รวมถึงการแปลความหมายของรายงานที่เกี่ยวข้องกับการเงินดังกล่าวเพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจ

การบัญชีมีความหมายสำคัญ 2 ประการ คือ

1. การทำบัญชี (Bookkeeping) เป็นหน้าที่ของผู้ทำบัญชี (Bookkeeper) ซึ่งมีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

1.1 การรวบรวม (Collecting) หมายถึง การรวบรวมข้อมูลหรือรายการคำที่เกิดขึ้นประจำวันและหลักฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ เช่น หลักฐานการซื้อเชื่อและขายเชื่อ หลักฐานการรับเงินและจ่ายเงิน เป็นต้น

1.2 การบันทึก (Recording) หมายถึง การจดบันทึกรายการคำที่เกิดขึ้นแต่ละครั้งให้ถูกต้องตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป พร้อมกับบันทึกข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบของหน่วยเงินตราการจำแนก (Classifying) หมายถึง การนำข้อมูลที่จดบันทึกไว้แล้ว มาจำแนกให้เป็นหมวดหมู่ของบัญชีประเภทต่าง ๆ เช่น หมวดสินทรัพย์ หนี้สิน ส่วนของเจ้าของ รายได้และค่าใช้จ่าย

1.3 การสรุปข้อมูล (Summarizing) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จำแนกให้เป็นหมวดหมู่ดังกล่าวมาแล้วสรุปเป็นรายงานทางการเงิน (Accounting report) ซึ่งแสดงถึงผลการดำเนินงานและฐานะการเงินของธุรกิจตลอดจนการได้มาและใช้ไปของเงินสดในรอบระยะเวลาบัญชีหนึ่ง

2. การให้ข้อมูลทางการเงิน เพื่อประโยชน์แก่บุคคลที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย เช่น ฝ่ายบริหาร ผู้ให้กู้ เจ้าหนี้ ตัวแทนรัฐบาล นักลงทุน เป็นต้น นอกจากนี้ข้อมูลทางการเงินยังสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ทางการเงิน การจัดทำงบประมาณ การปรับปรุงระบบบัญชี รวมถึงประกอบตัดสินใจในด้านต่าง ๆ อีกด้วย

หลักการบันทึกบัญชี

หลักการบันทึกรายการทางบัญชี (Recording transaction) แบ่งเป็น 2 ระบบ ดังนี้

1. ระบบบัญชีเดี่ยว (Single – entry bookkeeping or Single – entry system) เป็นวิธีการบันทึกบัญชีเพียงด้านเดียวเท่านั้นคือ ด้านเดบิตหรือด้านเครดิต ระบบบัญชีเดี่ยวนี้จะบันทึกเฉพาะรายการในบัญชีเงินสด หรือ บัญชีที่สำคัญบางบัญชี เช่น บัญชีลูกหนี้หรือบัญชีเจ้าหนี้เท่านั้น โดยไม่ได้ใช้การบันทึกรายการตามระบบบัญชีคู่ที่ต้องบันทึกรายการบัญชีทั้งด้านเดบิตและเครดิต การบันทึกบัญชีตามระบบบัญชีเดียวนิยมใช้ในการกิจการขนาดเล็กที่เจ้าของเป็นผู้ควบคุมและจดบันทึกเอง สำหรับธุรกิจขนาดย่อมขึ้นไปไม่ควรนำระบบบัญชีเดี่ยวมาใช้ เนื่องจากจะมีปัญหา

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทางการเงินและการจัดทำงบการเงิน

2. ระบบบัญชีคู่ (Double – entry bookkeeping or double – entry system) เป็นวิธีการที่ใช้ปฏิบัติในการบันทึกการบัญชีต่าง ๆ ประกอบด้วยรายการในสมุดรายวันทั่วไป รายการในสมุดบัญชีแยกประเภท ตลอดจนเอกสารหลักฐาน การบันทึกเหล่านี้มีระบบการและประเพณีปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งอาจใช้ได้กับทั้งกิจการขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ทั้งนี้เพื่อวัตถุประสงค์ที่จะทำให้สามารถเสนอรายงานทางการเงินได้ถูกต้องตามที่ควร และทันต่อเหตุการณ์การบันทึกบัญชีตามระบบบัญชีคู่แต่ละรายการจะเกี่ยวข้องกับบัญชีสองด้าน คือ บันทึกด้านเดบิตบัญชีหนึ่งและบันทึกด้านเครดิตในอีกบัญชีหนึ่งด้วยจำนวนเงินที่เท่ากัน และจะมีผลทำให้เกิดดุลขึ้นในตัวเอง และในขณะเดียวกันก็จะทำให้ผลรวมของยอดบัญชีที่เกิดจากทุกรายการรวมกันแล้วได้ค่าเป็นศูนย์ นั่นก็คือ ผลรวมของยอดดุลเดบิตเท่ากับผลรวมยอดดุลเครดิต การจัดทำรายละเอียดของยอดบัญชีต่าง ๆ ประกอบกันเป็นยอดรวมทั้งสิ้น เรียกว่า “งบทดลอง” (สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย. 2538: d-4)

นักบัญชีและผู้ทำบัญชี

นักบัญชี (Accountant) คือ ผู้ที่รับผิดชอบในการทำบัญชีของผู้ที่มีหน้าที่จัดทำบัญชี โดยผู้ทำบัญชี หรือนักบัญชีต้องสามารถวางระบบบัญชีให้กิจการตลอดจนสามารถควบคุมการลงบัญชีทั้งหมด นอกจากนี้นักบัญชีต้องสามารถวิเคราะห์งบการเงินที่สร้างขึ้น แล้วรายงานต่อผู้บริหารได้ด้วย ดังนั้น นักบัญชีต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ทางการบัญชีอย่างกว้างขวางและลึกซึ้งกว่าผู้ทำบัญชี

ผู้ทำบัญชี (Bookkeeper) คือ ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการทำบัญชีให้กับผู้ที่มีหน้าที่จัดทำบัญชี โดยตำแหน่งของผู้ทำบัญชี ได้แก่ พนักงานบัญชีของบริษัท หรือผู้ที่รับจ้างทำบัญชีอิสระ หรือสำนักงานรับทำบัญชี ผู้ทำบัญชีต้องจัดทำบัญชีให้เป็นไปตามจริง ตามมาตรฐานการบัญชี โดยมีเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนรายการให้ถูกต้องครบถ้วน (ธารินี พงศ์สุพัฒน์. 2544: 6-10) แสดงดังตาราง 1

ตาราง 2 เปรียบเทียบหน้าที่นักบัญชีและผู้ทำบัญชี

นักบัญชี	ผู้ทำบัญชี
1. กำหนดข้อมูลที่จะรวบรวม ออกแบบเอกสารของหน่วยงานและ ควบคุมให้การรวบรวมข้อมูลเป็นไป อย่างถูกต้อง	1. รวบรวมข้อมูลตามที่ต้องการ ตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้
2. ออกแบบการจดบันทึกทางการ บัญชีและให้คำแนะนำแก่ฝ่ายบริหาร ว่าข้อมูลควรถูกจดบันทึกด้วยมือหรือ ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์	2. จดบันทึกข้อมูลและควบคุม ขั้นตอนการป้อนข้อมูลในเครื่อง คอมพิวเตอร์
3. ออกแบบรายงานทางการบัญชีที่ เกี่ยวข้องซึ่งต้องเป็นไปตามมาตรฐาน ที่กำหนดไว้และออกแบบขั้นตอนการ จัดทำรายงานด้วยมือหรือด้วยเครื่อง คอมพิวเตอร์	3. สรุปข้อมูลที่ได้จดบันทึกและ ใช้ขั้นตอนของการควบคุมเพื่อ ค้นหาและแก้ไขข้อผิดพลาด
4. สร้างระบบควบคุมในการบันทึก ข้อมูลเพื่อยืนยันความถูกต้องของ ผลลัพธ์ที่ได้และค้นหาข้อผิดพลาด โดยใช้ขั้นตอนด้วยมือหรือด้วยเครื่อง คอมพิวเตอร์	4. จัดเตรียมร่างรายงานหรือ ตรวจทานร่างรายงานที่ได้จาก คอมพิวเตอร์
5. นำขั้นตอนการควบคุมระดับสูง มาปฏิบัติเพื่อยืนยันความสมบูรณ์ ของกระบวนการบัญชีและระบบ ฐานข้อมูลที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์	5. ช่วยควบคุมขั้นตอนตามที่ ได้รับคำสั่ง

คุณลักษณะของนักบัญชี

คุณลักษณะที่ดีของนักบัญชี มีดังนี้

1. มีความจริงใจ คุณสมบัติของนักบัญชีที่ดีควรจะมีความจริงใจต่อวิชาชีพของนักบัญชี มีความรับผิดชอบต่อตำแหน่งหน้าที่ และต่อเพื่อนร่วมงาน
2. ใฝ่หาความรู้ นักบัญชีควรจะมีความกระตือรือร้นที่จะหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อที่จะได้ทำมาพัฒนาปรับปรุงองค์กรให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น การหาความรู้เพิ่มเติมอาจจะมีการศึกษาในสถาบันศึกษาต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความรู้ที่มีอยู่เดิม หรืออาจจะซื้อหาตำรามาอ่านเพิ่มเติม ตลอดจนอบรมหรือสัมมนา
3. รู้จักประยุกต์ใช้ การนำความรู้และประสบการณ์ที่นักบัญชีมีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน กับกิจการที่ได้ดำเนินการให้สามารถพัฒนางานของฝ่ายบัญชีสามารถตอบสนองความต้องการของฝ่ายบริหารและฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
4. การเป็นผู้นำ การทำงานในกิจการแต่ละแห่งนักบัญชีควรมีเป้าหมายในการทำงาน การพัฒนาให้ก้าวหน้าในวิชาชีพที่ตนได้ดำเนินอยู่ นักบัญชีควรมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลาไม่ให้ล้าสมัยและสามารถต่อสู้กับคู่แข่งได้
5. เปิดใจให้กว้าง การทำงานร่วมกับบุคลากรจำนวนมาก ๆ นั้นมักจะมีปัญหาเกิดขึ้นเป็นประจำ ซึ่งจะต้องได้รับการแก้ไขให้ลุล่วงไป ปัญหาอย่างหนึ่งที่พบเห็นก็คือ นักบัญชีบางรายใจแคบไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง การให้คำแนะนำ การเสนอแนะจากบุคคลอื่น มักจะคิดว่าสิ่งที่ตนเองได้ทำไปแล้วนั้นถูกต้องเสมอ หากแต่บางครั้งอาจจะมีข้อผิดพลาดที่ตนเองทำไว้ หากมีบุคคลอื่นแนะนำให้ปรับปรุงแก้ไขก็ควรจะนำมาพิจารณาปรับปรุง หรือเป็นแนวคิดที่จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงงานของบัญชีให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น
6. รู้จักการนำเสนอและการสื่อสาร การทำงานของฝ่ายบัญชีเพื่อนำเสนอข้อมูลเพื่อให้ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้องเกิดความรู้ความเข้าใจในข้อมูลที่ฝ่ายบัญชีนำเสนอปัญหาที่ฝ่ายบัญชีมักจะเกิดขึ้นอยู่บ่อย ๆ ก็คือ นักบัญชีมักจะนำเสนอข้อมูลและการสื่อสารข้อมูลให้กับผู้บริหาร หรือฝ่ายอื่น โดยการใช้ภาษาหรือข้อมูลที่เสนอยุ่งยากต่อการทำความเข้าใจ โดยเฉพาะผู้บริหาร หรือฝ่ายอื่นที่ไม่มีความรู้ด้านบัญชี
7. รู้จักวิเคราะห์และแก้ปัญหา เมื่อมีการทำงานปัญหาเกิดขึ้นจะต้องมีการแก้ไข ปัญหา ซึ่งต้องอาศัยประสบการณ์ในการแก้ปัญหาเหล่านั้น แนวทางการแก้ไขให้ประสบความสำเร็จได้นั้น ควรจะมีการวิเคราะห์รากเหง้าของปัญหาว่าเกิดจากอะไร แล้วมีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อนักบัญชีพบปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วแก้ปัญหานั้นเสร็จสิ้นหากไม่มีการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น ปัญหาเหล่านั้นก็อาจจะเกิดขึ้นอีกต่อไปเรื่อยเพราะรากเหง้าของปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไข

ศศิวิมล ศรีเจริญจิต (2548: 25) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของนักบัญชีที่สามารถแข่งขันได้ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษาทางบัญชีต้องเข้าใจคำว่า “ระดับความสามารถทำงาน” (Competence) และการนำระดับความสามารถทำงานมาใช้ให้เป็นประโยชน์

2. Competence คือ ระดับความสามารถทำงานที่สามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุกสถานการณ์ ดังนั้นนักบัญชีจึงจำเป็นต้องมีความสามารถ (Capability) ต่าง ๆ เช่น ความรู้ ทักษะ คุณค่าและทัศนคติในวิชาชีพที่จะนำระดับความสามารถทำงานออกมาแสดงไว้ในทุกสถานการณ์

3. Competence Based Approaches หมายถึง การนำความสามารถ (Capabilities) มาใช้เพื่อบรรลุประสิทธิภาพที่ชัดเจน โดยอธิบายใน 2 รูปแบบคือ 1) The Functional Analysis Approach และ 2) Performance Outcome Based Approach

4. The Functional Analysis Approach เป็นการเน้นประสิทธิภาพในการทำงาน ตั้งแต่เริ่มแรกของการทำงานโดยเน้นผลที่ออกมา

5. สิ่งที่แสดงถึงลักษณะของความสามารถ (Capabilities) ได้แก่

5.1 ทัศนคติ (Attitudes)

5.2 ลักษณะทางพฤติกรรม (Behavioral Skills) เช่น ความเป็นผู้นำ

5.3 ความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกล (Broad Business Perspective) เช่น ความคิดในเชิงกลยุทธ์

5.4 ความรู้ในสาขาที่ทำ (Functional Skills) เช่น การวิเคราะห์ความเสี่ยง

5.5 ความรู้ด้านเทคนิค (Technical Knowledge) เช่น การตรวจสอบ

5.6 ทักษะด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด (Intellectual Skills) เช่น ความรู้ความเข้าใจ

6. การเพิ่มระดับความสามารถทำงานมาจากประสิทธิภาพของสถานที่ทำงาน การสอบ การวิเคราะห์ตนเอง การที่หน่วยงานสามารถนำองค์ความรู้ จริยธรรมและแนวทางการบริหารงานมาใช้ทุกส่วนงานซึ่งนักวิชาชีพบัญชีต้องมีการเรียนรู้ตลอดเวลา

7. Performance Outcome Based Approach เป็นรูปแบบที่ 2 ของ Competence Based Approaches ซึ่งจะเน้นที่พฤติกรรมที่สามารถระบุและวัดได้

8. นักบัญชีต้องเป็นคนที่มีความคิดกว้างไกล รวมทั้งสามารถทำงานที่ต้องอาศัยความสามารถเฉพาะด้านได้ นักบัญชีที่มีประสิทธิภาพต้องรู้จักเพิ่มระดับความสามารถทำงานตนเอง และควรต้องอาศัยความรู้ด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากด้านบัญชีด้วย

9. วิธีการได้มาซึ่งความสามารถทำงาน อาจทำได้โดยการสัมภาษณ์ ออกแบบสอบถามแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันรวมทั้งการประชุมกลุ่มย่อย

10. พื้นฐานในการเพิ่มระดับความสามารถทำงาน คือ ต้องมีการเรียนรู้ตลอดเวลา มีการศึกษา การทำงานจากประสบการณ์จริง การหาความรู้จากผู้ปฏิบัติงานประจำ การฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง และการใช้กรณีศึกษา

11. นักบัญชีควรเพิ่มระดับความสามารถของตนเองโดยวิธี ดังนี้

11.1 กำหนดผลที่ต้องการได้จากงานที่ตนเองทำให้ชัดเจน

11.2 มีองค์ความรู้ในด้านความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ เพื่อแสดงระดับความสามารถทำงานของตนเอง

11.3 มีทักษะทางด้าน IT

11.4 สามารถกำหนดหลักการที่สำคัญในหน้าที่หลัก ๆ ได้ เช่น การบริหารจัดการทางการเงิน (Treasury Management)

11.5 มีการประเมินผล

11.6 มีความรู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมาย เศรษฐศาสตร์ เป็นต้น

11.7 มีการประเมินที่เหมาะสมโดยต้องกำหนดกรอบการตรวจสอบให้ชัดเจน

ข้อความดังกล่าวพอสรุปได้ว่า เนื่องจากลักษณะงานการทำบัญชี ที่นักบัญชีผู้ทำหน้าที่สอบบัญชีจะต้องมีบุคลิกภาพเด่น ๆ ในด้านความเป็นผู้ที่มีคุณธรรม ความเป็นผู้นำ การเป็นผู้สามารถควบคุมงาน การตัดสินใจที่ดี มีความมั่นใจในตนเอง ขยันขันแข็งและตั้งใจทำงาน มีความระมัดระวัง ปรับปรุงตนเองให้ทันสมัยอยู่เสมอ และความสามารถในการวิเคราะห์ข้อเท็จจริง และชี้แจงให้คนอื่นเข้าใจ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ความหมายของความเครียด

พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์ (2547) กล่าวว่า ความเครียดเป็นสภาพความกดดันที่รบกวนความสามารถของบุคคล ทำให้การปรับตัวทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจไปในทางที่เสื่อมลง

กรมสุขภาพจิต (2546: 7) ให้ความหมายว่า ความเครียด เป็นภาวะที่บุคคลรู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจ วุ่นวายใจ กลัว วิตกกังวล ตลอดจนถูกบีบคั้น เกิดจากการที่บุคคลรับรู้ หรือ ประเมินสิ่งที่เข้ามาในประสบการณ์ของตนว่าเป็นสิ่งที่คุกคามจิตใจ หรือก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย อันเป็นผลให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไป ซึ่งมีปฏิกิริยาตอบสนองหลายอย่าง เป็นต้นว่า การใช้กลไกป้องกันตัวเอง การเปลี่ยนแปลงด้านสรีระ ด้านพฤติกรรม ด้านความนึกคิด และด้านอารมณ์ความรู้สึกถูกกดดันหรือความเครียดเหล่านั้นคลายลง และกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลอีกครั้งหนึ่ง

จำลอง ดิษยวณิช; และพริ้มเพรา ดิษยวณิช (2545) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง สิ่งที่ต้องการที่เป็นทั้งสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกมากระทบต่อคนเรา มีผลต่ออินทรีย์ ทำให้ก่อเกิดการปรับตัวซึ่งเกิดสภาวะของความตึงเครียด หรือการคุกคาม

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2534: 482) ได้ให้ความหมายว่า ความเครียดเป็นภาวะทางจิตใจที่กำลังเผชิญกับปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในตัวคน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น เป็นปัญหามาจากความผิดปกติทางใจ ความเครียดเป็นความรู้สึกที่ไม่สบายใจเหมือนจิตถูกบังคับให้เผชิญกับสิ่งเร้าความรู้สึกดังกล่าวทำให้เกิดความแปรปรวนทั้งทางร่างกายและจิตใจ

มุกดา ศรียงค์; และคณะ (2540: 343) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจของบุคคล ต้องตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่จู่โจมเข้ามา เป็นการเตรียมพร้อมที่จะรับมือกับสถานการณ์ที่ฉุกเฉินหรือเป็นอันตราย สิ่งเร้าที่จู่โจมเข้ามานั้นมักจะมีลักษณะที่เราไม่รู้ตัวล่วงหน้าและไม่อยู่ในอำนาจบังคับจึงจะเข้าข่ายความเครียด

ราชบัณฑิตยสถาน (2525: 525) ความเครียด หมายถึง อาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลาย เพราะเคร่งเครียดกับการอยู่กับงานมากเกินไป

เรียม ศรีทอง (2542: 186) กล่าวว่า ความเครียดเป็นสภาวะกดดันร่างกายและจิตใจให้ทุกข์ร้อน อันเนื่องมาจากอิทธิพลของสิ่งเร้าต่างๆ ความเครียดเกี่ยวข้องกับสิ่งที่ทำให้ความต้องการบรรลุผลสำเร็จ (Stressor) ความเครียดมีทั้งก่อให้เกิดผลดีและผลเสีย ความเครียดมีทั้งพลังบวก (Entrees) และพลังลบ (Distress) พลังในทางบวกช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวชีวิตให้ดีขึ้นส่วนพลังในทางลบมีผลในการทำลายทั้งร่างกายและจิตใจคน

Lazarus (1971: 53-60) ความเครียด หมายถึง ภาวะชั่วคราวของความไม่สมดุลซึ่งเกิดจากกระบวนการรับรู้ หรือการประเมินของบุคคลต่อสิ่งที่เข้ามาในประสบการณ์ว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่คุกคาม โดยที่การรับรู้เป็นผลมาจาก การกระทำร่วมกันของสภาพแวดล้อมภายนอกกับปัจจัยภายในตัวของบุคคลนั้น

ความเครียด แบ่งออกได้เป็น 2 แบบ

แบบที่ 1 คือ ความเครียดแบบฉับพลัน เกิดขึ้นในช่วงที่เราต้องเจอเหตุการณ์ หรือมีสถานการณ์อะไรบางอย่าง ซึ่งทำให้เรา ตกใจ กลัว ร่างกายจะ หลั่งสารที่เป็นฮอร์โมนของความเครียดออกมาเพื่อให้ร่างกายตอบโต้กับสถานการณ์ที่เข้ามานั้น ซึ่งจำพวกนี้ เมื่อร่างกายมีการตอบสนองกับมันเสร็จแล้วมันก็จะหายไป และร่างกายก็จะเข้าสู่ภาวะปกติ

แบบที่ 2 คือ ความเครียดแบบเรื้อรัง หรือ แบบสะสม พวกนี้มักจะเกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของเรา เช่น ความเครียดที่เกิดจากที่ทำงาน ที่บ้าน หรือ ความเครียดในเรื่องของความเจ็บป่วย หากร่างกายสะสมความเครียดมากขึ้นฮอร์โมนก็ออกมามากขึ้น จึงส่งผลกระทบออกมาทางร่างกายและทางใจของเรา

Selye (1974 cited ประณีตา ประสงค์จรรยา. 2542: 34) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความเครียดของ Selye (Selye'Stress Theory) ว่า เมื่อร่างกายถูกสิ่งที่มาคุกคาม (Stressor) จะทำให้เกิดความเครียด ซึ่งอาจเป็นสิ่งที่ดีและไม่ดี จะทำให้ความสมดุลของร่างกายเปลี่ยนแปลงไป และจะเกิดการตอบสนองของบุคคลต่อตัวกระตุ้น (Stressor) ซึ่งการตอบสนองนั้นจะแสดงออกไปในลักษณะ

ของกลุ่มอาการที่ไม่เฉพาะเจาะจง (Nonspecific) ที่เรียกว่า กลุ่มอาการปรับตัวโดยทั่วไป (GAS: General Adaptation Syndrome) ซึ่งกลุ่มอาการนี้เกิดขึ้นเป็น 3 ระยะ คือ

1. ระยะเตือน (Alarm Reaction) เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งเร้าหรือตัวกระตุ้นที่ก่อให้เกิดภาวะเครียดในระยะแรก ปฏิกิริยาในระยะนี้จะเกิดขึ้นเพียงระยะสั้นๆ ตั้งแต่เพียงไม่กี่นาทีถึง 48 ชั่วโมง ขึ้นอยู่กับความรุนแรงของตัวกระตุ้น อาการแสดงนั้นเป็นผลเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของระบบประสาทอัตโนมัติซิมพาเทติกและต่อมพิทูอิทารีส่วนหน้า ระยะเตือนนี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระยะ คือ

1.1. ระยะช็อก (Shock Phase) เป็นระยะของการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ซึ่งบุคคลที่ถูกกระทบ จะเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงความสมดุลของร่างกาย ปฏิกิริยาจะเกิดขึ้นเป็นอันดับแรกที สมองส่วนคอร์เทกซ์ แล้วจึงส่งคลื่นประสาทมากระตุ้นต่อมพิทูอิทารีส่วนหน้า ประสาทอัตโนมัติซิมพาเทติก และต่อมหมวกไต ตามลำดับ ทำให้มีการผลิตฮอร์โมนแคทีโกลามีนคอร์ติคอยด์ โคโรพิค และโกนาโดโรพิคเข้าสู่กระแสเลือดเพิ่มขึ้น ในระยะนี้จะพบว่าการสลายโปรตีนของกล้ามเนื้อ ตัวที่ก่อให้เกิดความเครียด การตอบสนอง โรคที่เกี่ยวกับความผิดปกติของร่างกาย (Stressor) (Stress Response) (Stress – Related Dysfunction Diseases) มีการหลั่งน้ำย่อยในกระเพาะอาหารเพิ่มขึ้น และเซลล์ตับมีการหลั่งฮีปตامينเพิ่มขึ้น มีน้ำและเกลือโซเดียมคั่งระหว่างเซลล์ ระดับโปรตีนเซียมในเลือดสูงขึ้น ซึ่งโปรตีนเซียมที่สูงขึ้นนี้ จะมีผลกดสมองส่วนกลาง ทำให้การดึงตัวของกล้ามเนื้อหัวใจลดลง หลอดเลือดไปเลี้ยงกล้ามเนื้อขยายตัว ในขณะที่หลอดเลือดฝอยส่วนปลายตามผิวหนัง และช่องท้องหดตัว ถ้าปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นรุนแรงมาก ความดันโลหิตจะลดต่ำลง อาจมีอาการช็อคหรือหัวใจหยุดเต้นได้ การเปลี่ยนแปลงในระยะนี้ร่างกายไม่พร้อมที่จะปรับตัว และถ้ายังดำเนินต่อไป ร่างกาย จะถูกใช้พลังงาน จนหมดภายใน 24-48 ชั่วโมง นอกจากนี้จะมีกลไกการป้องกันตัวเอง ซึ่งจะเข้าสู่ระยะต้านช็อค

1.2 ระยะต้านช็อค (Counter shock Phase) เป็นระยะถัดจากระยะช็อค ซึ่งร่างกายเริ่มปรับตัวกลับเข้าสู่ภาวะสมดุล โดยจะมีการดึงเอากลไกการต่อสู้ของร่างกายออกมาช่วยเหลือระบบต่างๆ ของร่างกาย เริ่มประสานกันอย่างมีระเบียบ ต่อมพิทูอิทารีจะขับฮอร์โมนคอร์ติโคโรพิคเพิ่มขึ้น ส่วนต่อมหมวกไตจะหลั่งฮอร์โมนกลูโคคอร์ติคอยด์เพิ่มขึ้น ทำให้อัตราการเผาผลาญของร่างกายสูงขึ้นร่วมกับการเร่งขอประสาทอัตโนมัติซิมพาเทติก อาการแสดงที่ตรวจพบ คือ อัตราการเต้นของหัวใจจะแรงและเร็ว ความดันโลหิตสูงขึ้น หายใจเร็ว มีอาการคลื่นไส้หรืออาเจียน ม่านตาขยาย และเหงื่อออกมากผิดปกติ

2. ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance) สิ่งมีชีวิตจะปรับตัวอย่างเต็มที่ต่อตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียดและผลที่ตามมา คือ อาการจะดีขึ้นหรือหายไป ลักษณะที่ปรากฏในระยะนี้จะแตกต่าง หรือมีลักษณะตรงกันข้ามกับระยะเตือน เช่น ในระยะเตือนเซลล์คอร์เทกซ์ของต่อมหมวกไต ปล่อยฮอร์โมนเข้าสู่กระแสเลือด เพราะฉะนั้น จะไม่มีฮอร์โมนคอร์ติคอยด์เก็บสะสมไว้ แต่ในระยะต่อต้านคอร์เทกซ์จะมีฮอร์โมนเก็บไว้มาก ในระยะเตือนเลือดจะเข้มข้นและคลอไรด์ต่ำ จะ

มีการทำลายของเนื้อเยื่อมาก แต่ในระยะต่อต้านเลือดจะเจือจาง คลอโรตสูงและเซลล์ มีการซ่อมแซมทำให้น้ำหนักกลับเข้าสู่ปกติ แต่ถ้าสิ่งมีชีวิตนั้นยังได้รับการกระตุ้นจากสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ สิ่งมีชีวิตนั้นจะสูญเสียการปรับตัวอีกและจะเข้าสู่ระยะที่ 3 คือ ระยะหมดกำลัง

3. ระยะหมดกำลัง (Stage of Exhaustion) เนื่องจากความสามารถในการปรับตัวของสิ่งมีชีวิตต้องมีจุดจบ ถ้าตัวกระตุ้นก่อให้เกิดความเครียดรุนแรง และไม่สามารถจะขจัดออกไปได้ สิ่งมีชีวิตจะเกิดการหมดกำลัง อาการต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระยะเดือนก็จะกลับมาอีก และถ้าหากไม่ได้รับความช่วยเหลือ หรือประคับประคองจากภายนอกอย่างเพียงพอ กลไกในการปรับตัวจะล้มเหลว เกิดโรคและเสียชีวิตได้ในที่สุด ทัศนวิสัยเกี่ยวกับความเครียดมี 3 กลุ่ม ดังนี้ (พรพรรณ ศรีเทพ. 2550: 1718)

ระดับของความเครียด

ระดับของความเครียด คือ ระดับที่ร่างกายแสดงความรู้สึก อึดอัด ไม่สบายตัว จนอาจส่งผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน ความเครียดแบ่งออกเป็นหลายระดับซึ่งขึ้นอยู่กับภาวะภายในจิตใจของมนุษย์

นักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดได้แบ่งระดับของความเครียดไว้ 3 แนวทาง ดังนี้

1. การแบ่งระดับของความเครียดตามระยะเวลาที่ความเครียดอยู่ในบุคคล แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ (Janis. 1952)

1.1 ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นและสิ้นสุดลงในระยะเวลาอันสั้น มักเกี่ยวข้องกับสาเหตุเพียงเล็กน้อย ได้แก่ เหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน เช่น ความเครียดจากการจราจรติดขัด ไปทำงานไม่ทันเวลา เป็นต้น

1.2 ความเครียดระดับกลาง (Moderate Stress) ความเครียดระดับนี้รุนแรงกว่า โดยมีระยะเวลาสิ้นสุดนานเป็นชั่วโมง หรือหลายๆ ชั่วโมง จนกระทั่งนานเป็นวัน เช่น การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง ความเครียดจากการทำงานมากเกินไป ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

1.3 ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดระดับนี้จะแสดงออกอยู่นานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรืออาจเป็นปี เช่น การตายจาก การเจ็บป่วยที่รุนแรง การสูญเสียอวัยวะของร่างกายที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต เป็นต้น

2. การแบ่งระดับความเครียดตามผลกระทบของความเครียดต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจของบุคคล แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้ (Savery. 1989)

2.1 ความเครียดระดับที่ 1 เป็นความเครียดชั่วคราวที่ส่งผลให้เกิดการเพิ่มของอัตราการเต้นของหัวใจ อัตราการหายใจ ความดันโลหิต และมีการเปลี่ยนแปลงการเผาผลาญในร่างกาย

2.2 ความเครียดระดับที่ 2 เป็นความเครียดที่เพิ่มความรุนแรงขึ้น มีผลต่อสุขภาพจิต กล่าวคือ อาจมีอาการกระสับกระส่าย หงุดหงิด ไม่มีสมาธิ วิตกกังวล ตกใจง่าย มีอาการของความเครียดระดับที่ 1 ติดต่อกันเป็นเวลานาน

2.3 ความเครียดระดับที่ 3 เป็นความเครียดที่รุนแรงขึ้น ทำให้เกิดอาการปวดศีรษะ อาหารไม่ย่อย เจ็บหน้าอก จนถึงระดับที่ร่างกายไม่สามารถต้านทานความเจ็บปวด และต้องปรึกษาแพทย์เพื่อบรรเทาอาการ

2.4 ความเครียดระดับที่ 4 เป็นความเครียดระดับรุนแรงที่สุดทำให้เกิดอาการเป็นแผลในกระเพาะอาหาร เป็นลมบ่อย ติดสุรา ติดยาคลายเครียดหรือยาระงับประสาท มีอาการทางจิตประสาทที่บ่งชี้ความรุนแรงของความเครียด และอาจรุนแรงถึงหัวใจหยุดเต้นได้

3. การแบ่งระดับความเครียดตามปริมาณของความเครียดที่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ (Dubrin. 1984)

3.1 ความเครียดระดับต่ำ (Low stress level) ความเครียดระดับนี้ทำให้ขาดความท้าทายในการปฏิบัติงาน เกิดความเกียจคร้าน เบื่อหน่าย ขาดความสนใจ ทำให้ผลงานที่ปฏิบัติได้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

3.2 ความเครียดระดับปานกลาง (Medium stress level) ความเครียดระดับนี้เป็นผลกระทบเนื่องจากความเครียดระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นการปฏิบัติงานจะดีขึ้น เพราะความเครียดช่วยกระตุ้นให้ใช้พลังงานในการทำงานเพิ่มขึ้น และเป็นสิ่งเร้าให้บุคคลทำงานตามสิ่งท้าทายนั้น

3.3 ความเครียดระดับสูง (High stress level) ความเครียดระดับนี้เป็นระดับต่อเนื่องจากความเครียดที่เพิ่มขึ้นและต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน พลังในการต่อต้านกับความกดดันจากภายนอกค่อยๆลดลงจนหมดแรง ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง อีกทั้งไม่สามารถจัดการกับปัญหาอื่นๆ ได้ และเกิดการท้อแท้ในการทำงาน และก่อให้เกิดภาวะเบื่อหน่ายได้

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2534: 483) ระดับหรือความรุนแรงของความเครียดแบ่งได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่เล็กน้อย ยังถือเป็นภาวะปรกติพบได้ในชีวิตประจำวันของทุกคน ความเครียดเล็กน้อยนี้เราอาจไม่รู้สึกรู้สีกเพราะความเคยชินหรือรู้สึกเล็กน้อยพอทนได้ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาของร่างกาย ความนึกคิดอารมณ์และพฤติกรรมให้เห็นได้ชัดไม่เกิดผลเสียในการดำรงชีวิต

ระดับที่ 2 เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่ปานกลาง เป็นระยะที่จิตใจและร่างกายต่อสู้กับความเครียดที่มี แสดงออกให้เห็นโดยมีการเปลี่ยนแปลง ทางสรีรวิทยาของร่างกาย ความคิดและอารมณ์ ความเครียดระดับนี้ เป็นสัญญาณเตือนภัยว่า มีความเครียดมากกว่าปกติ ต้องรีบหาทางขจัดสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด หรือผ่อนคลายความตึงเครียดลง ถ้าปล่อยให้ความเครียดเพิ่มขึ้นจะทำให้เกิดพยาธิสภาพของร่างกาย และจิตใจ เกิดเป็นโรค การดำเนินชีวิตประจำวันเสียไป

ระดับที่ 3 เป็นภาวะของจิตใจที่มีความรุนแรง หรือเครียดมาก ร่างกายและจิตใจ พ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจให้เห็นเด่นชัด มีพยาธิสภาพหรือป่วยเป็นโรครุนแรง ทำให้การดำเนินชีวิตเสียไป ระยะนี้ต้องการการดูแล ช่วยเหลือ และรักษาตัว แม้สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดหมดไปก็ยังไม่สามารถทำให้ความเครียดหมดไปได้ จึงต้องการผู้อ่าน เข้ามาช่วย

อัมพร โอตระกูล (2538: 33-31) ได้กล่าวถึงระดับความเครียดว่ามี 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) คือ มีความเครียด เกิดขึ้นน้อยมาก และหมดไปในเวลาอันสั้นเพียงวินาที หรือภายในชั่วโมงเท่านั้น มักเกี่ยวข้องกับสาเหตุเพียงเล็กน้อย ได้แก่ เหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน

2. ความเครียดระดับกลาง (Moderate Stress) ความเครียดระดับนี้รุนแรงกว่าโดยมีระยะเวลานานเป็นชั่วโมงหรือหลายๆชั่วโมง จนกระทั่งนานเป็นวันก็ได้ เช่นการเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรงความเครียดจากการทำงานมากเกินไปความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดระดับนี้จะยาวนานเป็นสัปดาห์ หรืออาจเป็นเดือนหรืออาจ เป็นปีเช่น การตายจาก การเจ็บป่วยที่รุนแรง การสูญเสียอวัยวะของร่างกายที่สำคัญต่อวิถีการดำเนินชีวิต ฯลฯ

สาเหตุของความเครียด

ชูทิพย์ ปานปรีชา (2534: 486-488) กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดไว้ดังนี้

1. สาเหตุภายใน หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากสาเหตุหรือปัจจัยต่างๆ ที่มาจากตัวคนสามารถแยกสาเหตุในตัวคนได้เป็น 2 ชนิดคือ

1.1 เนื่องจากร่างกายและจิตใจเป็นสิ่งที่แยกจากกันไม่ได้เมื่อร่างกายเครียดจะทำให้จิตใจเครียดไปด้วยภาวะต่างๆที่เป็นสาเหตุของความเครียดนี้ได้แก่

1.1.1 ความเมื่อยล้าทางร่างกายเป็นสภาพทางร่างกายที่ไม่สมบูรณ์แข็งแรง หรือได้ผ่านการทำงานที่หนักและนาน

1.1.2 ร่างกายได้รับการพักผ่อนไม่เพียงพอ เป็นสภาพของร่างกายที่ตรากตรำทำงานติดต่อกันนาน

1.1.3 รับประทานอาหารไม่เพียงพอ ไม่ถูกสุขลักษณะ ทำให้ร่างกายหิวโหยร่างกายขาดส่วนประกอบที่สำคัญในการให้พลังงานแก่ร่างกายทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย

1.1.4 ความเจ็บป่วยทางร่างกาย เช่น มีโรคประจำตัว ได้รับการผ่าตัดใหม่ๆทำให้ไม่อยากอาหาร เนื้อเยื่อของอวัยวะถูกทำลายหรือทำงานได้ไม่ดี เป็นผลทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย

1.1.5 ภาวะติดสุรายาเสพติด สุราและยาเสพติดไปกดประสาท ทำให้ร่างกายต้องใช้พลังงานมากเป็นผลทำให้ร่างกายอ่อนเพลียอ่อนแอมากขึ้นทุกขณะ

1.2 สาเหตุทางจิตใจสภาพทางจิตใจบางอย่างสามารถก่อให้เกิดความเครียดได้ คือ

1.2.1 อารมณ์ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้าอารมณ์ดังกล่าวก่อให้เกิดความทุกข์ใจ ไม่สบายใจ โดยเฉพาะความเศร้า ทำให้เกิดความรู้สึกสิ้นหวังไม่คิดต่อสู่ความรู้สึกทั้งหมดนี้ทำให้เกิดความเครียด

1.2.2 ความคับข้องใจ เป็นภาวะทางจิตใจเกิดขึ้นเมื่อความต้องการถูกขัดขวางทำให้มีปัญหาต้องเผชิญ เกิดความรู้สึกไม่พอใจ โกรธ วิตกกังวล จิตใจเหมือนถูกบังคับให้เกิดความเครียดขึ้นมา

1.2.3 บุคลิกภาพมีผลกระทบต่อความเครียดทางด้านจิตใจเป็น 3 รูปแบบดังนี้

1.2.3.1 เป็นคนจริงจังกับชีวิต (Perfectionist) ทำอะไรต้องทำให้สมบูรณ์แบบ เจ้าระเบียบ เป็นคนตรง มีมาตรฐานในการดำเนินชีวิตสูง ความสามารถในการทำงานเหนือกว่าผู้อื่นทำให้ตลอดชีวิตต้องทำงานหนักทุกอย่างด้วยตัวของตัวเองจึงเกิดความเครียดได้ง่าย

1.2.3.2 เป็นคนใจร้อน รุนแรง ก้าวร้าวควบคุมอารมณ์ไม่อยู่ คนประเภทนี้ อารมณ์เปลี่ยนแปลงได้มากมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาด้วยทำให้เกิดความเครียด

1.2.3.3 เป็นคนต้องพึ่งพาผู้อื่น คนประเภทนี้ขาดความเชื่อมั่นในตนเองมีความรู้สึกว่าตนเองไม่เก่งไม่กล้าตัดสินใจไม่กล้าทำอะไรด้วยตนเอง

2. สาเหตุภายนอกหมายถึงปัจจัยนอกตัวคนที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียด ได้แก่

2.1 สูญเสียสิ่งที่รัก ได้แก่ การสูญเสียคนรัก ของรัก ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน การตกงานหรือถูกให้ออกจากงาน ถูกลดตำแหน่ง หรือย้ายงาน ธุรกิจล้มละลาย

2.2 การเปลี่ยนแปลงในชีวิต พบว่าในระยะหัวเลี้ยว หัวต่อของชีวิตทุกคนจะมีจิตใจแปรปรวน (Psychological) ทำให้เกิดความเครียดไม่มากนัก ระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิต ได้แก่ เข้าโรงเรียนครั้งแรก มีบุตรคนแรก วัยหมดประจำเดือน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม ทำให้ต้องปรับตัว ก็เป็นสาเหตุของความเครียดชนิดหนึ่ง การเปลี่ยนแปลงกะทันหัน โดยไม่คาดคิด หรือไม่ได้เตรียมตัวไว้ก่อน เช่น การย้ายโรงเรียน ย้ายงาน การย้ายที่อยู่ หรือการอพยพย้ายถิ่นเป็นต้น

2.3 ภัยอันตรายที่คุกคามชีวิตและทรัพย์สิน ไม่ว่าจะเป็นภัยที่มนุษย์สร้างขึ้นหรือภัยธรรมชาติ เช่น อยู่ในถิ่นที่มีผู้ร้ายชุกชุม ถูกขู่จะทำร้ายร่างกาย อยู่ในสนามรบ น้ำท่วมและไฟไหม้ ภาวะดังกล่าวทำให้เกิดความกดดันบีบคั้นจิตใจอย่างรุนแรง เกิดความเครียดรุนแรง

2.4 การทำงานที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น ขาดความปลอดภัยในที่ทำงาน งานเสี่ยงอันตรายงานที่ไม่พึงพอใจมองไม่เห็นความสำคัญของงานที่ทำอยู่

2.5 ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ยากจน เป็นหนี้สินทำให้ภาวะการณ์เจริญเติบโตไม่สมบูรณ์ขาดอาหาร เรียนได้ไม่เต็มที่ อยู่ในชุมชนแออัด ไม่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทำให้เกิดความวิตกกังวลหวาดกลัวคิดมากบีบคั้นจิตใจเกิดความเครียดได้

2.6 สภาพของสังคมเมือง มีคนหลังไหลเข้ามาอยู่หางานทำในเมืองมากขึ้น

เรื่อย ๆ อยู่กันแออัด ยัดเหยียด ชีวิตต้องแข่งขัน ซึ่งดีซึ่งเด่น การเดินทางไปไหนมาไหนไม่สะดวก เพราะการจราจรติดขัด ชีวิตครอบครัวไม่อบอุ่น ต่างคนต่างอยู่ ขาดอากาศบริสุทธิ์หายใจสภาพดังกล่าวทำให้เกิดความเครียดได้

อรุณ รักธรรม (2538: 428-438) กล่าวถึงสาเหตุใหญ่ที่ทำให้คนเราเครียดนั้นเกิดจากองค์ประกอบดังนี้

1. สภาพแวดล้อมในที่นี้รวมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ได้แก่สิ่งแวดล้อมที่เป็นวัตถุและบรรยากาศที่ล้อมรอบบุคคลนั้นอยู่ เช่นอากาศที่ร้อนจัด หนาวจัด เสียงดังค่อย แสงที่จ้าหรือมืด สารพิษในอากาศ เช่น ฝุ่นละออง เชื้อโรค รังสี คน โรคภัยไข้เจ็บ บรรยากาศที่สดใสนั่นเอง เป็นประชาธิปไตยหรือเผด็จการ บรรยากาศที่ทุกคนมีสิทธิแสดงความคิดเห็นมีส่วนร่วมรับฟังกันและกัน หรือบรรยากาศที่คอยแกล้งแหยงซึ่งดี การนึกทว่าร้าย สิ่งเหล่านี้เป็นสาเหตุทางด้านสภาพแวดล้อมที่ทำให้เกิดความเครียด

สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการเกิดความเครียดของบุคคลนั้นอาจแบ่ง ได้เป็น

3 ส่วนดังนี้

1.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ คือ สภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเรา อันจัดเป็นสิ่งที่ของซึ่งจะมีผลโดยตรง หรือโดยอ้อมที่ทำให้เกิดความเครียดขึ้นกับเรา เช่น อุบัติเหตุจากรถยนต์ อุณหภูมิร้อนหนาว หรือการเกิดภัยธรรมชาติ รังสีหรือคลื่น สภาพแวดล้อมเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับสาเหตุการเกิดความเครียดในทางกายภาพ

1.2 สภาพแวดล้อมทางชีวภาพ คือ สภาพแวดล้อมที่จัดเป็นพวกสิ่งมีชีวิตที่สามารถทำอันตรายกับเราได้ นับตั้งแต่สัตว์ร้ายหรือจนถึงแมลงหรือเชื้อโรค ซึ่งมีอยู่มากมาย เช่น เชื้อโรคเอดส์ พืชที่เป็นพิษ สภาพแวดล้อมที่ยังคงเกี่ยวข้องกับสาเหตุการเกิดโรคความเครียดในทางกายภาพเช่นกัน

1.3 สภาพแวดล้อมทางสังคม คือ สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการปะทะสังสรรค์การมี สัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ อาจเป็นระดับกลุ่ม ระดับสังคมองค์กร หรือการทำงานพบปะผู้คนอาจจะระยะสั้นหรืออาจจะระยะยาวเหล่านี้ล้วนเป็นสภาพทางสังคมทั้งสิ้นสภาพแวดล้อมนี้เกี่ยวข้องกับสาเหตุการเกิดความเครียดได้อย่างแน่นอน เพราะทั้ง 3 ส่วนนี้ ยังคงเป็นสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวมนุษย์และมีความสัมพันธ์กันสิ่งที่เราอาจพอทราบได้ก็คือส่วนใดจะเป็นสาเหตุเชื่อมโยงโดยตรงและส่วนใดเป็นสาเหตุโดยอ้อมเท่านั้น

2. องค์ประกอบทางด้านจิตใจ จิตแพทย์ท่านหนึ่งเคยเปรียบเทียบไว้ว่า จิตใจของคนเราไม่เหมือนกัน บางคนเปราะบางเหมือนแก้ว บางคนก็เข้มแข็ง บางคนก็อ่อนแอมีความอดทนต่างกันไป บางคนกระตือรือร้นน้อยก็จะคอยแต่เครียด บางคนก็หนักแน่นเยือกเย็นเหมือนน้ำแข็ง บางคนวู่วามเหมือนไฟรวมถึงการเก็บกดอารมณ์ความรู้สึกไว้และอาการของโรคจิต โรคประสาท บางคนชอบคาดหวังจากตนเองหรือจากคนอื่น

3. สาเหตุทางด้านจิตวิทยา สาเหตุทางด้านจิตวิทยาถือว่าเป็นสาเหตุที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับการเกิดความเครียดมากที่สุด โดยมีองค์ประกอบ 4 ส่วน ดังนี้

3.1 ความรู้สึกและอารมณ์ อารมณ์ คือ ความซับซ้อนทางสรีระที่เกี่ยวข้องกับการรักษาภาพสมดุล อารมณ์และความรู้สึกถือเป็นสิ่งที่ได้จากปฏิสัมพันธ์ระหว่างระบบประสาทอวัยวะและระบบย่อยต่างๆ ของร่างกายเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างไม่รู้จบสิ้น จึงทำให้มนุษย์ประกอบด้วยทั้งระบบตรรกะและอารมณ์ ซึ่งคือสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด จะเห็นได้ว่าความรู้สึกที่นำสู่ความเครียด ก็คือ ความรู้สึกผิดหวังและกังวลนั่นเอง

3.2 สถานการณ์ คือ สถานะหนึ่งที่บุคคลประสบอยู่ อันจะเป็นเงื่อนไขของระบบจิตใจให้เกิดปฏิกิริยาซึ่งก็แบ่งออกได้เป็น 4 สถานการณ์ดังนี้

3.2.1 เกิดจากเหตุการณ์หรืออะไรก็ตามที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ

3.2.2 เป็นภาวะการณ์ที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดอันตรายหรือเสียหายกับตนเอง

3.2.3 ล้มเหลว เป็นภาวะของการถูกรบกวน ต่อความพยายามที่จะทำ สิ่งที่เกิดผลต่อเป้าหมายที่ต้องการภาวะเช่นนี้จะส่งผลถึงการไหลของพลังงานในร่างกาย ซึ่งเกี่ยวข้องกับจังหวะทางชีวภาพ

3.2.4 ขัดแย้ง เป็นภาวะของการขัดแย้งที่เกิดจาก การได้รับความควบคุมที่ซ้ำซ้อนของระบบจิตใจ ซึ่งบางครั้งเป็นการควบคุมที่มีทิศทางที่สวนทางกันจะนำมาซึ่งความรู้สึกเจ็บป่วย และสับสนสถานการณ์ทั้ง 4 นี้เกี่ยวข้องกับการเกิดความเครียดอยู่มาก

3.3 ประสบการณ์ชีวิต เป็นส่วนที่รวมเอาเหตุการณ์ต่างๆทางจิต ที่เกิดขึ้นกับบุคคลหนึ่ง โดยเหตุการณ์ดังกล่าวอาจมีผลจากประสบการณ์ของชีวิตของทางกายภาพ ที่ได้เคยกล่าวไว้แล้วเราสามารถแบ่งความเกี่ยวข้องออกเป็น 4 ประเด็น แต่ทว่าแต่ละประเด็นนั้นก็มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์และเหลื่อมล้ำกัน

3.3.1 การเปลี่ยนแปลงชีวิต คือ เหตุการณ์ต่างๆรอบตัวที่เกิดขึ้นกับบุคคล มีความเปลี่ยนแปลงที่อยู่ในระดับต่างๆ เช่น การประสบอุบัติเหตุได้รับบาดเจ็บ การเปลี่ยนชั่วโมงการทำงาน ในเรื่องนี้ได้มีการศึกษาวิจัยว่าแต่ละเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นมีค่าคะแนนต่างกันอย่างไร

3.3.2 ช่วงของชีวิต คือ จุดเปลี่ยนของชีวิตซึ่งเกิดขึ้นในแต่ละช่วงของชีวิต เช่น เปลี่ยนจากวัยเด็กเข้าสู่วัยรุ่นจะมีการเปลี่ยนแปลงทางจิตวิทยา เป็นเสมือนจุดที่ได้มีการเปลี่ยนทัศนคติเข้าสู่ขั้นที่เหมาะสมกับระดับอายุ

3.3.3 หน้ามือกับหลังมือ คือ มีการเปลี่ยนสถานภาพและเกิดขึ้นอย่างปัจจุบันทันด่วน เราอาจเรียกว่าจุดวิกฤตก็ได้ ซึ่งจุดวิกฤตดังกล่าวมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับการรับรู้และการประเมินของแต่ละคน ตัวอย่างที่จะอธิบายสาวนนี้ได้อย่างดีคือ การกระทำอะไรด้วยอารมณ์ชั่ววูบ (ในแง่ของพฤติกรรม) และ สาเหตุของหัวใจวาย (ในแง่ของการเปลี่ยนแปลงสรีระ)

3.3.4 การตัดสินใจของชีวิต การตัดสินใจของชีวิตจะเป็นผลลัพธ์ระยะยาวในทางจิตวิทยาซึ่งจะเกี่ยวข้องกับชีวิตและสุขภาพจิต

4. งานที่ทำให้คนเราเครียดได้แก่

4.1 งานหนัก

4.2 งานมาก

4.3 งานเสี่ยง

4.4 งานจำเจซ้ำซากน่าเบื่อ

4.5 งานที่ต้องใช้สติปัญญาและกำลังสมองมาก ได้แก่ ผู้มีตำแหน่งหน้าที่การงานสูง ต้องมีความรับผิดชอบมาก ก็ย่อมประสบความวุ่นวายมากขึ้น ก็ยังเป็นโรคเครียดมากขึ้นเป็นไปตามตัว

5. แรงกดดันทางสังคม สังคมรอบตัวเรามีพลังผลักดันให้เราเครียดได้ สิ่งที่เป็นตัวอย่างสำหรับชั้นตอนนี้คือ การลดค่าเงินบาท เรื่องหนี้สิน ค่านิยม ศีลธรรมประเพณีเพื่อสถานะทางสังคม ตำแหน่งหน้าที่การงาน การคอยเปรียบเทียบกับคนอื่นแล้วรู้สึกเครียดขึ้นมาได้ง่ายๆ

6. สัมพันธภาพและพฤติกรรม ลักษณะสัมพันธภาพที่มีต่อบุคคลอื่นและพฤติกรรม การแสดงออกที่มีผลกระทบต่อคนเราจนทำให้เครียดได้ คนที่มีเพื่อนมากกับคนที่เก็บตัวจะมีระดับความเครียดแตกต่างกัน คนที่แสดงพฤติกรรมออกมาต่อคนอื่นต่อสังคมอย่างเหมาะสม ย่อมไม่ตึงเครียดมากเท่ากับคนที่สับสน ไม่สามารถตอบสนองต่อบุคคลอื่นและสังคมได้อย่างถูกต้อง

มุกดา ศรียงค์; และคณะ (2540: 347) กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดได้ดังนี้

1. สภาพสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นอากาศ น้ำ ดิน รวมทั้งเสียงต่างๆ จะเห็นได้ว่า เมื่อเราออกจากบ้านไปยังถนนสายต่างๆ สิ่งแรกที่เราจะต้องพบคือ สภาพการจราจรที่ติดขัด ควันดำ จากยานพาหนะที่เป็นพิษต่างๆ สิ่งเหล่านี้ย่อมก่อให้เกิดอารมณ์ขุ่นมัวได้ทั้งสิ้น

2. สภาพเศรษฐกิจ การมีรายได้ไม่พอกับรายจ่าย โดยเฉพาะในกลุ่มประชากรที่มีรายได้ต่ำอาการเครียดเนื่องมาจากสภาพเศรษฐกิจจะมีให้เห็นเป็นประจำ

3. สิ่งแวดล้อมทางสังคม เช่น ระบบการแข่งขันในการทำงาน ในการเรียนหนังสือ รวมไปถึงการสอบเข้าเรียนซึ่งรับจำนวนจำกัดแต่จำนวนผู้สมัครสอบมากมาย ทำให้เกิดสภาวะแข่งขันมีการแพ้-ชนะในชีวิตประจำวันเสมอ

4. การใช้ชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นการแบ่งเวลาทำสิ่งต่างๆ นิสัยการกินการดื่ม บางคนชอบรับประทานขนมหวานหรือชอบดื่มชา กาแฟ ที่มีสารกระตุ้นการเต้นของหัวใจ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลต่อการเพิ่มความเครียดทั้งสิ้น

5. อุปนิสัยส่วนตัว เช่น บางคนมีนิสัยก้าวร้าวรุนแรงชอบหาเรื่องทะเลาะกับผู้อื่นเป็นประจำหรือบางคนรู้สึกที่ตนเองสู้คนอื่นไม่ได้ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลทำให้บุคคลเครียดได้ทั้งสิ้น

Cooper; & Davidson (1987: 99-108) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดไว้ดังนี้

1. ปัจจัยจากการทำงาน ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ บทบาทในหน่วยงาน ปริมาณงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัย การสนับสนุนในหน่วยงาน สัมพันธภาพ

ระหว่างเพื่อนร่วมงานตลอดจนนโยบายกฎระเบียบของหน่วยงาน

2. ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อมภายในบ้าน ได้แก่ สัมพันธภาพในครอบครัว การได้รับแรงสนับสนุนจากคู่สมรสความปลอดภัยของครอบครัวฐานะทางเศรษฐกิจ

3. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา เชื้อชาติ ศาสนา เหตุการณ์เปลี่ยนแปลงในชีวิตความสามารถในการปรับตัว บุคลิกภาพ ปัจจัยจากการทำงาน จากสิ่งแวดล้อมภายในบ้าน จากสังคมและวัฒนธรรมนั้นเป็นปัจจัยร่วมกัน เมื่อเกิดผลจากปัจจัยหนึ่ง ก็จะมีผลกระทบปัจจัยทั้งสามส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียดได้

Break well (1990: 31-32) กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีสุขภาพดังนี้

1. ลักษณะงานที่ขาดการติดต่อกับสังคมเป็นเวลานาน
2. งานที่ไม่มีความมั่นคง มีการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารและลักษณะของงานอยู่เสมอ
3. ทำงานโดยไม่ทราบมาตรฐานของหน่วยงานนั้น
4. ค่าตอบแทนต่ำหรือขาดการสนับสนุนความก้าวหน้าจากหน่วยงาน
5. ขาดอิสระในการทำงานหรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
6. งานหนักและมากเกินไปมีโอกาสเกิดความผิดพลาด
7. ความสัมพันธ์ของบุคคลในหน่วยงานไม่ดี
8. การเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์
9. การติดต่อสื่อสารไม่ดีทั้งกับผู้ป่วยและกับผู้บริหาร
10. ทำงานน่าเบื่อหน่าย

อมรากล อินโชนนท์ (2532) กล่าวถึง สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานมี 6 ประการ ได้แก่

1. ลักษณะงาน เช่น งานหนักเกินไป คนเดียวต้องรับผิดชอบงานหลายๆ อย่างที่มีแต่มีปัญหางานที่น้อยหรือง่ายเกินไปทำให้รู้สึกที่ตนเองไม่มีคุณค่า ขาดความมั่นใจในตนเอง หรือการทำงานที่ต้องการความเร่งด่วน เป็นต้น

2. หน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน เช่น การไม่มีส่วนในการตัดสินใจในเรื่องงานทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัด คับแค้นและรู้สึกว่าตนขาดการยอมรับ การรับผิดชอบต่อกลุ่มคนหลายกลุ่ม ซึ่งมีความคิดหลากหลายบุคลิกภาพ และวิธีการแสดงอารมณ์แตกต่างกัน ทำให้ยากต่อการควบคุม หรือ ประณีประนอม เช่น หัวหน้าคนงานที่ต้องดูแลทั้งการควบคุมการทำงาน การแก้ปัญหาส่วนตัว ปัญหาความขัดแย้งของคนงานด้วย เป็นต้น

3. สภาพความขัดแย้งระหว่างสิ่งแวดล้อมผู้ทำงานกับหน่วยงาน เช่น ความต้องการของหน่วยงานที่ขัดแย้งกับความต้องการของครอบครัว ตัวอย่างเช่น ตำรวจต้องเดินทางโยกย้าย

บ่อย พนักงานขายต้องไปทำงานต่างถิ่นเป็นระยะเวลานานๆ หรือพยาบาลต้องคอยเฝ้าไข้ในช่วงกลางคืนโดยเฉพาะครอบครัวที่มีบุตรเล็กๆ ต้องคอยดูแลยิ่งลำบากมาก

4. โครงสร้างและบรรยากาศของหน่วยงาน เช่น ไม่มีการให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือกันในการทำงาน มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน กฎระเบียบเข้มงวดเกินไป ไม่มีการยืดหยุ่น สถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ห่างไกล ลำบากต่อการเดินทางหรือติดต่องาน

5. สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ขาดความมั่นคงในงานที่ทำ ไม่มีโอกาสเลื่อนขั้นหรือได้ตำแหน่งสูงขึ้น ทำให้พนักงานขาดขวัญและกำลังใจ

6. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ดี ทำให้เกิดอคติและขาดการประสานงานที่ดีต่อกัน ไม่ยอมรับในผลงานความคิดเห็น และการกระทำของผู้ที่เรามีอคติด้วย การขาดการประสานงานทำให้ขาดความเข้าใจกัน งานหยุดชะงักและผิดพลาดได้ง่าย

7. ด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี ตามที่สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ได้ประกาศใช้ให้ถือปฏิบัติ

ซึ่งผู้วิจัยขอเพิ่มปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี เป็นสาเหตุที่ให้เกิดความเครียด เพิ่มเติมจากงานวิจัยของคุณอมรากล อินโธชานท์ โดยอ้างอิงจากผลงานวิจัยดังนี้

กวีนิย ชุมรักษ์ (2552) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความวิตกกังวลของนักบัญชีจากการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชีไทยสู่มาตรฐานการบัญชีระหว่างประเทศ พบว่าปัจจัยด้านผลกระทบต่อการเงินจากการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชีระหว่างประเทศ เนื่องจากผลกระทบต่อการเงินก่อให้เกิดผลกระทบโดยตรงต่อบริษัท ผลกระทบดังกล่าวย่อมก่อให้เกิดความวิตกกังวลของนักบัญชีในฐานะของผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำงบการเงินของบริษัท

วันวิสาข์ พันธุ์พานิช (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีอาวุโส พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีอาวุโส ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความซับซ้อนของลักษณะงาน ปัจจัยด้านความไม่เหมาะสมของเงินเดือน ปัจจัยด้านการจัดสรรเวลา ปัจจัยด้านอุปสรรคในครอบครัว และปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี

ลักษณะและรูปแบบทฤษฎีความเครียด

1. ทฤษฎีความเครียดที่เน้นทางด้านจิตวิทยา (Psychology) ประกอบด้วยรูปแบบดังนี้

1.1 รูปแบบพื้นฐานของการตอบสนอง (Response Based Model) เป็นรูปแบบที่อธิบายว่า ความเครียดเป็นกลุ่มของสิ่งรบกวนที่ขัดขวางการตอบสนองทางสรีระวิทยาและจิตวิทยาของบุคคลต่อภาวะคุกคาม ทฤษฎีกลุ่มนี้ได้แก่ ทฤษฎีพื้นฐานความเครียดของ Selye ที่อธิบายว่า

ความเครียดเป็นการตอบสนองในกลุ่มอาการที่ไม่เฉพาะเจาะจง (General Adaptation Syndrome) หรือ GAS เป็นต้น

1.2 รูปแบบพื้นฐานของสิ่งเร้า (Stimulation-based Model) เป็นรูปแบบที่ อธิบายว่า ความเครียดเป็นกลุ่มของสถานการณ์ของสิ่งแวดล้อมที่เป็นสิ่งเร้ามากระตุ้นให้เกิดการตอบสนอง และสิ่งเร้านี้เป็นบ่อเกิดของความเครียด เช่น ความมากเกินไปของความขัดแย้ง และสิ่งทีนอกเหนือการควบคุม ทฤษฎีในกลุ่มนี้ เช่น ทฤษฎีความเปลี่ยนแปลงในชีวิตกับการเจ็บป่วยของ Holmes; & Rahe (1967 cited วนิดา รัตนมงคล. 2542: 35) ทฤษฎีนี้เชื่อว่าเหตุการณ์ต่างๆ ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในชีวิตถือว่าเป็นภาวะเครียดที่ทำให้มนุษย์ต้องปรับตัว

1.3 รูปแบบปฏิสัมพันธ์ของความเครียด (Interaction Model of Stress) เป็นรูปแบบที่มีพื้นฐานแนวคิดจาก 2 รูปแบบแรกรวมกัน และศึกษาในมิติที่ว่าความเครียดเป็นความไม่สมดุลระหว่างความต้องการ และความสามารถในการตอบสนองของบุคคล ความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับความคุกคาม และไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจสูง มีความสมดุลระหว่างความต้องการ และการตอบสนองบุคคลนั้นจะปลอดภัยจากความเครียด นักทฤษฎีความเครียดในกลุ่มนี้ ได้แก่ Lazarus (1987 cited วนิดา รัตนมงคล. 2542: 32)

2. ทฤษฎีความเครียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน (Job Stress) ทฤษฎีในกลุ่มนี้ได้ นำมาใช้อธิบายความเครียดในการทำงานอย่างกว้างขวาง ได้แก่ ทฤษฎีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (Person Environment Fit Theory) ซึ่งเป็นแนวคิดของ French และคณะ ทฤษฎีนี้ตั้งบนแนวคิดสำคัญ 2 ประการ คือ ความบีบคั้นขององค์กรและความเครียดของบุคคล ปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้งสองนี้ มีผลต่อสุขภาพและศักยภาพในการทำงานของบุคคล นั่นคือ ความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อการตอบสนอง (Supply) หรือความต้องการ (Demands) ของสิ่งแวดล้อม ไม่สมดุลกับความต้องการ (Needs) หรือความสามารถของบุคคล นั่นคือ ถ้าความต้องการ หรือความสามารถของบุคคล และสิ่งแวดล้อมไม่สมดุล ผลที่ตามมาคือความเครียด ซึ่งจะมีผลสะท้อนกลับมาที่การปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีกับงาน นอกจากทฤษฎีนี้แล้ว ในกลุ่มนี้ยังมีแนวคิดที่ว่าด้วย ความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเป็นแนวคิดของ Worechel; & Wayne (1980 cited วนิดา รัตนมงคล. 2542: 32) ที่กล่าวว่า ความเครียดเป็นทั้งคุณและโทษ ระดับความเครียดมีความสัมพันธ์ทั้งทางบวกและทางลบกับสัมฤทธิ์ผลของการทำงาน คือ ระดับความเครียดที่เหมาะสม (Eustress) จะมีสัมฤทธิ์ผลของการทำงานสูงสุด ซึ่งจะอยู่จุดสูงสุดของตัวยูหัวกลับ ถ้าความเครียดสูงกว่านี้ สัมฤทธิ์ผลของการทำงานจะลดลงอย่างรวดเร็ว และยังเสนอว่า ความเครียดน้อยก็ทำให้ผลงานต่ำ และผลของงานกับระดับความเครียดจะผันแปรอยู่ระหว่างคนกับองค์กร

3. ทฤษฎีความเครียดที่เน้นผลกระทบของความเครียดที่มีต่อบุคคล ทฤษฎีในกลุ่มนี้ได้แก่

3.1 สมมติฐานตัวยูหัวกลับ (Inverted-U Hypothesis) ซึ่งอธิบายว่า เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้น ผลการทำงาน (Job Performance) จะสูงขึ้นจนถึงจุดสูงสุดของโค้งตัวยูหัวกลับและ

ความเครียดที่มากหรือน้อยเกินไปมีผลทำให้ผลการทำงานต่ำกว่าด้วย ดังที่ Selye (1974 cited ประณิตา ประสงค์จรรยา. 2542) เรียกความเครียดที่มีผลในทางบวกว่า Eustress และเรียกความเครียดในทางลบว่า Disstress ซึ่งสามารถแสดงความสัมพันธ์กันได้

3.2 ทฤษฎีการตรวจจับสัญญาณ (Signal Detection Theory) เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยการตอบสนองเมื่อร่างกาย ได้รับสัญญาณกระตุ้นจากสิ่งคุกคาม จะตอบสนองทั้งร่างกายและจิตใจ

ประเภทของความเครียด

ความเครียดแบ่งออกได้หลายประเภท ขึ้นอยู่กับมุมมอง ตัวแปร และผลกระทบที่ต้องการนำไปผูกติด เช่น ประเภทของความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อร่างกาย ประเภทของความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อจิตใจ Gallagher (1979) แบ่งประเภทของความเครียดออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่มากระทบ หรือคุกคามต่อร่างกาย ซึ่งสิ่งรบกวนนี้อาจเป็นสิ่งที่เกิดจากภายในตัวบุคคลเอง เช่น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามวัย ความเจ็บป่วย เป็นต้น และสิ่งรบกวนนี้อาจเกิดขึ้นจากสิ่งแวดล้อมภายนอกก็ได้ เช่น ความร้อน ความเย็น การขาดแคลนปัจจัย 4 ที่จำเป็นในการดำรงชีวิต การเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

2. ความเครียดทางจิตใจ (Psychological Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งรบกวน หรือคุกคามต่อจิตใจ และความรู้สึกนึกคิดของคน ซึ่งอาจเกิดจากภายในตัวของบุคคลเอง เช่น ความรู้สึกผิดหวัง ถูกดูถูก ถูกตอกย้ำความล้มเหลว ความรู้สึกอดีตที่ไม่สามารถแสดงออก เป็นต้น หรืออาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น ความตึงเครียดของสถานการณ์รอบตัว สภาพสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ หน้าที่การงาน และกฎเกณฑ์ต่างๆ ของสังคม เป็นต้น

ผลของความเครียด

กรมสุขภาพจิต (2539: 26) ได้กล่าวถึงผลของความเครียดว่า ความเครียดในระดับต่ำและความเครียดในระยะเวลาที่ไม่เกินไถ่ เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลทำสิ่งต่างๆ อย่างกระตือรือร้น ได้ฝึกปรือที่จะแก้ไขปัญหา มีความคิดสร้างสรรค์ อวัยวะในร่างกายมีโอกาสที่จะรับมือกับภาวะเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในในทักษะความสามารถของตนเอง มีความรู้สึกเชื่อมั่น และภาคภูมิใจในตัวเองมากยิ่งขึ้น แต่ถ้าความเครียดในระดับรุนแรงหรือที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลานานก็กลับก่อให้เกิดผลเสียมากมายดังนี้

1. ผลเสียทางด้านสรีระ เมื่อบุคคลตกอยู่ในความเครียดเป็นเวลานาน จะทำให้สุขภาพร่างกายเลวลงเนื่องจากเกิดความไม่สมดุลของระบบฮอร์โมน ฮอร์โมนเป็นชีวเคมีที่สำคัญของร่างกาย เป็นตัวทำหน้าที่ควบคุมการทำงานของระบบต่างๆ ภายในก็จะบกพร่อง ทำให้เกิดอาการตั้งแต่ปวดศีรษะ ปวดหลัง อ่อนเพลีย เจ็บปวด หรือทำให้เกิดโรคทางกาย ที่มีสาเหตุมาจาก

จิตใจ (Psychosomatic Disease) เช่น หน้ามืดเป็นลม เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ หลอดเลือดอุดตัน โรคอ้วน แผลในกระเพาะอาหาร โรคหอบหืด โรคแพ้ต่าง ๆ โรคผิวหนัง ผม่ว และโรคเมเร็ง หรือความเครียดที่รุนแรงมาก ๆ อาจมีผลทำให้บุคคลเสียชีวิตได้ หรือทำให้โรคที่เป็นอยู่เดิมแล้วกำเริบ เช่น เบาหวาน

2. ผลเสียทางด้านจิตใจและอารมณ์ จิตใจของบุคคลที่เครียดจะเต็มไปด้วยการหมกมุ่นครุ่นคิด ไม่สนใจสิ่งรอบตัว ใจลอยขาดสมาธิความระมัดระวังในการทำงานเสียไปเป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย จิตใจขุ่นมัว ขี้โมโหโกรธง่าย สูญเสียความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะจัดการกับชีวิตของตนเอง เศร้าซึม คับข้องใจวิตกกังวล ขาดความภูมิใจในตนเอง ในบางรายที่ตกอยู่ในภาวะเครียดอย่างยาวนานมากอาจก่อให้เกิดอาการทางจิตจนกลายเป็นโรคจิตโรคประสาทได้

3. ผลเสียทางด้านความคิด ความเครียดที่เกิดจากความคิดต่อมาของบุคคล เช่น คิดวิพากษ์วิจารณ์ตนเองในทางลบ คิดแบบท้อแท้หมดหวัง คิดบิดเบือนไม่มีเหตุผล คิดเข้าข้างตนเองและโทษผู้อื่นคิดแปลความหมายสภาพการณ์นั้นผิดพลาด เป็นต้น

4. ผลเสียด้านพฤติกรรม บุคคลที่มีความเครียดจะเบื่ออาหาร นอนหลับยาก ปลีกตัวจากสังคม ซึ่งจะทำให้ตนเองตกอยู่ในปัญหา และความเครียดอย่างโดดเดี่ยว ก้าวร้าวไม่อดทน พร้อมทั้งจะเป็นศัตรูกับผู้อื่น ทำงานได้น้อยลง และบ่อยครั้งบุคคลจะมีการปรับตัวในทางที่ผิด เพื่อผ่อนคลายความเครียด เช่น สูบบุหรี่ ดื่มเหล้า ดินยา เล่นการพนัน หรือแม้แต่การฆ่าตัวตายซึ่งการกระทำนี้ก็ก่อให้เกิดผลร้ายตามมาอีก

5. ผลเสียทางด้านเศรษฐกิจ ความเครียดก่อให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจอย่างใหญ่หลวง จากการขาดงาน ผลของการทำงานลดน้อยลง และมีประสิทธิภาพด้อยลง เมื่อบุคคลเจ็บก็ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

สมยศ นาวิการ (2543) กล่าวถึง ความเครียดว่าส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต ดังนี้

1. สุขภาพกาย หากเกิดความเครียดจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพกาย ได้แก่

1.1 ความเครียดจะทำให้เพิ่มความเจ็บป่วยทางร่างกายเป็นบ่อยขึ้น อาการที่อาจเกิดขึ้น เช่น ปวดหัว ปวดหลัง ปวดท้อง และปวดหน้าอกมากขึ้น

1.2 ความเครียดจะทำให้เกิดโรครุนแรง บุคคลที่ต้องเผชิญกับแรงกดดันจะมีอาการหัวใจเต้นเร็ว หายใจยาก ความดันโลหิตสูงขึ้น และระดับคอเลสเตอรอลสูงขึ้น อาการดังกล่าวอาจทำให้เกิดโรครุนแรง เช่น โรคหัวใจ

1.3 ความเครียดจะทำให้อายุของบุคคลนั้นสั้นลง เพราะความเครียดทำให้ร่างกายต้องทำงานหนัก สึกหรอ และเสื่อมโทรมมาก ส่งผลให้ร่างกายเสื่อมลง

2. สุขภาพจิต ความเครียดจะส่งผลกระทบต่อจิตใจเป็นอย่างมากเช่นเดียวกับร่างกาย ผลกระทบต่อจิตใจที่มากที่สุด คือ ความกังวล ซึ่งความกังวลเป็นเป็นความรู้สึกหวาดกลัวกับสิ่งรอบข้างว่าไม่นั่นคงทั้งต่อบุคคลและเหตุการณ์ในสภาพแวดล้อมการทำงาน

คาร์ล; และไบโเยเซอร์ (Kahn; & Byosier. 1992) กล่าวว่า ผลกระทบของความเครียดในการทำงานได้ทำลายระบบภูมิคุ้มกันของร่างกาย ทำให้ร่างกายอ่อนแอลง จนอาจก่อให้เกิดอาการเจ็บป่วยต่าง ๆ ซึ่งแบ่งได้ 3 ลักษณะ ได้แก่

1. ความเครียดด้านร่างกาย เป็นอาการผิดปกติที่เกิดขึ้นทางด้านร่างกาย เช่น ใจสั่น ปากคอแห้ง มีการหดเกร็งของกล้ามเนื้อต่าง ๆ
2. ความเครียดด้านจิตใจ เป็นอาการผิดปกติที่เกิดขึ้นทางด้านจิตใจ เช่น อาการหงุดหงิด กระวนกระวาย สับสน
3. ความเครียดด้านพฤติกรรม เป็นอาการผิดปกติที่เกิดขึ้นเป็นผลที่ได้รับมาจากทางร่างกาย และจิตใจอันส่งผลมาสู่ทางด้านพฤติกรรม เช่น วางตัวไม่เหมาะสม การตัดสินใจและการเรียนรู้เสียไป คุณภาพของงานลดลง มาทำงานสาย แยกตัวจากสังคมและครอบครัว

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำว่า “ประสิทธิภาพ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง “ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน” ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ. ก็ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความหมายของ “ประสิทธิภาพ” ไว้ในเอกสารประกอบเสนอคณะรัฐมนตรีของสำนักงาน ก.พ. (2538: 2 อ้างถึงใน ศิริวิทย์ คลีสุวรรณ. 2539) ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน โดยทั่วไปจะหมายถึงการทำงานที่ประหยัด ได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คำนึงค่ากับการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน อุปกรณ์ และเวลา ดังนั้น ประสิทธิภาพ (efficiency) จึงหมายถึง อัตราความแตกต่างระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) และผลผลิตที่ออกมา (output) และเห็นว่า “ประสิทธิภาพ” สามารถมองได้ในแง่มุมต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. แ่มุมของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต (input) เช่น การใช้ทรัพยากรทั้ง เงิน คน วัสดุเทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คำนึงค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด หรือ
2. แ่มุมของกระบวนการบริหาร (process) เช่น การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือ
3. แ่มุมของผลลัพธ์ เช่น การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไรทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า อย่างไรก็ตาม ได้มีนักวิชาการอีกหลายท่านได้ให้คำจำกัดความ และความหมายในเรื่องของประสิทธิภาพ ดังนี้

ไรอัน; และ สมิท (Ryan; & Smith. 1954: 276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเท และลงทุนให้กับงานซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นจะพิจารณาได้จากการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น ๆ

มิลเล็ท (Millet. 1954: p. 4) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ ว่าหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานดังกล่าว ซึ่งความพึงพอใจนั้นหมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

ไซมอน (Simon. 1960: pp. 180-181) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจเกี่ยวกับการทำงานของเครื่องจักร โดยพิจารณาว่างานใดที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ดูได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่หากเป็นระบบการทำงานของภาครัฐ ต้องนำความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาขอรับบริการรวมอยู่ด้วยซึ่งอาจเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$E = (I - O) + S$$

E คือ ประสิทธิภาพของงาน (efficiency)

O คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ (output)

I คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (input)

S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (satisfaction)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ (ม.ป.ป.: 26) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือใช้วิธีการ (Mean) ให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพ หรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด ประสิทธิภาพจะแสดงถึงความสำคัญระหว่างปัจจัยนำเข้า (Inputs) และผลผลิต (Outputs) โดยมีเป้าหมายที่จะใช้ต้นทุนของทรัพยากรที่ต่ำกว่าที่สุด ถ้าองค์กรได้ผลผลิต (Outputs) เพิ่มขึ้นจากปัจจัยนำเข้าจำนวนเดิม แสดงว่ามีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ในทำนองเดียวกันถ้าองค์กรได้ผลผลิต (Outputs) เท่าเดิมจากปัจจัยนำเข้าที่ลดลง แสดงว่าสามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้เช่นเดียวกัน เนื่องจากผู้จัดการจะมีทรัพยากร (ปัจจัยนำเข้า) ที่จำกัด ไม่ว่าจะเป็นคน เงิน และอุปกรณ์ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรเหล่านี้ ดังนั้น จึงต้องใช้ต้นทุนทรัพยากรต่ำสุด จะเห็นว่าประสิทธิภาพจะเกี่ยวข้องกับการทำให้ถูกต้อง (Doing things right) ซึ่งหมายความว่าไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร

ทิพาดี เมฆสรรค์ (2538: 2) ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณาคือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้

ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสีย น้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิด ประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการ เป็นที่ พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการตามทัศนะของนักวิชาการตามที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การทำงานให้ เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จะต้องดำเนินงานให้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ โดยใช้ทรัพยากร ในการบริหารที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า สิ้นเปลืองน้อยที่สุด แต่ได้รับประโยชน์สูงสุด

สมพงษ์ เกษมสิน (2526) ได้นำแนวคิดของ แฮริงตัน ฮีเมอส์สัน (Harrington Emerson) ที่เกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ 12 ประการดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ให้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. ค่าปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถเป็นเครื่องมือ ในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

แนวคิดของ Peterson; & Plowman (1953) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harrington Emerson โดยได้ตัดทอนบางข้อลง และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพ ไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ่มค่าและมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มี คุณภาพควรก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของ หน่วยงานโดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่ บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตาม หลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือ ต้นทุนการผลิตได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

Woodcock (1989) ได้กล่าวว่าลักษณะของทีมการทำงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 11 ด้านดังนี้

1. ความสมดุลในบทบาท (Balanced Roles) คือ ในทีมการทำงานจะผสมผสานทักษะความรู้ ความสามารถ ที่แตกต่างกันของบุคคล และใช้ความแตกต่างดำเนินบทบาทของแต่ละงานได้อย่างเหมาะสม ตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป

2. เป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Clear Objectives and Agreed Goals) คือ ทีมการทำงานมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน สอดคล้องกัน สมาชิกทุกคนในทีมรับรู้และยอมรับเป้าหมายและวัตถุประสงค์นั้น

3. การเปิดเผยและเผชิญ (Openness and Confrontation) คือบรรยากาศในการทำงานเป็นทีม เป็นไปอย่างเปิดเผย สมาชิกสามารถที่จะแสดงความรู้สึกความคิดเห็นของตนต่อการทำงานได้มีการสื่อสารโดยตรง หันหน้ามาร่วมกันแก้ไขปัญหา สร้างความเข้าใจกัน

4. การสนับสนุนและการไว้วางใจ (Support and Trust) คือ สมาชิกทุกคนได้รับการช่วยเหลือ สนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่อกัน สามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน พร้อมทั้งจะร่วมมือในการแก้ไขปัญหา

5. ความร่วมมือและขัดแย้ง (Co-operation and Conflict) คือ สมาชิกในทีมให้ความร่วมมือกันทำงาน พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสนับสนุน ช่วยเสริมสร้างทักษะ ความรู้ความสามารถให้แก่กัน รวมทั้งการสนับสนุนแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน มีการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์เพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญหา

6. วิธีการปฏิบัติงานชัดเจน (Sound Procedures) คือ การทำงานของทีมมีการประชุมปรึกษาหารือและหาแนวทางปฏิบัติร่วมกันการตัดสินใจจะใช้ข้อมูลและความเห็นของสมาชิกทีมทุกคน

7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานในทีม จะต้องมีความสามารถและความเหมาะสมในสถานการณ์นั้น ๆ โดยสมาชิกทุกคนสามารถที่จะเป็นผู้นำทีมได้ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้น

8. ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Regular Review) คือ การติดตามผลการปฏิบัติงานของทีมอย่างสม่ำเสมอ ว่ามีปัญหาใดที่จะต้องร่วมกันปรับปรุงแก้ไข

9. การพัฒนาบุคลากร (Individual Development) คือ การพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถของสมาชิกทีม ให้โอกาสสมาชิกได้ใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่มีในการทำงานอย่างเต็มที่

10. สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มที่ดี (Sound Inter-group Relations) คือ การทำงานที่มีสัมพันธภาพที่ดี มีการร่วมมือให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communications) คือ การติดต่อสื่อสารในที่ม เป็นไปอย่างถูกต้องชัดเจน เหมาะสม สื่อสารกันทางตรง สมาชิกในที่มมีการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยน ข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็น

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช (2531) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร ทางการแพทย์ โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ พบว่าเพศหญิงมีความเครียดสูงกว่าเพศชาย เพราะเพศหญิงเป็นเพศที่มีอารมณ์อ่อนไหว ทำให้เกิดความรู้สึกกดดันได้ง่าย รวมทั้งในสายงาน อาชีพบัญชีส่วนมากจะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จัตุรสุตา ส่องแสง เจริญ (2550) ในต่างประเทศก็มีงานวิจัยของ Pearson; Wescott; & Seiler (1985) ที่พบว่าความ แตกต่างด้านประชากรศาสตร์ของผู้ที่มีอาชีพด้านบัญชีส่งผลให้เกิดความเครียดที่ต่างกันด้วย

จัตุรสุตา ส่องแสงเจริญ (2550) พบว่ากลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) ที่ย้ายฐานปฏิบัติการไปสุวรรณภูมิที่มีอายุมากจะมีความเครียดระดับต่ำ ในทางตรงกันข้าม กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยจะมีระดับความเครียดสูง เนื่องจากความสามารถในการปรับตัว ประสบการณ์ ในการแก้ปัญหาที่น้อยกว่าผู้ที่มีอายุมาก รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยเป็นผู้ที่มีวุฒิภาวะไม่สูง จึงมีอารมณ์แปรปรวนง่าย ทำให้เกิดความเครียดสูงกว่า

จากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความเครียดของบุคลากรใน หน่วยงานรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และเอกชนของอรุณญา จรัสสุริยวงศ์ (2539) พบว่าบุคคลที่มีอายุ งานหรือประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันจะมีระดับความเครียดที่ต่างกัน เนื่องจากมีระดับ ของการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับองค์กรได้ต่างกัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของนุชรรัตน์ สิริประภาวรรณ (2542) ที่พบว่าอายุงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยใน การทำงาน

งานวิจัยของจัตุรสุตา ส่องแสงเจริญ (2550) พบว่าผู้ที่มียรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยจะมีระดับ ความเครียดที่มากกว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูง เนื่องจากผู้ที่มียรายได้สูงจะได้รับผลกระทบจาก ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดน้อยกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำ เช่น การแบกรับภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ที่มากขึ้น เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวรภรณ์ สุขเกษม (2543) ที่พบว่ารายได้เฉลี่ย ต่อเดือนที่แตกต่างกันย่อมส่งผลต่อความเครียดแตกต่างกัน

Weick (1983) ได้ชี้ให้เห็นว่าผู้สอบบัญชีเป็นกลุ่มที่ต้องเผชิญกับความเครียดในการทำงาน เพราะเป็นงานบริการและให้ความเชื่อมั่นต้องบการเงินของลูกค้าซึ่งลักษณะของลูกค้าแต่ละรายมี ลักษณะธุรกิจที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้สอบบัญชีจึงต้องค้นคว้าข้อมูลและหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะ ธุรกิจที่ตนตรวจสอบ ดังนั้น จึงใช้เวลาทำงานเป็นระยะเวลานานและปริมาณงานมากเกินไป Pearson; Wescott; & Seiler (1985) ได้แบ่งปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียดเป็นลำดับขั้น โดยสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดมากที่สุดคือ ความกดดันจากเวลา ปริมาณงานมากเกินไป งาน

เกินความสามารถ ทำงานเป็นระยะเวลานาน เป็นต้น ทางกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2546) กล่าวเช่นกันว่า การทำงานอย่างหนักและติดต่อกันเป็นเวลานานทำให้เกิดความเหนื่อยล้าทางร่างกายเป็นเหตุให้แต่ละคนมีความพร้อมในการทำกิจกรรมในชีวิตประจำวันแตกต่างกันจนก่อให้เกิดความเครียดได้

ส่วนงานวิจัยของไทย เช่น ชนาวิน สุวรรณบุบผา (2549) พบว่า ถ้าปัจจัยลักษณะงานดีจะส่งผลให้นักบินมีความเครียดน้อย ถ้าปัจจัยด้านลักษณะงานไม่ดีจะส่งผลให้นักบินมีความเครียดมากขึ้น จึงมีการแนะนำว่าควรจัดชั่วโมงการทำงานให้เหมาะสม ไม่มากเกินไป เพื่อให้มีโอกาสปักผ่อนอย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับศิริมาส อเต็นต้า (2542) ที่ศึกษาการรับรู้ความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไปของพนักงานธนาคาร ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ พบว่าความเครียดในการทำงานที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานด้านความซับซ้อนของลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดทั่วไปรวมถึงกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข กล่าวว่าการขาดคุณสมบัติบางประการของบุคคล ซึ่งเชื่อกันว่ามีความจำเป็นต่อสถานะและความรู้สึกมีคุณค่าของบุคคล เช่น การขาดความสามารถ การขาดทักษะในการทำงานที่รับผิดชอบเป็นเหตุก่อให้เกิดความเครียดได้

ศิริมาส อเต็นต้า (2542) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดแล้วพบว่า ด้านอุปสรรคต่อความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดโดยเฉพาะในส่วนของการขาดความภูมิใจในผลงานของตนเอง ไม่สามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้ด้วยตนเองจนน่าพอใจ และผู้บังคับบัญชาไม่สนับสนุนให้หาความรู้เพิ่มเติม ซึ่งสอดคล้องกับสมทรง นุ่นจันทร์ (2548) ที่ระบุว่า หากขาดโอกาสเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน ไม่มีโอกาสพัฒนาตนเองตามที่คาดหวัง เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน รวมทั้งเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับหน้าที่รับผิดชอบจะเกิดความเครียดในระดับที่สูงกว่า รวมทั้งเมื่อรับเข้าทำงานแล้ว ควรมีการกระตุ้นให้มีความสามารถเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องด้วยการฝึกอบรม นอกจากนี้ทางกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2546) กล่าวสนับสนุนว่าความล่าช้าของเหตุการณ์หรือการไปสับสนเป้าหมายที่ต้องการที่อาจเกิดจากปัจจัยแวดล้อมของเหตุการณ์หรือปัจจัยภายในตัวบุคคลนั้นทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน

เซลยี (Selye. 1976) กล่าวว่า การเรียนรู้ที่จะอยู่กับบุคคลเป็นสิ่งที่สำคัญที่ทำให้เกิดความเครียด นั่นคือ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนาวิน สุวรรณบุบผา (2549) รวมทั้งได้เสนอแนะให้ผู้บังคับบัญชาปรับปรุงการบริหารงานบุคคลให้เกิดความยุติธรรม อาจทำได้ด้วยการมีเหตุผล เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และควรมีกิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น อีกทั้งงานสอบบัญชีต้องบริการลูกค้าจึงอาจมีปัญหาด้านความสัมพันธ์กับลูกค้าด้วย นอกจากนี้ศิริมาส อเต็นต้า (2542) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดแล้วพบว่า ด้านปัญหาสัมพันธภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดโดยเฉพาะปัญหาความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน ขาด

ความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้ร่วมงานชอบใช้อารมณ์ขณะปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงานไม่ยอมรับนับถือความสามารถ ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับความสามารถ และขาดการให้คำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงาน

กวีนิยั ชุมรักษ์ (2552) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความวิตกกังวลของนักบัญชีจากการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชีไทยสู่มาตรฐานการบัญชีระหว่างประเทศ พบว่าปัจจัยด้านผลกระทบต่องบการเงินจากการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชีระหว่างประเทศ เนื่องจากผลกระทบต่องบการเงินก่อให้เกิดผลกระทบโดยตรงต่อบริษัท เช่น รูปแบบของงบการเงินเปลี่ยนแปลงไปทั้งบุคคล และงบกำไรขาดทุน ทำให้โครงสร้างทางการเงินของบริษัทเปลี่ยนไป ผลกระทบดังกล่าวย่อมก่อให้เกิดความวิตกกังวลของนักบัญชีในฐานะของผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำงบการเงินของบริษัท และปัจจัยด้านความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลที่ต้องจัดเตรียมส่งผลกระทบต่อความวิตกกังวลของนักบัญชี เนื่องจากการจัดเตรียมข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดทำงบการเงินตามมาตรฐานการบัญชีระหว่างประเทศมีความยุ่งยากและใช้เวลามากอาจก่อให้เกิดความล่าช้าในการจัดทำงบการเงิน

วันวิสาข์ พันธุ์พานิช (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีอาวุโส โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีอาวุโสที่ทำงานในบริษัท Big 4 จำนวน 275 คน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีอาวุโส ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความซับซ้อนของลักษณะงาน ปัจจัยด้านความไม่เหมาะสมของเงินเดือน ปัจจัยด้านการจัดสรรเวลา ปัจจัยด้านอุปสรรคในครอบครัว และปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี

เกศรินทร์ ปัญญาดวง (2552) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานจากการรับรู้ของพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัทเอกชน แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 201 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานจากการรับรู้ 7 ประเด็น คือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ด้านรูปแบบการทำงาน ด้านค่าตอบแทนสวัสดิการ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านลูกค้า และด้านสภาพครอบครัว ผลการวิจัย พบว่า พนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์เห็นว่าประเด็นทั้ง 7 ด้านมีระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานจากการรับรู้ของพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาผลกระทบเป็นรายด้าน พบว่าระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน และด้านรูปแบบการทำงาน ในขณะที่ระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง ประกอบด้วย ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ด้านค่าตอบแทนสวัสดิการ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านสภาพครอบครัว

เจริญศรี วิสุทธิเนตรสกุล (2553) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานอำนวยการสินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางนครหลวง บมจ.

ธนาคารกรุงไทย โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานอำนวยการสินเชื่อ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปี 2552 จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงานอำนวยการสินเชื่อส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี สถานภาพโสด มีอายุงานไม่เกิน 10 ปี เป็นผู้ดำรงตำแหน่งระดับเจ้าหน้าที่ และมีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานอำนวยการสินเชื่อโดยรวมคือ ด้านสิ่งแวดล้อมด้านภาระงาน และด้านบทบาทในงาน ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านปัจจัยส่วนบุคคล ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับน้อย

กาญจนาภา อุดมย์พิทยศักดิ์ (2552) ศึกษา 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความเครียด ของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ทำการศึกษาโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 109 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุราชการ 6 - 10 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งระดับชำนาญการ มีรายได้มากกว่ารายจ่ายข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ในภาพรวม พบว่ามี ระดับความเครียดสูง ระดับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในหน่วยงาน และปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับผู้เสียภาษี พบว่า ทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีประเด็นสำคัญในแต่ละปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียด ได้แก่ การใช้อำนาจตัดสินใจในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับผู้บริหาร ปริมาณงานที่ปฏิบัติพิจารณาความดีความชอบ การควบคุมการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา และการเจรจาต่อรองกับผู้เสียภาษี ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการฯ ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในหน่วยงาน และปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับผู้เสียภาษี โดยมีความสัมพันธ์กับความเครียดในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการฯ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาและความเพียงพอของรายได้ ปัจจัยด้านความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนในความเครียดของข้าราชการฯ ได้ร้อยละ 30.3

จารุวรรณ หาดหมั่นต์ (2552) การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร และปัจจัยทางด้านความเครียด อันได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ และปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรม

การทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย การเลือกกลุ่มตัวอย่างตามโควตา และการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัย พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป สถานภาพโสด และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี ผลการศึกษาด้านความเครียดในปัจจุบันต่างๆ ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครพบว่า ความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับองค์กร และการเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับตัวบุคคล โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

ชิตชนก นาชัยเวช (2554) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลที่ตามมาของความเครียดของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 150 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน โดยส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 10-19 ปี ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาวุโส มีอัตราเงินเดือน 20,001-40,000 บาท การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านสิ่งแวดล้อมในระดับเห็นด้วย เมื่อทำการพิจารณารายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากให้ความสำคัญในปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำทำให้เกิดความเครียด และความขัดแย้งทางการเมืองทำให้คุณรู้สึกไม่ปลอดภัยเท่ากัน รองลงมา คือ ปัจจัยด้านองค์กร พนักงานสายทรัพยากรบุคคล ที่มี อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือน มีผลที่ตามมาของความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดทางด้านสิ่งแวดล้อม และทางด้านองค์กรมีผลต่อผลที่ตามมาของความเครียดอาการทางร่างกายไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดทางด้านองค์กรและด้านส่วนบุคคลมีผลต่อผลที่ตามมาของความเครียดทางด้านจิตใจและพฤติกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

นักรบ หมี่แสน (2542) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร แหล่งข้อมูลของการศึกษาคั้งนี้เป็นพนักงานสายงานบริการลูกค้า บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 170 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสายงานบริการลูกค้ามีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง อายุและความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสายงานบริการลูกค้าอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนบุคลิกภาพแบบ A มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนตัวแปรด้าน เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้าอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมบุญ อุดมมุขลินท์ (2555) ศึกษาระดับความเครียดโดยรวมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และ เปรียบเทียบระดับความเครียดตามปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 350 คน ซึ่งได้จากการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีระดับความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ ระดับความเครียดของกลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน และพบว่าระดับความเครียดไม่มีความแตกต่างกันในกลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษา และสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน

อภิญา วิเวโก (2548) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ปัจจัยด้านงานประกอบด้วย ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และลักษณะทางสังคม ความเครียดประกอบด้วย ความเครียดทางด้านร่างกายและความเครียดทางด้านจิตใจ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานประกอบด้วย ปริมาณงาน คุณภาพงาน และความพอใจในงาน งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 366 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะทางสังคม ปริมาณงาน คุณภาพงาน และความพอใจในงานในระดับปานกลาง ความเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจในระดับน้อย จากการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานทั้งทางด้านร่างกายและทางจิตใจ ความเครียดทางด้านร่างกายและความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความพอใจในงาน ความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานและคุณภาพงาน

อุบลพรรณ เอี่ยมโกศลภ (2543) ศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในองค์กรและระดับความเครียด และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการสื่อสาร บริษัท แอดวานซ์เพจจิ้ง จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริการสื่อสาร จำนวน 295

คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ผลการศึกษาวิจัยพบว่า พนักงานบริการสื่อสารมีความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุและจำนวนบุตร ส่วนระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพสมรส รายได้ ภาระครอบครัว ไม่มีผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยภายในองค์กรได้แก่ ลักษณะของงาน ลักษณะของการปฏิบัติงาน การบริหารงาน ผลตอบแทน สภาพแวดล้อม พบว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานทุกตัวและปัจจัยลักษณะการปฏิบัติงาน อายุ นโยบายเป้าหมายขององค์กร มีอำนาจร่วมกันพยากรณ์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการสื่อสาร

จิตรลดา เสงฆ์ทิพย์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน กลยุทธ์การจัดการความเครียดและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการศึกษาวิจัย พบว่า ความเครียดในงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน กลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการแก้ไขปัญหาและการปรับความคิดมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน กลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการแสวงหาความสนับสนุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน กลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการหลีกเลี่ยงปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน และกลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการแก้ไขปัญหาและการปรับความคิด ด้านการแสวงหาความสนับสนุนและด้านการหลีกเลี่ยงปัญหาเป็นเพียงตัวแปรเดียวที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานได้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยด้านความเครียดที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมีสาระสำคัญถึงวิธีการดำเนินการวิจัยอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและจะนำไปวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้คือ

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ นักบัญชีที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานครไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักบัญชีที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากผู้วิจัยไม่สามารถระบุได้ว่ามีจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงได้ทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยโดยอาศัยสูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546: 14) ในการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$n = \frac{Z^2}{4E^2}$$

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

E = ระดับความคาดเคลื่อนที่ยอมรับได้กำหนดไว้ไม่เกิน 5%

Z = 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

โดยแทนค่าที่ระดับความน่าจะเป็นของประชากรเท่ากับ 0.5 ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะมีค่า $Z = 1.96$ และมีค่าความคาดเคลื่อนที่ 0.05 ($E = 0.025$) แล้วจะได้ผลดังนี้

$$\begin{aligned}
 n &= (1.96) \\
 &= \frac{3.8416}{0.01} \\
 &= 385
 \end{aligned}$$

ทั้งนี้เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น จึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 15 ตัวอย่าง จึงได้กลุ่มตัวอย่างที่จะทำการวิจัยทั้งหมดจำนวน 400 ตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

เนื่องจากผู้วิจัยไม่สามารถระบุได้ ว่ามีจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ที่สถาบันพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพบัญชี และภาษีอากร โดยข้อมูลการจัดลำดับสถาบันพัฒนาความรู้และความสามารถในวิชาชีพต่าง ๆ ที่ได้รับความนิยม 15 อันดับ และมีสถาบันที่เกี่ยวกับบัญชีและภาษีอากรอยู่ 3 สถาบันที่ได้รับการจัดลำดับในครั้งนี้ ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกมาเพื่อใช้ในการเก็บกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ บริษัท ฝึกอบรมและสัมมนาธรรมนิติ จำกัด และ บริษัท ซี วี เอ็ม เทรนนิ่ง จำกัด (ข้อมูลออนไลน์: www.trainer.in.th)

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยกำหนดจำนวนตัวอย่าง ทำการสำรวจที่ สถาบันพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพบัญชี และภาษีอากร จำนวน 3 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนแห่งละ 133 ตัวอย่าง ดังนี้

ตาราง 1 แสดงกลุ่มสถาบันพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพบัญชี และภาษีอากรที่จะเลือกทำวิจัย

สถานที่ของการให้โควตา	จำนวนตัวอย่าง (คน)
สภาวิชาชีพในพระบรมราชูปถัมภ์	133
บริษัท ฝึกอบรมและสัมมนาธรรมนิติ จำกัด	133
บริษัท ซี วี เอ็ม เทรนนิ่ง จำกัด	134
รวมทั้งสิ้น	400

ขั้นตอนที่ 3 เลือกสุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยวิธีสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ จัดเก็บข้อมูลที่สถาบันพัฒนาความรู้

ต่อเนื่องทางวิชาชีพบัญชี และภาษีอากร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 3 แห่ง ตามโควตา (Quota Sampling) जनครบ 400 คน ตามจำนวนที่ต้องการ

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended Question) มี 9 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ ประเภทการจดทะเบียน ประเภทธุรกิจ และรายได้ต่อเดือน

ลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Question) จำนวน 1 ข้อ ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

☐ ชาย ☐ หญิง

และแบบสอบถามที่คำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices Question) จำนวน 8 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทต่างๆ ดังนี้

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ซึ่งอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม จะมีอายุตั้งแต่ 20 ปี ถึงอายุ 55 ปี ใช้ข้อมูลผู้ที่มาขึ้นทะเบียนเป็นผู้ทำบัญชี ตาม พ.ร.บ. 2543 จากสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยกำหนดช่วงอายุเป็น 5 ช่วง คำนวณดังนี้ (ข้อมูลออนไลน์. www.fap.or.th)

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{50 - 20}{5} \\ &= 7\end{aligned}$$

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ จึงได้กำหนดช่วงอายุดังกล่าวข้างต้นเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม จะเป็นดังนี้

☐ 20-25 ปี ☐ 26-30 ปี ☐ 31-35 ปี
☐ 36-40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ได้แก่

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 4 สถานภาพสมรส เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

- ☐ โสด ☐ สมรส/ อยู่ด้วยกัน ☐ แยกกันอยู่/หม้าย/หย่าร้าง

ข้อที่ 5 ประสบการณ์การทำงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่

- ☐ น้อยกว่า 3 ปี ☐ 3 - 5 ปี ☐ 6 -10 ปี ☐ 10 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 6 ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

- ☐ เจ้าหน้าที่บัญชี ☐ ผู้ช่วยผู้จัดการบัญชี ☐ ผู้จัดการบัญชี
☐ ผู้ช่วยผู้อำนวยการบัญชี ☐ ผู้อำนวยการบัญชี

ข้อที่ 7 ประเภทการจัดทะเบียนจัดตั้งเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

- ☐ กิจการเจ้าของคนเดียว ☐ ห้างหุ้นส่วน ☐ บริษัทจำกัด ☐ บริษัทมหาชน

ข้อที่ 8 ประเภทธุรกิจเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

- ☐ สถาบันการเงิน/หลักทรัพย์ ☐ ผลิต/จำหน่ายสินค้า ☐ โลจิสติกส์
☐ ก่อสร้าง/วัสดุก่อสร้าง ☐ การแพทย์/เสริมความงาม ☐ อสังหาริมทรัพย์
☐ ระบบสื่อสาร/เทคโนโลยี ☐ พลังงาน/เหมืองแร่ ☐ ท่องเที่ยว
☐ อาหาร/เครื่องดื่ม ☐ การเกษตร ☐ อื่นๆ ระบุ.....

ข้อที่ 9 รายได้ต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งพนักงานมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประมาณ

- ☐ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท ☐ 25,001 - 35,000 บาท
☐ 35,001 - 45,000 บาท ☐ 45,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อประเมินปัจจัยที่คิดว่าส่งผลต่อความเครียด ประกอบด้วย ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี จำนวน 24 ข้อ โดยใช้

ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) ของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยกำหนดคะแนนความเห็นแตกต่างกัน 5 ระดับ ดังนี้

<u>คะแนน</u>	<u>ระดับความเครียด</u>
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียดดังนี้

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความเครียด</u>
4.21-5.00	มีระดับความเครียดมากที่สุด
3.41-4.20	มีระดับความเครียดมาก
2.61-3.40	มีระดับความเครียดปานกลาง
1.81-2.60	มีระดับความเครียดน้อย
1.00-1.80	มีระดับความเครียดน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยวัดความสามารถที่เกิดจากการทำงาน จำนวน 14 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยกำหนดคะแนนความเห็นแตกต่างกัน 5 ระดับ ดังนี้

<u>คะแนน</u>	<u>ระดับความสามารถ</u>
5	มีความสามารถมากที่สุด
4	มีความสามารถมาก
3	มีความสามารถปานกลาง
2	มีความสามารถน้อย
1	มีความสามารถน้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ดังนี้

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความสามารถ</u>
4.21 – 5.00	มีความสามารถมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความสามารถมาก
2.61 – 3.40	มีความสามารถปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความสามารถน้อย
1.00 – 1.80	มีความสามารถน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัย รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัย และการสร้างแบบสอบถาม

2. สรุปรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยและออกแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ตรวจสอบ เพื่อปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรง ด้านเนื้อหา (Content validity) และข้อบกพร่องของข้อคำถาม เพื่อให้มีความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และกลุ่มตัวอย่าง ประมวลความเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดที่ได้รับการ พิจารณาแบบสอบถามเป็นรายข้อแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 30 ราย แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา (α - Coefficient) ของ Cronbach (กลียา วานิษฐ์บัญชา. 2549: 449) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดง ถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดง ว่ามีความเชื่อมั่นสูง โดยกำหนดเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ยอมรับได้ ควรมีค่า มากกว่า 0.70 จึงจะเป็นแบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่น และนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม ด้านลักษณะการดำเนินงาน	เท่ากับ .799
ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน	เท่ากับ .739
ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว	เท่ากับ .825
ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน	เท่ากับ .859
ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	เท่ากับ .744
ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน	เท่ากับ .736
ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม ด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี	เท่ากับ .903
ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	เท่ากับ .913

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยแจกแบบสอบถามให้กับนัก บัญชีตาม สัดส่วนที่คำนวณไว้ทั้งหมดจำนวน 400 ฉบับ แล้วรวบรวมแบบสอบถาม

2. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ

3. คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

4. การจัดการทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม จำนวนของแบบสอบถาม และ แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้

3. การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล โดยใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS. (Statistic Package for Social Sciences)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของนักบัญชี สถิติที่ใช้ คือ การหาค่าร้อยละ (Percentage)

5. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การทดสอบค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ Independent t-test สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เพศ สถานภาพสมรส และใช้สถิติความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม คือ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ ประเภทการจดทะเบียน ประเภทธุรกิจ และรายได้ต่อเดือน และ สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานและความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 36)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่ของคะแนน

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 39)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)
 (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 38)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 43)

$$\text{Cronbach's alpha : } \alpha = \frac{k \text{ covariance / variance}}{1 + (k-1) \text{ covariance / variance}}$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
 k แทน จำนวนคำถาม
 covariance แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
 variance แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ประกอบด้วย

3.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่าง 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 178) ใช้ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 ในส่วนของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านเพศ โดยมีสูตรในการหาค่า t โดยมีสูตรดังนี้

โดยใช้ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 ในด้านเพศ

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน $S_1^2 \neq S_2^2$

ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

โดยที่

$$df = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน $S_1^2 = S_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ($n_1 + n_2 - 2$)

3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 293)

โดยดูค่าความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances และจะใช้สถิติวิเคราะห์จากค่า ANOVA (F) หรือ ค่า Brown-Forsythe(B)

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown-forsythe (B) ใช้ในกรณีที่ความแปรปรวนแตกต่างกัน (Hartung. 2001: 300) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$B = \frac{MSB}{MSW'}$$

โดย ค่า $MSW' = \sum_{i=1}^K (1 - \frac{n_i}{N}) S_i^2$

เมื่อ B แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-forsythe
 MSB แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 MSW' แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-forsythe
 K แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N แทน ขนาดประชากร
 S_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F – Test ใช้ในกรณีที่มีความแปรปรวนเท่ากัน

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม(B)	k-1	$SS_{(B)}$	$MS_{(B)} = \frac{SS_{(B)}}{k-1}$	$\frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$
ภายในกลุ่ม(W)	n-k	$SS_{(W)}$	$MS_{(W)} = \frac{SS_{(W)}}{n-k}$	
รวม (T)	n-1	$SS_{(T)}$		

$$F = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution

df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม(n-k)

k แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน

n แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

$SS_{(B)}$ แทน ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม(Between Sum of Squares)

$SS_{(W)}$ แทน ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares)

$MS_{(B)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม(Mean Square between groups)

$MS_{(W)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups)

และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett T3 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 332-333)

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 332-333) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

เมื่อ $t_{1-\alpha/2; n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)

n_i แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ต้องทำการทดสอบ เป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 333) มีสูตรดังนี้

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$

เมื่อ $t_{1-\alpha/2; n-k}$ แทนค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม = $n - k$

MSE แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม ($MS_{(w)}$)

n_i แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่มที่ i

n_j แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่มที่ j

α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

3.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 310-311) มีสูตรดังนี้

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum x$ แทน ผลรวมคะแนนชุด X

$\sum y$ แทน ผลรวมคะแนนชุด Y

$\sum x^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum y^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum xy$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนชุด x และชุด y

n แทน ขนาดของตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของ ค่า r คือ

- 1) ค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
- 2) ค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
- 3) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
- 4) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
- 5) ถ้า $r = 0$ แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- 6) ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

การอ่านความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (สากล จริยวิทยานนท์. 2542: 508) ค่าสัมประสิทธิ์ (r)

0.00 - 0.20	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ต่ำ
0.21 - 0.40	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
0.41 - 0.60	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.61 - 0.80	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
0.81 - 1.00	หมายถึง	มีความสัมพันธ์สูงมาก

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยด้านความเครียดที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา t - Distribution
F	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา F – Distribution
df	แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (degree of Freedom) (ในตาราง F-test)
SS	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Sum of Squares)
M.S.	แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
Prob. (p)	แทน ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig.2 tailed	แทน ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
H ₀	แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยการแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ตอน ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของนักบัญชี

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชี

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ ประเภทการจดทะเบียนจัดตั้งประเภทธุรกิจ และรายได้ต่อเดือน โดยนำเสนอในรูปแบบการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละปรากฏผลดังตาราง 3 ดังนี้

ตาราง 3 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	45	11.3
หญิง	355	88.7
รวม	400	100.0
2. อายุ		
20-25 ปี	40	10.0
26-30 ปี	150	37.4
31-35 ปี	144	36.0
36-40 ปี	41	10.3
41 ปีขึ้นไป	25	6.3
รวม	400	100.0
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	40	10.0
ปริญญาตรี	277	69.3
สูงกว่าปริญญาตรี	83	20.7
รวม	400	100.0
4. สถานภาพสมรส		
โสด	307	76.8
สมรส/อยู่ด้วยกัน	83	20.8
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	10	2.4
รวม	400	100.0

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
5. ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่า 3 ปี	49	12.3
3-5 ปี	100	25.0
6-10 ปี	138	34.4
10 ปีขึ้นไป	113	28.3
รวม	400	100.0
6. ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ		
เจ้าหน้าที่บัญชี	201	50.1
ผู้ช่วยผู้จัดการบัญชี	73	18.3
ผู้จัดการบัญชี	105	26.3
ผู้ช่วยผู้อำนวยการบัญชี	17	4.3
ผู้อำนวยการบัญชี	4	1.0
รวม	400	100.0
7. ประเภทการจัดทะเบียนของกิจการ		
กิจการเจ้าของคนเดียว	29	7.3
ห้างหุ้นส่วน	14	3.4
บริษัทจำกัด	200	50.0
บริษัทมหาชน	157	39.3
รวม	400	100.0
8. ประเภทธุรกิจ		
สถาบันการเงิน/หลักทรัพย์	54	13.4
ผลิต/จำหน่ายสินค้า	55	13.8
โลจิสติกส์	41	10.3
ก่อสร้าง/วัสดุก่อสร้าง	31	7.8
อสังหาริมทรัพย์	88	22.0
ระบบสื่อสาร/เทคโนโลยี	26	6.5

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
8. ประเภทธุรกิจ(ต่อ)		
พลังงาน/เหมืองแร่	8	2.0
ท่องเที่ยว	6	1.5
อาหาร/เครื่องดื่ม	61	15.3
อื่นๆ เช่น ปีโตรเลียม-เคมี/อิเล็กทรอนิกส์/ หน่วยงานราชการ	30	7.4
รวม	400	100.0
9. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25,000บาท	153	38.2
25,001-35,000 บาท	92	23.0
35,001-45,000 บาท	80	20.0
45,001บาทขึ้นไป	75	18.8
รวม	400	100.0

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 3 พบว่า ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปร ได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีจำนวน 355 คน คิดเป็นร้อยละ 88.7 และ เพศชาย มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 26 - 30 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4 อายุ 31 - 35 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมา คือ อายุ 36 - 40 ปี จำนวน 41 คนคิด เป็นร้อยละ 10.3 ถัดมามีอายุ 20 - 25 ปี จำนวน 40 คนคิดเป็นร้อยละ 10.0 และ อายุ 41 ปีขึ้นไป มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 69.3 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 307 คนคิดเป็นร้อยละ 76.7 รองลงมา คือ สมรส/อยู่ด้วยกันจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

ประสบการณ์การทำงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมา คือ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 ถัดมา 3-5 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 ตามลำดับ

ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชีมีจำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.1 รองลงมามีตำแหน่งผู้จัดการบัญชีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 ถัดมามีตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการบัญชีมีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการบัญชี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และมีตำแหน่งผู้อำนวยการบัญชีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ประเภทการจดทะเบียนของกิจการ พบว่า ประเภทการจดทะเบียนของกิจการส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัดจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาเป็นบริษัทมหาชน จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 ถัดมาเป็น กิจการเจ้าของคนเดียวจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 และเป็นห้างหุ้นส่วนจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 ตามลำดับ

ประเภทธุรกิจ พบว่า ส่วนใหญ่เป็น อสังหาริมทรัพย์จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 รองลงมาเป็น อาหาร/เครื่องดื่มจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ถัดมาเป็นผลิต/จำหน่ายสินค้าจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 เป็นสถาบันการเงิน/หลักทรัพย์จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 โลจิสติกส์ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ก่อสร้าง/วัสดุก่อสร้างจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ปีโตรเลียม-เคมี/อิเล็กทรอนิกส์/หน่วยงานราชการ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ระบบสื่อสาร/เทคโนโลยีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 พลังงาน/เหมืองแร่ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และท่องเที่ยวจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท มีจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 ถัดมามีรายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และมีรายได้ต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป มี 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 3 พบว่า ลักษณะข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ ด้านสถานภาพสมรส ด้านตำแหน่งงาน ด้านประเภทการจดทะเบียนของกิจการ และด้านประเภทธุรกิจมีความถี่ค่อนข้างต่ำ ดังนั้นผู้วิจัยได้ทำการรวมชั้นใหม่เพื่อ เป็นการใช้ในการทดสอบสมมติฐานปรากฏตามตาราง 4 ดังนี้

ตาราง 4 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละข้อมูลด้านอายุ ด้านสถานภาพสมรส ด้านตำแหน่งงาน ด้านประเภทการจดทะเบียนของกิจการ และด้านประเภทธุรกิจ ตามการจัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
20-25 ปี	40	10.0
26-30 ปี	150	37.4
31-35 ปี	144	36.0
36 ปีขึ้นไป	66	16.6
รวม	400	100.0
4. สถานภาพสมรส		
โสด	307	76.7
สมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	93	23.3
รวม	400	100.0
6. ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ		
เจ้าหน้าที่บัญชี	201	50.1
ผู้ช่วยผู้จัดการบัญชี	73	18.3
ผู้จัดการบัญชี	105	26.3
ผู้ช่วยผู้อำนวยการบัญชีขึ้นไป	21	5.3
รวม	400	100.0
7. ประเภทการจดทะเบียนของกิจการ		
กิจการเจ้าของคนเดียว/ห้างหุ้นส่วน	43	10.7
บริษัทจำกัด	200	50.0
บริษัทมหาชน	157	39.3
รวม	400	100.0
8. ประเภทธุรกิจ		
สถาบันการเงิน/หลักทรัพย์	54	13.4
ผลิต/จำหน่ายสินค้า	55	13.8
โลจิสติกส์	41	10.3

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
8. ประเภทธุรกิจ(ต่อ)		
ก่อสร้าง/วัสดุก่อสร้าง/อสังหาริมทรัพย์	119	29.8
อาหาร/เครื่องดื่ม	61	15.3
พลังงาน/เหมืองแร่/ปิโตรเลียม-เคมี/ อิเล็กทรอนิกส์/หน่วยงานราชการ/ท่องเที่ยว/ ระบบสื่อสาร/เทคโนโลยี	70	17.4
รวม	400	100.0

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 4 พบว่า ข้อมูลด้านอายุ ด้านสถานภาพสมรส ด้านตำแหน่งงาน ด้านประเภทการจดทะเบียนของกิจการ และด้านประเภทธุรกิจ ตามการจัดกลุ่มใหม่ได้ดังนี้

อายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 26 - 30 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4 อายุ 31 - 35 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 อายุ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 และมีอายุ 20 - 25 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด อยู่จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 76.7 และสมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 ตามลำดับ

ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชีมีจำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.1 รองลงมามีตำแหน่งผู้จัดการบัญชีมีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 ถัดมามีตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการบัญชีมีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการบัญชีขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

ประเภทการจดทะเบียนของกิจการ พบว่า ประเภทการจดทะเบียนของกิจการ ส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัดจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาเป็นบริษัทมหาชน จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 และเป็นกิจการเจ้าของคนเดียว/ห้างหุ้นส่วนจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 ตามลำดับ

ประเภทธุรกิจ พบว่า ส่วนใหญ่เป็น ก่อสร้าง/วัสดุก่อสร้าง/อสังหาริมทรัพย์จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 รองลงมาเป็น พลังงาน/เหมืองแร่/ปิโตรเลียม-เคมี/ อิเลคทรอนิกส์/หน่วยงานราชการ/ท่องเที่ยว/ ระบบสื่อสาร/เทคโนโลยี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 ถัดมาเป็นอาหาร/เครื่องดื่มจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 เป็นผลิต/จำหน่ายสินค้าจำนวน 55 คน

คิดเป็นร้อยละ 13.8 เป็นสถาบันการเงิน/หลักทรัพย์จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 และ
โลจิสติกส์จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของนักบัญชี

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของนักบัญชีประกอบด้วย ด้าน
ลักษณะการดำเนินงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความขัดแย้งระหว่าง
หน่วยงานกับครอบครัว ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและ
ความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านการ
เปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี โดยการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของจำนวน (ความถี่) และร้อยละ
แจกแจงเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของนักบัญชี รวมรายด้าน

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของนักบัญชี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเครียด
1. ด้านลักษณะการดำเนินงาน	3.23	.646	ปานกลาง
2. ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน	3.33	.683	ปานกลาง
3. ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว	2.62	.846	ปานกลาง
4. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน	2.94	.718	ปานกลาง
5. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	2.95	.640	ปานกลาง
6. ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน	2.71	.677	ปานกลาง
7. ด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี	3.50	.632	มาก
รวม	3.06	.462	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 5 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของนักบัญชีโดยรวมมีระดับ
ความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี นักบัญชีมี
ระดับเครียดอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 รองลงมาคือ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบใน
หน่วยงาน ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้าน

โครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว บัญชีมีระดับเครียดอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 3.23 2.95 2.94 2.17 และ 2.62 ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของนักบัญชีด้านลักษณะการดำเนินงาน

ด้านลักษณะการดำเนินงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเครียด
1. ปริมาณงานที่ทำในแต่ละวัน	3.40	.858	ปานกลาง
2. ปริมาณงานไม่สมดุลกับจำนวนพนักงาน	3.47	.778	ปานกลาง
3. ลักษณะงานที่เสี่ยงต่อความผิดตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยการบัญชี	2.82	.929	ปานกลาง
รวมด้านลักษณะการดำเนินงาน	3.23	.646	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 6 พบว่า ความเครียดของนักบัญชี ด้านลักษณะการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักบัญชีมีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ คือ ปริมาณงานไม่สมดุลกับจำนวนพนักงาน ปริมาณงานที่ทำในแต่ละวัน และลักษณะงานที่เสี่ยงต่อความผิดตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยการบัญชีโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 3.40 และ 2.82 ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของนักบัญชีด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน

ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเครียด
4. ความรับผิดชอบที่ทำอยู่	3.67	.767	มาก
5. ต้องปฏิบัติงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน	3.50	.901	มาก
6. การปฏิบัติงานตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาที่ขัดแย้งต่อหลักการทางบัญชีและภาษีอากร	2.82	1.028	ปานกลาง
รวมด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน	3.33	.683	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 7 พบว่า ความเครียดของนักบัญชี ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักบัญชีมีระดับความเครียดอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ ความรับผิดชอบที่ทำอยู่ และต้องปฏิบัติงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และ 3.50 ตามลำดับ และนักบัญชีมีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ การปฏิบัติงานตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาที่ขัดแย้งต่อหลักการทางบัญชีและภาษีอากร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของนักบัญชีด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว

ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเครียด
7. มีความขัดแย้งในครอบครัวเนื่องจากกลับบ้านไม่ตรงเวลา	2.67	.927	ปานกลาง
8. ครอบครัวไม่สนับสนุนกับงานที่ทำอยู่	2.61	1.095	ปานกลาง
9. บุคคลในครอบครัวทำให้วิตกกังวล	2.57	1.026	น้อย
รวมด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว	2.62	.846	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 8 พบว่า ความเครียดของนักบัญชี ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัวโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักบัญชีมีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ มีความขัดแย้งในครอบครัวเนื่องจากกลับบ้านไม่ตรงเวลา และครอบครัวไม่สนับสนุนกับงานที่ทำอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 และ 2.61 ตามลำดับ นักบัญชีมีระดับความเครียดอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ บุคคลในครอบครัวทำให้วิตกกังวล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของนักบัญชีด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน

ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเครียด
10. คำสั่งในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน	3.18	.857	ปานกลาง
11. มีแนวคิดสวนทางกับนโยบายของหน่วยงาน	2.90	.902	ปานกลาง
12. สภาพแวดล้อมการทำงานไม่เหมาะสม เช่น เสียงดัง อากาศร้อน	2.74	.901	ปานกลาง
รวมด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน	2.94	.718	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 9 พบว่า ความเครียดของนักบัญชี ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักบัญชีมีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ คือ มีคำสั่งในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน มีแนวคิดสวนทางกับนโยบายของหน่วยงาน และสภาพแวดล้อมการทำงานไม่เหมาะสม เช่น เสียงดัง อากาศร้อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 2.90 และ 2.74 ตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของนักบัญชีด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ

ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเครียด
13. โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน	2.95	.961	ปานกลาง
14. ไม่มีโอกาสพัฒนาตัวเองตามที่คาดหวัง	3.11	.815	ปานกลาง
15. ไม่รู้สึกภาคภูมิใจในผลงานของตัวเอง	2.80	.897	ปานกลาง
รวมด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	2.95	.640	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 10 พบว่า ความเครียดของนักบัญชี ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักบัญชีมีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ คือ มีไม่มีโอกาสพัฒนาตัวเองตามที่คาดหวัง โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน และไม่รู้สึกภาคภูมิใจในผลงานของตัวเอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 2.95 และ 2.80 ตามลำดับ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของนักบัญชีด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเครียด
16. มีความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา	2.45	.941	น้อย
17. มีความขัดแย้งกับบุคคลในหน่วยงาน	2.45	.894	น้อย
18. ความร่วมมือระหว่างบุคคลในหน่วยงาน	3.22	.840	ปานกลาง
19. มีการแก่งแย่งความดีความชอบในหมู่บุคคลในหน่วยงาน	2.72	1.046	ปานกลาง
รวมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน	2.71	.677	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 11 พบว่า ความเครียดของนักบัญชี ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักบัญชีมีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ มีความร่วมมือระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และมีการแก่งแย่งความดีความชอบในหมู่บุคคลในหน่วยงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 และ 2.72 ตามลำดับ และนักบัญชีมีระดับความเครียดอยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ คือ มีความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา และมีความขัดแย้งกับบุคคลในหน่วยงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 และ 2.45 ตามลำดับ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของนักบัญชีด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี

ด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเครียด
20. ผลกระทบต่อการเงิน เช่น รูปแบบที่เปลี่ยนไป	3.40	.841	ปานกลาง
21. ความยากในการปฏิบัติงานหลังจากที่เปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี	3.47	.759	มาก
22. ต้องมีการศึกษามาตรฐานที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา	3.55	.886	มาก
23. ไม่มีเวลาที่จะศึกษามาตรฐานที่เปลี่ยนแปลง	3.47	.755	มาก
24. ต้องศึกษาความแตกต่างระหว่างมาตรฐานการบัญชีที่ไม่สอดคล้องกับการบัญชีภาษีอากร	3.63	.827	มาก
รวมด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี	3.50	.632	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 12 พบว่า ความเครียดของนักบัญชี ด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชีโดยรวม อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักบัญชีมีระดับความเครียดอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ คือ ต้องศึกษาความแตกต่างระหว่างมาตรฐานการบัญชีที่ไม่สอดคล้องกับการบัญชีภาษีอากร ต้องมีการศึกษามาตรฐานที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ความยากในการปฏิบัติงานหลังจากที่เปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี และไม่มีเวลาที่จะศึกษามาตรฐานที่เปลี่ยนแปลง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 3.55 3.47 และ 3.47 ตามลำดับ และนักบัญชีมีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ผลกระทบต่อการเงิน เช่น รูปแบบที่เปลี่ยนไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร รวบรวมด้าน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านคุณภาพของงาน	3.73	.427	มาก
2. ด้านปริมาณของงาน	3.69	.499	มาก
3. ด้านระยะเวลาในการทำงาน	3.76	.467	มาก
4. ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	3.86	.504	มาก
รวม	3.76	.367	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 13 ประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักบัญชีมีความเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงานในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ด้านระยะเวลาในการทำงาน ด้านปริมาณของงาน และด้านคุณภาพของงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 3.76 3.69 และ 3.73 ตามลำดับ

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครด้านคุณภาพของงาน

ด้านคุณภาพของงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. งานที่ทำมีความถูกต้องแม่นยำ	3.83	.668	มาก
2. ปฏิบัติงานถูกต้องตามนโยบายของบริษัท	3.88	.620	มาก
3. ปฏิบัติงานตามหลักบัญชีและภาษีอากร	3.84	.647	มาก
4. ผลงานได้รับความพอใจจากผู้บังคับบัญชา	3.55	.639	มาก
5. ผลงานได้รับความพอใจจากผู้ร่วมงาน	3.55	.546	มาก
รวมด้านคุณภาพของงาน	3.73	.427	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 14 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครด้านคุณภาพของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักบัญชีมีความเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ ปฏิบัติงานถูกต้องตามนโยบายของบริษัท ปฏิบัติงานตามหลักบัญชีและภาษีอากร งานที่ทำมีความถูกต้องแม่นยำ ผลงานได้รับความพอใจจากผู้บังคับบัญชา และมีผลงานได้รับความพอใจจากผู้ร่วมงานโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 3.84 3.83 3.55 และ 3.55 ตามลำดับ

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครด้านปริมาณของงาน

ด้านปริมาณของงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
6. ทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้	3.68	.603	มาก
7. สามารถทำงานตามที่คุณสมบัติที่มอบหมายเพิ่มเติม	3.77	.605	มาก
8. ในแต่ละวันท่านทำงานได้ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น	3.62	.665	มาก
รวมด้านปริมาณของงาน	3.69	.499	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 15 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านปริมาณของงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักบัญชีมีความเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ทุกข้อ คือ สามารถทำงานตามที่ยุ้บังคับบัญชามอบหมายเพิ่มเติม ทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้และในแต่ละวันทำงานได้ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 3.68 และ 3.62 ตามลำดับ

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครด้านระยะเวลาในการทำงาน

ด้านระยะเวลาในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
9. ทำงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	3.74	.611	มาก
10. มีความรวดเร็วในการทำงาน	3.71	.555	มาก
11. มีความตั้งใจจะทำงานให้เสร็จก่อนเวลาที่กำหนด	3.83	.557	มาก
รวมด้านระยะเวลาในการทำงาน	3.76	.467	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 16 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลาในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักบัญชีมีความเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ มีความตั้งใจจะทำงานให้เสร็จก่อนเวลาที่กำหนด ทำงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด และในแต่ และมีความรวดเร็วในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 3.74 และ 3.71 ตามลำดับ

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
12. ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด เช่น วัสดุอุปกรณ์สำนักงาน	3.78	.641	มาก
13. ซื้อวัสดุอุปกรณ์ในราคาที่เหมาะสม	3.85	.630	มาก
14. ใช้และรักษาดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้อย่างถูกต้อง	3.97	.596	มาก
รวมด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	3.86	.504	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 17 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักบัญชีมีความเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ ใช้และรักษาดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้อย่างถูกต้อง ซื่อสัตย์สุจริตในราคาที่เหมาะสม และใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด เช่น วัสดุอุปกรณ์สำนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 3.85 และ 3.78 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ Independent Samples t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยใช้วิธีการทดสอบ ดังนี้

สมมติฐานข้อ 1 ในการทดสอบด้วยสถิติ Independent Samples t-test ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่าง ระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม โดยทดสอบค่าความแปรปรวนด้วย Levene's test เมื่อค่า Probability (prob.) มากกว่า .05 จะอ่านค่า t-test ที่ Equal variances assumed และเมื่อ prob. น้อยกว่า .05 จะอ่านค่า t-test ที่ Equal variances not assumed และในการทดสอบด้วย One Way ANOVA ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยเริ่มจากการทดสอบค่า Levene's test เพื่อทดสอบค่าความแปรปรวนของข้อมูล ถ้า Levene's test มีค่า Prob. น้อยกว่า .05 ผู้วิจัยทดสอบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยโดยสถิติ Brown-Forsythe และเพื่อให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จะทำการ เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยหลายคู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparison) ด้วยวิธี Dunnett T3 และเมื่อ Levene's test มีค่า Prob. มากกว่า .05 ผู้วิจัยทดสอบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยโดยสถิติ F-test และหากพบว่ามีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้ทราบว่า มี ค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ ใดบ้างที่แตกต่างกัน ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) การทดสอบ Levene's test มีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

สมมติฐาน ข้อ 2 ในการทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

การนำเสนอผลการทดสอบสมมติฐานซึ่งประกอบด้วยผลการทดสอบสมมติฐาน 2 ข้อ โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามหัวข้อต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ ประเภทการจดทะเบียน ประเภทธุรกิจ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 นักบัญชีที่มีเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : นักบัญชีที่มีเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักบัญชีที่มีเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ตาราง 18 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงาน ของนักบัญชีในเขต กรุงเทพมหานคร ด้านเพศ

ประสิทธิภาพในการทำงาน		Levene's test for		เพศ	$\bar{X}$	t-test for Equality of Means				
		Equality of				n	S.D.	t	df	p.
		Variances								
		F	p.							
ด้านคุณภาพ ของงาน	Equal variances not assumed	16.604**	.000	ชาย	3.84	45	.251	2.780**	84.079	.007
				หญิง	3.72	355	.443			
ด้านปริมาณ ของงาน	Equal variances not assumed	15.432**	.000	ชาย	3.59	45	.355	-1.798	69.945	.076
				หญิง	3.70	355	.514			
ด้าน ระยะเวลาใน การทำงาน	Equal variances not assumed	7.785**	.006	ชาย	3.87	45	.336	2.187*	69.115	.032
				หญิง	3.74	355	.480			
ด้านการใช้ ทรัพยากร อย่างคุ้มค่า	Equal variances not assumed	22.301**	.000	ชาย	3.96	45	.231	2.381*	115.003	.019
				หญิง	3.85	355	.528			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 18 การทดสอบความแปรปรวน ของประสิทธิภาพในการทำงาน ของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านเพศ พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชาย และเพศหญิงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทดสอบความแตกต่าง

แบบ t-test กรณี Equal variance not assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักบัญชีที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักบัญชีเพศชายมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน มากกว่าเพศหญิงโดยมีผลต่างเท่ากับ 0.122

ด้านปริมาณของงาน มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance not assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .076 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักบัญชีที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณของงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานรองที่ตั้งไว้

ด้านระยะเวลาในการทำงาน มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชาย และเพศหญิงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance not assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .032 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักบัญชีที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักบัญชีเพศชายมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงานมากกว่าเพศหญิง โดยมีผลต่างเท่ากับ 0.123

ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance not assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .019 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักบัญชีที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักบัญชีเพศชายมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่ามากกว่าเพศหญิง โดยมีผลต่างเท่ากับ 0.101

สมมติฐานที่ 1.2 นักบัญชีที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : นักบัญชีที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักบัญชีที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ตาราง 19 การทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงาน ของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครด้านอายุ โดยใช้สถิติ Levene's test

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Prob.
ด้านคุณภาพของงาน	33.694**	3	396	.000
ด้านปริมาณของงาน	19.328**	3	396	.000
ด้านระยะเวลาในการทำงาน	23.276**	3	396	.000
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	2.832*	3	396	.038

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 19 พบว่า ค่า Probability (prob.) จากค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านอายุ พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีค่า Prob. เท่ากับ .000 .000 .000 และ .038 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 และ .05 ตามลำดับ นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุมีความแปรปรวนแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐานผลการวิเคราะห์ดังตาราง 20

ตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามอายุโดยวิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe

ประสิทธิภาพในการทำงาน	Statistic	df1	df2	Prob.
ด้านคุณภาพของงาน	11.927**	3	331.579	.000
ด้านปริมาณของงาน	2.917*	3	219.120	.035
ด้านระยะเวลาในการทำงาน	11.194**	3	251.849	.000
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	3.367*	3	291.723	.019

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามอายุ โดยวิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน ด้านปริมาณของงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีค่า Prob. เท่ากับ .000 .000 .035 และ .019 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 และ .05 ตามลำดับ นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักบัญชีที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน ด้านปริมาณของงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 21 ตาราง 22 ตาราง 23 และตาราง 24

ตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีอายุแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3

อายุ	$\bar{x}$	20 - 25 ปี	26 - 30 ปี	31 - 35 ปี	36 ปีขึ้นไป
20 - 25 ปี	3.59		-.063 (.891)	-.281** (.000)	-.089 (.520)
26 - 30 ปี	3.65			-.218** (.000)	-.026 (.998)
31 - 35 ปี	3.87				.192** (.000)
36 ปีขึ้นไป	3.68				

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีอายุแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน พบว่า

นักบัญชีที่มีอายุ 20 - 25 ปี กับนักบัญชีที่มีอายุ 31 - 35 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่าค่า prob. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักบัญชีที่มีอายุ 20 - 25 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงานแตกต่างจากนักบัญชีที่มีอายุ 31 - 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือนักบัญชีที่มีอายุ 20 - 25 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงานน้อยกว่านักบัญชีที่มีอายุ 31 - 35 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .281

นักบัญชีที่มีอายุ 26 - 30 ปี กับนักบัญชีที่มีอายุ 31 - 35 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่านักบัญชีที่มีอายุ 26 - 30 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงานแตกต่างจากนักบัญชีที่มีอายุ 31 - 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือนักบัญชีที่มีอายุ 26 - 30 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงานน้อยกว่านักบัญชีที่มีอายุ 31 - 35 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .218

นักบัญชีที่มีอายุ 31 - 35 ปี กับนักบัญชีที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่านักบัญชีที่มีอายุ 31 - 35 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงานแตกต่างจากนักบัญชีที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือนักบัญชีที่มีอายุ 31 - 35 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงานมากกว่านักบัญชีที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .192

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีอายุแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณของงานโดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3

อายุ	$\bar{x}$	20 - 25 ปี	26 - 30 ปี	31 - 35 ปี	36 ปีขึ้นไป
20 - 25 ปี	3.58		-.123 (.749)	-.182 (.226)	-.001 (1.000)
26 - 30 ปี	3.70			-.050 (.904)	.123 (.415)
31 - 35 ปี	3.76				.182** (.011)
36 ปีขึ้นไป	3.56				

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีอายุแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณของงาน พบว่า

นักบัญชีที่มีอายุ 31 - 35 ปี กับนักบัญชีที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่าค่า prob. เท่ากับ .011 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่านักบัญชีที่มีอายุ 31 - 35 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณของงานแตกต่างจากนักบัญชีที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือนักบัญชีที่มีอายุ 31 - 35 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณของงานมากกว่านักบัญชีที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .182

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีอายุแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านระยะเวลาในการทำงานโดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3

อายุ	$\bar{x}$	20 - 25 ปี	26 - 30 ปี	31 - 35 ปี	36 ปีขึ้นไป
20 - 25 ปี	3.62		-.070 (.949)	-.304** (.001)	-.019 (1.000)
26 - 30 ปี	3.69			-.234** (.000)	.051 (.976)
31 - 35 ปี	3.92				.284** (.000)
36 ปีขึ้นไป	3.64				

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีอายุแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่า

นักบัญชีที่มีอายุ 20 - 25 ปี กับนักบัญชีที่มีอายุ 31 - 35 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่านักบัญชีที่มีอายุ 20 - 25 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงานแตกต่างจากนักบัญชีที่มีอายุ 31 - 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือนักบัญชีที่มีอายุ 20 - 25 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่านักบัญชีที่มีอายุ 31 - 35 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .304

นักบัญชีที่มีอายุ 26 - 30 ปี กับนักบัญชีที่มีอายุ 31 - 35 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่านักบัญชีที่มีอายุ 26 - 30 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงานแตกต่างจากนักบัญชีที่มีอายุ 31 - 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือนักบัญชีที่มีอายุ 26 - 30 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านระยะเวลาในการทำงาน น้อยกว่านักบัญชีที่มีอายุ 31 - 35 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .234

นักบัญชีที่มีอายุ 31 - 35 ปี กับนักบัญชีที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่าค่า prob. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่านักบัญชีที่มีอายุ 31 - 35 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงานแตกต่างจากนักบัญชีที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือนักบัญชีที่มีอายุ 31 - 35 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงานมากกว่านักบัญชีที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .284

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีอายุแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าโดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3

อายุ	$\bar{x}$	20 - 25 ปี	26 - 30 ปี	31 - 35 ปี	36 ปีขึ้นไป
20 - 25 ปี	3.76		-.151 (.257)	-.146 (.216)	.036 (.999)
26 - 30 ปี	3.91			.005 (1.000)	.190* (.012)
31 - 35 ปี	3.90				.180* (.014)
36 ปีขึ้นไป	3.72				

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีอายุแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า พบว่า

นักบัญชีที่มีอายุ 26 - 30 ปี กับนักบัญชีที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไปจากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่านักบัญชีที่มีอายุ 26 - 30 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า แตกต่างจากนักบัญชีที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือนักบัญชีที่มีอายุ 26 - 30 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มากกว่านักบัญชีที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .190

นักบัญชีที่มีอายุ 31 - 35 ปี กับนักบัญชีที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .014 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักบัญชีที่มีอายุ 31 - 35 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า แตกต่างจากนักบัญชีที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือนักบัญชีที่มีอายุ 31 - 35 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มากกว่านักบัญชีที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .180

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.3 นักบัญชีที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : นักบัญชีที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักบัญชีที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ตาราง 25 การทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครด้านระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Levene's test

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Prob.
ด้านคุณภาพของงาน	15.843**	2	397	.000
ด้านปริมาณของงาน	7.989**	2	397	.000
ด้านระยะเวลาในการทำงาน	13.785**	2	397	.000
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	1.740	2	397	.177

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 25 พบว่า ค่า Probability (prob.) จากค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครด้านระดับการศึกษา พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน และด้านระยะเวลาในการทำงาน มีค่า Prob. เท่ากับ .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษามีความแปรปรวนแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐานผลการวิเคราะห์ดังตาราง 26

ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่ามีค่า Prob. เท่ากับ .177 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษามีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐานผลการวิเคราะห์ดังตาราง 27

ตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน และด้านระยะเวลาในการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษาโดยวิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe

ประสิทธิภาพในการทำงาน	Statistic	df1	df2	Prob.
ด้านคุณภาพของงาน	16.833**	2	128.984	.000
ด้านปริมาณของงาน	4.326*	2	118.75	.015
ด้านระยะเวลาในการทำงาน	2.096*	2	98.907	.013

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน และด้านระยะเวลาในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษาโดยวิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน และด้านระยะเวลาในการทำงาน มีค่า Prob. เท่ากับ .000 .015 และ .013 ตามลำดับซึ่งน้อยกว่า .01 และ .05 ตามลำดับ นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักบัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน และด้านระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 28 ตาราง 29 และตาราง 30

ตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าจำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีทดสอบแบบ F-test

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Prob.
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	ระหว่างกลุ่ม	2	.955	.478	1.886	.153
	ภายในกลุ่ม	397	100.502	.253		
	รวม	399	101.457			

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 27 พบว่า ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีทดสอบแบบ F-test มี Probability (prob.) เท่ากับ .153 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักบัญชีที่มีระดับการศึกษา ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานรองที่ตั้งไว้

ตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.75		.079 (.538)	-.175* (.032)
ปริญญาตรี	3.67			-.255** (.000)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.93			

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน พบว่า

นักบัญชีที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับนักบัญชีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .032 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่านักบัญชีที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงานแตกต่างจากนักบัญชีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ นักบัญชีที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงานน้อยกว่านักบัญชีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .175

นักบัญชีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีกับนักบัญชีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่านักบัญชีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงานแตกต่างจากนักบัญชีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ นักบัญชีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน น้อยกว่านักบัญชีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .255

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณของงานโดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.86	.207* (.045)	.131 (.327)
ปริญญาตรี	3.65		-.076 (.316)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.73		

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณของงาน พบว่า

นักบัญชีที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับนักบัญชีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .045 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักบัญชีที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณของงานแตกต่างจากนักบัญชีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ นักบัญชีที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณของงานมากกว่านักบัญชีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .207

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงานโดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.78		.066 (.822)	-.096 (.604)
ปริญญาตรี	3.72			-.162** (.001)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.88			

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่า

นักบัญชีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีกับนักบัญชีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักบัญชีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีประสิทธิภาพการทำงานด้านระยะเวลาในการทำงานแตกต่างจากนักบัญชีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ นักบัญชีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่านักบัญชีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .162

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.4 นักบัญชีที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : นักบัญชีที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักบัญชีที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ตาราง 31 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงาน ของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครด้านสถานภาพสมรส

ประสิทธิภาพในการทำงาน		Levene's test for Equality of Variances		สถานภาพ สมรส	$\bar{x}$	t-test for Equality of Means				
		F	p.			n	S.D.	t	df	p.
ด้านคุณภาพ ของงาน	Equal variances assumed	2.825	.094	โสด	3.75	307	.419	1.990*	398	.047
				สมรส/อยู่ด้วยกัน/ หย่าร้าง/หม้าย/ แยกกันอยู่	3.65	93	.452			
ด้านปริมาณ ของงาน	Equal variances assumed	1.052	.306	โสด	3.71	307	.496	1.832	398	.068
				สมรส/อยู่ด้วยกัน/ หย่าร้าง/หม้าย/ แยกกันอยู่	3.60	93	.504			
ด้าน ระยะเวลาใน การทำงาน	Equal variances assumed	1.826	.177	โสด	3.81	307	.454	4.181**	398	.000
				สมรส/อยู่ด้วยกัน/ หย่าร้าง/หม้าย/ แยกกันอยู่	3.57	93	.476			
ด้านการใช้ ทรัพยากร อย่างคุ้มค่า	Equal variances assumed	1.891	.170	โสด	3.93	307	.482	5.721**	398	.000
				สมรส/อยู่ด้วยกัน/ หย่าร้าง/หม้าย/ แยกกันอยู่	3.59	93	.497			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 31 การทดสอบความแปรปรวน ของประสิทธิภาพในการทำงาน ของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครด้านสถานภาพสมรส พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .094 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของสถานภาพสมรสไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .047 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักบัญชีที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักบัญชีที่มีสถานภาพโสดมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน มากกว่าสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ โดยมีผลต่างเท่ากับ 0.100

ด้านปริมาณของงาน มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .306 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของสถานภาพสมรสไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .068 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักบัญชีที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณของงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานรองที่ตั้งไว้

ด้านระยะเวลาในการทำงาน มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .177 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของสถานภาพสมรสไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักบัญชีที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยนักบัญชีที่มีสถานภาพโสดอยู่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงานมากกว่าสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ โดยมีผลต่างเท่ากับ 0.240

ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .170 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของสถานภาพสมรสไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักบัญชีที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่าง

คุ่มค่าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยนักบัญชีที่มีสถานภาพโสดมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่ามากกว่าสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน / หม้าย/อยู่ร้าง/แยกกันอยู่ โดยมีผลต่างเท่ากับ 0.342

สมมติฐานที่ 1.5 นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ตาราง 32 การทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครด้านประสบการณ์การทำงานโดยใช้สถิติ Levene's test

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Prob.
ด้านคุณภาพของงาน	16.159**	3	396	.000
ด้านปริมาณของงาน	24.324**	3	396	.000
ด้านระยะเวลาในการทำงาน	17.255**	3	396	.000
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	4.526**	3	396	.004

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 32 พบว่า ค่า Probability (prob.) จากค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านประสบการณ์การทำงาน พบว่าด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีค่า Prob. เท่ากับ .000 .000 .000 และ .004 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประสบการณ์การทำงานมีความแปรปรวนแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐานผลการวิเคราะห์ดังตาราง 33

ตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จำแนกตามประสบการณ์การทำงานโดยวิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe

ประสิทธิภาพในการทำงาน	Statistic	df1	df2	Prob.
ด้านคุณภาพของงาน	14.636**	3	326.324	.000
ด้านปริมาณของงาน	4.906**	3	265.595	.002
ด้านระยะเวลาในการทำงาน	6.125**	3	285.683	.000
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	7.092**	3	356.694	.000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยวิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีค่า Prob. เท่ากับ .000 .002 .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงานด้านปริมาณของงานด้านระยะเวลาในการทำงานและด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 34 ตาราง 35 ตาราง 36 และตาราง 37

ตาราง 34 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3

ประสบการณ์การทำงาน	$\bar{X}$	น้อยกว่า 3 ปี	3 - 5 ปี	6 - 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 3 ปี	3.66		.125 (.168)	-.143* (.033)	-.188** (.000)
3 - 5 ปี	3.53			-.268** (.000)	-.313** (.002)
6 - 10 ปี	3.80				-.045 (.947)
10 ปีขึ้นไป	3.73				

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน พบว่า

นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 3 ปี กับนักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 - 10 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .033 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 3 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงานแตกต่างจากนักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 - 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือนักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 3 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงานน้อยกว่านักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 - 10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .143

นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 3 ปี กับนักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 3 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงานแตกต่างจากนักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือนักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 3 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงานน้อยกว่านักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .188

นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 3 - 5 ปี กับนักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 - 10 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักบัญชีที่มี

ประสบการณ์การทำงาน 3 - 5 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงานแตกต่างจากนักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 - 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือนักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 3 - 5 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน น้อยกว่านักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 - 10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .268

นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 3 - 5 ปี กับนักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าprob. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 3 - 5 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงานแตกต่างจากนักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือนักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 3 - 5 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน น้อยกว่านักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .313

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 35 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณของงานโดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3

ประสบการณ์การทำงาน	$\bar{x}$	น้อยกว่า 3 ปี	3 - 5 ปี	6 - 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 3 ปี	3.77		.239 (.076)	-.007 (1.000)	.068 (.931)
3 - 5 ปี	3.53			-.249* (.011)	-.170 (.142)
6 - 10 ปี	3.78				.075 (.597)
10 ปีขึ้นไป	3.70				

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 35 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณของงาน พบว่า

นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 3 - 5 ปีกับนักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 - 10 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .011 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 3 - 5 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณของงานแตกต่างจากนัก

บัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 - 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือนักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 3 - 5 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณของงานน้อยกว่านักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 - 10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .249

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 36 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3

ประสบการณ์การทำงาน	$\bar{x}$	น้อยกว่า 3 ปี	3 - 5 ปี	6 - 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 3 ปี	3.76		.169 (.232)	-.085 (.744)	-.040 (.988)
3 - 5 ปี	3.59			-.253** (.004)	-.209 (.020)
6 - 10 ปี	3.85				.045 (.937)
10 ปีขึ้นไป	3.76				

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 36 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่า

นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 3 - 5 ปี กับนักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 - 10 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 3 - 5 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านระยะเวลาในการทำงานแตกต่างจากนักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 - 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 3 - 5 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่านักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 - 10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .253

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 37 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าโดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3

ประสบการณ์การทำงาน	$\bar{x}$	น้อยกว่า 3 ปี	3 - 5 ปี	6 - 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 3 ปี	3.96		.226* (.023)	-.044 (.989)	.155 (.120)
3 - 5 ปี	3.73			-.269** (.002)	-.071 (.892)
6 - 10 ปี	4.00				.197** (.009)
10 ปีขึ้นไป	3.80				

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 37 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า พบว่า

นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 3 ปี กับนักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 3 - 5 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .023 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 3 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าแตกต่างจากนักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 3 - 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 3 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่ามากกว่านักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 3 - 5 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .226

นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 3 - 5 ปี กับนักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 - 10 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 3 - 5 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าแตกต่างจากนักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 - 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือนักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 3 - 5 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าน้อยกว่านักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 - 10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .269

นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 - 10 ปี กับนักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่านักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 - 10 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงานแตกต่างจากนักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือนักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 - 10 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มากกว่านักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .197

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.6 นักบัญชีที่มีตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : นักบัญชีที่มีตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักบัญชีที่มีตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ตาราง 38 การทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครด้านตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบโดยใช้สถิติ Levene's test

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Prob.
ด้านคุณภาพของงาน	6.969**	3	396	.000
ด้านปริมาณของงาน	6.870**	3	396	.000
ด้านระยะเวลาในการทำงาน	9.312**	3	396	.000
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	5.122**	3	396	.002

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 38 พบว่า ค่า Probability (prob.) จากค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครด้านตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบพบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีค่า Prob. เท่ากับ .000 .000 .000 และ .002 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบมีความแปรปรวนแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐานผลการวิเคราะห์ดังตาราง 39

ตาราง 39 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ โดยวิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe

ประสิทธิภาพในการทำงาน	Statistic	df1	df2	Prob.
ด้านคุณภาพของงาน	10.786**	3	265.631	.000
ด้านปริมาณของงาน	2.794*	3	248.057	.041
ด้านระยะเวลาในการทำงาน	.821	3	149.151	.484
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	6.150**	3	194.785	.001

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 39 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จำแนกตามประสบการณ์การทำงานโดยวิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และด้านปริมาณของงานมีค่า Prob. เท่ากับ .000 .001 และ .041 ตามลำดับซึ่งน้อยกว่า .01 และ .05 ตามลำดับ นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักบัญชีที่มีตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และด้านระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 40 ตาราง 41 และตาราง 42

ด้านระยะเวลาในการทำงาน มีค่า Prob. เท่ากับ .484 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักบัญชีที่มีตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานรองที่ตั้งไว้

ตาราง 40 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกัน กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3

ตำแหน่งหน้าที่ รับผิดชอบ	$\bar{X}$	เจ้าหน้าที่ บัญชี	ผู้ช่วย ผู้จัดการบัญชี	ผู้จัดการบัญชี	ผู้ช่วย ผู้อำนวยการ บัญชีขึ้นไป
เจ้าหน้าที่บัญชี	3.67		.024 (.999)	-.209** (.000)	-.247** (.000)
ผู้ช่วยผู้จัดการบัญชี	3.64			-.232** (.003)	-.270** (.000)
ผู้จัดการบัญชี	3.88				-.038 (.973)
ผู้ช่วยผู้อำนวยการบัญชี ขึ้นไป	3.91				

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 40 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน พบว่า

นักบัญชีที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชีกับนักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้จัดการบัญชีจากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักบัญชีที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชีมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงานแตกต่างจากนักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้จัดการบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ นักบัญชีที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชีมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน น้อยกว่านักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้จัดการบัญชีโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .209

นักบัญชีที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชีกับนักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการบัญชีขึ้นไปจากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักบัญชีที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชีมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงานแตกต่างจากนักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการบัญชีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ นักบัญชีที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชีมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน น้อยกว่านักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการบัญชีขึ้นไปโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .247

นักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการบัญชีกับนักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้จัดการบัญชีจากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้ช่วย

ผู้จัดการบัญชีมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงานแตกต่างจากนักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้จัดการบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ นักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการบัญชีมีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน น้อยกว่านักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้จัดการบัญชี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .232

นักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการบัญชีกับนักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการบัญชี ขึ้นไปจากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการบัญชีมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงานแตกต่างจากนักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการบัญชีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ นักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการบัญชีมีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงานน้อยกว่านักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการบัญชีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .270

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 41 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกัน กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณของงาน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3

ตำแหน่งหน้าที่ รับผิดชอบ	$\bar{x}$	เจ้าหน้าที่ บัญชี	ผู้ช่วย ผู้จัดการบัญชี	ผู้จัดการบัญชี	ผู้ช่วย ผู้อำนวยการ บัญชีขึ้นไป
เจ้าหน้าที่บัญชี	3.73		.149* (.029)	.035 (.990)	.177 (.219)
ผู้ช่วยผู้จัดการบัญชี	3.58			-.114 (.432)	.029 (1.000)
ผู้จัดการบัญชี	3.70				.143 (.449)
ผู้ช่วยผู้อำนวยการบัญชี ขึ้นไป	3.56				

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 41 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณของงาน พบว่า

นักบัญชีที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชีกับนักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการบัญชีจากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .029 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่านักบัญชีที่มีตำแหน่ง

เจ้าหน้าที่บัญชีมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณของงานแตกต่างจากนักบัญชีที่มีตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ นักบัญชีที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชีมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณของงานมากกว่านักบัญชีที่มีตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการบัญชี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .149

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 42 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกัน กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3

ตำแหน่งหน้าที่ รับผิดชอบ	$\bar{X}$	ผู้ช่วย		ผู้ช่วย	
		เจ้าหน้าที่ บัญชี	ผู้จัดการบัญชี	ผู้จัดการบัญชี	ผู้อำนวยการ บัญชีขึ้นไป
เจ้าหน้าที่บัญชี	3.90		.206 (.063)	-.049 (.932)	.266* (.036)
ผู้ช่วยผู้จัดการบัญชี	3.69			-.255* (.014)	.059 (.995)
ผู้จัดการบัญชี	3.95				.314* (.011)
ผู้ช่วยผู้อำนวยการบัญชี ขึ้นไป	3.63				

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 42 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีตำแหน่ง หน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า พบว่า

นักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการบัญชีกับนักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้จัดการบัญชีจากการ วิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .014 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้ช่วย ผู้จัดการบัญชีมีประสิทธิภาพการทำงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าแตกต่างจากนักบัญชีที่มี ตำแหน่งผู้จัดการบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ นักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้ช่วย ผู้จัดการบัญชีมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าน้อยกว่านักบัญชีที่มี ตำแหน่งผู้จัดการบัญชีโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .255

นักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้จัดการบัญชีกับนักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการบัญชีขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .011 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้จัดการบัญชีมีประสิทธิภาพการทำงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าแตกต่างจากนักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการบัญชีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือนักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้จัดการบัญชีมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่ามากกว่านักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการบัญชีขึ้นไปโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .314

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.7 นักบัญชีที่ทำงานในกิจการที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : นักบัญชีที่ทำงานในกิจการที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักบัญชีที่ทำงานในกิจการที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 43 การทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครด้านประเภทการจดทะเบียนของกิจการโดยใช้สถิติ Levene's test

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Prob.
ด้านคุณภาพของงาน	55.503**	2	397	.000
ด้านปริมาณของงาน	32.594**	2	397	.000
ด้านระยะเวลาในการทำงาน	22.814**	2	397	.000
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	61.039**	2	397	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 43 พบว่า ค่า Probability (prob.) จากค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครด้านประเภทการจดทะเบียนของกิจการ พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีค่า Prob. เท่ากับ .000 .000 .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประเภทการจดทะเบียนของกิจการมีความแปรปรวนแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐานผลการวิเคราะห์ดังตาราง 44

ตาราง 44 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าจำแนกตามประเภทการจดทะเบียนของกิจการ โดยวิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe

ประสิทธิภาพในการทำงาน	Statistic	df1	df2	Prob.
ด้านคุณภาพของงาน	2.540	2	78.519	.085
ด้านปริมาณของงาน	.888	2	85.305	.415
ด้านระยะเวลาในการทำงาน	5.448	2	103.731	.066
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	.637	2	67.275	.532

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 44 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จำแนกตามประเภทการจดทะเบียนของกิจการ โดยวิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีค่า Prob. เท่ากับ .085 .415 .066 และ .532 ตามลำดับซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักบัญชีที่ทำงานในกิจการที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานรองที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.8 นักบัญชีที่ทำงานอยู่ในประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : นักบัญชีที่ทำงานอยู่ในประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักบัญชีที่ทำงานอยู่ในประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานของนักแตกต่างกัน

ตาราง 45 การทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขต
กรุงเทพมหานครด้านประเภทธุรกิจ โดยใช้สถิติ Levene's test

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Prob.
ด้านคุณภาพของงาน	2.931*	5	394	.013
ด้านปริมาณของงาน	1.098	5	394	.361
ด้านระยะเวลาในการทำงาน	1.033	5	394	.398
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	3.906**	5	394	.002

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 45 พบว่า ค่า Probability (prob.) จากค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครด้านประเภทธุรกิจ พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีค่า Prob. เท่ากับ .013 และ .002 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 และ .01 ตามลำดับ นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประเภทธุรกิจมีความแปรปรวนแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐานผลการวิเคราะห์ดังตาราง 46

ด้านปริมาณของงาน และด้านระยะเวลาในการทำงาน มีค่า Prob. เท่ากับ .361 และ .398 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประเภทธุรกิจมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐานผลการวิเคราะห์ดังตาราง 47

ตาราง 46 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน และ
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จำแนกตามประเภทธุรกิจโดยวิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe

ประสิทธิภาพในการทำงาน	Statistic	df1	df2	Prob.
ด้านคุณภาพของงาน	3.470	5	322.815	.065
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	1.495	5	294.738	.191

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 46 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จำแนกตามประเภทธุรกิจโดยวิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีค่า Prob. เท่ากับ .065 .191 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักบัญชีที่ทำงานในประเภทธุรกิจแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานรองที่ตั้งไว้

ตาราง 47 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณของงานและด้านระยะเวลาในการทำงานจำแนกตามประเภทธุรกิจโดยวิธีทดสอบแบบ F-test

ประสิทธิภาพในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Prob.
ด้านปริมาณของงาน	ระหว่างกลุ่ม	5	2.790	.558	2.274	.074
	ภายในกลุ่ม	394	96.703	.245		
	รวม	399	99.493			
ด้านระยะเวลาในการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	5	4.359	.872	4.144	.601
	ภายในกลุ่ม	394	82.896	.210		
	รวม	399	87.255			

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 47 พบว่า ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณของงาน และด้านระยะเวลาในการทำงาน จำแนกตามประเภทธุรกิจโดยวิธีทดสอบแบบ F-test มี Probability (prob.) เท่ากับ .074 และ .601 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักบัญชีที่ทำงานในประเภทธุรกิจแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณของงาน และด้านระยะเวลาในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานรองที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.9 นักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : นักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ตาราง 48 การทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครด้านรายได้ต่อเดือนโดยใช้สถิติ Levene's test

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Prob.
ด้านคุณภาพของงาน	15.708**	3	396	.000
ด้านปริมาณของงาน	11.192**	3	396	.000
ด้านระยะเวลาในการทำงาน	14.104**	3	396	.000
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	3.473*	3	396	.016

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 48 พบว่า ค่า Probability (prob.) จากค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีค่า Prob. เท่ากับ .000 .000 .000 และ .016 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 และ .05 ตามลำดับ นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้ต่อเดือน มีความแปรปรวนแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐานผลการวิเคราะห์ดังตาราง 49

ตาราง 49 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยวิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe

ประสิทธิภาพในการทำงาน	Statistic	df1	df2	Prob.
ด้านคุณภาพของงาน	14.424**	3	387.166	.000
ด้านปริมาณของงาน	1.710	3	386.133	.164
ด้านระยะเวลาในการทำงาน	3.614*	3	390.522	.013
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	5.090**	3	328.831	.002

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 49 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยวิธีทดสอบแบบ Brown-Forsythe พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และด้านระยะเวลาในการทำงาน มีค่า Prob. เท่ากับ .000 .002 และ .013 ตามลำดับซึ่งน้อยกว่า .01 และ .05 ตามลำดับนั้นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และด้านระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 50 ตาราง 51 และตาราง 52

ด้านปริมาณของงาน มีค่า Prob. เท่ากับ .164 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณของงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานรองที่ตั้งไว้

ตาราง 50 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3

รายได้ต่อเดือน	$\bar{x}$	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท	25,001-35,000 บาท	35,001-45,000 บาท	45,001 บาทขึ้นไป
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท	3.62		-.052 (.909)	-.252** (.000)	-.283** (.000)
25,001-35,000 บาท	3.67			-.200** (.001)	-.231** (.000)
35,001-45,000 บาท	3.87				-.031 (.992)
45,001 บาทขึ้นไป	3.90				

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 50 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน พบว่า

นักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาทกับนักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงานแตกต่างจากนักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ นักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงานน้อยกว่านักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .252

นักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท กับนักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงานแตกต่างจากนักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ นักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงานน้อยกว่านักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .283

นักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท กับนักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท จากการ วิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่านักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน แตกต่างจากนักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือนักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน น้อยกว่านักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .200

นักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท กับนักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่านักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงานแตกต่างจากนักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือนักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน น้อยกว่านักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .231

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 51 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3

รายได้ต่อเดือน	$\bar{x}$	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25,000บาท	25,001-35,000 บาท	35,001-45,000 บาท	45,001บาทขึ้นไป
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25,000บาท	3.71		.003 (.962)	-.169** (.009)	-.099 (.133)
25,001-35,000 บาท	3.70			-.172* (.016)	-.102 (.160)
35,001-45,000 บาท	3.88				.071 (.345)
45,001 บาทขึ้นไป	3.76				

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 51 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่า

นักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท กับนักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างจากนักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ นักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน น้อยกว่านักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .169

นักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท กับนักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .016 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างจากนักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ นักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่านักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .172

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 52 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3

รายได้ต่อเดือน	$\bar{x}$	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท	25,001-35,000 บาท	35,001-45,000 บาท	45,001 บาทขึ้นไป
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท	3.91		.156* (.018)	-.089 (.193)	.142* (.044)
25,001-35,000 บาท	3.75			-.246** (.001)	-.014 (.852)
35,001-45,000 บาท	3.99				.231** (.004)
45,001 บาทขึ้นไป	3.76				

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

แบ่งเป็น 4 สมมติฐานย่อย ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพของงาน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชีไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพของงาน

H_1 : ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพของงาน

ตาราง 53 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพของงาน

ปัจจัยด้านความเครียด	ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน			
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านลักษณะการดำเนินงาน	-.048	.336	ไม่มี ความสัมพันธ์	-
2. ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบใน หน่วยงาน	-.144**	.004	ต่ำ	ตรงข้าม
3. ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงาน กับครอบครัว	-.022	.668	ไม่มี ความสัมพันธ์	-
4. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศใน หน่วยงาน	-.263*	.000	ค่อนข้างต่ำ	ตรงข้าม
5. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ในอาชีพ	-.131**	.009	ต่ำ	ตรงข้าม
6. ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่าง บุคคลในหน่วยงาน	-.084	.093	ไม่มี ความสัมพันธ์	-
7. ด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการ บัญชี	-.245*	.000	ค่อนข้างต่ำ	ตรงข้าม

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 53 ผลการทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียด ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน และด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน

มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 .000 .004 และ .008 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน และด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ดังกล่าวข้างต้น มีความสัมพันธ์กันกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.263 -.245 -.144 และ -.131 ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในค่อนข้างต่ำและต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามหมายความว่า ถ้าหากนักบัญชีมีระดับความเครียด ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน และด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ที่เพิ่มสูงขึ้นจะส่งผลให้นักบัญชีมีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน ลดลงในระดับค่อนข้างต่ำและระดับต่ำ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว และด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .336 .668 และ .093 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรดังกล่าวข้างต้นไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานรองที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านปริมาณของงาน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชีไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านปริมาณของงาน

H_1 : ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ด้านโครงสร้างและบรรยากาศใน

หน่วยงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านปริมาณของงาน

ตาราง 54 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านปริมาณของงาน

ปัจจัยด้านความเครียด	ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณของงาน			
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านลักษณะการดำเนินงาน	-.030	.550	ไม่มี ความสัมพันธ์	-
2. ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบใน หน่วยงาน	-.058	.251	ไม่มี ความสัมพันธ์	-
3. ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงาน กับครอบครัว	-.105*	.035	ต่ำ	ตรงข้าม
4. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศใน หน่วยงาน	-.076	.130	ไม่มี ความสัมพันธ์	-
5. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ในอาชีพ	-.026	.605	ไม่มี ความสัมพันธ์	-
6. ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ในหน่วยงาน	-.282**	.000	ค่อนข้างต่ำ	ตรงข้าม
7. ด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการ บัญชี	-.017	.729	ไม่มี ความสัมพันธ์	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 54 ผลการทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียด ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลใน

หน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณของงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณของงานมีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 และ .035 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 และ .05 ตามลำดับนั้นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ดังกล่าวข้างต้น มีความสัมพันธ์กันกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณของงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ซึ่งยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.282 และ -.105 ตามลำดับ แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำและต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม หมายความว่า ถ้าหากนักบัญชี มีระดับความเครียด ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัวที่เพิ่มสูงขึ้นจะส่งผลให้นักบัญชีมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณของงานลดลงในระดับค่อนข้างต่ำ และระดับต่ำ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณของงาน มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .550 .251 .130 .605 และ .729 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรดังกล่าวข้างต้นไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานรองที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลาในการทำงาน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ภาพ

ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชีไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลาในการทำงาน

H₁: ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลาในการทำงาน

ตาราง 55 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลาในการทำงาน

ปัจจัยด้านความเครียด	ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน			
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านลักษณะการดำเนินงาน	-.025	.617	ไม่มี ความสัมพันธ์	-
2. ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบใน หน่วยงาน	-.118*	.263	ไม่มี ความสัมพันธ์	-
3. ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงาน กับครอบครัว	-.407	.346	ไม่มี ความสัมพันธ์	-
4. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศใน หน่วยงาน	-.056*	.019	ต่ำ	ตรงข้าม
5. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ในอาชีพ	-.041	.410	ไม่มี ความสัมพันธ์	-
6. ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่าง บุคคลในหน่วยงาน	-.276**	.000	ค่อนข้างต่ำ	ตรงข้าม
7. ด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการ บัญชี	-.124*	.013	ต่ำ	ตรงข้าม

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 55 ผลการทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ระหว่างปัจจัยด้านความเครียด ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 .019 และ .013 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 และ .05 ตามลำดับ นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี ดังกล่าวข้างต้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับซึ่งยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.276 -.124 และ -.118 ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำและต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามหมายความว่า ถ้าหากนักบัญชี มีระดับความเครียดด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชีที่เพิ่มสูงขึ้นจะส่งผลให้นักบัญชี มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงานลดลงในระดับค่อนข้างต่ำและระดับต่ำ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน และด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงานมีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .617 .346 .263 และ .410 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรดังกล่าวข้างต้นไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานรองที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.4 ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H₀: ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชีไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

H₁: ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ตาราง 56 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ปัจจัยด้านความเครียด	ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า			
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านลักษณะการดำเนินงาน	-.023	.640	ไม่มี ความสัมพันธ์	-
2. ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน	-.037	.457	ไม่มี ความสัมพันธ์	-
3. ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับ ครอบครัว	-.041	.418	ไม่มี ความสัมพันธ์	-
4. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน	-.049	.325	ไม่มี ความสัมพันธ์	-
5. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าใน อาชีพ	-.139**	.005	ต่ำ	ตรงข้าม
6. ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลใน หน่วยงาน	-.129**	.010	ต่ำ	ตรงข้าม
7. ด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี	-.007	.888	ไม่มี ความสัมพันธ์	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 56 ผลการทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียด ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .005 และ .010 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 และ .05 ตามลำดับนั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ดังกล่าวข้างต้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ซึ่งยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.139 และ -.129 ตามลำดับ แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม หมายความว่า ถ้าหากนักบัญชี มีระดับความเครียด ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงานที่เพิ่มสูงขึ้นจะส่งผลให้นักบัญชีมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ลดลงในระดับต่ำ

ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .640 .457 .418 .325 และ .888 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรดังกล่าวข้างต้นไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานรองที่ตั้งไว้

ตาราง 57 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียดโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านความเครียดโดยรวม	ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม			
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
8. ด้านลักษณะการดำเนินงานโดยรวม	-.025	.617	ไม่มี ความสัมพันธ์	-
9. ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบใน หน่วยงานโดยรวม	.000	1.000	ไม่มี ความสัมพันธ์	-
10. ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงาน กับครอบครัวโดยรวม	.039	.440	ไม่มี ความสัมพันธ์	-
11. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศใน หน่วยงานโดยรวม	-.117*	.019	ต่ำ	ตรงข้าม
12. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ในอาชีพโดยรวม	-.076	.127	ไม่มี ความสัมพันธ์	-
13. ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่าง บุคคลในหน่วยงานโดยรวม	-.230**	.000	ค่อนข้างต่ำ	ตรงข้าม
14. ด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการ บัญชีโดยรวม	-.128**	.010	ต่ำ	ตรงข้าม
รวมปัจจัยด้านความเครียด	.061	.220	ไม่มี ความสัมพันธ์	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 57 ผลการทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียด ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงานและด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านความเครียดโดยรวม มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .220 ซึ่งมีค่า

มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานรองที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงานโดยรวม มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 .010 และ .019 ซึ่งมีความน้อยกว่า .01 และ .05 ตามลำดับ นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงานโดยรวม ดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ซึ่งยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.230 -.128 และ -.117 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ก่อนข้างต่ำและต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม หมายความว่า ถ้าหากนักบัญชี มีระดับความเครียดด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงานโดยรวมที่เพิ่มสูงขึ้นจะส่งผลให้นักบัญชีมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมลดลงในระดับค่อนข้างต่ำ และระดับต่ำ ตามลำดับ

ตอนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 58 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ			
		ด้าน คุณภาพ ของงาน	ด้าน ปริมาณ ของงาน	ด้าน ระยะเวลา ในการ ทำงาน	ด้านการ ใช้ ทรัพยากร อย่าง คุ้มค่า
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ ประเภทการจดทะเบียน ประเภทธุรกิจ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน					
1. เพศ	t-test	✓	×	✓	✓
2. อายุ	Brown-Forsythe	✓	✓	✓	✓
3. ระดับการศึกษา	Brown-Forsythe	✓	✓	✓	
	F-test				×
4. สถานภาพสมรส	t-test	✓	×	✓	✓
5. ประสบการณ์ในการ ทำงาน	Brown-Forsythe	✓	✓	✓	✓
6. ต่ า แ ห่ น่ ง ห ้ น ้า ที่ ที่ รับผิดชอบ	Brown-Forsythe	✓	✓	×	✓
7. ประเภทการจดทะเบียน จัดตั้ง	Brown-Forsythe	×	×	×	×
8. ประเภทธุรกิจ	Brown-Forsythe	×			×
	F-test		×	×	
9. รายได้ต่อเดือน	Brown-Forsythe	✓	×	✓	✓

ตาราง 61 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ			
		ด้านคุณภาพของงาน	ด้านปริมาณของงาน	ด้านระยะเวลาในการทำงาน	ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร					
1. ด้านลักษณะงาน	Pearson Correlation	×	×	×	×
2. ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน	Pearson Correlation	✓	×	×	×
3. ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว	Pearson Correlation	×	✓	×	×
4. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน	Pearson Correlation	✓	×	✓	×
5. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	Pearson Correlation	✓	×	×	✓
6. ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน	Pearson Correlation	×	✓	✓	✓
7. ด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี	Pearson Correlation	✓	×	✓	×

บทที่ 5

สรุปผลอภิปรายและข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา “ปัจจัยด้านความเครียดที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยผลของการวิจัยครั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางการพิจารณาใช้ในการวางแผนป้องกันและลดโอกาสของปัจจัยต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดของนักบัญชีเพื่อให้บุคคลดังกล่าวสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นทรัพยากรขององค์กรได้ในระยะยาวและสามารถปรับตัวอย่างสมดุลในสภาวะแวดล้อมของสังคมปัจจุบัน และในอนาคตได้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ ประเภทการจดทะเบียนประเภทธุรกิจ และรายได้ต่อเดือน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ได้แก่ ด้านลักษณะการดำเนินงานด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการช่วยเหลือและแนะนำนักบัญชีไม่ให้เกิดความเครียด สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด ซึ่งจะทำให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถนำผลวิจัยที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากความเครียดในสายอาชีพอื่น ๆ

สมมติฐานทางการวิจัย

1. ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ ประเภทการจดทะเบียนประเภทธุรกิจและรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษา ปัจจัยด้านความเครียดที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยขอสรุปผลดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ ประเภทการจดทะเบียนจัดตั้ง ประเภทธุรกิจ และรายได้ต่อเดือน เป็นดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 355 คนคิดเป็นร้อยละ 88.7 และเพศชายมีจำนวน 45 คนคิดเป็นร้อยละ 11.3 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 26 - 30 ปีจำนวน 150 คนคิดเป็นร้อยละ 37.4 อายุ 31 - 35 ปี จำนวน 144 คนคิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมา คือ อายุ 36 ปีขึ้นไปจำนวน 66 คนคิดเป็นร้อยละ 16.6 ถัดมามีอายุ 20 - 25 ปีจำนวน 40 คนคิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีจำนวน 277 คนคิดเป็นร้อยละ 69.3 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 83 คนคิดเป็นร้อยละ 20.7 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 40 คนคิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่จำนวน 307 คนคิดเป็นร้อยละ 76.7 และสมรส/อยู่ด้วยกันจำนวน 93 คนคิดเป็นร้อยละ 23.3 ตามลำดับ

ประสบการณ์การทำงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี จำนวน 138 คนคิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมา คือ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 113 คนคิดเป็น

ร้อยละ 28.3 ถัดมา 3 – 5 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 ตามลำดับ

ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชีมีจำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.1 รองลงมามีตำแหน่งผู้จัดการบัญชีมีจำนวน 105 คนคิดเป็นร้อยละ 26.3 ถัดมามีตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการบัญชีมีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการบัญชีขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

ประเภทการจดทะเบียนของกิจการ พบว่า ประเภทการจดทะเบียนของกิจการ ส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัดจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาเป็นบริษัทมหาชน จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 และเป็นกิจการเจ้าของคนเดียว/ห้างหุ้นส่วนจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 ตามลำดับ

ประเภทธุรกิจ พบว่า ส่วนใหญ่เป็น ก่อสร้าง/วัสดุก่อสร้าง/อสังหาริมทรัพย์จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 รองลงมาเป็น พลังงาน/เหมืองแร่/ปิโตรเลียม-เคมี/อิเล็กทรอนิกส์/หน่วยงานราชการ/ท่องเที่ยว/ระบบสื่อสาร/เทคโนโลยี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 ถัดมาเป็นอาหาร/เครื่องดื่มจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 เป็นผลิต/จำหน่ายสินค้าจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 เป็นสถาบันการเงิน/หลักทรัพย์จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 และโลจิสติกส์จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท มีจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 ถัดมามีรายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และมีรายได้ต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป มี 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของนักบัญชี

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของนักบัญชี โดยรวมมีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านลักษณะการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นักบัญชีมีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ คือ ปริมาณงานไม่สมดุลกับจำนวนพนักงานปริมาณงานที่ทำในแต่ละวัน และลักษณะงานที่ทำให้เสี่ยงต่อความผิดตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยการบัญชีโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 3.40 และ 2.82 ตามลำดับ

ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักบัญชีมีระดับความเครียดอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ ความรับผิดชอบที่ทำอยู่ และต้องปฏิบัติงานหลายอย่างในเวลาเดียวกันโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และ 3.50 ตามลำดับ และนักบัญชีมีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ การปฏิบัติงานตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาที่ขัดแย้งต่อหลักการทางบัญชีและภาษีอากร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82

ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักบัญชีมีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ มีความขัดแย้งในครอบครัวเนื่องจากกลับบ้านไม่ตรงเวลา และครอบครัวไม่สนับสนุนกับงานที่ทำอยู่โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 และ 2.61 ตามลำดับ นักบัญชีมีระดับความเครียดอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ บุคคลในครอบครัวทำให้วิตกกังวลโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57

ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักบัญชีมีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ คือ มีคำสั่งในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน มีแนวคิดสวนทางกับนโยบายของหน่วยงานและสภาพแวดล้อมการทำงานไม่เหมาะสม เช่น เสียงดัง อากาศร้อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 2.90 และ 2.74 ตามลำดับ

ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักบัญชีมีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ คือ ไม่มีโอกาสพัฒนาตัวเองตามที่คาดหวัง โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน และไม่รู้สิทธิภาคภูมิใจในผลงานของตัวเองโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 2.95 และ 2.80 ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักบัญชีมีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ มีความร่วมมือระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และมีการแก่งแย่งความดีความชอบในหมู่บุคคลในหน่วยงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 และ 2.72 ตามลำดับและนักบัญชีมีระดับความเครียดอยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ คือ มีความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา และมีความขัดแย้งกับบุคคลในหน่วยงานโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 และ 2.45 ตามลำดับ

ด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักบัญชีมีระดับความเครียดอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ คือ ต้องศึกษาความแตกต่างระหว่างมาตรฐานการบัญชีที่ไม่สอดคล้องกับการบัญชีภาษีอากร ต้องมีการศึกษามาตรฐานที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ความยากในการปฏิบัติงานหลังจากที่เปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชีและไม่มีเวลาที่จะศึกษามาตรฐานที่เปลี่ยนแปลง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 3.55 3.47 และ 3.47 ตามลำดับและนักบัญชีมีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ผลกระทบต่อการเงิน เช่น รูปแบบที่เปลี่ยนไปโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นักบัญชีมีความเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ ปฏิบัติงานถูกต้องตามนโยบายของบริษัทปฏิบัติงานตามหลักบัญชีและภาษีอากรงานที่ทำมีความถูกต้อง แม่นยำผลงานได้รับความพอใจจากผู้บังคับบัญชาและมีผลงานได้รับความพอใจจากผู้ร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 3.84 3.83 3.55 และ 3.55 ตามลำดับ

ด้านปริมาณของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นักบัญชีมีความเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ สามารถทำงานตามที่คุณบังคับบัญชามอบหมายเพิ่มเติม ทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้และในแต่ละวันท่านทำงานได้ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 3.68 และ 3.62 ตามลำดับ

ด้านระยะเวลาในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นักบัญชีมีความเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ มีความตั้งใจจะทำงานให้เสร็จก่อนเวลาที่กำหนดทำงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนดและในแต่ละวันมีความรวดเร็วในการทำงานโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 3.74 และ 3.71 ตามลำดับ

ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นักบัญชีมีความเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ ใช้และรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้อย่างถูกต้อง ซื้อวัสดุอุปกรณ์ในราคาที่เหมาะสม และใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด เช่น วัสดุอุปกรณ์สำนักงานโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 3.85 และ 3.78 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ ประเภทการจดทะเบียน ประเภทธุรกิจ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 นักบัญชีที่มีเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน พบว่า นักบัญชีที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักบัญชีเพศชายมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงานมากกว่าเพศหญิง

ด้านปริมาณของงาน พบว่า นักบัญชีที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณของงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่า นักบัญชีที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักบัญชีเพศชายมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงานมากกว่าเพศหญิง

ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า พบว่า นักบัญชีที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักบัญชีเพศชายมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มากกว่าเพศหญิง

สมมติฐานที่ 1.2 นักบัญชีที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน **ผลการวิจัย พบว่า**

นักบัญชีที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงานด้านระยะเวลาในการทำงานด้านปริมาณของงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน พบว่า นักบัญชีที่มีอายุ 20 - 25 ปี มีประสิทธิภาพการน้อยกว่านักบัญชีที่มีอายุ 31 - 35 ปี นักบัญชีที่มีอายุ 26 - 30 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานน้อยกว่านักบัญชีที่มีอายุ 31 - 35 ปี และนักบัญชีที่มีอายุ 31 - 35 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน มากกว่านักบัญชีที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป

ด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่า นักบัญชีที่มีอายุ 31 - 35 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณของงาน มากกว่านักบัญชีที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป

ด้านปริมาณของงาน พบว่า นักบัญชีที่มีอายุ 20 - 25 ปี มีประสิทธิภาพการน้อยกว่านักบัญชีที่มีอายุ 31 - 35 ปี นักบัญชีที่มีอายุ 26 - 30 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานน้อยกว่านักบัญชีที่มีอายุ 31 - 35 ปี และนักบัญชีที่มีอายุ 31 - 35 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน มากกว่านักบัญชีที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป

ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า พบว่านักบัญชีที่มีอายุ 26 - 30 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน มากกว่านักบัญชีที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป และนักบัญชีที่มีอายุ 31 - 35 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน มากกว่านักบัญชีที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 1.3 นักบัญชีที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน **ผลการวิจัย พบว่า**

นักบัญชีที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นักบัญชีที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงานด้านปริมาณของงานและด้านระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน พบว่า นักบัญชีที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงานน้อยกว่านักบัญชีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และนักบัญชีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงาน น้อยกว่านักบัญชีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ด้านปริมาณของงาน พบว่า นักบัญชีที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงาน มากกว่านักบัญชีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่า นักบัญชีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงาน น้อยกว่านักบัญชีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 1.4 นักบัญชีที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน **ผลการวิจัย พบว่า**

ด้านคุณภาพของงาน พบว่า นักบัญชีที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักบัญชีที่มีสถานภาพโสดมีประสิทธิภาพในการทำงาน มากกว่าสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

ด้านปริมาณของงาน พบว่า นักบัญชีที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่า นักบัญชีที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยนักบัญชีที่มีสถานภาพโสดมีประสิทธิภาพในการทำงาน มากกว่าสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า พบว่า นักบัญชีที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยนักบัญชีที่มีสถานภาพโสด มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

สมมติฐานที่ 1.5 นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน **ผลการวิจัย พบว่า**

นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงานด้านปริมาณของงานด้านระยะเวลาในการทำงานและด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน พบว่า นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 3 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน น้อยกว่านักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 - 10 ปี นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 3 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน น้อยกว่านักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 3 - 5 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานน้อย

กว่านักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 - 10 ปี และนักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 3 - 5 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานน้อยกว่านักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป

ด้านปริมาณของงาน พบว่า นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 3 - 5 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานน้อยกว่านักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 - 10 ปี

ด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่า นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 3 - 5 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานน้อยกว่านักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 - 10 ปี

ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า พบว่า นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 3 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน มากกว่านักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 3 - 5 ปี นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 3 - 5 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานน้อยกว่านักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 - 10 ปี และนักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 - 10 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน มากกว่านักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 1.6 นักบัญชีที่มีตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า

นักบัญชีที่มีตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บัญชีที่มีตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และด้านระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน พบว่า นักบัญชีที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชีมีประสิทธิภาพการทำงาน น้อยกว่านักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้จัดการบัญชี นักบัญชีที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชีมีประสิทธิภาพการทำงาน น้อยกว่านักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการบัญชีขึ้นไป นักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการบัญชีมีประสิทธิภาพการทำงาน น้อยกว่านักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้จัดการบัญชี และนักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการบัญชี มีประสิทธิภาพการทำงานน้อยกว่านักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการบัญชีขึ้นไป

ด้านปริมาณของงาน พบว่า นักบัญชีที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชีมีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่านักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการบัญชี

ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า พบว่า นักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการบัญชีมีประสิทธิภาพการทำงาน น้อยกว่านักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้จัดการบัญชี และนักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้จัดการบัญชีมีประสิทธิภาพการทำงาน มากกว่านักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการบัญชีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 1.7 นักบัญชีที่ทำงานในกิจการที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า

นักบัญชีที่ทำงานในกิจการแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.8 นักบัญชีที่ทำงานอยู่ในประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า

นักบัญชีที่ทำงานอยู่ในประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน คุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.9 นักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า

นักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณของงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และด้านระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน พบว่า นักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงาน น้อยกว่านักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท นักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงาน น้อยกว่านักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป นักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงาน น้อยกว่านักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาทและนักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงาน น้อยกว่านักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป

ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า พบว่า นักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานน้อยกว่านักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท และนักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงาน น้อยกว่านักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท

ด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่า นักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงาน มากกว่านักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท

นักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงาน น้อยกว่านักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท และนักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงาน มากกว่านักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความเครียดได้แก่ ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยด้านความเครียดได้แก่ ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพของงาน ผลการวิจัย พบว่า

ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน และด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในค่อนข้างต่ำและต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามหมายความว่า ถ้าหากนักบัญชี มีระดับความเครียดด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน และด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพที่เพิ่มสูงขึ้นจะส่งผลให้นักบัญชีมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ลดลงในระดับค่อนข้างต่ำและระดับต่ำ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว และด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยด้านความเครียดได้แก่ ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านปริมาณของงาน ผลการวิจัย พบว่า

ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว มีความสัมพันธ์กันกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับซึ่งยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในค่อนข้างต่ำและต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามหมายความว่า ถ้าหากนักบัญชี มีระดับความเครียดด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงานและด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัวที่เพิ่มสูงขึ้นจะส่งผลให้นักบัญชีมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณของงาน ลดลงในระดับค่อนข้างต่ำและระดับต่ำ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี ไม่มีความสัมพันธ์กันกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลาในการทำงาน ผลการวิจัย พบว่า

ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี มีความสัมพันธ์กันกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในค่อนข้างต่ำและต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม หมายความว่า ถ้าหากนักบัญชี มีระดับความเครียดด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชีที่เพิ่มสูงขึ้นจะส่งผลให้นักบัญชีมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงานลดลงในระดับค่อนข้างต่ำ และระดับต่ำ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน และด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กันกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2.4 ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่าง

บุคคลในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี มีสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ผลการวิจัย พบว่า

ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม หมายความว่า ถ้าหากนักบัญชี มีระดับความเครียด ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพและด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานที่เพิ่มสูงขึ้นจะส่งผลให้นักบัญชีมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ลดลงในระดับต่ำ

ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านความเครียดที่มีผลต่อประสิทธิภาพของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นให้อภิปรายผล ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ ประเภทการจดทะเบียน ประเภทธุรกิจ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน โดยแยกออกเป็นสมมติฐานย่อย 7 สมมติฐาน ดังนี้

ด้านเพศ พบว่า เพศที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่ต่างกัน โดยนักบัญชีเพศชายมีประสิทธิภาพการทำงานในด้านคุณภาพของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มากกว่าเพศหญิง อาจเนื่องมาจากเพศชาย มีความถนัดในเรื่องการแข่งขัน ความรวดเร็วและเก่งการค้าขาย และส่วนใหญ่ นักบัญชีอยู่กับการคิดคำนวณตัวเลขรายงานทางการเงิน แต่เพศหญิงทำงานเก่งในด้านความละเอียด ความประณีต แต่สังคมปัจจุบันเป็นสังคมแห่งการแข่งขัน รวมถึงเพศหญิงมีอารมณ์อ่อนไหว เกิดความรู้สึกกดดันได้ง่ายส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดน้อยลง โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ หาดหมั่นต์ (2552) ปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศของพนักงานบริษัทเอกชนใน

กรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมการทำงาน ในด้านความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านอายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน โดยนักบัญชีที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปีมีประสิทธิภาพการทำงานในด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มากกว่าทุกช่วงอายุ อาจเนื่องมาจากนักบัญชีที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี ตระหนักถึงหน้าที่การทำงาน เริ่มเป็นผู้ใหญ่เต็มตัวกันแล้วเริ่มที่จะมีการวางแผนในชีวิต รู้จักควบคุมอารมณ์ มีความรับผิดชอบ สามารถรักษาประสิทธิภาพของงานที่ทำให้ดีอยู่เสมอ ซึ่งแตกต่างจากนักบัญชีที่มีอายุน้อยยังมีความคิดในเรื่องของการเปลี่ยนงานหากงานนั้นไม่เป็นที่พอใจ ก็จะมีการโยกย้ายอยู่ตลอดเวลาจึงไม่สนใจในเรื่องของประสิทธิภาพของงานที่ออกมา ด้านของนักบัญชีที่มีอายุมากกว่า 36 ปีขึ้นไป เนื่องจากทำงานมาเป็นระยะเวลานาน เริ่มเกิดการเบื่อหน่ายต่องานที่ทำ หรืออาจจะมีปัญหาในด้านของสุขภาพเนื่องจากมีอายุที่มากขึ้น ทำให้เกิดความวิตกกังวล การทำงานภายใต้ความกดดัน และส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดน้อยลงไป โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฬาลักษณ์ สภาพรรณวิสุทธิ์ (2550) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม พบว่า อายุของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม ที่ต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน โดยนักบัญชีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมมากกว่านักบัญชีที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับต่ำกว่าปริญญาตรีในด้านคุณภาพของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน อาจเนื่องจากการได้ศึกษาในระดับที่สูงขึ้นย่อมทำให้มีความรู้ ทักษะ ต่าง ๆ จากการที่ได้ศึกษามาประกอบใช้กับการทำงานในด้านของการช่วยวิเคราะห์ หรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ทำให้การทำงานราบรื่น ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานมีมากกว่านักบัญชีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณของงาน นักบัญชีที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่านักบัญชีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อาจเนื่องจากนักบัญชีที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ต้องการที่ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาแต่ขาดทักษะ ขาดความเข้าใจ จึงทำให้จะได้รับผิดชอบงานที่ต้องการปริมาณมาก ๆ ไม่ต้องใช้ทักษะในการทำงานมาก เกิดความผิดพลาดน้อย จึงทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่านักบัญชีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฬาลักษณ์ สภาพรรณวิสุทธิ์ (2550) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม พบว่า ระดับการศึกษา ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด

(มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สี่ลม ที่ต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านสถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันโดยที่นักบัญชีที่มีสถานภาพโสดมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน และด้านระยะเวลาในการทำงานมากกว่านักบัญชีที่มีสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ อาจเนื่องมาจาก ภาระหน้าที่ในการดูแลครอบครัวที่แตกต่างกัน ซึ่งสถานภาพโสดไม่ความกังวลในเรื่องของครอบครัว เช่น มีลูกที่ต้องดูแลหรือต้องทำหน้าที่ดูแลงานบ้าน สถานภาพโสดมีความเป็นอิสระ จึงสามารถให้ความสำคัญกับงานที่ทำอยู่ไม่มีเรื่องรบกวน ที่ส่งผลให้เกิดภาวะความเครียด จึงทำให้ประสิทธิภาพการทำงานมีมากกว่า สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาพร บุญมี (2556) ปัจจัยด้านความเครียดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านประสบการณ์การทำงาน พบว่า ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน โดยที่นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 - 10 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า อาจเนื่องมาจากว่านักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี ได้ผ่านประสบการณ์จากการทำงานมานาน พบเจอกับงานมาหลากหลายรูปแบบ มีความรู้ ความชำนาญในงานที่ทำอยู่ ทำให้สามารถรับมือกับปัญหาและสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ แม้จะมีความเครียดอยู่ แตกต่างจากนักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย เมื่อพบเจอกับงานที่มีความกดดัน หรือเมื่อเจอกับงานที่มีปัญหาและไม่สามารถแก้ไขปัญหาก็ได้ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน รวมถึงนักบัญชีที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ที่ทำงานมานานทำให้เกิดความเบื่อหน่าย มีความสนใจในการทำงานน้อย หรือมีปัญหาสะสมมานาน จึงทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดน้อยลงโดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฬาลักษณ์ สุภาพรณวิสุทธิ (2550) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สี่ลม พบว่า ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สี่ลม ที่ต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านตำแหน่งที่รับผิดชอบ พบว่า ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันโดยที่นักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการบัญชีขึ้นไปมีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า อาจเนื่องมาจากเมื่อมีตำแหน่งงานที่สูงขึ้นย่อมมีความรับผิดชอบในส่วนของงานมากกว่า นักบัญชีที่มีตำแหน่งงานที่น้อยกว่า และรวมถึงความคาดหวังของบริษัทเมื่อมีตำแหน่ง

ที่สูง บริษัทย่อมมีความคาดหวังที่สูงขึ้นทำให้นักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการบัญชีขึ้นไป จะต้องใส่ใจในประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น ส่วนด้านปริมาณของงาน พบว่านักบัญชีที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชีมีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่านักบัญชีที่ทำงานอยู่ในตำแหน่งอื่น ๆ อาจเนื่องจากนักบัญชีที่ทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชี ยังรับผิดชอบงานที่ไม่ต้องใช้ทักษะ ไม่ซับซ้อน จึงทำให้งานเสร็จครบตามกำหนด ไม่มีความกดดันจากปริมาณงาน จึงทำให้มีประสิทธิภาพการทำงานปริมาณมากกว่านักบัญชีที่ทำงานในตำแหน่งอื่น ๆ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ นุจรินทร์ เล็กแซ (2550) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านรายได้ต่อเดือนพบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน โดยที่นักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาทมีประสิทธิภาพการทำงานด้าน การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และด้านระยะเวลาในการทำงาน มากกว่านักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือนในอัตราอื่น ๆ ด้านคุณภาพของงาน พบว่านักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป มีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่านักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 45,001 บาทขึ้นไป อาจเนื่องด้วยเนื่องจากนักบัญชีที่มีอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันเป็นตัวบ่งบอกถึง ภาระความรับผิดชอบในหน้าที่การงานที่ทำ เมื่อมีรายได้สูงก็ต้องมีความรับผิดชอบสูง และจะต้อง รักษาประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งเสมอ เพื่อที่จะทำให้มีรายได้ที่เพิ่มขึ้น แตกต่างจากนักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 35,000 บาท อาจจะมีภาระ ค่าใช้จ่ายสำหรับการใช้ชีวิตประจำวันซึ่ง ปัจจุบันค่าครองชีพเพิ่มสูงขึ้น อาจส่งผลให้รายได้ต่อเดือนมีไม่เพียงพอต่อรายจ่าย ทำให้ ประสิทธิภาพการทำงานลดลง โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมบุญ อุดมมุขลินท์ (2555) ระดับ ความเครียดโดยรวมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) พบว่า นัก บัญชีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศอายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมี ประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความเครียดได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะการดำเนินงาน ด้าน หน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว ด้าน โครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชีมี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้าน ความเครียด ได้แก่ ด้านความสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ด้านการเปลี่ยนแปลง มาตรฐานการบัญชี และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ซึ่งยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในค่อนข้างต่ำ และต่ำ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามหมายความว่า ถ้าหากนักบัญชี มีระดับความเครียด ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงานโดยรวม ที่เพิ่มสูงขึ้นจะส่งผลให้นักบัญชีมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมลดลงในระดับค่อนข้างต่ำและระดับต่ำ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณารายด้าน เป็นดังนี้

ด้านคุณภาพของงาน พบว่า ปัจจัยความเครียดด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร อาจเนื่องจากว่าเมื่อนักบัญชีมีความรับผิดชอบในหน่วยงานจำนวนมาก ทำงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน โครงสร้างในองค์กรไม่ชัดเจน บรรยากาศในการทำงานไม่เหมาะสม ตลอดจนมาตรฐานการบัญชีที่มีการประกาศใช้มีการเปลี่ยนแปลงจำนวนมาก ทำให้จะต้องทำการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อใช้ประกอบการทำงาน ซึ่งหมายความว่าต้องทำงานไปพร้อมกับ ต้องแบ่งว่าในการศึกษามาตรฐานที่เปลี่ยนแปลงด้วย จึงทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงานได้ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญา วิเวโก (2548) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานผลการศึกษา พบว่า ความเครียดทางด้านร่างกายและความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพอใจในงานความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน และคุณภาพงาน

ด้านปริมาณของงาน พบว่า ปัจจัยความเครียดด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว และด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร อาจเนื่องมาจากการทำงานของนักบัญชีส่วนใหญ่เป็นงานที่มีความกดดัน ทำงานภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงเป็นงานที่ต้องความระเอียดรอบครอบ จึงทำให้บางครั้งการทำงานอาจจะไม่เป็นเวลา ทำงานดึก จนกระทั่งอาจจะกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวัน หรืออาจทำให้มีปัญหาเกี่ยวกับครอบครัว หรือบุคคลในครอบครัวอาจจะมีอาการเจ็บป่วยทำให้นักบัญชีไม่มีสมาธิในการทำงาน รวมถึง การทำงานต้องการการทำงานเป็นทีม พึ่งพาอาศัยผู้ร่วมงาน หรือติดต่อประสานงานต่าง ๆ แต่เมื่อมีความขัดแย้งจึงให้ประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานลดลง โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุบลพรรณ เอี่ยมโกลลาภ (2543) ศึกษา ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในองค์กรและระดับความเครียด และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการสื่อสาร บริษัท แอดวานซ์เพจจิ้ง จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายในองค์กรได้แก่ ลักษณะของงาน ลักษณะของการปฏิบัติงาน การบริหารงาน ผลตอบแทน

สภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการสื่อสารของบริษัท แอดวานซ์เพจจิ่ง จำกัด

ด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่า ปัจจัยความเครียด ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร อาจเนื่องจากว่านักบัญชีเมื่อต้องทำงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ต้องใช้ความคิดในหลายๆ เรื่อง พร้อมกัน ทำให้งานที่ทำอยู่ไม่เป็นผลสำเร็จเป็นส่วนๆ ไป รวมถึงการที่มีความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน ขาดการร่วมมือในการทำงาน ซึ่งงานบางอย่างต้องอาศัยความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน หรือแผนกต่างๆ ทำให้งานมีปัญหา และรวมถึงจะต้องศึกษามาตรฐานการบัญชีที่มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะต้องศึกษาทั้งด้านบัญชีและด้านภาษี โดยอาจจะส่งผลให้ไม่มีเวลาทำงานอย่างเต็มที่ จึงทำให้งานที่ทำอยู่เกิดความล่าช้าขึ้น มีผลให้ประสิทธิภาพการทำงานด้านระยะเวลาในการทำงานลดน้อยลง โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันวิสาข์ พันธุ์พานิช (2553) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีอาวุโส โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีอาวุโสที่ทำงานในบริษัท Big 4 จำนวน 275 คน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีอาวุโส ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความซับซ้อนของลักษณะงาน ปัจจัยด้านความไม่เหมาะสมของเงินเดือน ปัจจัยด้านการจัดสรรเวลา ปัจจัยด้านอุปสรรคในครอบครัว และปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี

ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า พบว่า ปัจจัยความเครียดด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร อาจเนื่องจาก เมื่อนักบัญชีทำงานก็ต้องมีความคิดที่จะต้องการความก้าวหน้าความมั่นคง ต้องการโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง แต่โอกาสดังกล่าวอาจจะเป็นไปได้ยาก ตลอดจนการทำงานเกิดความขัดแย้งกับบุคคลในหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชา หรือมีการแข่งขันกันสูงในหมู่เพื่อนร่วมงานด้วยกัน จึงทำให้นักบัญชีเกิดความรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ไม่น่าสนใจ เกิดความเบื่อหน่าย ซึ่งส่งผลให้นักบัญชีมีความเครียด ไม่มีความตั้งใจในการทำงาน รวมถึงไม่เล็งเห็นความสำคัญของอุปกรณ์เครื่องใช้ในการทำงาน หรือทรัพยากรขององค์กร เพราะคิดว่าทำไปก็ไม่มี ความภูมิใจ หรือไม่มีใครเล็งเห็นถึงคุณค่า จึงทำให้ประสิทธิภาพการทำงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าลดน้อยลง โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศรินทร์ ปัญญาดวง (2552) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานจากการรับรู้ของพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัทเอกชน แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านลักษณะงานด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน และด้านรูปแบบการทำงาน ในขณะที่ระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง ประกอบด้วย ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ด้านค่าตอบแทนสวัสดิการ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านสภาพครอบครัว มีความสัมพันธ์ต่อความเครียด ในการทำงานจากการรับรู้ของพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์โดยรวม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านความเครียดที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ สรุปได้ดังนี้

1. ด้านปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์

องค์กรควรให้ความสำคัญ และจัดกิจกรรมเพื่อให้นักบัญชีมีโอกาสนในการพัฒนาทักษะในการทำงาน ตลอดจนพยายามสร้างความสัมพันธ์กับนักบัญชี และทำให้นักบัญชีทุกคนรู้สึกมีความเสมอภาค มีความสำคัญกับองค์กรเท่าเทียมกัน ขาดในส่วนใดส่วนหนึ่งไม่ได้ โดยจัดกิจกรรมให้มีความเหมาะสมกับพนักงานแต่ละกลุ่ม เช่น กิจกรรมกีฬาสัมพันธ์ กิจกรรมพักผ่อนประจำปี เน้นให้นักบัญชีมีกิจกรรมร่วมกัน เพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในทุก ๆ ด้านให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้พบว่าปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน โดยควรมุ่งให้ความสำคัญกับพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานกลุ่มต่างๆ ดังนี้

1.1 กลุ่มนักบัญชีเพศหญิง เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า นักบัญชีเพศชายมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่านักบัญชีเพศหญิง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับนักบัญชีเพศหญิงให้มาก โดยอาจจะจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มนักบัญชีเพศหญิง ในขณะเดียวกันก็ต้องให้ความสำคัญของนักบัญชีเพศชายด้วยเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่เสมอ

1.2 กลุ่มนักบัญชีที่มีอายุ 20 - 25 ปี นักบัญชีที่มีอายุ อายุ 26 - 30 ปี และนักบัญชีที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้พบว่านักบัญชีที่มีอายุ 20 - 25 ปี นักบัญชีที่มีอายุ 26 - 30 ปี และนักบัญชีที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพการทำงาน น้อยกว่านักบัญชีที่มีอายุ 31 - 35 ปี ด้วยการจัดทีมการทำงานเป็นกลุ่ม ให้ในแต่ละกลุ่มมีนักบัญชีที่มีอายุที่แตกต่างกันเพื่อให้การทำงานมีความช่วยเหลือกัน ร่วมกันแก้ไขปัญหา เมื่อมีการร่วมมือกัน ก็จะทำงานที่ทำประสบความสำเร็จ นักบัญชีก็จะรู้สึกไม่ได้ทำงานเพียงลำพัง ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มสูงขึ้น

1.3 กลุ่มนักบัญชีที่มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และนักบัญชีที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า นักบัญชีที่มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และนักบัญชีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงาน น้อยกว่านักบัญชีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ด้วยการจัดอบรมสัมมนา โดยที่ให้นักบัญชีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เป็นผู้ให้ความรู้ที่ได้จากการศึกษามาถ่ายทอดให้นักบัญชีที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ให้นักบัญชีที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี เพิ่มขึ้น แล้วนำไปประกอบใช้กับการทำงาน และเพื่อให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้นด้วย

1.4 กลุ่มนักบัญชีที่มีสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า นักบัญชีที่มีสถานภาพโสด มีประสิทธิภาพในการทำงาน มากกว่านักบัญชีที่มี

สถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ ด้วยการแบ่งเวลาการทำงานให้เหมาะสม เช่น ไม่รบกวนนักบัญชีที่มีสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ ในช่วงของวันหยุดให้นักบัญชีได้มีเวลากับครอบครัว ได้ดูแลครอบครัว ตลอดจนมีเวลาได้พักผ่อน ซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น

1.5 กลุ่มนักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 3 ปี ประสบการณ์การทำงาน 3 - 5 ปี และประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 3 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน น้อยกว่านักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 3 - 5 ปี นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 3 - 5 ปี และนักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพการทำงาน น้อยกว่านักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี โดยให้นักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่าช่วยให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษานักบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า เพื่อให้การทำงานราบรื่น และมีประสิทธิภาพที่เพิ่มสูงขึ้น

1.6 กลุ่มนักบัญชีที่มีตำแหน่งงานต่ำกว่าผู้ช่วยผู้อำนวยการบัญชี เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า นักบัญชีที่มีตำแหน่งต่ำกว่าผู้ช่วยผู้อำนวยการบัญชี มีประสิทธิภาพการทำงาน น้อยกว่านักบัญชีที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการบัญชี ด้วยการให้นักบัญชีเล็งเห็นว่ามีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งหากการทำงานมีประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น และเหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้นๆ

1.7 กลุ่มนักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาทและนักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาทและพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท เป็นกลุ่มที่มีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยที่สุด และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท เป็นกลุ่มที่มีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ด้วยการพิจารณาอัตราเงินเดือนให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบงาน ตลอดจนภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันเพื่อให้นักบัญชีมีรายได้เพียงพอกับรายจ่าย

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า จำเป็นต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษสำหรับกลุ่มนักบัญชีที่มีประสิทธิภาพการทำงานที่น้อยที่สุด และในขณะเดียวกันก็ต้องเพิ่มและรักษามาตรฐานประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มที่มีประสิทธิภาพการทำงานที่มากให้คงไว้

2. ปัจจัยด้านความเครียดและประสิทธิภาพในการทำงาน

โดยพิจารณาจากปัจจัยด้านความเครียด ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งประสิทธิภาพการทำงานจะต้องประกอบด้วยด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จึงจะถือว่าการทำงานมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง โดยพิจารณาในด้านปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน องค์กรควรมีการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้เกิดความยืดหยุ่น จัดสรรอัตรากำลังคนให้เหมาะสมกับปริมาณงาน ช่วยลดความเครียดจากการที่ทำงานล้นมือและต้องเร่งรีบ ตลอดจนให้อิสระในการทำงานโดยที่นักบัญชีสามารถแสดงความคิดเห็นในการทำงานต่อผู้บังคับบัญชาได้ รวมถึงการจ่ายค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ นักบัญชีมีขวัญและกำลังใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป ทั้งนี้ เนื่องจาก ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยความเครียดด้านหน้าที่ความรับผิดชอบมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

2.2 ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว องค์กรควรแบ่งเวลาการทำงานให้ชัดเจน มีวันหยุดพักผ่อนให้นักบัญชีมีเวลาได้อยู่กับครอบครัว มีเวลาดูแลบุคคลภายในครอบครัว ตลอดจนดูแลสวัสดิการทั้งนักบัญชี และบุคคลภายในครอบครัวของนักบัญชี เช่น บิดา มารดา บุตร เป็นต้น เพื่อลดความเครียดของนักบัญชีในเรื่องของค่ารักษาพยาบาล หากบุคคลในครอบครัวมีปัญหาในเรื่องของสุขภาพ ซึ่งเมื่อนักบัญชีไม่มีความเครียดก็จะทำให้มีประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความเครียดด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัวมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

2.3 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน องค์กรควรมีการกำหนดโครงสร้างการทำงานนโยบายขององค์กร ขอบเขตและบทบาทหน้าที่ของนักบัญชีให้ชัดเจน โดยอาจจะทำ Job Description ให้นักบัญชีแต่ละคน ป้องกันการสับสนในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงผู้บังคับบัญชาควรเปิดรับฟังความคิดเห็นของนักบัญชีเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหา และมีการประเมินผลของประสิทธิภาพการทำงานอย่างยุติธรรม ตลอดจนสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เหมาะสม อากาศไม่ร้อน ไม่มีกลิ่นเหม็น ไม่มีเสียงรบกวนระหว่างการทำงาน ทั้งนี้เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยความเครียดด้านโครงสร้างและบรรยากาศในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

2.4 ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ องค์กรควรเปิดโอกาสให้นักบัญชีได้สร้างสรรค์งานใหม่ ๆ ให้กับองค์กร เพื่อสร้างคุณค่าของนักบัญชี และเพื่อให้นักบัญชีเกิดความรู้สึกภูมิใจในผลงานที่ทำ ควรมีการยกย่องเชิดชู นักบัญชีที่มีผลงานโดดเด่น เปิดโอกาสให้สามารถพัฒนาตนเองได้ เช่น ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม โดยสนับสนุนเรื่องทุนการศึกษาเล่าเรียน เพื่อลดภาวะความเครียด และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้มีมากยิ่งขึ้น เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า

ปัจจัยความเครียดด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

2.5 ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน องค์การควรถูกจัดกิจกรรมระหว่างผู้บังคับบัญชากับนักบัญชี หรือระหว่างนักบัญชีด้วยกัน เพื่อเสริมสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างกัน อีกทั้งยังเสริมสร้างการทำงานแบบร่วมมือร่วมใจกัน สร้างความสามัคคี รวมถึงได้ผ่อนคลายความเครียดด้วย เช่น การทำกิจกรรมสร้างทีม (Team Building) การจัดงานสังสรรค์ประจำปี เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยความเครียดด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

2.6 ด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี องค์การควรจัดให้มีการอบรมสัมมนาในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านบัญชีเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะ ด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี ที่นักบัญชีมีระดับความเครียดในระดับมาก ซึ่งนักบัญชีต้องศึกษาความแตกต่างระหว่างมาตรฐานการบัญชีที่ไม่สอดคล้องกับการบัญชีภาษีอากร ต้องมีการศึกษามาตรฐานที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ความยากในการปฏิบัติงานหลังจากที่เปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี และไม่มีเวลาที่จะศึกษามาตรฐานที่เปลี่ยนแปลง เพราะต้องทำงานไปควบคู่กัน ดังนั้น องค์การควรหาวิธีเพื่อลดระดับความเครียดของนักบัญชีให้ลดลง เช่น การอบรมให้ความรู้เพิ่มเติม เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัจจัยความเครียดด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยความเครียดทางด้านอื่นๆเพิ่มเติมที่อาจจะมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เช่น ด้านสุขภาพทาง ด้านสวัสดิการ เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยอื่นที่อาจมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี

2. นำกรอบของงานวิจัยชิ้นนี้ไปใช้ศึกษาปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อื่นๆ เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยทางด้านความเครียดนั้นมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างเหล่านั้นหรือไม่อย่างไร

3. การวิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลเฉพาะ Quantitative ได้แก่ การใช้แบบสอบถามเพียงวิธีเดียวจึงทำให้ไม่ได้ข้อมูลในเชิงลึกมาใช้ในการประกอบการอธิบายผลการวิจัย ดังนั้น ควรมีการศึกษาในเชิงลึกด้วยระเบียบวิธีเชิงคุณภาพ เพื่อที่จะได้ผลการวิจัยที่ชัดเจนมากขึ้น

4. การวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพียงช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ดังนั้นในอนาคตอาจจะนำงานวิจัยในครั้งนี้มาปรับปรุงและทำการศึกษากอีกครั้ง เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบ ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษา มีความละเอียดและชัดเจนมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต. (2539). *คู่มือคลายความเครียดด้วยตนเอง*. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข
- (2546). *คู่มือคลายเครียด*. กรุงเทพฯ: สยามเอ็มแอนด์บีพลับลิชชิง.
- กวีนิษฐ์ ชุมรักษ์. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความวิตกกังวลของนักบัญชีจากการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชีไทยสู่มาตรฐานการบัญชีสากล*. วิทยานิพนธ์ บช.บ. (พาณิชยศาสตร์และการบัญชี). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กาญจนาภา อุดุลพิทยศักดิ์. (2551). *ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม)*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วาณิชย์ปัญญา. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2545). *การวิเคราะห์สถิติ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2546). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล เวอร์ชัน 7-10*. กรุงเทพฯ: ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.
- กุลกัญญา บุษปะบุตร. (2550). *ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อรถยนต์หนึ่งบุคคลของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (เศรษฐศาสตร์การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เกสรินทร์ ปัญญาดวง. (2552). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการรับรู้ของพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์*. การค้นคว้าแบบอิสระ ศษ.ม. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- คีรีมาส อเต็นต้า. (2542). *การรับรู้ความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไปของพนักงานธนาคาร ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เจริญศรี วิสุทธิเนตรสกุล. (2553). *ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานอำนวยการวินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางนครหลวง บมจ. ธนาคารกรุงไทย*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จุฬาลักษณ์ สถาพรณวิสุทธิ. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จารุวรรณ หาดเหมันต์. (2552). *ปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- จำลอง ดิษยวณิช; และพริ้มเพรา ดิษยวณิช. (2545). *ความเครียดความวิตกกังวลและสุขภาพ*. เชียงใหม่: แสงศิลป์.
- ฉัตรสุตา ส่องแสงเจริญ. (2550). *ศึกษาความเครียดของพนักงานที่ย้ายถิ่นฐานไปปฏิบัติงานจากท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ*. วิทยานิพนธ์. (คณะแพทยศาสตร์). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ชนาวิน สุวรรณบุบผา. (2549). *ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของนักบินพาณิชย์*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชิดชนก นาชัยเวช. (2554). *ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลที่ตามมาของความเครียดของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. ค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรญาณบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- ชูเกียรติ ปานปรีชา. (2534). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ธารินี พงศ์สุพัฒน์. (2544). *การบัญชีทั่วไป*. ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบัญชี คณะเศรษฐศาสตร์ และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นักรบ หมี่แสน. (2542). *การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นุจรินทร์ เล็กแซ. (2550). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นุชรัตน์ สิริประภาวรรณ. (2542). *ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของผู้พิพากษา ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ศศ.บ. (ศิลปศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ประณิตา ประสงค์จรรยา. (2542). *ศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์. (2545). *จิตวิทยาการฝึกอบรม*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พรพรรณ ศรีเทพ. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสกลนคร เขต 3*. วิทยานิพนธ์ ค.บ. (บริหารการศึกษา). สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. ถ่ายเอกสาร.
- มุกดา ศรียงค์; และคนอื่นๆ. (2540). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์

- รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช. (2531). *ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรทาง การแพทย์*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร). กรุงเทพฯ: บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เรียม ศรีทอง. (2542). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน*. กรุงเทพฯ: เวิร์ดเวฟเ็ดดูเคชั่น
- วราภรณ์ สุขเกษม. (2543). *ปัจจัยเชิงเหตุที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร วิชาการกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายความรู้ลูกค้าบริษัท*. วิทยานิพนธ์ ศศ.บ. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วนิดา รัตนมงคล. (2542). *ศึกษาความเครียดของนิสิตปริญญาโทระบบพิเศษ ชั้นปีที่ 1 และปีที่ 2*. วิทยานิพนธ์ ศศ.บ. (บริหารการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย มหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- วันวิสาข์ พันธุ์พานิช. (2553). *ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี อาวุโส*. วิทยานิพนธ์ บช.บ. (พันิชยศาสตร์และการบัญชี). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และไซเท็กส์
- ศศิวิมล ศรีเจริญจิต. (2548). *ทฤษฎีการบัญชี*. กรุงเทพฯ: อินโฟเลิร์นนิ่ง.
- สมทรง นุ่นจันทร์. (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรด้านบัญชีและ การเงิน สำนักงานใหญ่ เครือเจริญโภคภัณฑ์*. สารนิพนธ์ สส.บ. (สังคมสงเคราะห์ศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สมบุญ อุดมมุขลินท์. (2555). *เปรียบเทียบระดับความเครียดตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ ทั่วไป) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. ถ่ายเอกสาร.
- สมยศ นาวิการ. (2543). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บรรณกิจ 1991.
- สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย. (2538). *การบัญชีชั้นกลาง 1*. (พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย.
- สุภาพร บุญมี. (2556). *ปัจจัยด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของ พยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อมรากล อินโธซานนท์. (2532). *ความเครียดในการทำงาน*. วารสารสุขภาพ. 12(2). 32-34.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรุณ รักธรรม. (2538). *ทฤษฎีองค์กรและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนา บริหารศาสตร์.
- อรัญญา จรัสสุริยวงศ์. (2539). *ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความเครียด*. วิทยานิพนธ์ ศศ.บ. (ศิลปศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- อัมพร โอตระกูล. (2538). *สุขภาพจิต*. กรุงเทพฯ: นานักวิชาการพิมพ์.
- อภิญา วิเวโก. (2548). *ปัจจัยด้านงาน ความเครียดและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อุบลพรรณ เอี่ยมโกลลาภ. (2543). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการสื่อสาร บริษัท แอดวานซ์เพอจิ้ง จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Breakwell. G.M. (1990). *Are you stress out?*. Ameican Journal of Nursing.
- Cooper; C.L; & Davidson. (1987). *“Source of Stress at Work and Their Relation to Stressors In nonworking Environment, in: R.Kalimo, M.A.El-Batrwi & C.L Cooper” Psychosocial Factors at Work and Relation to heath Geneva* Farmer Re. Monahan. LH. Hekeler.
- Dubrin. A.J. (1982). *Contemporary Applied Management*. Plano: Business Publication.
- Gallagher. (1979). *Coping with Stress*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Hans Selye. (1976). *Stress in health and disease* Butterworth's. Inc. Boston: MA.
- Hawkins; Del I.; & Mothersbaug; David L. (2010). *Consumer behavior: building marketing strategy*. Boston: McGraw-Hill Inc.
- Janis Irving L. (1952). *Psychological Stress*. New York: John Wiley & Son Inc.
- Kahn; R.L.; & Byosier. P. (1992). *‘Stress in Organizations’*. In Dunnette: M.D.
- Lazarus; R.; & Folkman; S. (1971). *The Concept of Stress and Disease*. Society. New York: McGraw – Hill Book Company.
- Pearson; D.A.; S.H. Westcott; & R.E. Seiler. *“A Comparative Study of Stress in Public Accounting.”*. The Woman CPA (July 1985).
- Peterson; Elmore; & Plowman, Grosvenor E. (1953). *Business Organization and Management*. Illinois: Irwin.
- Savery; & Lawson K. (1989). *Stress and the Employee*. Leadership and Organization Development Journal. (1989).
- Selye. H. (1976). *Stress in health and disease*. Massachusetts: Butterworth (Publishers) Inc.
- Weick. K.E. (1983) *Stress in Accounting Systems*. The Accounting Review (April 1983)
- Worchel; Stephen; & Shebilske; Wayne. (1980). *Psychology Principle and Applications*. Englewood Cliffs N.J.: Prentice-Hall.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อใช้การวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยด้านความเครียดที่มีผลต่อประสิทธิภาพของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามชุดนี้将被เก็บเป็นความลับ และจะนำมาใช้ประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยเรื่องนี้เท่านั้น ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

แบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ เพียงข้อเดียวที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ 20-25 ปี

☐ 26-30 ปี

☐ 31-35 ปี

☐ 36-40 ปี

☐ 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

☐ โสด

☐ สมรส/ อยู่ด้วยกัน

☐ แยกกันอยู่/หม้าย/หย่าร้าง

5. ประสบการณ์การทำงาน

☐ น้อยกว่า 3 ปี

☐ 3-5 ปี

☐ 6-10 ปี

☐ 10 ปีขึ้นไป

6. ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ

☐ เจ้าหน้าที่บัญชี☐ ผู้ช่วยผู้จัดการบัญชี☐ ผู้จัดการบัญชี☐ ผู้ช่วยผู้อำนวยการบัญชี☐ ผู้อำนวยการบัญชี

7. ประเภทการจดทะเบียนของกิจการที่ท่านทำอยู่

☐ กิจการเจ้าของคนเดียว☐ ห้างหุ้นส่วน☐ บริษัทจำกัด☐ บริษัทมหาชน

8. ประเภทธุรกิจที่ท่านทำอยู่

☐ สถาบันการเงิน/หลักทรัพย์☐ ผลิต/จำหน่ายสินค้า☐ โลจิสติกส์☐ ก่อสร้าง/วัสดุก่อสร้าง☐ การแพทย์/เสริมความงาม☐ อสังหาริมทรัพย์☐ ระบบสื่อสาร/เทคโนโลยี☐ พลังงาน/เหมืองแร่☐ ท่องเที่ยว☐ อาหาร/เครื่องดื่ม☐ การเกษตร☐ อื่นๆ ระบุ.....

9. รายได้ต่อเดือนของท่าน

☐ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท☐ 25,001-35,000 บาท☐ 35,001-45,000 บาท☐ 45,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของนักบัญชี

คำชี้แจง ให้ท่านตอบคำถามเพื่อประเมินปัจจัยที่ท่านคิดว่าส่งผลต่อความเครียดของท่าน โดยโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด	ระดับความเครียด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านลักษณะการดำเนินงาน					
1. ปริมาณงานที่ท่านทำในแต่ละวัน					
2. ปริมาณงานไม่สมดุลกับจำนวนพนักงาน					
3. ลักษณะงานที่ทำให้เสี่ยงต่อความผิดตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยการบัญชี					

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด	ระดับความเครียด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน					
4. ความรับผิดชอบที่ท่านทำอยู่					
5. ท่านต้องปฏิบัติงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน					
6. การปฏิบัติงานตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาที่ขัดแย้งต่อหลักการทางบัญชีและภาษีอากร					
ด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว					
7. มีความขัดแย้งในครอบครัวเนื่องจากกลับบ้านไม่ตรงเวลา					
8. ครอบครัวไม่สนับสนุนกับงานที่ท่านทำอยู่					
9. บุคคลในครอบครัวทำให้ท่านวิตกกังวล					
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน					
10. คำสั่งในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน					
11. ท่านมีแนวคิดสวนทางกับนโยบายของหน่วยงาน					
12. สภาพแวดล้อมการทำงานไม่เหมาะสม เช่น เสียงดัง อากาศร้อน					
ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ					
13. โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน					
14. ไม่มีโอกาสพัฒนาตัวเองตามที่คาดหวัง					
15. ไม่รู้สึกภาคภูมิใจในผลงานของตัวเอง					
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน					
16. มีความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา					
17. มีความขัดแย้งกับบุคคลในหน่วยงาน					
18. ความร่วมมือระหว่างบุคคลในหน่วยงาน					
19. มีการแก่งแย่งความดีความชอบในหมู่บุคคลในหน่วยงาน					

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด	ระดับความเครียด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี					
20. ผลกระทบต่องบการเงิน เช่น รูปแบบที่เปลี่ยนไป					
21. ความยากในการปฏิบัติงานหลังจากที่เปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี					
22. ต้องมีการศึกษามาตรฐานที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา					
23. ท่านไม่มีเวลาที่จะศึกษามาตรฐานที่เปลี่ยนแปลง					
24. ต้องศึกษาความแตกต่างระหว่างมาตรฐานการบัญชีที่ไม่สอดคล้องกับการบัญชีภาษีอากร					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการทำงาน

คำชี้แจง ให้ท่านตอบคำถามที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความสามารถในการทำงานของท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความสามารถในการทำงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านคุณภาพของงาน					
25. งานที่ท่านทำมีความถูกต้องแม่นยำ					
26. ท่านปฏิบัติงานถูกต้องตามนโยบายของบริษัท					
27. ท่านปฏิบัติงานตามหลักบัญชีและภาษีอากร					
28. ผลงานของท่านได้รับความพอใจจากผู้บังคับบัญชา					
29. ผลงานของท่านได้รับความพอใจจากผู้ร่วมงาน					

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความสามารถในการทำงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านปริมาณของงาน					
30. ท่านทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้					
31. ท่านสามารถทำงานตามที่คุณบังคับบัญชา มอบหมายเพิ่มเติม					
32. ในแต่ละวันท่านทำงานได้ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น					
ด้านระยะเวลาในการทำงาน					
33. ท่านทำงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด					
34. ท่านมีความรวดเร็วในการทำงาน					
35. ท่านมีความตั้งใจจะทำงานให้เสร็จก่อนเวลาที่กำหนด					
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า					
36. ท่านใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด เช่น วัสดุอุปกรณ์สำนักงาน					
37. ท่านซื้อวัสดุอุปกรณ์ในราคาที่เหมาะสม					
38. ท่านใช้และรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้อย่างถูกต้อง					

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อ

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

1. รศ. สุพาตา สิริกุตตา

อาจารย์ประจำ

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. รศ. ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร

อาจารย์ประจำ

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวน้ำฝน นิมิตร
วันเดือนปีเกิด	30 มกราคม 2527
สถานที่เกิด	จังหวัดสุโขทัย
ที่อยู่ปัจจุบัน	99/1216 หมู่บ้านพิศาล ซอยท่าข้าม 28 (แยก 16-18) แขวงสามตำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร 10150
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	Finance and Accounting Manager
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ดรีม แฮส (ประเทศไทย) จำกัด 59 อาคารฟูราม่าเอ็กซ์คลูซีฟ สาทร์ ซอยพิกัด 2 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2550	บริหารธุรกิจ การบัญชี (บช.บ) จาก มหาวิทยาลัยสยาม
พ.ศ. 2558	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ