

# สมรรถนะและการรับรู้การทำงานที่มีผลต่อความเครียดของบุคลากร สำนักงานสอบบัญชี

## The accounting office personnel's competency and work perception toward stress.

เสาวรัตน์ บรรยงพัฒนะ<sup>1</sup>, เสาวaney สมันต์ตรีพร<sup>1</sup>, พงษ์เทพ ศรีโสภาคจิต<sup>1</sup>

Saowarat Banyongpatthana<sup>1</sup>, Saowanee Samantreeporn<sup>1</sup>, Prongthep Srisopachit<sup>1</sup>

---

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ศึกษาอิทธิพลของสมรรถนะการทำงานกับความเครียดในงานของบุคลากรสำนักงานสอบบัญชี 2) ศึกษาอิทธิพลการรับรู้การทำงานกับความเครียดในงานของบุคลากรสำนักงานสอบบัญชี 3) สร้างสมการพยากรณ์ความเครียดในงานของบุคลากร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคคลากรในสำนักงานสอบบัญชีที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ ทั้งหมดจำนวน 25 บริษัท สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะการทำงานและการรับรู้การทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดในงาน ได้แก่ ด้านความรู้ทางวิชาการ ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านจรรยาบรรณที่ดีในการประกอบวิชาชีพ การรับรู้การทำงานในด้านความเร่งด่วน

**คำสำคัญ :** สมรรถนะ, การรับรู้การทำงาน, ความเครียด

### Abstract

The objective of this research was to 1) study the influence of stress on the capability of personnel working in the audit office, 2) study the influence of the perception of working with stress on the personnel in the audit office, 3) create statistics of stress on personnel. The tool used in collection of data was a questionnaire for quantitative research by collecting information from personnel at 25 companies in the stock market. The statistic used for data analysis was multiple regression analysis. The study found that capable working performance and perceived capable working performance had a positive influence on job stress.

**Keywords :** capability, working perception, stress

---

<sup>1</sup> อาจารย์, สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

<sup>1</sup> Lecturer, Faculty of Business Administration , Bangkokthonburi University

## บทนำ

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานจึงสามารถสรุปได้ว่า ความเครียดในการทำงานเกิดจากภาวะความจำเป็นที่มนุษย์ต้องดำรงเลี้ยงชีพ จึงต้องทำงานเพื่อเลี้ยงชีพให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้ จึงทำให้ต้องมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมและต้องมีการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้นั้น ทำให้เกิดภาวะกดดันและเกิดความเครียดได้ ซึ่งความเครียดเกิดขึ้น กับบุคคลทั่วไป ทุกเพศ ทุกวัย และทุกฐานะ แต่จะเกิดในลักษณะและระดับที่ แตกต่างกันไปบุคคลที่สามารถจัดการกับความเครียดได้อย่างเหมาะสมในเวลาอันรวดเร็ว โดยกระทบต่อภาวะสมดุลของตนเพียงเล็กน้อย บุคคลนั้นย่อมมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตได้ดีกว่าบุคคลที่จัดการความเครียดได้น้อยหรือในลักษณะไม่เหมาะสม ไม่สามารถลดความเครียดได้ ก็จะมีผลกระทบต่อภาวะสมดุลของตนเอง ประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติและองค์การได้ (รพาทิมพ์ เมฆศรีอรุณ, 2536 ; จักรพันธ์ุ์ เจริญผล, 2546 ; Beehr & Newman, 1974, p. 605) ในงานวิจัยนี้ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 3 ส่วน คือ 1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ทำงาน บุคลิกภาพแบบ A ความเชื่ออำนาจภายนอกตน อัตราการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ความสามารถและความต้องการ 2. ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ ความแตกต่างของอาชีพ ความคลุมเครือในบทบาทความขัดแย้งในบทบาทบทบาทมากหรือน้อยเกินไป การรับผิดชอบต่อบุคคลอื่น และการขาดการมีส่วนร่วม 3. การสนับสนุนทางสังคม (Steers ,1984)

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน หมายถึง “คุณลักษณะที่ทุกคนมีและใช้ได้ อย่างเหมาะสม เพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุตาม เป้าหมาย ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ได้แก่ ความ

รู้ ทักษะ บุคลิกภาพ แรงจูงใจทางสังคมลักษณะนิสัยส่วนบุคคล ตลอดจนรูปแบบความคิดและวิธีการคิด ความรู้สึกและการกระทำ” (David D. Dubois, William J. Rothwell, 2004) ดังนั้นสมรรถนะสรุปได้ว่าสมรรถนะ Competency คือ ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคคล ให้ประสบผลสำเร็จสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ประการดังนี้

- ความรู้ (Knowledge) คือสิ่งที่องค์กรต้องการให้ “รู้” เช่นความรู้ความเข้าใจในกฎหมายปกครอง
- ทักษะ (Skill) คือสิ่งที่องค์กรต้องการให้ “ทำ” เช่นทักษะด้าน ICT ทักษะด้านเทคโนโลยีการบริหารสมัยใหม่ เป็นสิ่งที่ต้องผ่าน การเรียนรู้ และฝึกฝนเป็นประจำจนเกิดเป็นความชำนาญในการใช้งาน
- พฤติคุณนิสัยที่พึงปรารถนา (Attributes) คือสิ่งที่องค์กรต้องการให้ “เป็น” เช่น ความใฝ่รู้ ความซื่อสัตย์ ความรักในองค์กร และความมุ่งมั่นในความสำเร็จ สิ่งเหล่านี้จะอยู่ลึกลงไปในจิตใจ ต้องปลูกฝังสร้างยากกว่าความรู้และทักษะ แต่ถ้าหากมีอยู่แล้วจะเป็นพลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การทำงาน การรับรู้ เป็นกระบวนการของการเลือกเฟ้น จัดระบบและแปลความหมาย ความรู้สึก ความเข้าใจต่าง ๆ ที่บุคคลนั้นมีต่อสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง โดยจะเป็นไปตามสิ่งที่เขาเห็นได้ยิน ความเข้าใจต่าง ๆ ที่บุคคลนั้นมีต่อสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง โดยจะเป็นไปตามสิ่งที่เขาได้เห็นได้ยิน หรือตามความเชื่อ ซึ่งอาจจะไม่เป็นไปตามความเป็นจริงของสิ่งนั้น ๆ ก็ได้ (Robbins, 1996: 121) จากความหมายของนักวิชาการหลายท่านสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการในทางความคิด การตีความหรือการแปลความหมายในสิ่งที่ได้เห็นได้ยิน ได้สัมผัส ซึ่งการตีความหมายก็ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล โดยอาจตีความที่สภาพแวดล้อม ประสบการณ์

ความรู้ และคุณวุฒิ โดยผ่านกระบวนการรับรู้แล้ว แสดงออกมาเป็นพฤติกรรม การรับรู้การทำงาน หมายถึง กระบวนการทางความคิด การตีความหรือการแปลความหมายของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านจิตใจและสังคมที่บุคคลเผชิญอยู่

ขณะทำงาน อันเป็นเหตุปัจจัยที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลในแง่ของสุขภาพอนามัย และประสิทธิภาพของการทำงานที่ทำ โดยแบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านจิตใจและสังคมแยกเป็นด้านลักษณะงานออกเป็น 3 ด้าน คือความเร่งด่วนของงาน ความยากของงานและความซ้ำซากของงาน

ความเร่งด่วนของงาน หมายถึง ลักษณะงานที่มีระยะเวลาเป็นตัวบีบบังคับให้ดำเนินการ โดยเร็วหรือมีการควบคุมด้วยกฎ ระเบียบการทำงาน หรือผู้บังคับบัญชาให้ดำเนินการ ให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

2. ความยากของงาน หมายถึง ลักษณะงานที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ วุฒิการศึกษาของบุคลากร หรืองานที่มีความซับซ้อน ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบต้องมีการประสานงานกับบุคลากรหรือหน่วยงานภายในและภายนอก

ความซ้ำซากของงาน หมายถึงลักษณะงานที่ไม่แตกต่างไปจากงานเดิมที่เคยทำอยู่

ความเครียดที่เกิดจากงานนั้น เป็นสถานการณ์ที่เกิดจากปัจจัยในการทำงาน และเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่สบายทางร่างกายหรือจิตใจจะเห็นได้ว่าปริมาณงานที่มากเกินไป หรือการทำงาน

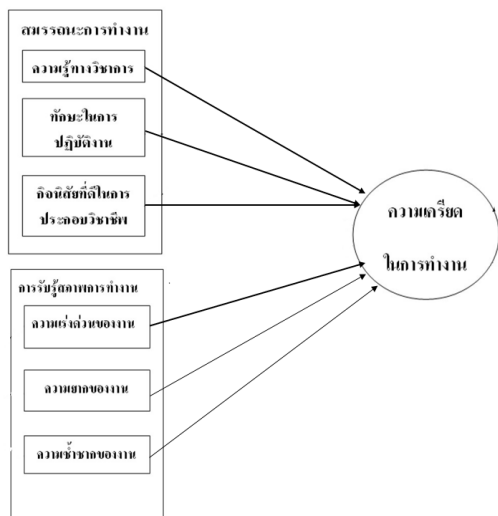
ภายใต้เวลาที่จำกัด งานหนักหรือซับซ้อน ลักษณะงานที่ยากเกินความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน งานซ้ำซาก จำเจ หรือเครื่องมืออุปกรณ์ไม่สมบูรณ์หรือเสียบ่อย เหล่านี้เป็นสาเหตุที่อาจทำให้เกิดความเครียดและโรคที่เกี่ยวข้องกับความเครียดได้ (กนกรัตน์, 2550) นอกจากนั้นสาเหตุของความเครียดในการทำงานของคนเราอาจเกิดขึ้นจากการทำงานจากการทำงานไม่เหมาะสม งานซ้ำซาก จำเจ งานหนักเกินไป งานที่ต้องรับผิดชอบสูง ทำให้เกิดความเครียด

ดังนั้นผู้วิจัยตระหนักถึงปัญหาความเครียดของบุคลากรสำนักงานสอบบัญชี จึงได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะและการรับรู้สภาพการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสอบบัญชี ซึ่งผลของการวิจัยครั้งนี้จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของสมรรถนะการทำงานกับความเครียดในงานของบุคลากรสำนักงานสอบบัญชี
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลการรับรู้สภาพการทำงานกับความเครียดในงานของบุคลากรสำนักงานสอบบัญชี
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความเครียดในงานของบุคลากรในสำนักงานสอบบัญชี

## กรอบแนวคิดการวิจัย



## สมมติฐานการวิจัย

1. สมรรถนะการทำงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในงานของบุคลากรสำนักงานสอบบัญชี
2. การรับรู้การทำงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในงานของบุคลากรสำนักงานสอบบัญชี

## ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “สมรรถนะและการรับรู้สภาพการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคคลากรสำนักงานสอบบัญชี” พบว่าจำนวนสำนักงานสอบบัญชีที่ได้รับการรับจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ จำนวน 25 บริษัท

## กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเท่ากันหมด จำนวน 25 บริษัท ๆ ละ 16 ตัวอย่างรวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยแบบสอบถามโดยผู้วิจัยศึกษาเอกสาร หนังสือบทความรายงาน สิ่งตีพิมพ์ และ รายงานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้องนำข้อมูลที่ได้มาสรุปสร้างเครื่องมือกำหนดโครงสร้างของคำถามและแนวคำถามสำหรับการสร้างแบบสอบถาม นำแบบสอบถามที่ได้มาทดสอบกับประชาชนที่มีลักษณะเช่นเดียวกับประชากรที่มี แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยแล้ว ทดลองนำผลที่ได้มาวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถามโดยการทดสอบความเชื่อถือได้ของมาตรวัด ด้วยวิธีการทางสถิติ ซึ่งพิจารณาจากการวัดค่าความสอดคล้องภายใน และด้วยค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาค และทดสอบความตรงของเนื้อหาโดยใช้วิธีการ Item-Objective Congruency Index (IOC) ผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบเนื้อหาและความเข้าใจของแบบสอบถาม

## วิธีดำเนินการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Regression Analysis) และวิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นบันได (Stepwise Regression) เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ และสร้างเป็นสมการพยากรณ์สำหรับงานวิจัยนี้

## ผลการวิจัยพบว่า

Model	ผลการทดสอบ			ผลการทดสอบ
	Constant	t	Sig.	
H1: สมรรถนะการทำงานด้านความรู้ทางวิชาการ มีอิทธิพลต่อความเครียดในในงานของบุคลากรสำนักงานสอบบัญชี	2.288	-4.1990	0.000	ยอมรับ
H2: สมรรถนะการทำงานด้านทักษะในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อความเครียดในในงานของบุคลากรสำนักงานสอบบัญชี		-2.6820	0.008	ยอมรับ
H3: สมรรถนะการทำงานด้านกิจนิสัยที่ดีในการประกอบวิชาชีพ มีอิทธิพลต่อความเครียดในในงานของบุคลากรสำนักงานสอบบัญชี		3.5760	0.000	ยอมรับ
H4: การรับรู้สภาพการทำงานด้านความเร่งด่วนของงาน มีอิทธิพลต่อความเครียดในในงานของบุคลากรสำนักงานสอบบัญชี		3.3400	0.001	ยอมรับ
H5: การรับรู้สภาพการทำงานด้านความยากของงาน มีอิทธิพลต่อความเครียดในในงานของบุคลากรสำนักงานสอบบัญชี		0.9190	0.358	ไม่ยอมรับ
H6: การรับรู้สภาพการทำงานด้านความซ้ำซากของงาน มีอิทธิพลต่อความเครียดในในงานของบุคลากรสำนักงานสอบบัญชี		-1.4600	0.145	ไม่ยอมรับ

ผลการวิจัยด้วยวิธี Enter Regression พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการทำงาน ได้แก่ความรู้ทางวิชาการ ทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านกิจนิสัยที่ดีในการประกอบวิชาชีพ และด้านการรับรู้การทำงาน ได้แก่ ความเร่งด่วนของงาน ความยากของงาน ความซ้ำซากของงาน และความเครียดในการทำงาน ( $Y_1$ ) พบว่า

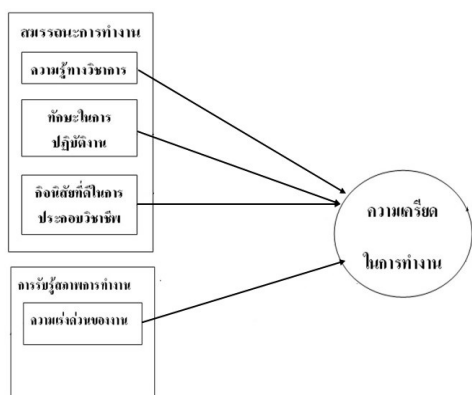
1. สมรรถนะการทำงานด้านความรู้ทางวิชาการ ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน และด้านกิจนิสัยที่ดีในการประกอบวิชาชีพ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงในทิศทางตรงกันข้ามในระดับปานกลางกับความเครียดในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (b) ด้านสมรรถนะการทำงานด้านความรู้ทางวิชาการ มีค่าเท่ากับ -4.199 ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน มีค่าเท่ากับ -2.682 ด้านกิจนิสัยที่ดีในการประกอบวิชาชีพ มีค่าเท่ากับ 3.576 หมายความว่าเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับด้านความรู้ทางวิชาการด้านทักษะในการปฏิบัติงาน และด้านกิจนิสัยที่ดีในการประกอบวิชาชีพ มากขึ้น 1 หน่วยจะทำให้มีความเครียดในงานเพิ่มขึ้น 4.199 หน่วย 2.682 หน่วย และ 3.576 หน่วย

2. การรับรู้การทำงาน ด้านความเร่งด่วนของงานมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงในทิศทางตรงกันข้ามในระดับปานกลางกับความเครียดในงาน ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (b) ด้านความเร่งด่วนของงานมีค่าเท่ากับ 3.34 หมายความว่าเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับด้านการรับรู้การทำงาน ด้านความเร่งด่วนของงานมากขึ้น 1 หน่วยจะทำให้มีความเครียดในงานเพิ่มขึ้น 3.34 หน่วย

โดยงานวิจัยนี้การสร้างสมการพยากรณ์ผลการดำเนินงานขององค์กรโดยรวมด้วยวิธี Step-wise ได้สมการดังนี้

ความเครียดในงาน =  $2.235 - 0.342 * (\text{ความรู้ทางวิชาการ}) + 0.259 * (\text{กิจนิสัยที่ดีในการประกอบวิชาชีพ}) + 0.381 * (\text{ความเร่งด่วนของงาน}) - 0.251 * (\text{ทักษะในการปฏิบัติงาน})$

โดยสมการพยากรณ์นี้มีค่า R Square = 0.794 ซึ่งสามารถอธิบายลักษณะความเครียดของบุคลากรขององค์กรได้ร้อยละ 79.40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จากผลการวิจัยที่ได้ ผู้วิจัยสามารถพัฒนาแบบจำลอง (Model)



## อภิปรายผล

### สมรรถนะการทำงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในงานของบุคลากรในสำนักงานสอบบัญชี

จากผลการวิเคราะห์ที่ได้จะแสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่า สมรรถนะการทำงานที่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในงานของบุคลากรในองค์กร เนื่องจากเมื่อองค์กรมีการส่งเสริมความรู้ทางวิชาการ ทักษะในการปฏิบัติงาน และกิจนิสัยที่ดีในการประกอบวิชาชีพนั้นก็ย่อมที่จะทำให้เกิดความผิดพลาดน้อยลงในการทำงาน เกิดความรวดเร็วในการทำงานอันเนื่องมาจากพื้นฐานของการเรียนรู้สิ่งใหม่ และลดความเครียดของบุคลากรลงได้ อย่างไรก็ตาม ผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ได้แสดงให้เห็นว่า องค์กรประกอบด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะการปฏิบัติงานมีอิทธิพลเชิงลบกับระดับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนองค์กรประกอบด้านกิจนิสัยที่ดีในการประกอบวิชาชีพมีอิทธิพลเชิงบวกกับความเครียดในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Maria, Klas and Gregory (2010) ป่งบอกให้ทราบว่า บุคลากรที่ทำงานในสำนักงานสอบบัญชีจะมีความเครียดในงานมากขึ้น เมื่อบุคลากรในสำนักงานสอบบัญชีมีความรู้ทางวิชาการและทักษะในการปฏิบัติงานที่น้อยลง และเมื่อบุคลากรมีกิจนิสัยในการประกอบอาชีพที่ดีเพิ่มขึ้นจะทำให้บุคลากรมีความเครียดในงานมากขึ้น

### การรับรู้สภาพการทำงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในงานของบุคลากรในสำนักงานสอบบัญชี

จากผลการวิเคราะห์ที่ได้จะแสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่า การรับรู้สภาพงานมีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในงานของบุคลากรในสำนักงานสอบบัญชี เพียงองค์ประกอบเดียวคือด้านความเร่งด่วนของงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศรินทร์ ปัญญาดวง (2552) จากการทดสอบจะพบว่าบุคลากรที่ทำงานในสำนักงานสอบบัญชี จะมีความเครียดในงานเพิ่มขึ้น หากงานที่ได้รับมอบหมายมีความเร่งด่วนของงานมาก ส่วนในด้านความยากของงาน และความซับซ้อนของงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดในงาน เนื่องจากบุคลากรเหล่านี้ จะได้รับการฝึกฝนจนเชี่ยวชาญ จึงจะสามารถได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชีของบริษัทต่าง ๆ และยังมีผู้เชี่ยวชาญคอยตรวจสอบอีกครั้งก่อนนำเสนอให้กับผู้สอบบัญชีได้ลงความเห็นต่อรายงานและนำเสนอต่อบุคคลภายนอก ดังนั้นในด้านความยากของงาน และความซับซ้อนของงานจึงไม่มีผลต่อความเครียดในงานของบุคลากรในสำนักงานสอบบัญชี

### ข้อเสนอแนะ

1. จากระดับอิทธิพลขององค์ประกอบต่างๆ ที่ได้จากการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณผู้บริหารสามารถนำมาใช้ประกอบการพิจารณาการจัดสรรงบประมาณเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร โดยอาจให้ความสำคัญในการพิจารณาจากองค์ประกอบที่มีอิทธิพลสูงกว่าเป็นลำดับแรก เพื่อลดระดับความเครียดในงานของบุคลากรภายในองค์กรของตน
2. ผู้บริหารควรมุ่งเน้นการปรับปรุงและพัฒนาองค์ประกอบด้านสมรรถนะการทำงานในด้านต่างๆ และกำหนดกรอบเวลาการทำงานไว้ล่วงหน้า ให้มากขึ้นเพื่อลดความเครียดของบุคลากร

## เอกสารอ้างอิง

- เกศรินทร์ ปัญญาดวง. (2552). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานจากการรับรู้ของพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จักรพันธ์ เจริญผล. (2546). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสื่อสารแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่). วิทยานิพนธ์ (วท.ม.), มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รพาทิมพ์ เมฆศรีอรุณ. (2536). สาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- สมพงษ์ พรอุบลรัตน์ (2551). การสอบบัญชี. พิมพ์ครั้งที่ 5 ฉบับปรับปรุงใหม่, กรุงเทพฯ: ธรรมนิติ เพรส .
- สุพัฒน์ อุปกิตติ. (2540). กลยุทธ์การทำบัญชีให้มีประสิทธิภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ดีไลท์.
- Beehr. T.A., & Newman, J.E. (1974). Job Stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis model and literature review. *Journal of Personnel Psychology*, 31(3), 605-699.
- Dubois D. David, Rothwell J. William. (2004). *Competency – Based Human Resource Management*. Davies – Black Publishing, California.
- Maria, V., Klas, E.S. and Gregory, P.P. (2010). *Competency management in support of organizational change*. [cited 2010 Mar 22]. Available from : URL : <http://www.emeraldinsight.com/search.htm>.
- Robbins, S.D. *Organization Behavior : Concepts, Controversies and Applications*. 7<sup>th</sup> ed. New Jersey: Prentice-Hall International, Inc., 1996
- Steers, Richard M. (1984) . *Introduction to Organizational Behavior*. London : Scott, Foresman and Company