

การเปรียบเทียบสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีต่อความเครียดเชิงบทบาทของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

The Comparison of External Environment on Role Stress of Accountants SMEs Business in Northeastern

รัชณี อัสวจุฬามณี¹, สุธนา บุญเหลือ,² ไพรัช พรพันธ์เดชวิทยา³

Ratchanee Audsavachulamanee,¹ Sutana Boonlua,² Parnpundejwittaya³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อเปรียบเทียบสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีต่อความเครียดเชิงบทบาทของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 219 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ F-test (ANOVA) ซึ่งใช้เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก และความเครียดเชิงบทบาท ที่มีอายุ ประสบการณ์ในการทำงานด้านบัญชี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นตัวแปรอิสระแตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า 1) นักบัญชีธุรกิจ SMEs ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอกแตกต่างกัน และ 2) นักบัญชีธุรกิจ SMEs ที่มีอายุ ประสบการณ์ในการทำงานด้านบัญชี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดเชิงบทบาทแตกต่างกัน ดังนั้น ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ควรนำข้อเสนอแนะไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์การบริหารองค์กร โดยศึกษาสภาพแวดล้อมจากภายนอกองค์กรเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์อย่างสมบูรณ์ที่ครอบคลุมภารกิจทั้งหมดขององค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพการดำเนินงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ลดภาวะความเครียดในการทำงานของพนักงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ สามารถนำไปสู่การปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายได้อย่างชัดเจนต่อไป

คำสำคัญ : สภาพแวดล้อมภายนอก, ความเครียดเชิงบทบาท, นักบัญชีธุรกิจ, SMEs

¹ นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

³ อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

¹ Master's Student of Accounting Program, Faculty of Accountancy and Management. Mahasarakham University

² Lecturer Faculty of Accountancy and Management. Mahasarakham University

³ Lecturer Faculty of Accountancy and Management. Mahasarakham University

Abstract

The purpose of this study was to verify the effect of external environment on the role of stress of accountants in SMEs business in Northeastern Thailand by using a questionnaire as an instrument for collecting data from 219 of accountants of small and medium-sized enterprises (SMEs). They were selected by a stratified random sampling technique. The statistics used for analyzing the collected data were F-test (ANOVA). It was used to compare external environment and the role stress with age, work experience, and average income per month.

The result showed that 1) the accountants of SMEs Business with different average income per month agreed differently with having external organization environment, and 2) the accountants of SMEs Business with different age, work experience, and average income per month agreed differently with having stress. Therefore, the SMEs executives assign organizations strategies by the external environment of the organization to adopt a strategic approach to completely cover the organization's entire mission. The personnel perform efficiently and can reduce the performance of the personnel in terms of self-contradiction and assign tasks to appropriate personnel. As a result, people feel attached to the organization, loyalty to the organization, energy and dedication to work for the next performance.

Keywords : External Environment, Role Stress, Accountants of SMEs Business

บทนำ

ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน การดำเนินธุรกิจมีการแข่งขันค่อนข้างสูง การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี การค้า การลงทุนและการส่งออก มิได้จำกัดอยู่แต่เพียงในประเทศเท่านั้น แต่ได้มีการขยายตัวออกไปยังต่างประเทศในลักษณะที่ไร้พรมแดน (Globalization) ซึ่งภายใต้สภาวะการณ์ดังกล่าว ส่งผลให้ทุกผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารองค์กร ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงหลายอย่าง เช่น ความกดดันด้านการแข่งขัน การปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กร การร่วมลงทุนจากบริษัทต่างประเทศ การประหยัดต้นทุนและค่าใช้จ่าย การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารองค์กร การนำโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ มาใช้ในการทำธุรกรรมแทนการจ้างแรงงาน ส่งผลให้องค์กรต้องปรับตัว ดังนั้น การให้ความสำคัญกับทรัพยากร

บุคคล จึงมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และยังส่งผลกระทบต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง (สายหยุดใจสำราญ และสภาพพิศาลบุตร, 2545 : 12) โดยจะต้องมีการวางแผนการบริหารจัดการองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ การพัฒนาศักยภาพขององค์กรจะเป็นตัวเสริมสร้างสมาชิกภายในองค์กร ให้สามารถทำงานได้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย และเป็นผลทำให้องค์กรมีการบริหารงานที่มุ่งสู่ความสำเร็จ ซึ่งความสำเร็จขององค์กรจะเกิดขึ้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง และที่สำคัญคือ ทรัพยากรบุคคลซึ่งถือเป็นปัจจัยที่มีสำคัญและมีคุณค่ามากที่สุดขององค์กร เนื่องจากมนุษย์เป็นผู้ทำให้ทรัพยากรอื่น ๆ มีค่าในการบริหารองค์กร (ศิริพงษ์ เศาภายน, 2542 : 1)

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือเรียกว่า ธุรกิจ SMEs (Small and Medium

Sized-Enterprises : SMEs) มีการเติบโตและขยายตัวอย่างรวดเร็ว เป็นธุรกิจที่มีความสำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศ เพราะธุรกิจ SMEs เป็นธุรกิจที่สร้างมูลค่าเพิ่มแก่ระบบเศรษฐกิจและสังคมไทยอย่างมหาศาล ทั้งในแง่การสร้างงาน สร้างรายได้ และเป็นได้ทั้งผู้ผลิต ผู้กระจายสินค้าและผู้ให้บริการ ก่อให้เกิดรายได้กับชุมชนและประเทศ ทำให้เกิดการแข่งขันในการผลิตสินค้าและบริการให้มีประสิทธิภาพ มีความสำคัญและมีลักษณะที่โดดเด่น (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2544 : 4) ทั้งนี้ การดำเนินธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์เป็นเครื่องมือเสริมสร้างศักยภาพในการดำเนินงาน ผู้ประกอบการควรต้องให้ความสำคัญในการมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการดำเนินงาน เพราะการที่องค์กร มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถจะช่วยให้องค์กรนั้น ๆ สามารถเพิ่มผลผลิต และเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (กัตัญญู หิรัญญสมบุรณ์, 2546 : 72) สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้กล่าวถึงการเติบโตทางเศรษฐกิจของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือว่ายังคงมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง แต่ยังคงมีปัญหาคูเปอร์ขาดด้านเงินทุนในการดำเนินธุรกิจ การไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน ปัญหาการขาดแคลนแรงงานในช่วงฤดูทำการเกษตร ผู้ประกอบการขาดความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการทางการเงิน การบริหารสินค้าคงคลัง และการพึ่งพาหน่วยงานภายนอก (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2552 : 15 – 19) ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จะต้องมีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่ดีอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเพื่อให้ระบบการบริหารจัดการธุรกิจสอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา (กัตัญญู หิรัญญสมบุรณ์, 2546 : 72)

สิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร มีสาเหตุหลายประการและมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ นโยบายการบริหารงานและโครงสร้างการบริหารงานขององค์กร ซึ่งจะต้องมีการกำหนดนโยบายในการดำเนินงาน หากองค์กรมีการกำหนดนโยบายที่ดี มีกรอบการทำงานและโครงสร้างการบริหารที่ชัดเจน จะส่งผลให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จ ได้อย่างรวดเร็ว การจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันนั้น (เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์, 2542 : 61) ในอนาคตการพัฒนาองค์กร จำเป็นจะต้องหาคนที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานภายในองค์กรของตน เพื่อจะได้ส่งเสริมพัฒนาความรู้ เพิ่มศักยภาพให้แก่องค์กร ประกอบกับการพัฒนาองค์กรจะต้องให้ความสำคัญกับการดูแลเอาใจใส่พนักงาน เพื่อให้ได้รับความสุขกายและสุขใจ จึงกลายเป็นความผูกพันที่มีต่อองค์กรส่งผลให้สมาชิกในองค์กรเหล่านั้น ช่วยสร้างประโยชน์สูงสุดให้กับองค์กรต่อไปในอนาคต (แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์, 2548 : 98 - 103)

อย่างไรก็ตามมนุษย์ต้องเผชิญกับสิ่งแวดล้อมซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลหรือองค์กร จึงทำให้ทุกคนต้องดิ้นรนต่อสู้ เพื่อให้สามารถปรับตัวเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ได้อิทธิพลจากสภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment Forces) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน เนื่องจากเกิดจากสภาพแวดล้อมทั่ว ๆ ไป ได้แก่ แรงบีบจากการเมือง กฎหมาย เศรษฐกิจ เทคโนโลยี สังคม ตลอดจนอิทธิพลจากต่างประเทศ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548 : 312) ซึ่งสภาพแวดล้อมภายนอกส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของคนในองค์กรนั้น ๆ ด้านปัจจัยภายในระดับองค์กรก็มีส่วนสำคัญ ที่อาจส่งผลกระทบต่อกับภาระงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ และส่งผลกระทบต่อกับตัวบุคคลได้เช่นเดียวกัน (สุพานี

สฤทธพัญญานิช, 2549 : 487-493) การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้น เป็นสิ่งรบกวนที่ทำให้เกิดความคับข้องใจ ขัดแย้งใจ วิตกกังวล อันเป็นผลทำให้บุคคลมีความเครียดทางจิตใจและอารมณ์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งความเครียดเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นได้กับทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย ความเครียดเป็นความกดดันที่ทำให้บุคคลมีความไม่สบายใจ วุ่นวายใจ และทำให้เสียความสมดุลของตนเอง อันเป็นแรงผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป (อมรากลุ อินโชนานนท์, 2534 : 29)

นักวิชาการด้านสุขภาพจิตและจิตวิทยาได้ให้มุมมองเกี่ยวกับสุขภาพจิตในศตวรรษที่ 21 ไว้ว่า ในศตวรรษที่ 21 อาจเป็นยุคของความเครียด โดยเฉพาะประเทศที่กำลังพัฒนาและอาจนำไปสู่ความเครียดอย่างหนักในยุคเดียวกัน ดังที่ กิตติกร มีทรัพย์ (2541 : 11) กล่าวไว้ว่า บุคคลจะเผชิญกับความเครียดเมื่อพวกเขาเผชิญกับปัจจัยที่คุกคามใหม่ภายในสภาพแวดล้อมของงานของพวกเขา ในขณะที่บุคคลจะแตกต่างกันภายในสิ่งที่ทำให้พวกเขาเกิดความเครียด แหล่งที่มาอย่างแรกของความเครียด คืองาน วิธีทำงานถูกออกแบบแรงกดดันของเวลาที่บุคคลได้เผชิญอยู่ และความคาดหวังของบุคคลอื่นที่มีต่อบุคคลหนึ่งต่างนำไปสู่ความเครียด (สมยศ นาวิการ, 2543 : 996) จากการที่บุคคลต้องเผชิญกับสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดปัญหาขึ้นกับบุคคลและบุคคลไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นให้หมดไปได้ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก คับข้องใจ เสมือนจิตใต้ภูมิตบึงคับ วิตกกังวลและเมื่อเหตุการณ์ที่เป็นปัญหานั้นดำเนินไปเรื่อย ๆ โดยหาทางแก้ไขไม่ได้ก็จะเกิดความเครียด เมื่อเกิดความเครียดขึ้น สมดุลทางร่างกายของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปทำให้เกิดอาการต่าง ๆ ซึ่งมีผลต่อร่างกายและจิตใจ ทำให้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

หรือบุคลิกภาพ เปลี่ยนแปลงอารมณ์ไปในทางที่ไม่เหมาะสม (นิลนารา จินาพร, 2540 : 40 - 41) ความเครียดที่เกิดจากการทำงานเป็นสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อถึงความเชื่อ การยอมรับ เป้าหมาย ค่านิยม และความปรารถนาที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรการ ซึ่งหมายความว่าบุคคลจะมุ่งหาสิ่งใหม่ที่เกิดจากความเครียดโดยการหางานใหม่ทำส่งผลให้เกิดการลาออกจากงานในที่สุด

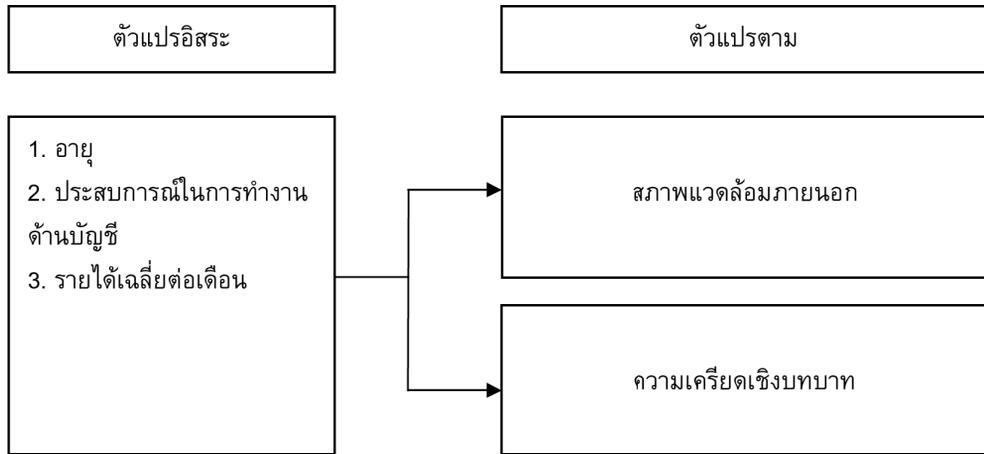
จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงศึกษาวิจัยเปรียบเทียบสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่มีต่อความเครียดเชิงบทบาท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า นักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีอายุประสบการณ์ในการทำงานด้านบัญชี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีสภาพแวดล้อมภายนอก และความเครียดเชิงบทบาทแตกต่างกัน ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาสภาพการทำงานเพื่อลดภาวะความเครียดของนักบัญชี ใช้แนวทางในการปรับปรุง พัฒนาองค์กร ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอกเพื่อลดภาวะที่ก่อให้เกิดความเครียดของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือและสำหรับองค์กรอื่น ๆ ต่อไป

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ อายุ ประสบการณ์ในการทำงานด้านบัญชี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นตัวแปรอิสระ เปรียบเทียบกับสภาพแวดล้อมภายนอกและความเครียดเชิงบทบาท ซึ่งเป็นตัวแปรตาม จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของการเปรียบเทียบสภาพแวดล้อมภายนอก และความเครียดเชิงบทบาท



1. สภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment)

สภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment) หมายถึง ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงานของนักบัญชี ที่อาจก่อให้เกิดทั้งด้านเชิงบวกและเชิงลบต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคต ประกอบด้วย (สุพานี สุฤษฏีวานิช. 2549 : 486) 1) สภาพเศรษฐกิจ (Economics) หมายถึง สภาพการณ์ด้านเศรษฐกิจส่งผลกระทบต่อการทำงานของนักบัญชี เช่น เงินทุน แรงงาน ระดับราคา นโยบายการเงินและภาคคลังของรัฐบาล และลูกค้า และส่งผลกระทบต่อค่าตอบแทน สวัสดิการ และการจ้างงานขององค์กร 2) เทคโนโลยี (Technology) หมายถึง ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีการผลิต เครื่องจักร ข้อมูลข่าวสารและความก้าวหน้าทางคอมพิวเตอร์ 3) กฎหมาย (Law) หมายถึง การใช้กฎหมายภาษีอากรการใช้มาตรฐานการบัญชี และการใช้พระราชบัญญัติกฎหมายแรงงานในองค์กร หรือการกำหนดนโยบายของรัฐบาล กฎระเบียบ ข้อบังคับกฎหมาย

ที่ซึ่งมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของนักบัญชี และ 4) กระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) หมายถึง สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลก การติดต่อสื่อสาร และการใช้ระบบการรับส่งรายงานทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร

2. ความเครียดเชิงบทบาท (Role Stress)

ความเครียดเชิงบทบาท (Role Stress) หมายถึง ความเกี่ยวข้องระหว่างปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านองค์กร ความไม่เหมาะสมและการขาดความสมดุลระหว่างทั้งสองปัจจัยส่งผลกระทบต่อสภาวะความกดดันทางอารมณ์ที่บุคคลแสดงออกซึ่งสภาวะของความกดดันดังกล่าว ก่อให้เกิดความเครียดใน 3 ลักษณะคือ ความคลุมเครือของบทบาท (Role Ambiguity) ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) และบทบาทที่มากเกินไป (Role Overload) (สมยศ นาวิการ 2543 : 997-1001)

สมมุติฐานการวิจัย 1 : นักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มี อายุ ประสบการณ์ในการทำงานด้านบัญชี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีสภาพแวดล้อม

ภายนอก แตกต่างกัน

สมมุติฐานการวิจัย 2 : นักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีอายุ ประสบการณ์ในการทำงานด้านบัญชี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความเครียดเชิง บทบาทแตกต่างกัน

วิธีการดำเนินงานวิจัย

1. กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Populations) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 13,015 คน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2554 : เว็บไซต์) กลุ่มตัวอย่าง (Samples) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 400 คน โดยใช้ตารางของ Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 42 - 43) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามจังหวัด กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน และใช้วิธีการจับสลาก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ดำเนินการจัดเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ได้สุ่มตัวอย่างมาทั้งหมด 400 คน ซึ่งได้รับแบบสอบถามตอบกลับทั้งสิ้น 219 ชุด เป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องและครบถ้วนทั้งหมด มีอัตราผลตอบกลับ ร้อยละ 54.75 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar และ Day (2001 : 1) ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้ รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 61 วัน นับตั้งแต่วันที่ 10 ธันวาคม 2554 ถึง 9 กุมภาพันธ์ 2555

2. การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

ปัจจัยส่วนบุคคลของนักบัญชีธุรกิจ SMEs เป็นตัวแปรอิสระ จำนวน 3 ปัจจัย ได้แก่ อายุ

ประสบการณ์ในการทำงานด้านบัญชี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเพื่อใช้เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอกและความเครียดเชิงบทบาท

สภาพแวดล้อมภายนอก เป็นตัวแปรตาม จำนวน 12 ข้อ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ได้แก่ 1) ด้านสภาพเศรษฐกิจ จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันที่ส่งผลให้การบริหารจัดการเงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการ และค่าตอบแทนกับบุคลากรมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน และทำให้ไม่บรรลุเป้าหมายของวัตถุประสงค์ได้ 2) ด้านเทคโนโลยี จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ทำให้การทำงานมีความยุ่งยากและซับซ้อน ต้องจัดสรรงบประมาณเพื่อการพัฒนาบุคลากรให้มีการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีมากขึ้น 3) ด้านกฎหมาย จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงกฎหมายและนโยบายภาครัฐ ทำให้กิจการต่างๆ เกิดความยุ่งยากในการบริหารงาน และ 4) ด้านกระแสโลกาภิวัตน์ จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการแข่งขันของธุรกิจของโลกในปัจจุบัน ส่งผลให้วิธีการทำงานยุ่งยากและซับซ้อนมากขึ้น ต้องใช้เวลาในการปรับเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานที่สามารถตอบสนองความต้องการมากยิ่งขึ้น

ความเครียดเชิงบทบาท เป็นตัวแปรตาม จำนวน จำนวน 15 ข้อ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความคลุมเครือของบทบาท จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับมอบหมายงานที่ไม่ตรงกับความรู้ ความสามารถ ขาดอิสระและไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการทำงาน และระบบอาวุโสส่งผลต่อโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน 2) ด้านความขัดแย้งของบทบาท จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับปฏิบัติงานมากกว่าหนึ่งงาน วิธีการปฏิบัติงานไม่มีความสอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร และความ

เห็นไม่ลงรอยกันไม่ให้ความร่วมมือและขาดความสามัคคี และ 3) ด้านบทบาทที่มากเกินไปและน้อยเกินไป จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการที่ต้องทำงานนอกเวลา เพื่อให้งานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด การปฏิบัติงานมีขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อนมากเกินไป และได้รับผิดชอบงานที่มีปริมาณมากเกินไป บทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

3. ค่าความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง โดยการวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discrimination Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งสภาพแวดล้อมภายนอก มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.6182 – 0.8146 ศักยภาพภายในองค์กร มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.7069 – 0.9592 และความเครียดเชิงบทบาทมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.6088 – 0.8601 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978 : 12) ได้นำเสนอว่าการทดสอบ

ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอกของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีอายุ ประสบการณ์ในการทำงานด้านบัญชี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน

สภาพแวดล้อมภายนอก	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. อายุ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.902	.301	1.509	0.213
	ภายในกลุ่ม	215	42.829	0.119		
	รวม	218	43.731			
2. ประสบการณ์ในการทำงานด้านบัญชี	ระหว่างกลุ่ม	3	0.538	0.179	0.892	0.446
	ภายในกลุ่ม	215	43.193	0.201		
	รวม	218	43.730			
3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.200	0.733	3.796	0.011
	ภายในกลุ่ม	215	41.631	0.193		
	รวม	218	43.730			

ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อเกิน 0.40 เป็นค่าที่ยอมรับได้ และการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามเป็นรายด้าน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งสภาพแวดล้อมภายนอกมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.7313 – 0.8756 ศักยภาพภายในองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.8833 – 0.9477 และความเครียดเชิงบทบาท มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.7697 – 0.9111 ซึ่งสอดคล้องกับสมบัติ ท้ายเรือคำ (2552 : 90) ได้เสนอว่าเกณฑ์การพิจารณาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม 0.40 ขึ้นไป ถือว่ามีคุณภาพในระดับดีมาก

4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ F – test เพื่อเปรียบเทียบตัวแปรที่มีผลต่อสภาพแวดล้อมภายนอก และความเครียดเชิงบทบาทของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จากตาราง 1 พบว่า นักบัญชีธุรกิจ SMEs ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีสภาพแวดล้อมภายนอกแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ดังตาราง 2

ตาราง 2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอกของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		30,001-40,000บาท	น้อยกว่า 20,000 บาท	20,000-30,000บาท	มากกว่า 40,000บาท
	\bar{X}	3.40	3.53	3.56	3.72
30,001-40,000 บาท	3.40	-	0.734	0.601	0.056
น้อยกว่า 20,000 บาท	3.53		-	0.985	0.010*
20,000-30,000 บาท	3.56			-	0.255
มากกว่า 40,000 บาท	3.72				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า นักบัญชีธุรกิจ SMEs ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีสภาพแวดล้อมภายนอก มากกว่า คนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการที่นักบัญชีที่มีรายได้สูงย่อมแสดงถึงการปฏิบัติงานที่ยาวนานมีประสบการณ์ทำงานมายาวนาน ได้เพิ่มค่าแรงที่สูงขึ้นตามเวลาที่ได้ปฏิบัติงานในธุรกิจ SMEs และถือเป็นการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิผลต่อองค์กรมาโดยตลอด ซึ่งบุคคลเหล่านี้ย่อมได้ทำการศึกษาผลกระทบที่อาจจะเกิดผลต่อการปฏิบัติงานมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาสู่การปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมภายนอกที่อาจจะนำมาสู่การปฏิบัติงานของนักบัญชีแต่ละคนอย่างแน่นอน เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในปัจจุบันที่ทุกคนจะต้องให้ความสำคัญและตระหนักต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำมาสู่การอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ ส่งผลให้ผลงานประสบความสำเร็จและเกิดรายได้ที่ดีต่อองค์กร ย่อมที่จะทำให้พนักงานได้รับผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้นตามชิ้นงานที่ได้ดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่องต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เข็มพร สุ่มมาตย์ (2552 : บทคัดย่อ) พบว่า ผู้บริหารธุรกิจ ควรให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มศักยภาพภายในองค์กรและสามารถบริหารจัดการงานบุคคลให้ประสบความสำเร็จและสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันในอนาคตต่อไป

ตาราง 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดเชิงลบของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีอายุ ประสบการณ์ในการทำงานด้านบัญชี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน

ความเครียดเชิงลบ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. อายุ	ระหว่างกลุ่ม	3	4.143	1.381	3.685	0.013
	ภายในกลุ่ม	215	80.560	0.375		
	รวม	218	84.703			
2. ประสบการณ์ในการทำงานด้านบัญชี	ระหว่างกลุ่ม	3	9.050	3.017	8.573	0.000
	ภายในกลุ่ม	215	75.653	0.352		
	รวม	218	84.703			
3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	3	10.998	3.666	10.694	0.000
	ภายในกลุ่ม	215	73.705	0.343		
	รวม	218	84.703			

จากตาราง 3 พบว่า นักบัญชีธุรกิจ SMEs ที่มีอายุ ประสบการณ์ในการทำงานด้านบัญชี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความเครียดเชิงลบแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ดังตาราง 4 - 6

ตาราง 4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดเชิงลบของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ		36-40 ปี	30-35 ปี	มากกว่า 40 ปี	น้อยกว่า 30 ปี
	\bar{X}	2.00	2.31	2.38	2.53
36-40 ปี	2.00	-	0.200	0.064	0.018*
30-35 ปี	2.31		-	0.917	0.431
มากกว่า 40 ปี	2.38			-	0.713
น้อยกว่า 30 ปี	2.53				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 พบว่า นักบัญชีธุรกิจ SMEs ที่มีอายุ น้อยกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความเครียดเชิงลบโดยรวม มากกว่า อายุ 36-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เนื่องจาก การที่นักบัญชีที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี ถือเป็นบุคคลที่ทำงานในธุรกิจ SMEs มาไม่นานนัก ย่อมที่จะต้องปรับตัวในการทำงานมากกว่าบุคคลที่ทำงานมาก่อนแล้ว โดยเกิดความเครียดใน

การทำงานเพราะต้องศึกษาระบบการทำงานศึกษา เพื่อนร่วมงานในองค์กร ศึกษากระบวนการทำงานขององค์กรทำให้เกิดความเครียดในการทำงานเพื่อที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติและในบางครั้งบุคคลที่มีอายุน้อยๆ อาจจะสับสนกับหน้าที่การทำงานที่ได้รับมอบหมาย

มีความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ที่ปฏิบัติ ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานในหน้าที่นั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอมอร์ โดสปันตี (2551 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์ในตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความเครียดในบทบาท

ตาราง 5 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดเชิงบทบาทของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านบัญชีแตกต่างกัน

ประสบการณ์ในการทำงานด้านบัญชี	มากกว่า 9 ปี	3-6 ปี	น้อยกว่า 3 ปี	7-9 ปี	
	\bar{X}	2.15	2.26	2.33	2.68
มากกว่า 9 ปี	2.15	-	0.845	0.000*	0.487
3-6 ปี	2.26	-	-	0.008*	0.953
น้อยกว่า 3 ปี	2.33	-	-	-	0.040*
7-9 ปี	2.68	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 5 นักบัญชีธุรกิจ SMEs ที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านบัญชี น้อยกว่า 3 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความเครียดเชิงบทบาท มากกว่าประสบการณ์ในการทำงานด้านบัญชี 3-6 ปี และมากกว่า 9 ปี และที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านบัญชี 7-9 ปี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความเครียดเชิงบทบาทมากกว่าประสบการณ์ในการทำงานด้านบัญชี น้อยกว่า 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากเวลาถือเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะเป็นเส้นทางสู่ความสำเร็จหรือล้มเหลวของการปฏิบัติงานในอนาคตได้ ยิ่งหากพนักงานคนใดมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่าคนอื่นเท่าใด ย่อมแสดงให้เห็นว่าบุคคลเหล่านั้นยังไม่มีประสบการณ์ในการ

ทำงาน เมื่อพบปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ ในการทำงานอาจจะไม่สามารถวิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางแก้ไขได้ยาก หรือพนักงานที่มีตำแหน่งงานที่สูงเท่าใดก็ย่อมที่จะเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน เพราะต้องรับภาระการทำงานที่เพิ่มขึ้น เกิดความขัดแย้งของบทบาทที่เพิ่มขึ้นหรือมีงานเพิ่มขึ้นนั่นเอง ดังนั้น ความเครียดเป็นผลของการทำงานของบุคคลที่มีประสบการณ์น้อยและตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมทรง นุ่นจันทร์ (2548 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยด้านสัมพันธภาพของบุคลากรในองค์กรบรรยากาศขององค์กร มีผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี

ตาราง 6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดเชิงลบของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		น้อยกว่า 20,000 บาท	30,001- 40,000บาท	20,000- 30,000บาท	มากกว่า 40,000บาท
	\bar{X}	2.03	2.27	2.38	2.58
น้อยกว่า 20,000 บาท	2.03	-	0.493	0.014*	0.000*
30,001-40,000 บาท	2.27		-	0.927	0.263
20,000-30,000 บาท	2.38			-	0.291
มากกว่า 40,000 บาท	2.58				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 6 พบว่า นักบัญชีธุรกิจ SMEs ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-30,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความเครียดเชิงลบทบาทโดยรวม มากกว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากความเครียดในการปฏิบัติงานอาจเกิดจากงานหนัก มีภาระรับผิดชอบเกินความสามารถหรืองานง่ายหรือซ้ำซากจำเจ ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายและมองไม่เห็นความก้าวหน้า รวมทั้งการที่มีผู้ร่วมงานที่มีปัญหาต่าง ๆ ซึ่งไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่บุคลากรแต่ละคนจะประสบพบในการปฏิบัติงาน ดังนั้น การที่บุคลากรมีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันไป ส่งผลให้แต่ละบุคคลมีความเครียดในการทำงานในหน้าที่แตกต่างกันออกไปเช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณ พรมทอง (2551 : 139) พบว่า นักบัญชีธุรกิจ SMEs ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความเครียดในการทำงานโดยรวม และด้านความคลุมเครือของบทบาทแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของงานวิจัย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

นักวิจัยควรศึกษาเปรียบเทียบกับตัวแปรอื่น เช่น รูปแบบธุรกิจ จำนวนทุนในการดำเนินงาน จำนวนพนักงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบว่าสภาพแวดล้อมภายนอก และความเครียดเชิงลบทบาทแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

2. ประโยชน์ของการวิจัย

ผู้บริหารธุรกิจ SMEs ควรให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อนำมาปรับปรุงหรือพัฒนากลยุทธ์การบริหารองค์กรให้ชัดเจน สามารถนำไปสู่การปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายได้อย่างชัดเจน เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดการปฏิบัติงานที่ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกขัดแย้งในบทบาทของตนเองและมอบหมายงานให้กับบุคลากรอย่างเหมาะสม ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรจงรักภักดีต่อองค์กร และทุ่มเทร่างกายแรงใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

สรุปผลการวิจัย

นักบัญชีธุรกิจ SMEs ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีสภาพแวดล้อมภายนอกแตกต่างกัน และนักบัญชีธุรกิจ SMEs ที่มีอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ด้านบัญชี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความเครียดเชิงบทบาทแตกต่างกัน ดังนั้น ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยควรนำ

ข้อสนเทศไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์การบริหารองค์กร โดยศึกษาสภาพแวดล้อมจากภายนอกองค์กร นำมาเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์อย่างสมบูรณ์ที่ครอบคลุมภารกิจทั้งหมดขององค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพการดำเนินงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ลดภาวะความเครียดในการทำงานของพนักงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ สามารถนำไปสู่การปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายได้อย่างชัดเจนต่อไป

บรรณานุกรม

- กตัญญู หิรัญญูสมบุรณ์. (2546). *การจัดการธุรกิจขนาดย่อม*. กรุงเทพฯ : เท็กซ์แอนด์เจอร์นัล.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2554). *ฐานข้อมูลสู่ธุรกิจ*. ค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2554. จาก <http://knowledge-base.dbd.go.th/dbd/Main/login.aspx>.
- กิตติกร มีทรัพย์. (2541). *พฤติกรรมความเครียดและการตอบสนองต่อความเครียด*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์. (2548). "การบริหารงานอย่างไร พิชิตใจคน," *เศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจปริทัศน์*. 1(2) : 98-103 ; กรกฎาคม – ธันวาคม.
- เข็มพร สุ่มมาตย์. (2552). *ผลกระทบของศักยภาพภายในองค์กรและสภาพแวดล้อมขององค์กรที่มีต่อแรงกดดันในการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ บข.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นิลนารา จินาพร. (2540). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 สังกัดกรมสามัญ เขตการศึกษา 9*. วิทยานิพนธ์ ขท ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์. (2542). *แนวคิดและกลยุทธ์ในการปรับระบบขององค์กร*. กรุงเทพฯ : บริษัทการศึกษา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ศิริพงษ์ เสาภายน. (2542). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ = Human Resource Management*. กรุงเทพฯ : บ็อค พอยท์.
- สมทรง นุ่นจันทร์. (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรด้านบัญชีและการเงิน สำนักงานใหญ่เครือเจริญโภคภัณฑ์*. สารนิพนธ์ รส.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. (2543). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ 1991.
- สมบัติ ท้ายเรือคำ. (2552). *ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 3. มหาสารคาม : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สายหยุด ใจสำราญ และสภาพ พิศาลบุตร. (2545). *การพัฒนาองค์กร = Organization Development*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือสถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2552). *เกี่ยวกับ สสว*. ค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2552. จาก <http://www.sme.go.th/Pages/home.aspx>.

- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2549). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิด และทฤษฎี*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวรรณา พรหมทอง. (2551). *ผลกระทบของความเครียดในการทำงาน ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อมรากล อีนโอซานนท์. (2534). "ความเครียดในการทำงาน" ใน *สุขภาพจิต*. หน้า 28-30 กรุงเทพฯ : การศาสนา.
- เอมอร โตสปีนดี. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความเครียดในบทบาท การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ กับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ สาขาพยาบาลศาสตร์ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Aaker, D. A., V. Kumar and G. S. Day. (2001). *Marketing Research*. 7th ed. New York : John Wiley & Sons.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. 2nd ed. New York : McGraw-Hill Inc.