

# ผลกระทบของความสามารถในการจัดการความเครียด และทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลต่อประสิทธิภาพ การทำงานของนักบัญชี

## The Effect of Stress Management Ability and Interpersonal Skill on Occupational Performance of Accountants

### Article History

Received: March 9, 2020

Revised: June 4, 2020

Accepted: June 5, 2020

อนุชา ทาพยอม  
Anucha Thapayom

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบผลกระทบของความสามารถในการจัดการความเครียดและทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี การวิจัยนี้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากนักบัญชีในประเทศไทย จำนวน 192 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการจัดการความเครียดทั้ง 2 ด้าน (ได้แก่ การอดทนกับความเครียด และการควบคุมแรงกระตุ้น) มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน นอกจากนี้ ทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล 2 ด้าน (ได้แก่ ความเห็นใจผู้อื่น และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล) มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในทางกลับกัน พบว่า ความรับผิดชอบต่องานไม่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน นอกจากนี้ มีการนำเสนอผลสรุปของการวิจัย ข้อเสนอแนะ และแนวทางการวิจัยในอนาคตอย่างชัดเจน

**คำสำคัญ:** ความสามารถในการจัดการความเครียด ทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ประสิทธิภาพการทำงาน นักบัญชี

### Abstract

The purpose of this research is to examine the effect of stress management ability and interpersonal skill on occupational performance of accountants. Data were collected by using questionnaires from 192 accountants in Thailand. The statistics used to analyze is the multiple regression. The results revealed that

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

Faculty of Business Administration, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

E-mail: anucha.t@fba.kmutnb.ac.th

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือตามสัญญาเลขที่ KMUTNB-63-NEW-15

two dimensions of stress management ability (stress tolerance and impulse control) have a significant positive association with occupational performance. Furthermore, two dimensions of interpersonal skill (empathy and interpersonal relationship) have a positive influence on occupational performance. On the other hand, social responsibility has no influence on occupational performance. Theoretical and professional contributions, conclusion and directions for future research were highlighted.

**Keywords:** *Stress Management Ability, Interpersonal Skill, Occupational Performance, Accountants*

## บทนำ

ภายใต้การแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงในปัจจุบัน องค์กรจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนนโยบาย การบริหารงาน รวมถึงกระบวนการในการทำงานเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทำให้บุคลากรในองค์กรต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่กดดันและต้องเตรียมพร้อมรับมือกับปัญหาต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นรอบด้าน ส่งผลให้ภาวะความเครียดกลายเป็นสิ่งใกล้ตัวที่ทุกคนต้องเผชิญอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นับวันความเครียดยิ่งทวีความรุนแรงส่งผลกระทบต่อสุขภาพกาย และสุขภาพจิต เป็นอุปสรรคต่อการทำงานและการดำเนินชีวิต จนอาจเกิดความเบื่อหน่าย เฉื่อยชา ส่งผลให้ไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในที่สุด (Murali, Basit, & Hassan, 2017) ทั้งนี้ ความเครียดเป็นสภาวะทั่วไปที่เกิดขึ้นกับทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย และทุกวัน จนอาจกล่าวได้ว่าการตอบสนองต่อความเครียดของคนทั่วไปได้กลายเป็นนิสัยที่แสดงออกอย่างอัตโนมัติ

ผลการสำรวจคะแนนสุขภาพและความเป็นอยู่แบบ 360° ของ Cigna ประจำปี 2019 พบว่า “ประเทศไทยเป็นประเทศที่ประชากรมีความเครียดสูงเป็นอันดับ 5 ของโลก จาก 23 ประเทศที่ทำการสำรวจในครั้งนี และร้อยละ 91 ยอมรับว่าตนเองมีความเครียด โดยมีค่าเฉลี่ยความเครียดสูงกว่าทั่วโลกซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 84 สาเหตุที่ทำให้คนไทยเครียดมาจาก 2 สาเหตุหลัก คือ ความเครียดมาจากปัญหาด้านการเงิน ร้อยละ 43 และจากการทำงาน ร้อยละ 35 ผลสำรวจระบุว่า คนไทยวัยทำงานร้อยละ 81 มีความเครียดเพิ่มสูงขึ้นโดยไม่รู้ตัว เพราะอยู่ในวัฒนธรรมการทำงานที่ต้องตื่นตัวตลอดเวลา นอกจากนี้ ผลสำรวจพบว่า คนไทยร้อยละ 89 จะมาทำงานแม้จะเจ็บป่วย โดยค่าเฉลี่ยสูงกว่าค่าเฉลี่ยทั่วโลกซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 67 ส่งผลให้คนไทยกำลังเผชิญปัญหาในการทำงานที่เรียกว่า “Presenteeism” เนื่องมาจากหลายสาเหตุ เช่น จำนวนงานที่มากเกินไป ความกังวลเกี่ยวกับความมั่นคงของงาน หรือวัฒนธรรมองค์กรที่อาจกดดันให้พนักงานต้องแสดงความทุ่มเท ทำให้ต้องฝืนร่างกาย

ตนเองเข้ามาทำงาน และที่สำคัญยังพบว่า คนไทยร้อยละ 91 ยอมรับว่ามีความเครียด แต่มีเพียงร้อยละ 13 เท่านั้น ที่เข้าพบจิตแพทย์หรือนักจิตวิทยาเพื่อปรึกษาปัญหาความเครียดของตนเอง” (2020 Thais are Stressed, Medical Expenses Rose by 21.5 Billion, 2019)

ผลสำรวจดังกล่าว ทำให้ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานเป็นเรื่องที่น่าสนใจ เพราะงานในแต่ละอาชีพทำให้เกิดความเครียดแตกต่างกัน โดยอาชีพที่ต้องการการตัดสินใจอย่างรวดเร็วและมีความสำคัญมาก หรืองานที่เมื่อทำและตัดสินใจแล้วก่อให้เกิดผลที่สำคัญตามมา จะทำให้พนักงานมีความเครียดมากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานตามคำสั่ง (Pediwal, 2011) ทั้งนี้ งานหนึ่งที่สำคัญขององค์กร คือ งานบัญชี สำหรับลักษณะงานของนักบัญชีเริ่มตั้งแต่การรวบรวม จัดเก็บ บันทึกบัญชี และตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารทางบัญชี ตลอดจนการจัดทำรายงานทางการเงินตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจทางธุรกิจ งานบัญชีจึงเป็นงานที่ใช้ความละเอียดรอบคอบ อดทน ต้องมีการตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีความกดดันที่จะต้องทำงานให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด และผู้ทำบัญชีต้องรับผิดชอบหากเกิดข้อผิดพลาด ดังนั้น หากนักบัญชีไม่สามารถจัดการกับสิ่งเหล่านี้ได้ จะนำไปสู่ความเครียดในการทำงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง (Thapayom, Ussahawanitchakit, & Boonlua, 2018)

นอกจากนี้ ลักษณะงานของนักบัญชีจะต้องมีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นมากมาย ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน พนักงานแผนกอื่น ผู้สอบบัญชี ลูกค้า รวมถึงหน่วยงานภายนอกองค์กร ดังนั้น ทักษะในการติดต่อสื่อสารถือเป็นทักษะที่สำคัญของนักบัญชียุคใหม่ หากนักบัญชีสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างคล่องแคล่ว ก็จะเป็นประโยชน์ต่อตัวเองและทีมงาน เพราะการทำงานในยุคปัจจุบันมีอุปสรรคต่างๆ มากมาย ถ้าสามารถติดต่อสื่อสารให้เข้าใจกันได้ ก็จะช่วยลดอุปสรรคในการทำงานลง ดังนั้น หากนักบัญชี

ขาดทักษะในการติดต่อสื่อสาร ก็ย่อมจะทำให้เสียโอกาสในการก้าวหน้าทางวิชาชีพ เกิดปัญหาเรื่องความขัดแย้ง การเข้าใจผิด ตลอดจนไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้อื่น ส่งผลให้การทำงานล่าช้า หรือแม้กระทั่งทำให้องค์กรเกิดความเสียหาย (Hasle, Seim, & Refslund, 2019)

ประเด็นปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสามารถในการจัดการความเครียด และทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี เพื่อเป็นแนวทางช่วยให้นักบัญชีอยู่ในวิชาชีพได้อย่างยั่งยืน

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสามารถในการจัดการความเครียด ทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล และประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี
2. เพื่อศึกษาผลกระทบของความสามารถในการจัดการความเครียด และทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี

## การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ได้ประยุกต์ใช้แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการจัดการความเครียดและทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลของ Bar-On (1997) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัย โดยความสามารถในการจัดการความเครียดประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ การอดทนกับความเครียด และการควบคุมแรงกระตุ้น ส่วนทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความเห็นใจผู้อื่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบต่อสังคม รายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบมีดังนี้

### 1. ความสามารถในการจัดการความเครียด

ความสามารถในการจัดการความเครียด (stress management ability) หมายถึง ทักษะในการควบคุมจัดการกับความรู้สึกหรือภาวะอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม ทั้งอารมณ์ทางบวกและทางลบให้เป็นไปตามทิศทางที่สังคมยอมรับ (Bar-On, 2006) ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1.1 การอดทนกับความเครียด (stress tolerance) หมายถึง ความสามารถในการเผชิญปัญหาและยืนหยัดที่จะต่อสู้เพื่อจัดการปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดได้อย่างมีสติ (Oommen & Philip,

2016) ผู้ที่มีความสามารถในการอดทนกับความเครียดจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ดีเมื่อต้องเผชิญเหตุการณ์ร้ายๆ หรือสถานการณ์ที่ตึงเครียด มีวิธีในการจัดการกับความยุ่งยากอย่างมีประสิทธิภาพ มีการตอบสนองและการควบคุมความเครียดอย่างเหมาะสม มีการผ่อนคลายตึงเครียดและเผชิญหน้ากับความยากลำบากได้อย่างสงบ ปราศจากความรุนแรง สามารถระงับอารมณ์และการแสดงออกของตนเองได้อย่างเหมาะสม สามารถอดทนต่อสิ่งยั่วยุต่างๆ ได้ มีอารมณ์ที่ดีและไม่โกรธง่าย

### 1.2 การควบคุมแรงกระตุ้น (impulse control)

หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก หรือสิ่งยั่วยุต่างๆ ตลอดทั้งความต้องการของตนเอง ผู้ที่มีความสามารถในการควบคุมแรงกระตุ้น จะสามารถอดกลั้นและชะลอแรงกระตุ้น แรงขับ หรือสิ่งล่อใจที่จะให้กระทำ สามารถควบคุมพฤติกรรมก้าวร้าว คัดค้านการกระทำที่ไร้ความรับผิดชอบ รวมถึงมีความอดทนต่อความคับข้องใจ หรือความโกรธโดยไม่แสดงพฤติกรรมอย่างหุนหันพลันแล่น (Bar-On, 2006)

การควบคุมแรงกระตุ้นหมายรวมไปถึงการจัดการระหว่างแรงจูงใจ 2 ประเภท ได้แก่ แรงกระตุ้นตามธรรมชาติและความต้องการทางวัฒนธรรม ทั้งนี้ แรงกระตุ้นโดยธรรมชาติเป็นการตอบสนองพื้นฐานที่กระทำเพื่อตนเอง ในลักษณะค่อนข้างเห็นแก่ตัว ในขณะที่ความต้องการทางวัฒนธรรมเป็นระบบที่เกิดจากกฎและบรรทัดฐานของกลุ่มหรือสังคม การควบคุมแรงกระตุ้นจึงเป็นสิ่งที่คอยยับยั้งการกระตุ้นโดยธรรมชาติและส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่สอดคล้องกับสังคม เพื่อให้ตนเป็นที่ยอมรับ

การศึกษาของ Victor and Akintokunbo (2018) พบว่า การจัดการความเครียดมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของพนักงาน การศึกษาแนะนำว่าผู้บริหารควรออกแบบงานและลักษณะการทำงานที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล จัดตารางงานที่ยืดหยุ่น และควรบูรณาการรวมเข้ากับนโยบาย และกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความมุ่งมั่นของพนักงานซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน สอดคล้องกับการศึกษาของ Murali, Basit, and Hassan (2017) ที่พบว่า ความกดดันด้านเวลาที่มีอิทธิพลทางลบอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความสามารถในการจัดการความเครียดส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี จึงตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การอดทนกับความเครียดส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี

สมมติฐานที่ 2 การควบคุมแรงกระตุ้นส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี

## 2. ทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล (interpersonal skill)

ทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นๆ โดยใช้ทักษะทางภาษา โดยสามารถตระหนักถึงและเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของผู้อื่นเพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น (Palethorpe, 2006) ประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบดังต่อไปนี้

2.1 ความเห็นใจผู้อื่น (empathy) หมายถึง ความสามารถที่เอาใจเขามาใส่ใจเรา รับรู้และเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ตระหนักถึงสิ่งที่ผู้อื่นกำลังรู้สึกโดยไม่จำเป็นต้องมาบอกให้ทราบ และสามารถคาดเดาสิ่งที่ผู้อื่นกำลังรู้สึกได้จากการแสดงออกทางน้ำเสียง กริยาท่าทาง หรือการแสดงออกทางสีหน้าได้อย่างถูกต้อง (Bar-On, 2006) ทั้งนี้ ความเห็นใจผู้อื่นมีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำรงชีวิตอยู่ในสังคม เพราะนักบัญชีจะต้องมีการพบปะผู้คน ติดต่อประสานงาน ทำงานร่วมกัน ซึ่งการทำงานร่วมกันนั้นต้องมีความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะส่งผลให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี การเอาใจเขามาใส่ใจเราจะช่วยให้ นักบัญชีเข้าใจอารมณ์ของผู้ร่วมงานที่เปลี่ยนแปลงได้เสมอ แสดงความยินดีและชื่นชมบุคลากรที่ปฏิบัติงานได้ดี มีลักษณะการเป็นผู้ให้มากกว่าผู้รับ ให้ความช่วยเหลือและเอาใจใส่ผู้ร่วมงานและบุคคลอื่นเสมอ กล่าวคำพูดเชิงบวกในการว่ากล่าวหรือตักเตือนบุคลากร และให้เกียรติผู้อื่น

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal relationship) หมายถึง ความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น การมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้นเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และจำเป็นต้องสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้เกิดขึ้นเพื่อดำรงรักษาตน ซึ่งการที่บุคคลมีความพึงพอใจซึ่งกันและกัน คอยให้ความห่วงใย ให้ความสนใจ ความเห็นอกเห็นใจ ยินดีที่จะช่วยเหลือ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลดำเนินไปอย่างราบรื่น (Hardjati & Febrianita, 2019) ในการนี้ ทักษะด้านการสร้างสัมพันธภาพและการสื่อสารสามารถช่วยให้นักบัญชีมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานเป็นสิ่งจำเป็นในการอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างปกติสุข ทำให้

เกิดบรรยากาศของความเชื่อใจและไว้วางใจซึ่งกันและกัน และการสื่อสารความเข้าใจต่อกันส่งผลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันทำงานด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถ

2.3 ความรับผิดชอบต่อสังคม (social responsibility) หมายถึง ความสามารถในการยอมรับและนับถือผู้อื่นรวมถึงความรู้สึกรู้สึกที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อความร่วมมือและช่วยเหลือ มีความเอาใจใส่ มุ่งมั่นต่อหน้าที่การงาน รวมถึงการช่วยเหลือผู้อื่น และการให้ความร่วมมือเพื่อให้เกิดความสำเร็จลุล่วงในเป้าหมายเดียวกัน (Mikoluk, 2020) ความรับผิดชอบต่อสังคม จะช่วยให้นักบัญชีแสดงตนในการให้ความร่วมมือ ให้การสนับสนุนและสร้างสรรค์สมาชิกของกลุ่มสังคมนั้น เป็นความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการกระทำที่จะแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม แม้ว่าตนเองอาจจะไม่ได้รับผลประโยชน์โดยส่วนตัวก็ตาม นักบัญชีที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมจะมีจิตสำนึกต่อสังคมเป็นห่วงเป็นใยผู้อื่น ซึ่งเห็นได้จากความรับผิดชอบต่อสังคม การจัดการปรับปรุงชุมชน บุคคลที่ขาดความสามารถด้านนี้จะเป็คนที่ มีทัศนคติต่อต้านสังคม ปฏิบัติตนในทางไม่ดี และเอาเปรียบผู้อื่น เป็นต้น (Tan, Muskat, & Johns, 2019)

การศึกษาของ Mohammed, Toryila, and Saanyol (2018) พบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน การศึกษาแนะนำว่าพนักงานควรใช้ความพยายามเพื่อเสริมสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างพนักงานในสถานที่ทำงาน เช่น การสร้างและพัฒนาทักษะการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพ เพื่อนำมาซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี สอดคล้องกับการศึกษาของ Hardjati and Febrianita (2019) ที่พบว่า พลังของทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลช่วยในการปรับปรุงการให้บริการ และผลของการศึกษายังอธิบายว่าการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสามารถช่วยเพิ่มการให้บริการในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากที่กล่าวมาข้างต้น พบว่า ทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี จึงตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 ความเห็นใจผู้อื่นส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี

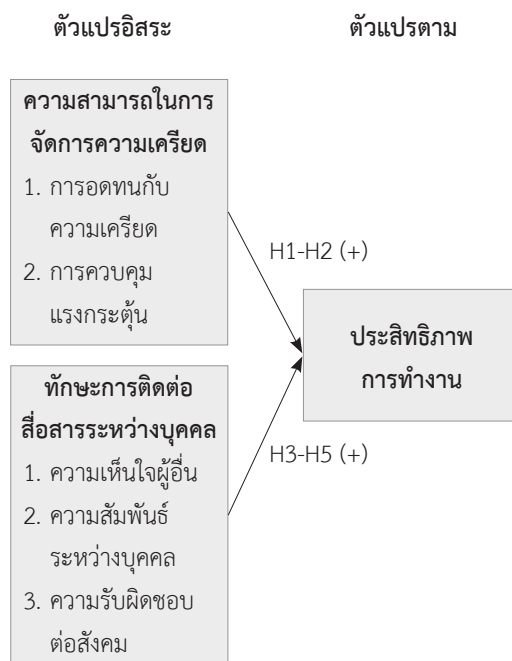
สมมติฐานที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี

สมมติฐานที่ 5 ความรับผิดชอบต่อสังคมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี

### 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดการวิจัยดังแสดงในภาพที่ 1

ประกอบด้วยความสามารถในการจัดการความเครียด ทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล และประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักบัญชีในประเทศไทย จำนวน 68,805 คน ณ วันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2562 (Department of Business Development, 2019) ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ตามหลักการคำนวณของ Cohen (1997) โดยใช้โปรแกรม G\*Power เวอร์ชัน 3.1.9.7 เนื่องจากเป็นวิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์ตามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้ได้ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) และสะดวกรวดเร็ว ซึ่งจะช่วยให้การทำการวิจัยมีประสิทธิภาพผลดีมากขึ้น และได้ผลการวิจัยที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ (Sanitlou, Sartpetch, & Napharak, 2019) ในการคำนวณได้กำหนดค่าอำนาจการทดสอบ (power of test :  $1-\beta$ ) เท่ากับ 0.95 ค่าความน่าจะเป็นของความคลาดเคลื่อน ( $\alpha$ ) เท่ากับ 0.05 ค่าขนาดอิทธิพล (effect size) เท่ากับ 0.12 และจำนวนตัวแปรทำนายเท่ากับ 7 จะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเท่ากับ 192 ตัวอย่าง ผู้วิจัย

สุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความน่าจะเป็น (probability sampling) โดยวิธีการเลือกหน่วยตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) ด้วยการใช้คอมพิวเตอร์ในการสุ่มตัวอย่าง

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check-list) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการจัดการความเครียด และทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (likert) จำนวน 16 ข้อ ดังนี้

|                    |                               |
|--------------------|-------------------------------|
| ระดับความคิดเห็น   | ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ |
| เห็นด้วยน้อยที่สุด | กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน  |
| เห็นด้วยน้อย       | กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน  |
| เห็นด้วยปานกลาง    | กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน  |
| เห็นด้วยมาก        | กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน  |
| เห็นด้วยมากที่สุด  | กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน  |

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยค่าความคิดเห็น กำหนดเป็นช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

|                         |                                         |
|-------------------------|-----------------------------------------|
| คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 | แปลความว่า มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด |
| คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 | แปลความว่า มีระดับความคิดเห็นน้อย       |
| คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 | แปลความว่า มีระดับความคิดเห็นปานกลาง    |
| คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 | แปลความว่า มีระดับความคิดเห็นมาก        |
| คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 | แปลความว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด  |

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท จำนวน 5 ข้อ โดยใช้เกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมิน และเกณฑ์การแปลความหมายเช่นเดียวกันกับแบบสอบถามในตอนี่ 2

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (open-ended) จำนวน 1 ข้อ

### 3. คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่น และค่าอำนาจจำแนก โดยทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ และการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient method) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) จากตารางที่ 1 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.706-0.866 ซึ่งสอดคล้องกับ Hair, Black,

Babin, Anderson, and Tatham (2006) ที่ระบุว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มากกว่า 0.70 เป็นค่าที่ยอมรับได้ การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (discriminant power) ใช้ค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (item-total correlation) ผลพบว่า ค่าอำนาจอยู่ระหว่าง 0.330-0.806 ซึ่งสอดคล้องกับ Churchill (1979) ที่ระบุว่าค่า item-total correlation ควรจะมากกว่า 0.30

ผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยและความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปร โดยพิจารณาจากค่าน้ำหนักปัจจัย (factor loading) ซึ่งเป็นค่าสัมประสิทธิ์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเดิมกับแต่ละปัจจัยที่พิจารณา โดยค่าน้ำหนักปัจจัยจะต้องมากกว่า 0.40 (Nunnally & Bernstein, 1994) ผลที่ได้พบว่า ค่าน้ำหนักปัจจัยมีค่าระหว่าง 0.590-0.922 ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้

**ตารางที่ 1** ผลการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

| ตัวแปร                        | Factor Loadings | Item-total correlation | Cronbach's Alpha |
|-------------------------------|-----------------|------------------------|------------------|
| การอดทนกับความเครียด (ST)     | 0.590-0.892     | 0.330-0.650            | 0.706            |
| การควบคุมแรงกระตุ้น (IC)      | 0.722-0.838     | 0.446-0.580            | 0.709            |
| ความเห็นใจผู้อื่น (EM)        | 0.813-0.879     | 0.603-0.705            | 0.812            |
| ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (IR) | 0.700-0.808     | 0.476-0.607            | 0.745            |
| ความรับผิดชอบต่อสังคม (SR)    | 0.857-0.922     | 0.693-0.806            | 0.866            |
| ประสิทธิภาพการทำงาน (OP)      | 0.744-0.825     | 0.598-0.699            | 0.840            |

#### 4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย โดยผู้วิจัยส่งหนังสือถึงกลุ่มตัวอย่างเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของงานวิจัย พร้อมแนบแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยให้ทำแบบสอบถามออนไลน์ที่มีการระบุลิงค์ในจดหมาย หรือส่งแบบสอบถามกลับทางไปรษณีย์ และกำหนดให้ตอบกลับภายใน 3 สัปดาห์หลังจากได้รับแบบสอบถาม

2. เมื่อครบกำหนด 3 สัปดาห์ หากยังได้แบบสอบถามที่ส่งกลับคืนมาไม่ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะดำเนินการส่งแบบสอบถามซ้ำอีกครั้งให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ได้ตอบแบบสอบถามทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแจ้งเตือน และขอความอนุเคราะห์อีกครั้ง

3. นำเสนอแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำมาทำการลงรหัสเพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีการหาค่าความถี่ แล้วสรุปเป็นคำร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรความสามารถในการจัดการความเครียด ทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล และประสิทธิภาพการทำงาน ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการจัดการความเครียด ทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล และประสิทธิภาพการทำงานด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

4. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ผลกระทบของการจัดการความเครียดและทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลต่อประสิทธิภาพการทำงาน คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) โดยมีตัวแปรควบคุม คือ อายุ และประสบการณ์ทำงานของนักบัญชี สามารถแสดงสมการได้ดังนี้

$$OP = \alpha_1 + \beta_1 ST + \beta_2 IC + \beta_3 EM + \beta_4 IR + \beta_5 SR + \beta_6 Age + \beta_7 Exp + \varepsilon_1$$

โดยกำหนดให้

|               |         |                          |
|---------------|---------|--------------------------|
| ST            | หมายถึง | การอดทนกับความเครียด     |
| IC            | หมายถึง | การควบคุมแรงกระตุ้น      |
| EM            | หมายถึง | ความเห็นใจผู้อื่น        |
| IR            | หมายถึง | ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล |
| SR            | หมายถึง | ความรับผิดชอบต่อสังคม    |
| OP            | หมายถึง | ประสิทธิภาพการทำงาน      |
| Age           | หมายถึง | อายุของนักบัญชี          |
| Exp           | หมายถึง | ประสบการณ์ทำงาน          |
| $\alpha$      | หมายถึง | ค่าคงที่ของสมการ         |
| $\varepsilon$ | หมายถึง | ค่าความคลาดเคลื่อน       |
| $\beta$       | หมายถึง | ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย  |

## สรุปผลการวิจัย

### 1. ความสามารถในการจัดการความเครียดของนักบัญชี

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการจัดการความเครียดของนักบัญชีทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยของความสามารถ

ในการจัดการความเครียดโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = 0.491) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความสามารถในการจัดการความเครียดมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านการอดทนกับความเครียด ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.546) รองลงมา คือ ด้านการควบคุมแรงกระตุ้น ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = 0.525) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการจัดการความเครียดของนักบัญชี

| ความสามารถในการจัดการความเครียด | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับความคิดเห็น |
|---------------------------------|-----------|-------|------------------|
| 1. การอดทนกับความเครียด (ST)    | 4.11      | 0.546 | มาก              |
| 2. การควบคุมแรงกระตุ้น (IC)     | 4.01      | 0.525 | มาก              |
| รวม                             | 4.06      | 0.491 | มาก              |

### 2. ทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลของนักบัญชี

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลของนักบัญชีทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยของทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} =$

3.97, S.D. = 0.456) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D. = 0.605) รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ( $\bar{X} = 3.93$ , S.D. = 0.505) และด้านความเห็นใจผู้อื่น ( $\bar{X} = 3.72$ , S.D. = 0.622) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลของนักบัญชี

| ทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับความคิดเห็น |
|-----------------------------------|-----------|-------|------------------|
| 1. ความเห็นใจผู้อื่น (EM)         | 3.72      | 0.622 | มาก              |
| 2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (IR)  | 3.93      | 0.505 | มาก              |
| 3. ความรับผิดชอบต่อสังคม (SR)     | 4.26      | 0.605 | มาก              |
| รวม                               | 3.97      | 0.456 | มาก              |

### 3. ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี พบว่า ค่าเฉลี่ยของ

ประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = 0.511) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี

| ประสิทธิภาพการทำงาน         | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับความคิดเห็น |
|-----------------------------|-----------|-------|------------------|
| 1. ประสิทธิภาพการทำงาน (OP) | 3.95      | 0.511 | มาก              |

#### 4. ผลกระทบของความสามารถในการจัดการความเครียด และทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี

ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (ตารางที่ 5) พบว่า ความสามารถในการจัดการความเครียดและทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลของนักบัญชี มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับประสิทธิภาพการทำงานอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านมีความสัมพันธ์สูงสุด คือ การอดทนกับความเครียด ( $r = 0.625$ ) รองลงมาคือ การควบคุมแรงกระตุ้น ( $r = 0.634$ ) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ( $r = 0.613$ ) ความรับผิดชอบต่อสังคม ( $r = 0.495$ ) และความเห็นใจผู้อื่น ( $r = 0.419$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการจัดการความเครียด ทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล กับประสิทธิภาพการทำงาน

| ตัวแปร | ST     | IC     | EM     | IR     | SR     | OP | VIF   |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----|-------|
| ST     | 1      |        |        |        |        |    | 2.142 |
| IC     | 0.662* | 1      |        |        |        |    | 2.271 |
| EM     | 0.292* | 0.383* | 1      |        |        |    | 1.336 |
| IR     | 0.631* | 0.640* | 0.480* | 1      |        |    | 2.315 |
| SR     | 0.525* | 0.549* | 0.316* | 0.534* | 1      |    | 1.625 |
| OP     | 0.652* | 0.634* | 0.419* | 0.613* | 0.495* | 1  |       |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (multicollinearity) โดยพิจารณาจากค่าปัจจัยการขยายตัวของความแปรปรวน (Variance Inflation Factor: VIF) ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.336-2.315 ซึ่งไม่เกิน 10 (Hair et al., 2006) แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงหรือไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ข้อมูลจึงมีความเหมาะสมในการนำมาวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณต่อไป

การทดสอบผลกระทบของความสามารถในการจัดการความเครียด และทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (ตารางที่ 6) พบว่า

1. การอดทนกับความเครียด มีค่า  $\beta_1 = 0.313$  และค่า p-value น้อยกว่า 0.01 แสดงให้เห็นว่า การอดทนกับความเครียดส่งผลกระทบบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 1

2. การควบคุมแรงกระตุ้น มีค่า  $\beta_2 = 0.221$  และค่า p-value น้อยกว่า 0.01 แสดงให้เห็นว่า การควบคุม

แรงกระตุ้นส่งผลกระทบบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 2

3. ความเห็นใจผู้อื่น มีค่า  $\beta_3 = 0.136$  และค่า p-value น้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ความเห็นใจผู้อื่นส่งผลกระทบบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 3

4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่า  $\beta_4 = 0.155$  และค่า p-value น้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลส่งผลกระทบบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 4

5. ความรับผิดชอบต่อสังคม มีค่า  $\beta_5 = 0.068$  และค่า p-value มากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมไม่ส่งผลกระทบบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 5

**ตารางที่ 6** การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบผลกระทบของความสามารถในการจัดการความเครียดและทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ต่อประสิทธิภาพการทำงาน

| ความสามารถในการจัดการความเครียด<br>และทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล | ประสิทธิภาพการทำงาน      |                            | t      | p-value |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------|--------|---------|
|                                                                         | สัมประสิทธิ์<br>การถดถอย | ความคลาดเคลื่อน<br>มาตรฐาน |        |         |
| ค่าคงที่ ( $\alpha$ )                                                   | -0.032                   | 0.066                      | -0.489 | 0.625   |
| การอดทนกับความเครียด (ST)                                               | 0.313                    | 0.071                      | 4.389  | 0.000   |
| การควบคุมแรงกระตุ้น (IC)                                                | 0.221                    | 0.073                      | 3.042  | 0.003   |
| ความเห็นใจผู้อื่น (EM)                                                  | 0.136                    | 0.055                      | 2.458  | 0.015   |
| ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (IR)                                           | 0.155                    | 0.072                      | 2.157  | 0.032   |
| ความรับผิดชอบต่อสังคม (SR)                                              | 0.068                    | 0.061                      | 1.104  | 0.271   |
| อายุ (Age)                                                              | 0.034                    | 0.143                      | 0.241  | 0.810   |
| ประสบการณ์ทำงาน (Exp)                                                   | 0.030                    | 0.139                      | 0.214  | 0.831   |
| F = 31.695, p = < 0.0001, Adj R <sup>2</sup> = 0.529                    |                          |                            |        |         |

## การอภิปรายผลการวิจัย

### 1. ผลกระทบของความสามารถในการจัดการความเครียดต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ผลจากการวิจัยพบว่า ความสามารถในการจัดการความเครียดทั้ง 2 องค์ประกอบ (การอดทนกับความเครียดและการควบคุมแรงกระตุ้น) มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับ Victor and Akintokunbo (2018) ที่กล่าวว่า ผู้บริหารควรออกแบบงานและลักษณะการทำงานที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล จัดตารางงานที่ยืดหยุ่นและควรบูรณาการรวมเข้ากับนโยบาย และกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความมุ่งมั่นของพนักงานซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการจัดการความเครียดด้านการอดทนกับความเครียด ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้น นักบัญชีควรให้ความสำคัญกับการอดทนกับความเครียด เพราะจะทำให้มีความสามารถในการเผชิญปัญหา ยืนหยัดต่อสู้ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถระงับอารมณ์และการแสดงออกของตนเองได้อย่างเหมาะสมส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ

การวิจัยของ Wafula and Nyaboga (2019) ที่ระบุว่า ความอดทนต่อความเครียด ช่วยให้ผู้มีความสามารถในการระบุ เข้าใจ และควบคุมอารมณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังช่วยในการรับมือกับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อเหตุการณ์ที่เกิดความเครียด และการใช้กลยุทธ์การเผชิญหน้ากับความเครียด สามารถช่วยให้พนักงานปรับตัวเข้ากับความเครียดที่ท้าทายและรักษาระดับประสิทธิภาพการทำงานได้เป็นอย่างดี

ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการจัดการความเครียดด้านการควบคุมแรงกระตุ้น ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้น นักบัญชีควรให้ความสำคัญกับการควบคุมแรงกระตุ้น เพราะจะทำให้มีความสามารถในการควบคุมความรู้สึก อารมณ์หรือสิ่งยั่วเย้าต่างๆ ตลอดทั้งความต้องการของตนเอง สามารถตั้งสติ ควบคุมพฤติกรรมก้าวร้าว คัดค้านการกระทำที่ได้รับความรังเกียจ มีความอดทนต่อความคับข้องใจหรือความโกรธโดยไม่แสดงพฤติกรรมอย่างรุนแรงหันหลังเล่น ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ de Boer, van Hooft, and Bakker (2015) ที่พบว่า ในการจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานจะต้องมีความเข้าใจในอารมณ์ตนเอง และสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2. ผลกระทบของทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ผลจากการวิจัยพบว่า ทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล 2 องค์ประกอบ (ความสนใจผู้อื่นและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล) มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ Mohammed, Toryila, and Saanyol (2018) ที่ระบุว่า พนักงานควรใช้ความพยายามเพื่อเสริมสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างพนักงานในสถานที่ทำงาน เช่น การสร้างและพัฒนาทักษะการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพ เพื่อนำมาซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Hardjati and Febrianita (2019) ที่พบว่า พลังของทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลช่วยในการปรับปรุงการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัยพบว่า ทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลด้านความสนใจผู้อื่น ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้น นักบัญชีควรให้ความสำคัญกับความสนใจผู้อื่น ซึ่งจะช่วยให้สามารถรับรู้และเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ตระหนักถึงสิ่งที่ผู้อื่นกำลังรู้สึก สามารถคาดเดาสิ่งที่ผู้อื่นกำลังรู้สึกได้ เพราะงานของนักบัญชีจะต้องมีการพบปะผู้คน ติดต่oprสานงาน ทำงานร่วมกัน ซึ่งการทำงานร่วมกันนั้นต้องมีความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะส่งผลให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Gentry, Weber, and Sadri (2007) ที่พบว่า ความสนใจผู้อื่นเป็นส่วนที่สำคัญของผู้นำและมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่า ทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้น นักบัญชีควรให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพราะจะช่วยให้นักบัญชีมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน สามารถที่จะรักษาและดำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดี ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อการอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างปกติสุข ด้วยบรรยากาศของความเชื่อใจและไว้วางใจซึ่งกันและกัน และการสื่อสารความเข้าใจต่อกัน ส่งผลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันทำงานด้วยความเต็มใจ และเต็มความสามารถ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mohammed, Toryila, and Saanyol (2018) ที่ระบุว่า พนักงานควรพยายามสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสังคมในที่ทำงาน จะทำให้เกิดการสื่อสารที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยพบว่า ทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ไม่ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน แสดงให้เห็นว่าการที่นักบัญชีให้ความร่วมมือสนับสนุนกิจกรรมของกลุ่มสังคม รวมถึงช่วยเหลือผู้อื่น ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง เนื่องจากการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ผลที่ได้รับส่วนใหญ่จะเป็นของกลุ่มสังคมส่วนรวม นักบัญชีอาจจะไม่ได้รับผลประโยชน์ส่วนตัวจากการกระทำดังกล่าว ประกอบกับการวัดประสิทธิภาพการทำงานจะมองไปที่ผลงานส่วนตัวของนักบัญชีเป็นหลัก ดังนั้น นักบัญชีที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมอาจจะไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานเสมอไป (Romi, Cook, & Dixon-Fowler, 2018)

### ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยพบว่า ความสามารถในการจัดการความเครียดและทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลช่วยให้การทำงานของนักบัญชีมีประสิทธิภาพ ดังนั้น นักบัญชีควรให้ความสำคัญกับความสามารถในการจัดการความเครียดในด้านการอดทนกับความเครียด และการควบคุมแรงกระตุ้น นอกจากนี้ ควรให้ความสำคัญกับทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในด้านความสนใจผู้อื่นและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองให้พร้อมรับมือกับการทำงานในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยความสามารถในการจัดการความเครียดและทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลสามารถปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้ดีขึ้นได้ในหลายวิธี เช่น ฝึกการควบคุมอารมณ์ตนเอง เลิกคิดและพูดเชิงลบ ให้ความสำคัญกับความรู้สึกผู้อื่น เรียนรู้จากความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในอดีต สื่อสารกับบุคคลอื่นด้วยความยืดหยุ่น หรือเรียนรู้ที่จะปฏิเสธในเรื่องที่ไม่เหมาะสม เป็นต้น เมื่อนักบัญชีพัฒนาทักษะเหล่านี้ได้จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและสามารถอยู่รอดในวิชาชีพได้อย่างยั่งยืน

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาผลกระทบของความสามารถในการจัดการความเครียดและทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีงานวิจัยในอนาคตอาจจะขยายขอบเขตเป็นกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลายมากขึ้น เช่น ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (CPA) ผู้สอบบัญชีภาษีอากร (TA) ผู้ตรวจสอบภายใน ผู้บริหาร

ฝ่ายบัญชี เป็นต้น เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีความเป็นสากล (generalization)

2. การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีในการวัดค่าความสามารถในการจัดการความเครียดและทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลตามวิธีของ Bar-On (1997) ซึ่งงานวิจัยในอนาคตอาจจะใช้การวัดค่าตามแนวคิดอื่น เช่น Salovey and Mayer (1990) หรือ Goleman (1998) เป็นต้น เพื่อให้เห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจนและครอบคลุมมากขึ้น

3. การวิจัยครั้งนี้ทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (multiple regression

analysis) การวิจัยในอนาคตอาจจะใช้วิธีอื่น เช่น การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) หรือการวิเคราะห์เส้นทาง (path analysis) เป็นต้น เนื่องจากเป็นวิธีการทางสถิติที่สามารถใช้ในการยืนยันโครงสร้างของทฤษฎีว่าสามารถนำไปใช้กับข้อมูลเชิงประจักษ์ได้จริง และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเป็นวิธีการที่ผ่อนคลายข้อตกลงเบื้องต้นโดยยอมให้ความคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่ได้จากการวัดตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์กันได้ ทำให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น ♥

## References

- Bar-On, R. (1997). *The Bar-On emotional quotient inventory (EQ-i): Technical manual*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, 13-25.
- Churchill, G. A., Jr. (1979). A paradigm for developing better measures of marketing constructs. *Journal of Marketing Research*, 16(1), 64-73.
- Cohen, J. (1977). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- de Boer, B., van Hooft, E., & Bakker, A. (2015). Self-control at work: Its relationship with contextual performance. *Journal of Managerial Psychology*, 30(4), 406-421.
- Department of Business Development. (2019). *Khōmūn phū prakōp wichāchīp banchī prāchamduān Tulākhom 2562* [Accounting professionals information in October 2019]. Retrieved November 30, 2019, from [https://www.dbd.go.th/download/article/article\\_20191203154524.pdf](https://www.dbd.go.th/download/article/article_20191203154524.pdf)
- Gentry, W. A., Weber, T. J., & Sadri, G. (2007). *Empathy in the workplace: A tool for effective leadership*. Paper presented at the Annual Conference of the Society of Industrial Organizational Psychology, New York.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed.). New Jersey: Prentice Hall International.
- Hardjati, S., & Febrianita, R. (2019). The power of interpersonal communication skill in enhancing service provision. *Journal of Social Science Research*, 14, 3192-3199.
- Hasle, P., Seim, R., & Refslund, B. (2019). From employee representation to problem-solving: Mainstreaming OHS management. *Economic and Industrial Democracy*, 40(3), 662-681.
- Mikoluk, K. (2020). Interpersonal skills: How do you get what you want? Retrieved March 26, 2020, from <https://www.udemy.com/blog/interpersonal-skills/>

- Mohammed, K., Toryila, A. S., & Saanyol, D. B. (2018). The role of interpersonal relationship on job performance among employees of Gboko Local Government Area of Benue State, Nigeria. *International Journal of Social Sciences and Management Research*, 4(5), 67-74.
- Murali, S. B., Basit, A., & Hassan, Z. (2017). Impact of job stress on employee performance. *International Journal of Accounting, Business & Management*, 5(2), 13-33.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). New York, NY: McGraw-Hill.
- Oommen, N. M., & Philip, R. A. (2016). Self-concept and stress tolerance among hearing impaired high school students. *International Journal of Current Research*, 8(3), 28822-28825.
- Palethorpe, M. (2006). Are you emotional but intelligent or are you emotionally intelligent? *Engineering Management Journal*, 16(1), 11-13.
- Pediwal, G. L. (2011). Excessive stress and its impact on employee behavior. *Journal of Global Economy*, 1(1), 13-40.
- Romi, A., Cook, K. A., & Dixon-Fowler, H. R. (2018). The influence of social responsibility on employee productivity and sales growth: Evidence from certified B corps. *Sustainability Accounting, Management and Policy Journal*, 9(4), 392-421.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
- Sanitlou, N., Sartpetch, W., & Napha-arak, Y. (2019). Kān khamnūān khaṇāt tūāyāng dūai prōkrām samretrūp G\*Power [Sample size calculation using G\*Power program]. *Journal of Suvarnabhumi Institute of Technology*, 5(1), 496-507.
- Sōṅgphanhārōj̄hoksipsām Khon Thai khriat rūārang khāchaichāi rakṣā phung yīsip 'et. hā mūnlān! [2020 Thais are stressed, Medical expenses rose by 21.5 billion]. (2019, December 29). *Manager Online*. Retrieved January 20, 2020, from <https://mgronline.com/daily/detail/9620000123415>
- Tan, A., Muskat, B., & Johns, R. (2019). The role of empathy in the service experience. *Journal of Service Theory and Practice*, 29(2), 142-164.
- Thapayom, A., Ussahawanitchakit, P., & Boonlua, S. (2018). Effect of emotional intelligence orientation on audit sustainability of Certified Public Accountants (CPAs) in Thailand. *Journal of Accountancy and Management*, 10(3), 1-16.
- Victor, A., & Akintokunbo, O. (2018). Stress management and employee performance of deposit money banks in Port Harcourt, Nigeria. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 2(12), 41-49.
- Wafula, M., & Nyaboga, E. (2019). Stress management and employee performance: Use of psychotherapy as mitigation in selected schools (School of business and economics and Health sciences) in Kisii University, Kenya. *Merit Research Journal of Business and Management*, 7(3), 19-27.