



อิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคมที่มี
ต่อความเครียดจากการทำงานของผู้สอบบัญชีในประเทศไทย

EFFECTS OF JOB DEMANDS, JOB CONTROLS AND SOCIAL SUPPORT ON
OCCUPATIONAL STRESS OF AUDITORS IN THAILAND

อักรชัย ทวีกิตติกุล

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2564

อิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคมที่มี
ต่อความเครียดจากการทำงานของผู้สอบบัญชีในประเทศไทย



ปริญญาานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

EFFECTS OF JOB DEMANDS, JOB CONTROLS AND SOCIAL SUPPORT ON
OCCUPATIONAL STRESS OF AUDITORS IN THAILAND



AKARACHAI TWEKITTIKUL

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF ARTS
(Applied Psychology)

Graduate School, Srinakharinwirot University

2021

Copyright of Srinakharinwirot University

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

อิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคมที่มี
ต่อความเครียดจากการทำงานของผู้สอบบัญชีในประเทศไทย

ของ

อัครชัย ทวีกิตติกุล

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุ่งฤดี กล้าหาญ) (พลตรีหญิง รองศาสตราจารย์ ดร.สายสมร
เฉลยกิตติ)

..... ที่ปรึกษาร่วม กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมราพร สุรการ) (อาจารย์ ดร.ชัยยุทธ กลีบบัว)

ชื่อเรื่อง	อิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียดจากการทำงานของผู้สอบบัญชีในประเทศไทย
ผู้วิจัย	อัครชัย ทวีกิตติกุล
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2564
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รุ่งฤดี กล้าหาญ
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรภาพร สุรการ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียดจากการทำงานของอาชีพผู้สอบบัญชี กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้สอบบัญชีที่สัญชาติไทยปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทตรวจสอบบัญชีในประเทศไทย จำนวน 170 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา การวิเคราะห์โมเดลถดถอยพหุคูณ (Multiple regression model) และการวิเคราะห์อิทธิพลกำกับด้วยโปรแกรม PROCESS (Analysis of moderation effects through PROCESS) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ คือ 1) ตัวแปรข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคมสามารถร่วมกันทำนายความเครียดจากการทำงานได้ร้อยละ 37.9 ($R^2 = .379$) 2) ความสามารถในการควบคุมงานสามารถเป็นตัวแปรกำกับอิทธิพลระหว่างข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงานได้ ($\beta = -.171, p < .05$) 3) การสนับสนุนทางสังคมสามารถเป็นตัวแปรกำกับอิทธิพลระหว่างข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงานได้ ($\beta = -.141, p < .05$)

คำสำคัญ : ความเครียดจากการทำงาน, ข้อเรียกร้องจากงาน, ความสามารถในการควบคุมงาน, การสนับสนุนทางสังคม, ผู้สอบบัญชี

Title	EFFECTS OF JOB DEMANDS, JOB CONTROLS AND SOCIAL SUPPORT ON OCCUPATIONAL STRESS OF AUDITORS IN THAILAND
Author	AKARACHAI TWEKITTIKUL
Degree	MASTER OF ARTS
Academic Year	2021
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Rungrudee Klaham
Co Advisor	Assistant Professor Dr. Amarporn Surakarn

The purpose of this study is to study the effects of job demands, job controls, social support and occupational stress of auditors in Thailand. The research samples consisted of 170 Thai auditors who worked in Thailand. The data was collected through a questionnaire and analyzed by descriptive statistics, a multiple regression model and an analysis of moderation effects through PROCESS. The results revealed the following: (1) job demands, job controls and social support could predict occupational stress at 37.9% ($R^2 = .379$); (2) job control was a moderator on the relationship between job demands and occupational stress ($\beta = -.171, p < .05$); and (3) social support was a moderator on the relationship between job demands and occupational stress ($\beta = -.141, p < .05$).

Keyword : Occupational stress, Job demands, Job controls, Social support, Auditor

กิตติกรรมประกาศ

ปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือจากผู้ประสาทวิชา และผู้มีพระคุณหลายๆ ท่าน ข้าพเจ้าจึงอยากแสดงความขอบคุณต่อทุกๆ ท่านดังนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.รุ่งฤดี กล้าหาญ และ ผศ.ดร.อมรภาพ สุรการ ผู้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ที่คอยให้ความเมตตาชี้แนะแนวทางในการทำปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้ อีกทั้งคอยให้กำลังใจและคำปรึกษาในเรื่องต่างๆ เสมอมา ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ พลตรีหญิง รศ.ดร.สายสมร เฉลยกิตติ ที่ให้เกียรติเป็นประธานในการสอบปริญญาานิพนธ์ และให้คำแนะนำเพื่อให้ปริญญาานิพนธ์สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อ.ดร.ชัยยุทธ กลีบบัว ที่ให้เกียรติเป็นกรรมการในการสอบปริญญาานิพนธ์ และให้คำแนะนำเพื่อให้ปริญญาานิพนธ์สมบูรณ์ยิ่งขึ้น อีกทั้งมอบความเมตตาให้ข้าพเจ้าเสมอมา

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรการศึกษาคิตวิทยาประยุกต์ทุกๆ ท่านที่ให้การประสิทธิ์ประสาทวิชาแก่ข้าพเจ้า

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณณัฐพิฃมาย์ คุณกุลธิตา คุณธนภฤติ คุณนภาศิริ คุณกฤษณพล คุณณิชากร คุณอริสรา และเพื่อนๆ คิตวิทยาประยุกต์ทุกท่านที่ร่วมทุกข์ร่วมสุข และเป็นกัลยาณมิตรที่ดีเสมอมา

อัครชัย ทวีกิตติกุล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
คำถามของงานวิจัย.....	5
ความมุ่งหมายของงานวิจัย.....	6
ความสำคัญของการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	7
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
1. ความเครียดจากการทำงาน (Occupational stress).....	10
1.1 ความหมายของความเครียดจากการทำงาน.....	10
1.2 ความเครียดจากการทำงานของอาชีพผู้สอบบัญชี.....	12
1.3 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความเครียด.....	14

1.4 สาเหตุของความเครียดจากการทำงาน	16
1.5 ระดับของความเครียด	21
1.6 ผลกระทบของความเครียดจากการทำงาน	21
1.7 แนวทางป้องกันความเครียดจากการทำงาน	23
2. แบบจำลองที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงาน	25
2.1 แบบจำลองข้อเรียกร้องจากงาน และความสามารถในการควบคุมงาน (Job demands control model; JDC model).....	25
2.1.1 ข้อเรียกร้องจากงาน	27
2.1.2. ความสามารถในการควบคุมงาน.....	29
2.2 แบบจำลองข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคม (Job demand control support model; JDCS model)	31
2.2.1 การสนับสนุนทางสังคม.....	33
3. ตัวแปรกำกับ	36
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
5. กรอบงานวิจัย.....	40
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	42
1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	42
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	42
กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย	42
2. เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย.....	43
3. การพัฒนาเครื่องมือวิจัย	44
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
5. การจัดกระทำ และวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรสังเกตได้	47
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ค่าเฉลี่ยของตัวแปร และค่าสถิติบรรยายของตัวแปร วิจัย	47
ตอนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์โมเดลถดถอยพหุคูณ (Multiple regression model).....	54
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์อิทธิพล กำกับด้วยโปรแกรม PROCESS (Analysis of moderation effects through PROCESS)	57
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	63
สรุปผลการวิจัย	65
อภิปรายผลการวิจัย.....	65
ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์.....	69
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	70
บรรณานุกรม.....	71
ภาคผนวก.....	80
ภาคผนวก ก ใบรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรม	81
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	84
ภาคผนวก ค เครื่องมือวิจัย.....	86
ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม PROCESS	90
ประวัติผู้เขียน.....	93

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 ตารางแสดงการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	47
ตาราง 2 ตารางแสดงการวิเคราะห์ค่าสถิติบรรยายของตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย.....	49
ตาราง 3 ตารางแสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง	50
ตาราง 4 ตารางแสดงการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้	54
ตาราง 5 ตารางแสดงการวิเคราะห์โมเดลถดถอยพหุคูณเพื่อทำนายอิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียดจากการทำงาน	56
ตาราง 6 ตารางแสดงการวิเคราะห์อิทธิพลกำกับเพื่อทำนายอิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อ ความเครียดจากการทำงานโดยมีความสามารถในการควบคุมงานเป็นตัวแปรกำกับ	57
ตาราง 7 ตารางแสดงการวิเคราะห์อิทธิพลกำกับเพื่อทำนายอิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อ ความเครียดจากการทำงานโดยมีการสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวแปรกำกับ.....	60

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ 1: แบบจำลอง The Yerkes-Dodson law	22
ภาพประกอบ 2: แบบจำลอง Job Demand Control Model	26
ภาพประกอบ 3: แบบจำลอง Job demand control support model.....	31
ภาพประกอบ 4: แบบจำลอง Baron and Kenny	37
ภาพประกอบ 5: กรอบแนวคิดวิจัย	41
ภาพประกอบ 6 ภาพความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงาน และความเครียดจากการทำงาน ของกลุ่มที่มีความสามารถในการควบคุมงานสูง และกลุ่มที่มีความสามารถในการควบคุมงานต่ำ	59
ภาพประกอบ 7 ภาพความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงาน และความเครียดจากการทำงาน ของกลุ่มที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูง และกลุ่มที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมต่ำ	61

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ความเครียดเป็นการตอบสนองที่ไม่เฉพาะเจาะจงของร่างกายต่อความต้องการใด ๆ ที่เกิดขึ้นจากสิ่งคุกคาม ไม่ว่าสิ่งคุกคามนั้นจะเป็นสิ่งที่พึงปรารถนาหรือไม่ก็ตาม (Selye, 1976) ความเครียดอาจส่งผลในเชิงบวกได้ เช่น เป็นแรงกระตุ้นหรือให้ความรู้สึกท้าทาย ความเครียดที่เล็กน้อยจะส่งผลให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่ดีขึ้น แต่ความเครียดก็ส่งผลในเชิงลบเช่นกัน โดยจะส่งผลให้เกิดความทุกข์ใจ หรือเกิดปัญหาด้านจิตเวชได้ (Luthans & Youssef-Morgan, 2017; Selye, 1974) ความเครียดที่มากเกินไปจะส่งผลให้เกิดความผิดปกติทางสติปัญญา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความจำ และการตัดสินใจ (Sandi et al., 2003) นอกจากนี้ความเครียดไม่อาจจะเฉียบพลันหรือเรื้อรังก็สามารถส่งผลกระทบต่อระบบหัวใจและหลอดเลือดได้ (Herd, 1991; Kario, Bruce, & Thomas, 2003; Rozanski, Blumenthal, & Kaplan, 1999) ผู้ที่อยู่ภายใต้ความเครียดมีแนวโน้มที่จะมีระบบภูมิคุ้มกันบกพร่อง ทำให้เจ็บป่วยบ่อยขึ้น (Khansari, Murgu, & Faith, 1990) ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงาน

รูปแบบหนึ่งของความเครียดที่พบเสมอในวัยทำงานคือความเครียดจากการทำงาน ซึ่งเป็นการตอบสนองที่เกิดขึ้นของบุคคลเมื่อเผชิญกับข้อเรียกร้องจากงานซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดและไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เช่น ปริมาณงานที่พนักงานจะต้องทำให้เสร็จภายในเวลาที่จำกัด และเผชิญกับความกดดันในการทำงาน โดยที่งานนั้นไม่ตรงกับความรู้ และความสามารถของตนเอง ความเครียดสามารถเกิดขึ้นได้ในสถานการณ์ที่หลากหลาย พนักงานจะมีความเครียดมากขึ้นเมื่อรู้สึกว่าตนเองได้รับความช่วยเหลือเพียงเล็กน้อยจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน (WHO, 2020b) ลักษณะงานที่มีความเครียดสูงจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะซึมเศร้าได้เช่นกัน (Sanne, Mykletun, Dahl, Moen, & Tell, 2005) ความเครียดจากการทำงานยังส่งผลกระทบต่ออัตราขาดงานของพนักงาน และปัญหาด้านสุขภาพ (Cooper, 1986; Kalimo & Vuori, 1991) นอกจากนี้ความเครียดจากการทำงานยังมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน และมีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพในการทำงาน (Arshadi & Damiri, 2013; Mosadeghrad, Ferlie, & Rosenberg, 2011)

อาชีพผู้สอบบัญชีถือเป็นหนึ่งในอาชีพที่ต้องเผชิญกับความเครียดจากการทำงาน เนื่องจากผู้สอบบัญชีมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการสอบบัญชีและจรรยาบรรณของผู้

ประกอบวิชาชีพบัญชี เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่องบการเงินของบริษัท ว่าปราศจากการแสดง ข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงิน นอกจากนี้ ผู้สอบบัญชียังต้องมีความรอบรู้ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบวิชาชีพด้วย อาทิ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง สภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองในปัจจุบัน เพื่อให้เป็นองค์ประกอบร่วม ในการใช้วิจารณญาณในการตรวจสอบ การให้ความเห็น และการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อ ผู้รับบริการหรือลูกค้า บริษัทที่ให้บริการด้านการตรวจสอบบัญชีที่มีขนาดใหญ่จึงเป็นกลุ่มบริษัทที่ ประสบความสำเร็จอย่างสูง และได้รับการยอมรับในระดับสากล จึงทำให้มีผู้เลือกใช้บริการจำนวนมาก โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ และบริษัทจำกัด

อาชีพผู้สอบบัญชีเป็นอาชีพที่มีความต้องการในตลาดสูง และมีความก้าวหน้าในอาชีพที่ รวดเร็ว แต่อาชีพผู้สอบบัญชีก็เป็นอาชีพที่ต้องเผชิญกับปริมาณงานที่มาก ลักษณะธุรกิจของ ลูกค้าที่มีความหลากหลาย มาตรฐานบัญชีที่มีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และ ความกดดันจากเวลาในการทำงานที่จำกัด จากรายงานของ National Benchmarking Report ใน ปี 2558 พบว่าอัตราการลาออกของอาชีพผู้สอบบัญชีในประเทศอเมริกาสูงถึงร้อยละ 17-20 ต่อปี (Jankowski, 2016) ในขณะที่ปี 2562- 2563 อัตราการลาออกของผู้สอบบัญชีใน ประเทศไทยอยู่ที่ ร้อยละ 20 (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2564) ในงานวิจัย ของ Pradana and Salehudin (2015) พบว่าภาระงานที่มากเกินไปซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของข้อ เรียกร้องจากงานส่งผลกระทบต่อความเครียดจากการทำงาน และความตั้งใจในการ ลาออกของผู้สอบบัญชี นอกจากนี้ด้วยจำนวนลูกค้าของสำนักงานสอบบัญชีที่มาก จึงทำให้ผู้สอบ บัญชีหนึ่งคนจะต้องรับผิดชอบลูกค้าหลายรายจนเกิดเป็นปริมาณที่มาก และต้องส่งให้ทันตาม เวลาที่กำหนด นอกจากนี้ลูกค้าบางรายก็มีลักษณะธุรกิจที่ซับซ้อนส่งผลให้ผู้สอบบัญชีจำเป็นต้อง ขวนขวายหาความรู้เพื่อทำความเข้าใจธุรกิจของลูกค้าแต่ละราย อีกทั้งในการปฏิบัติงานผู้สอบ บัญชีจะต้องทำงานร่วมงานกับผู้สอบบัญชีรายอื่น ๆ ส่งผลให้เกิดการโยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลง ระหว่างทีมของผู้สอบบัญชีในแต่ละทีม จึงเกิดเป็นความไม่แน่นอนของภาระงานที่ผู้สอบบัญชีจะ ได้รับ ความไม่แน่นอนของเพื่อนร่วมงานในแต่ละทีมที่ต้องทำงานร่วมกัน ซึ่งความไม่แน่นอน ดังกล่าวอาจส่งผลให้ผู้สอบบัญชีเกิดความเครียดจากการทำงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อ คุณภาพงานตรวจสอบบัญชี (หฤชนก สุทธานินทร์, 2562) รวมถึงส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ องค์กร และต้นทุนค่าใช้จ่ายในการจัดหาบุคลากรมาทดแทนพนักงานที่ลาออก

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงาน ผู้วิจัยพบแนวคิดที่ เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานซึ่งเป็นแนวคิดที่นิยมใช้อย่างแพร่หลาย 2 แนวคิด ได้แก่

1) แบบจำลองข้อเรียกร้องจากงาน และความสามารถในการควบคุมงาน (Job demands control model; JDC model) ที่อธิบายว่าลักษณะงานที่มีข้อเรียกร้องจากงานในระดับที่สูง และความสามารถในการควบคุมงานในระดับที่ต่ำจะส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดจากการทำงานในระดับที่สูง (Karasek Jr, 1979) กล่าวคือ ความสามารถในการควบคุมงานจะทำหน้าที่เป็นตัวแปรในการกำกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงาน และความเครียดจากการทำงาน โดยเมื่อพนักงานสองกลุ่มเผชิญกับข้อเรียกร้องจากงานในระดับที่เท่ากัน พนักงานในกลุ่มที่มีความสามารถในการควบคุมงานในระดับที่สูงจะมีความเครียดจากการทำงานในระดับที่ต่ำกว่าพนักงานที่มีความสามารถในการควบคุมงานในระดับที่ต่ำ และ 2) แบบจำลองข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคม (Job demand control support model; JDCS model) ซึ่งได้มีการนำการสนับสนุนทางสังคมมาศึกษาร่วมกับ JDC model โดย Johnson and Hall (1988) ได้เสนอเพิ่มเติมว่าการเพิ่มความสามารถในการควบคุมงานจะช่วยยับยั้งผลของข้อเรียกร้องจากงานได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุดภายใต้เงื่อนไขการมีการสนับสนุนทางสังคมที่สูง กล่าวคือ การสนับสนุนทางสังคมจะทำหน้าที่เป็นตัวแปรในการกำกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงาน และความเครียดจากการทำงาน โดยเมื่อพนักงานสองกลุ่มเผชิญกับข้อเรียกร้องจากงานในระดับที่เท่ากัน พนักงานในกลุ่มที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับที่สูงจะมีความเครียดจากการทำงานในระดับที่ต่ำกว่าพนักงานที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับที่ต่ำ

จากแนวคิดดังกล่าว ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงาน คือ ข้อเรียกร้องจากงานซึ่งเป็นลักษณะงานที่บุคคลได้รับมอบหมายจากองค์กรให้ปฏิบัติให้สำเร็จภายในเวลาที่กำหนดอย่างไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งงานดังกล่าวต้องอาศัยทรัพยากรที่บุคคลมีทั้งกำลังกาย กำลังใจ และความคิด เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังหรือความต้องการขององค์กร (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001; Jones & Fletcher, 1996; Karasek Jr, 1979; Karasek, 1985; Van Der Doef & Maes, 1999) โดยหากพนักงานไม่สามารถรับมือกับข้อเรียกร้องจากงานได้ ข้อเรียกร้องจากงานดังกล่าวจะส่งผลทำให้พนักงานเกิดความเครียดจากการทำงาน Bakker and Demerouti (2007) และตัวแปรที่เข้ามามีบทบาทในการช่วยอธิบายความสัมพันธ์นี้ได้มากขึ้นในบทบาทของตัวแปรกำกับ คือ ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคม โดย 1) ความสามารถในการควบคุมงาน คือ ความเป็นอิสระของพนักงานในการควบคุมการทำงาน และวิธีการทำงานของตนเอง (Karasek, 1979; Karasek, 1985; Karasek & Theorell, 1990; Karasek et al., 1998; Van der Doef & Maes, 1999) 2) การ

สนับสนุนทางสังคม ซึ่งเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานที่มีการช่วยเหลือกันในด้านต่าง ๆ ทำให้เกิดเป็นความผูกพันระหว่างกัน และเกิดเชื่อว่าตนเองได้รับความรัก ความเอาใจใส่จากผู้ร่วมงาน ได้แก่ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (พิชญา พรอคทองสุข, 2552) โดยตัวแปรกำกับจะทำหน้าที่ในการควบคุมความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ทั้งนี้ตัวแปรกำกับไม่จำเป็นต้องส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์โดยตรง แต่จะมีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงของทิศทางหรือความเข้มข้นของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ดังนั้น พนักงานในกลุ่มที่มีความสามารถในการควบคุมงานในระดับสูง และได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับสูง จะเกิดความเครียดจากการทำงานในระดับที่น้อยกว่าพนักงานในกลุ่มที่มีความสามารถในการควบคุมงานในระดับต่ำ และได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับต่ำ ภายใต้เงื่อนไขที่พนักงานทั้งสองกลุ่มเผชิญกับข้อเรียกร้องจากงานในระดับที่เท่ากัน (Johnson & Hall, 1988)

จากการศึกษางานวิจัยอื่น ๆ ที่นำแบบจำลอง JDC model และ JDCS model ไปใช้ เช่น การศึกษาของต่างประเทศ Pradana and Salehudin (2015) พบว่าภาระงานที่มากเกินไปซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของข้อเรียกร้องจากงานส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการลาออกโดยมีความเครียดจากการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน เช่นเดียวกับ Frank, Lambert, and Qureshi (2017) พบว่าองค์ประกอบของข้อเรียกร้องจากงาน มีอิทธิพลเชิงบวกกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ และการสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลเชิงลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ในงานวิจัยเชิงคุณภาพของ Ricciardelli and Carleton (2021) พบว่าเมื่อเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่มีข้อเรียกร้องจากงานที่สูง ความสามารถในการควบคุมงานที่ต่ำ และการสนับสนุนทางสังคมที่ต่ำ เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์จะรับรู้ว่าคุณมีความเครียดจากการทำงานที่สูงและโดดเดี่ยว งานวิจัยของ Hall (2007) พบว่า พยาบาลที่รับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานในระดับที่มากจะมีความเครียดจากการทำงานที่น้อยกว่าพยาบาลที่รับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานในระดับที่น้อย งานวิจัยของ Pozo-Antúnez, Joaquín, Ariza-Montes, Fernández-Navarro, and Molina-Sánchez (2018) พบว่าข้อเรียกร้องจากงาน และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความเครียด นอกจากนี้ยังพบว่าทักษะความชำนาญ และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานสามารถทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับในการช่วยลดผลกระทบของข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อการรับรู้ความเครียดส่วนงานวิจัยในประเทศไทย เช่น งานวิจัยของ ไพมลีน แจ่มพงษ์ (2559) พบว่าข้อเรียกร้องจากงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานประจำสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏอย่างมี

นัยสำคัญ ศวิตา ศรีจันทร์ (2559) พบว่าข้อเรียกร้องจากงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารธนชาติ (กานดา จันทร์แย้ม, 2561) ทำการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงาน พบว่าความเครียดจากการทำงาน มีสาเหตุมาจากข้อเรียกร้องจากงาน และความสามารถในการควบคุมงาน โดยพบว่างานที่มีข้อเรียกร้องจากงานที่สูง และความสามารถในการควบคุมงานที่ต่ำจะทำให้เกิดความกดดันทางด้านจิตใจ

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัย ผู้วิจัยยังไม่พบการนำแบบจำลอง JDCS model มาใช้ศึกษากับกลุ่มอาชีพผู้สอบบัญชีในประเทศไทย ซึ่งเป็นกลุ่มอาชีพที่มีบริบทการทำงานที่สอดคล้องกับแบบจำลองนี้ กล่าวคือในการทำงานของอาชีพผู้สอบบัญชีต้องพบกับข้อเรียกร้องจากงานที่มาก อีกทั้งต้องอาศัยความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคมในการรับมือกับข้อเรียกร้องจากงานดังกล่าวเพื่อไม่ให้เกิดเป็นความเครียดจากการทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา JDCS model โดยศึกษาตัวแปร ข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคม โดยมีตัวแปรต้นเป็นข้อเรียกร้องจากงาน ตัวแปรกำกับเป็นความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคม ตัวแปรตามเป็นความเครียดจากการทำงาน ผลการศึกษาที่ได้จะเกิดประโยชน์ต่อองค์กรในการนำผลการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนทางป้องกันการเกิดความเครียดจากการทำงานที่อาจเกิดขึ้นกับผู้สอบบัญชี และใช้เป็นแนวทางในการออกแบบลักษณะงานในองค์กรให้เป็นงานที่มีข้อเรียกร้องจากงาน และความสามารถควบคุมงาน ในระดับที่เหมาะสมเพื่อให้พนักงานเกิดกระบวนการเรียนรู้อย่างเต็มที่ และมีความเชี่ยวชาญในงาน ซึ่งความเครียดที่ลดลงจะช่วยป้องกันไม่ให้นักงาเกิดความเจ็บป่วยทั้งทางร่างกายและจิตใจ เกิดความสุขใจและความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้ยังช่วยลดอัตราการขาดงาน การลาออกของพนักงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอีกด้วย

คำถามของงานวิจัย

1. ข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคม ส่งผลต่อความเครียดจากการทำงานของอาชีพผู้สอบบัญชี หรือไม่
2. อิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงานของอาชีพผู้สอบบัญชี จะเปลี่ยนแปลงไปเมื่อผู้สอบบัญชีมีความสามารถในการควบคุมงานที่แตกต่าง หรือไม่
3. อิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงานของอาชีพผู้สอบบัญชี จะเปลี่ยนแปลงไปเมื่อผู้สอบบัญชีมีการสนับสนุนทางสังคมที่แตกต่างกัน หรือไม่

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียดจากการทำงานของอาชีพผู้สอบบัญชี
2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงานของอาชีพผู้สอบบัญชีโดยมีความสามารถในการควบคุมงานเป็นตัวแปรกำกับ
3. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงานของอาชีพผู้สอบบัญชีโดยมีการสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวแปรกำกับ

ความสำคัญของการวิจัย

ด้านวิชาการ

ผลที่ได้จากการศึกษาทำให้ทราบถึงอิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียดจากการทำงานของอาชีพผู้สอบบัญชี และทำให้ทราบบทบาทของความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคมในอิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงานของอาชีพผู้สอบบัญชี ซึ่งกลุ่มเป้าหมายอาชีพผู้สอบบัญชีถือเป็นอาชีพเฉพาะทางที่มีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ

ด้านองค์การ และวิชาชีพ

ผลที่ได้จากการศึกษาทำให้ได้ข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การในการนำไปใช้ออกแบบสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมกับการทำงาน จัดให้มีการอบรมทักษะความรู้ที่จำเป็นต่องานสอบบัญชี เพื่อเพิ่มทักษะความชำนาญให้แก่ผู้สอบบัญชี และเพื่อให้องค์การนำไปกำหนดเป็นนโยบายขององค์การเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผน สามารถแสดงความคิดเห็น และมีอิสระในการกำหนดวิธีการทำงาน หรือแนวทางการตรวจสอบในงานของตนเองได้ จัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับการเป็นผู้นำที่ดีตามความคาดหวังขององค์กรสำหรับคนที่เพิ่งก้าวขึ้นมาใหม่ในตำแหน่งหัวหน้าทีม หรือแม้แต่การเพิ่มความตระหนักรู้ให้กับหัวหน้าทีมเดิม เพื่อช่วยลดความเครียดจากการทำงานของผู้สอบบัญชี ซึ่งเป็นสาเหตุของสำคัญที่ทำให้เกิดการลาออกจากงานของผู้สอบบัญชี

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้สอบบัญชีสัญญาชาติไทยที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท ตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ในประเทศไทย จำนวน 4,000 คน (ข้อมูลพนักงานโดยประมาณ ณ วันที่ 16 พฤษภาคม 2564)

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้สอบบัญชีที่สัญญาชาติไทยปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท ตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ในประเทศไทย ใช้วิธีกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยโปรแกรม G*Power (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2555) โดยกำหนดสถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์โมเดลถดถอยพหุคูณ (Multiple regression model) กำหนดค่าอิทธิพล (Effect size) เท่ากับ .15 ซึ่งเป็นค่าขนาดอิทธิพล ระดับกลาง (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2555) ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .05 ค่าอำนาจการทดสอบเท่ากับ .99 จำนวนตัวแปรพยากรณ์เท่ากับ 5 ตัวแปร คำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ 138 คน ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจึงควรมีอย่างน้อย 138 และเพื่อป้องกันการขาดหายของข้อมูลไม่เกินร้อยละ 30 ของจำนวนขั้นต่ำ (Grove, Burns, & Gray, 2012) คือ 42 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 180 คน โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามรูปแบบเอกสารสมบูรณฉบับออนไลน์ครบทุกชุด จำนวน 180 ชุด เพื่อทำการเก็บข้อมูล และได้รับการตอบกลับแบบสอบถามฉบับสมบูรณจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 170 ชุด (คิดเป็นร้อยละ 94.44) โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience sampling)

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable)
 - 1.1 ข้อเรียกร้องจากงาน (Job demands)
 - 1.2 ความสามารถในการควบคุมงาน (Job controls)
 - 1.3 การสนับสนุนทางสังคม (Social support)
2. ตัวแปรตาม (Dependent variable)
 - 2.1 ความเครียดจากการทำงาน (Occupational stress)
3. ตัวแปรกำกับ (Moderating variable)
 - 3.1 ความสามารถในการควบคุมงาน (Job controls)
 - 3.2 การสนับสนุนทางสังคม (Social support)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง หมายถึง องค์กรขนาดใหญ่ที่ทำหน้าที่ให้บริการด้านการตรวจสอบบัญชี และให้บริการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ เช่น ด้านการให้คำปรึกษา และด้านภาษี เป็นต้น

2. อาชีพผู้สอบบัญชี หมายถึง พนักงานสอบบัญชีที่ปฏิบัติงานบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ ซึ่งมีหน้าที่ตรวจสอบบัญชี รับรองงบการเงินของลูกค้า เพื่อให้ความมั่นใจว่างบการเงินของลูกค้าถูกต้องจัดทำขึ้นตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

1. ข้อเรียกร้องจากงาน (Job demands) หมายถึง การรับรู้ลักษณะงานของผู้สอบบัญชีที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร ซึ่งต้องใช้กำลังกาย กำลังใจ และความคิดในการทำงานดังกล่าวให้สำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

แนวคิดข้อเรียกร้องจากงานวัดด้วยแบบวัดข้อเรียกร้องจากงานที่ปรับปรุงจากแบบวัด Thai job content questionnaire ของ พิชญา พรรคทองสุข (2552) ซึ่งพัฒนามาจาก Job content questionnaire (Karasek, 1985) โดยผู้วิจัยปรับให้เข้ากับงานวิจัย โดยได้ข้อคำถาม ข้อเรียกร้องจากงาน จำนวน 12 ข้อ เป็นมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) 5 ระดับ คือ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 4 = เห็นด้วย, 3 = เห็นด้วยปานกลาง, 2 = ไม่เห็นด้วย และ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2. ความสามารถในการควบคุมงาน (Job controls) หมายถึง การรับรู้ของผู้สอบบัญชีถึงทักษะที่ตนเองมี ความมีอิสระในการกำหนดวิธีการทำงาน รวมถึงความสามารถในการตัดสินใจในงานของตนเองได้

แนวคิดความสามารถในการควบคุมงานวัดด้วยแบบวัดความสามารถในการควบคุมงานที่ปรับปรุงจากแบบวัด Thai job content questionnaire ของ พิชญา พรรคทองสุข (2552) ซึ่งพัฒนามาจาก Job content questionnaire (Karasek, 1985) โดยผู้วิจัยปรับให้เข้ากับงานวิจัย โดยได้ข้อคำถาม ความสามารถในการควบคุมงาน จำนวน 8 ข้อ เป็นมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) 5 ระดับ คือ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 4 = เห็นด้วย, 3 = เห็นด้วยปานกลาง, 2 = ไม่เห็นด้วย และ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3. ความเครียดจากการทำงาน (Occupational stress) หมายถึง การรับรู้ของผู้สอบบัญชีถึงปัญหาที่ได้รับจากที่ทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกอึดอัดใจหรือรู้สึกว่ากำลังถูกคุกคามจากปัญหาในที่ทำงาน โดยผู้สอบบัญชีจะรับมือต่อสิ่งเหล่านั้นโดยการแสดงออกผ่านทางอารมณ์และพฤติกรรมเพื่อรักษาสมดุลของตนเอง

แนวคิดความเครียดจากการทำงานวัดด้วยแบบวัดที่ปรับปรุงจากแบบสอบวัดความเครียดในการทำงานของ ไทมลิน แจ่มพงษ์ (2559) ซึ่งพัฒนาจาก Job stress scale ของ Parker and DeCotiis (1983) โดยผู้วิจัยปรับให้เข้ากับงานวิจัย โดยได้ข้อคำถาม ความเครียดจากการทำงาน จำนวน 12 ข้อ เป็นมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) 5 ระดับ คือ 5 = เครียดมากที่สุด, 4 = เครียดมาก, 3 = เครียดปานกลาง, 2 = เครียดน้อย และ 1 = เครียดน้อยที่สุด

4. การสนับสนุนทางสังคม (Social support) หมายถึง การรับรู้ของผู้ตอบปัญหาที่ว่าตนเองได้รับความช่วยเหลือและเอาใจใส่ รวมถึงการได้รับคำแนะนำและข้อมูลในการทำงาน จากทั้งหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน

แนวคิดการสนับสนุนทางสังคมวัดด้วยแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมที่ปรับปรุงจากแบบวัด Thai job content questionnaire ของ พิชญา พรรคทองสุข (2552) ซึ่งพัฒนามาจาก Job content questionnaire (Karasek, 1985) โดยผู้วิจัยปรับให้เข้ากับงานวิจัย โดยได้ข้อคำถาม การสนับสนุนทางสังคม จำนวน 8 ข้อ เป็นมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) 5 ระดับ คือ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 4 = เห็นด้วย, 3 = เห็นด้วยปานกลาง, 2 = ไม่เห็นด้วย และ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียดจากการทำงานของอาชีพผู้สอบบัญชีในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ความเครียดจากการทำงาน (Occupational stress)

- 1.1 ความหมายของความเครียดจากการทำงาน
- 1.2 ความเครียดจากการทำงานของอาชีพผู้สอบบัญชี
- 1.3 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความเครียด
- 1.4 สาเหตุของความเครียดจากการทำงาน
- 1.5 ระดับของความเครียด
- 1.6 ผลกระทบของความเครียดจากการทำงาน
- 1.7 แนวทางป้องกันความเครียดจากการทำงาน

2. แบบจำลองที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงาน

2.1 แบบจำลองข้อเรียกร้องจากงาน และความสามารถในการควบคุมงาน (Job demands control model; JDC model)

- 2.1.1 ข้อเรียกร้องจากงาน (Job demands)
- 2.1.2 ความสามารถในการควบคุมงาน (Job controls)

2.2 แบบจำลองข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคม (Job demand control support model; JDCS model)

- 2.2.1 การสนับสนุนทางสังคม (social support)

3. ตัวแปรกำกับ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5. กรอบงานวิจัย

1. ความเครียดจากการทำงาน (Occupational stress)

1.1 ความหมายของความเครียดจากการทำงาน

ในการทำงาน บุคคลย่อมเผชิญสภาพแวดล้อมการทำงานต่าง ๆ หลายรูปแบบ ซึ่งหากบุคคลไม่สามารถตอบสนองหรือรับมือกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่เผชิญได้ จะส่งผลให้

บุคคลเกิดความเครียดจากการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาทางด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิต รวมถึงส่งผลกระทบต่อหน้าที่การงาน นักวิชาการหลายท่านทั้งในต่างประเทศ และในประเทศไทย ได้ศึกษาและให้นิยามของความเครียดจากการทำงานไว้ดังนี้

Parker and DeCotiis (1983) ได้ให้ความหมายของความเครียดจากการทำงานว่า หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ถึงปัญหาที่ได้รับจากที่ทำงาน ทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัดหรือรู้สึกที่กำลังถูกคุกคามจากปัญหาในที่ทำงาน เช่น การมีปริมาณงานที่มากเกินไป ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความกดดัน และเมื่อสมดุทางร่างกายและจิตใจของบุคคลถูกกระทบจากความเครียดจากการทำงาน บุคคลนั้นมักจะไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Sauter, Murphy, and Hurrell (1990) ได้ให้ความหมายของความเครียดจากการทำงานว่า หมายถึง ปฏิกริยาการตอบสนองทางสรีรวิทยาและจิตใจต่อเหตุการณ์หรือสภาวะในการทำงานที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี โดยได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความเป็นอิสระ อำนาจการตัดสินใจ ปริมาณงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ ความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพและความปลอดภัย ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้หัวหน้านงาน

Robbins and Judge (2009) ได้ให้ความหมายของความเครียดจากการทำงานว่า หมายถึง สภาวะที่บุคคลเผชิญความไม่แน่นอนในที่ทำงานซึ่งสร้างความกดดันต่อบุคคล ทำให้เกิดการตอบสนองด้านลบต่อร่างกายและจิตใจ รวมถึงทำให้ความสามารถในการทำงานลดลง

จุฑามาศ ปิยะจารุลักษณ์ (2555) ได้ให้ความหมายของความเครียดจากการทำงานว่า คือ ภาวะที่บุคคลรับรู้หรือประเมินปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ปริมาณงาน ความรับผิดชอบต่องาน การได้รับงานที่มากกว่าความสามารถของบุคคล ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความขัดแย้งระหว่างข้อเรียกร้องจากงานและความสามารถในการควบคุมงาน ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานซึ่งส่งผลต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต

ไพมลลิน แจ่มพงษ์ (2559) ได้ให้ความหมายของความเครียดจากการทำงานว่า หมายถึง การตอบสนองทางร่างกายและจิตใจต่อสิ่งคุกคามจากที่ทำงาน ซึ่งทำให้เกิดความกดดันและความไม่สบายใจ โดยบุคคลจะตอบสนองสิ่งเหล่านั้นนั้นออกมาผ่านทางอารมณ์ และพฤติกรรมเพื่อรักษาสมดุลของตนเอง

สรุปได้ว่าความเครียดจากการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของผู้สอบบัญชีถึงปัญหาที่ได้รับจากที่ทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกอึดอัดใจหรือรู้สึกที่กำลังถูกคุกคามจากปัญหาในที่ทำงาน โดยผู้สอบบัญชีจะรับมือต่อสิ่งเหล่านั้นโดยการแสดงออกผ่านทางอารมณ์และพฤติกรรมเพื่อรักษาสมดุลของตนเอง

1.2 ความเครียดจากการทำงานของอาชีพผู้สอบบัญชี

1.2.1 หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชี

อาชีพผู้สอบบัญชี มีหน้าที่ตรวจสอบบัญชี และแสดงความเห็นในรายงานการสอบบัญชี โดยมีอำนาจสามารถตรวจสอบ และรับรองบัญชีบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลได้ตามมาตรา 39 แห่งประมวลรัษฎากร ในการปฏิบัติงานผู้สอบบัญชีจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการสอบบัญชีและจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีเพื่อให้ความเชื่อมั่นต่องบการเงินของบริษัท ว่าปราศจากการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงิน ดังนั้นผู้สอบบัญชีจึงต้องมีดุลยพินิจและความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่

การทำงานในบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ประเทศไทย เมื่อผู้สอบบัญชีได้รับมอบหมายจากบริษัทให้ตรวจสอบบัญชีของลูกค้า ผู้สอบบัญชีจะปฏิบัติดังนี้

1) การวางแผนการตรวจสอบ ผู้สอบบัญชีกำหนดแผนระยะเวลาที่จะใช้ในการตรวจสอบบัญชี ทบทวนการตรวจสอบบัญชีในรอบที่แล้ว ศึกษานโยบายบัญชีที่เกี่ยวข้องและทำความเข้าใจในธุรกิจของลูกค้าเพื่อกำหนดความเสี่ยงและขอบเขตในการตรวจสอบ

2) การกำหนดแนวทางการสอบบัญชี (Audit program) โดยจะแบ่งเป็น การตรวจสอบการควบคุม (Test of controls) การตรวจสอบเนื้อหาสาระ (Substantive test)

ผู้สอบบัญชีมีความรับผิดชอบในการแสดงความเห็นต่องบการเงินที่ได้จัดทำขึ้น โดยผู้บริหารของกิจการ โดยผู้สอบบัญชีสามารถแสดงความเห็นได้ 4 แบบคือ 1) การแสดงความเห็นอย่างมีเงื่อนไข 2) การแสดงความเห็นอย่างไม่มีเงื่อนไข 3) การแสดงความเห็นว่างบการเงินไม่ถูกต้อง และ 4) การไม่แสดงความเห็น

1.2.2 คุณสมบัติของผู้สอบบัญชี

คุณสมบัติของผู้สอบบัญชี ได้แก่

- 1) ต้องเป็นผู้มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปี บริบูรณ์
- 2) ต้องเป็นผู้ที่มีสัญชาติไทย
- 3) ต้องเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาวิชาการบัญชีไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี หรือได้รับประกาศนียบัตร หรือวุฒิอื่นเทียบเท่าปริญญาตรี สาขาวิชาการบัญชีที่สภาวิชาชีพบัญชีรับรอง หรือสำเร็จการศึกษาสาขาอื่นตามที่สภาวิชาชีพบัญชีกำหนด
- 4) ไม่เป็นผู้ประพฤติดังต่อไปนี้ซึ่งความเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพบัญชีตามที่กำหนดในข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี

5) ไม่เคยต้องโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกในคดีที่เป็นการประพฤตินิติผิดจรรยาบรรณ อันจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพตามที่กำหนดในข้อบังคับสภาวิชาชีพการบัญชี

6) ไม่เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ หรือเป็นโรคตามที่กำหนดในข้อบังคับสภาวิชาชีพการบัญชี

1.2.3 ความเครียดจากการทำงานของอาชีพผู้สอบบัญชี

ลูกค้าของบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ในประเทศไทยส่วนมากจะเป็นนิติบุคคลที่มีขนาดใหญ่ เช่น บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ หรือบริษัทจำกัดขนาดใหญ่ ซึ่งมักจะมีรายการบัญชีเป็นจำนวนมากและมีความซับซ้อนสูง เช่น มีบริษัทลูกจำนวนมาก มีการลงทุนในต่างประเทศ มีการร่วมทุนกับบริษัทอื่น เป็นต้น ดังนั้นการวิเคราะห์ข้อมูลและนำรายการที่มีความซับซ้อนมาแสดงในงบการเงินของบริษัท และหมายเหตุประกอบงบการเงินของบริษัทอย่างถูกต้องตามมาตรฐานการสอบบัญชีจึงจำเป็นต้องอาศัยบริษัทสอบบัญชีที่มีความรู้ ความสามารถ และความน่าเชื่อถือเป็นอย่างดี ซึ่งบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ประเทศไทยได้รับการยอมรับเป็นอย่างดีทั้งจากธนาคารซึ่งเป็นแหล่งปล่อยเงินกู้ให้บริษัทต่าง ๆ รวมถึงนักลงทุนทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ จากความคาดหวังของนักลงทุนเหล่านี้ทำให้อาชีพผู้สอบบัญชีได้ได้รับความกดดันสูงในการปฏิบัติหน้าที่ให้ถูกต้องอยู่เสมอ ดังนั้นผู้สอบบัญชีจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชีให้เป็นไปตามมาตรฐานการสอบบัญชี

อีกทั้งจำนวนลูกค้าของบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ประเทศไทยที่มีจำนวนมาก ทำให้ผู้สอบบัญชีหนึ่งคนจะต้องรับผิดชอบลูกค้าหลายรายจนเกิดเป็นปริมาณที่มาก และต้องส่งให้ทันตามเวลาที่กำหนด นอกจากนี้ลูกค้าบางรายก็มีลักษณะธุรกิจที่ซับซ้อนส่งผลให้ผู้สอบบัญชีจำเป็นต้องขวนขวายหาความรู้เพื่อทำความเข้าใจธุรกิจของลูกค้าแต่ละราย อีกทั้งในการปฏิบัติงานผู้สอบบัญชีจะต้องทำงานร่วมงานกับผู้สอบบัญชีรายอื่น ๆ ทั้งหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ด้วยสภาพแวดล้อมในการทำงานเช่นนี้ทำให้อาชีพผู้สอบบัญชีเป็นอาชีพที่ต้องพบเจอความเปลี่ยนแปลงในด้านข้อเรียกร้องจากงาน เช่น ภาระงานจำนวนมาก ความกดดันด้านเวลาที่จะต้องทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด ด้านความสามารถในการควบคุมงาน เช่น ทักษะความชำนาญเมื่อผู้สอบบัญชีได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบบัญชีของลูกค้าที่มีธุรกิจที่ยากและซับซ้อน ด้านการสนับสนุนทางสังคม เช่น การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ที่ผู้สอบบัญชีจะต้องเปลี่ยนทีมเพื่อเข้าตรวจสอบบัญชีของลูกค้าแต่ละราย ทำให้ผู้สอบบัญชีต้องพบเจอหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ ทำให้ไม่

สามารถคาดเดาได้ว่าจะได้รับการสนับสนุนที่ดีจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานหรือไม่ ซึ่งสภาพแวดล้อมการทำงานเช่นนี้นำไปสู่ความเครียดจากการทำงาน Pozo-Antúnez et al. (2018)

นักวิจัยหลายท่านได้ศึกษาความเครียดจากการทำงานของอาชีพผู้สอบบัญชี พบว่าความเครียดจากการทำงานในอาชีพผู้สอบบัญชีส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ที่ดี ความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงาน (Jones III, Norman, & Wier, 2010; Umans, Broberg, Schmidt, Nilsson, & Olsson, 2016) นอกจากนี้ความเครียดจากการทำงานยังเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน และความตั้งใจในการงานลาออกจากงานของผู้สอบบัญชี (Cannon & Herda, 2016; Chong & Monroe, 2015; Herda & Lavelle, 2012; Pozo-Antúnez et al., 2018) ในงานวิจัยของ Pradana and Salehudin (2015) พบว่าภาระงานที่มากเกินไปซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของข้อเรียกร้องจากงานส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการลาออกของผู้สอบบัญชีโดยมีความเครียดจากการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน จากรายงานของ National Benchmarking Report ในปี 2558 พบว่าอัตราการลาออกของอาชีพผู้สอบบัญชีในประเทศอเมริกาสูงถึงร้อยละ 17-20 ต่อปี (Jankowski, 2016) ในขณะที่ปี 2562- 2563 อัตราการลาออกของผู้สอบบัญชีในประเทศไทยอยู่ที่ร้อยละ 20 (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2564) นอกจากนี้ด้วยจำนวนลูกค้าของบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ในประเทศไทยที่มีจำนวนมาก ทำให้ผู้สอบบัญชีหนึ่งคนจะต้องรับผิดชอบลูกค้าหลายรายต่อปี ส่งผลให้ผู้สอบบัญชีจำเป็นต้องขวนขวายหาความรู้เพื่อทำความเข้าใจธุรกิจของลูกค้าแต่ละราย นอกจากนี้ด้วยภาระงานที่มาก และซับซ้อนส่งผลให้ผู้สอบบัญชีต้องทำงานมากกว่า 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ทั้งนี้พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน มาตรา 23 ได้กำหนดให้ชั่วโมงทำงานในหนึ่งวันไม่เกิน 8 ชั่วโมง อีกทั้งในการปฏิบัติงานผู้สอบบัญชีจะต้องทำงานร่วมงานกับผู้สอบบัญชีรายอื่น ๆ ทั้งหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ทำให้อาชีพผู้สอบบัญชีเป็นอาชีพที่ต้องพบเจอความเปลี่ยนแปลงในด้านของข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคมอยู่เสมอ

1.3 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

Selye (1974) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดว่าความเครียดแบ่งเป็น 2 ประเภท ตามผลลัพธ์ที่บุคคลได้รับจากความเครียดนั้น ได้แก่ ความเครียดเชิงบวก และความเครียดเชิงลบ โดยความเครียดเชิงบวกเป็นความคิดเชิงบวกที่มีต่อสิ่งคุกคาม ซึ่งความเครียดในรูปแบบนี้จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดี และสภาพร่างกายที่ดี ส่วนความเครียดเชิงลบเป็น

ความเครียดที่รุนแรง ซึ่งความเครียดในรูปแบบนี้จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดี และความบกพร่องทางร่างกาย

Sexton-Radek (1998) ได้พัฒนาแนวคิดของ Selye (1974) โดยได้อธิบายเพิ่มเติมว่าบุคคลทุกคนย่อมพบเจอกับความเครียดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งการตอบสนองของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในอดีต การพัฒนาการตอบสนองต่อการเรียนรู้ เป็นต้น เมื่อเผชิญกับความเครียด บุคคลจะเกิดการปรับตัวซึ่งอาจเป็นในทางตรงหรือทางอ้อมก็ได้ โดย Sexton-Radek, K. ได้แบ่งระดับการปรับตัวต่อความเครียดเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1) การปรับตัวเฉพาะที่ เป็นการปรับตัวทางตรงเฉพาะต่อสิ่งเร้า ซึ่งหากปรับตัวไม่สำเร็จ บุคคลก็จะเข้าสู่การปรับตัวในระยะถัดไป

2) การปรับตัวในระดับอวัยวะ เมื่อการปรับตัวทางตรงในระยะแรกไม่สามารถกำจัดสิ่งเร้าที่เข้ามาบรรเทาได้จะกระตุ้นให้เกิดความเครียดขึ้นมาใหม่ ทำให้ร่างกายจะพยายามปรับตัวใหม่เพื่อกำจัดความเครียดดังกล่าว ซึ่งเรียกว่าเป็นการปรับตัวทางอ้อม

3) การปรับตัวของทั้งร่างกาย เกิดขึ้นเมื่อการปรับตัวในระดับอวัยวะไม่ประสบความสำเร็จจะทำให้เกิดความเครียดขึ้นมาใหม่ จึงเกิดการปรับตัวทางอ้อมขึ้นอีกครั้ง

Lazarus and Folkman (1984; อ้างถึงใน ไพบูลิน แจ่มพงษ์ 2559) ได้อธิบายถึงความเครียดว่าเป็นกระบวนการตอบสนองทางอารมณ์ โดยบุคคลจะประเมินเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ของตนเองว่าความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นนั้นเกินกว่าทรัพยากรหรือขีดความสามารถที่ตนมีหรือไม่ ซึ่งการประเมินภาวะความเครียดของแต่ละบุคคลจำเป็นต้องผ่านกระบวนการรู้สึกนึกคิด และใช้ประสบการณ์ในอดีตมาประเมินทางเลือกเพื่อรับมือกับเหตุการณ์ โดยการประเมินจะแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

1.3.1 การประเมินขั้นปฐมภูมิ เป็นการประเมินว่าสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร ส่งผลต่อตนเองอย่างไร โดยอาศัยค่านิยม ความเชื่อ ประสบการณ์ในอดีต ในการประเมินการประเมินในขั้นนี้แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1) การรับรู้ว่าเป็นอันตราย เป็นการประเมินสถานการณ์นั้นเกิดขึ้นไปแล้ว ซึ่งผลของสถานการณ์นั้นทำให้บุคคลเกิดความสูญเสีย และเกิดอันตรายทั้งด้านสุขภาพ สัมพันธภาพ หรือการเห็นคุณค่าในตนเอง

2) การรับรู้ว่ายคุกคามต่อชีวิตในปัจจุบันหรืออนาคต เป็นการประเมินสถานการณ์ที่กำลังจะเกิดขึ้นว่าจะก่อให้เกิดอันตรายหรือความสูญเสีย ซึ่งเป็นการคาดเดาสถานการณ์ที่กำลังจะเกิดขึ้นในด้านลบ

3) การรับรู้ว่าเป็นความท้าทาย เป็นการประเมินสถานการณ์ที่กำลังจะเกิดขึ้น โดยผลลัพธ์ยังมีความคลุมเครือ อาจเป็นได้ทั้งด้านบวกหรือด้านลบ ได้ประโยชน์หรือเสียประโยชน์

1.3.2 การประเมินขั้นทุติยภูมิ เป็นการประเมินความสามารถของบุคคลต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นว่าจะแก้ไขอย่างไร และมีทรัพยากรเพียงพอหรือไม่ กล่าวคือเป็นการประเมินความสามารถในการรับมือ การนำประสบการณ์ในอดีตมาช่วย ความช่วยเหลือต่าง ๆ ที่คาดว่าจะได้รับว่าจะสามารถรับมือกับที่เกิดขึ้นได้หรือไม่ หากบุคคลประเมินแล้วว่าตนเองไม่สามารถรับมือกับปัญหาได้ และยังขาดความช่วยเหลือ ก็จะส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียดขึ้น

1.3.3 การประเมินซ้ำ เป็นการประเมินซ้ำเพื่อพิจารณาว่าความเครียดนั้นยังมีอยู่หรือหมดไปแล้ว หรือเป็นการประเมินใหม่เนื่องจากได้รับข้อมูลใหม่ที่เพิ่มขึ้นมา รวมถึงเป็นการประเมินวิธีการรับมือที่บุคคลได้ใช้ไปแล้ว

แม้ Selye (1974) Sexton-Radek (1998) และ Lazarus and Folkman (1984; อ้างถึงใน ไพบลิน แจ่มพงษ์ 2559) จะมีแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดที่แตกต่างกัน โดย Selye และ Sexton-Radek จะมุ่งเน้นไปที่มุมมองการตอบสนองทางร่างกายเมื่อเผชิญความเครียด ส่วน Lazarus and Folkman จะให้ความสำคัญกับด้านการประเมินสิ่งเร้าดังกล่าวเพื่อหาวิธีรับมือมากกว่าด้านการตอบสนองทางร่างกาย แต่อย่างไรก็ตามทั้งการตอบสนองทางร่างกาย และการประเมินสิ่งเร้าก็ล้วนเป็นประเด็นที่มีความสำคัญในการศึกษาความเครียด

1.4 สาเหตุของความเครียดจากการทำงาน

ความเครียดเกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่สามารถตอบสนองหรือรับมือกับสิ่งคุกคามได้ ซึ่งเหตุการณ์เหล่านี้สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาจากหลากหลายสาเหตุ นักวิชาการหลายท่านทั้งในต่างประเทศ และในประเทศไทยได้ศึกษาและอธิบายประเภทของสิ่งคุกคาม และสาเหตุของความเครียดไว้มากมาย ดังนี้

Cooper and Marshall (2013) ได้อธิบายสาเหตุของความเครียดจากการทำงานเพิ่มเติมว่ามาจาก 6 ปัจจัย โดยอ้างอิงจากสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคคล ประกอบไปด้วย

1) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน ได้แก่

1.1) สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลกระทบต่ออารมณ์และจิตใจของบุคคล เช่น เสียงรบกวนในการทำงาน แสงที่สว่างมากหรือน้อยเกินไป โดยแต่ละอาชีพมีสภาพการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีความเครียดที่แตกต่างกัน

1.2) ปริมาณงานที่มากเกินไป หมายถึง ภาระงานที่มากเกินไปความสามารถของพนักงาน ชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไป รวมถึงงานที่มีความซับซ้อน และคุณภาพงานที่สูงเกินไป

1.3) ปริมาณงานที่น้อยเกินไป หมายถึง ภาระงานที่พนักงานรู้สึกว่าตนเองได้รับน้อยกว่าคนอื่น ทำให้เกิดความรู้สึกว่าไม่มีโอกาสแสดงความสามารถของตน

1.4) งานที่เป็นกะ หมายถึง งานที่ต้องหมุนเวียนกันทำตลอด 24 ชั่วโมง ส่งผลให้พนักงานรู้สึกว่าตนพักผ่อนไม่เป็นเวลา ส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ รูปแบบการนอน ชีวิตครอบครัว และรูปแบบการใช้ชีวิต

1.5) งานที่ยาวนาน หมายถึง งานที่บุคคลต้องทำติดต่อกันเป็นเวลานาน ส่งผลให้พนักงานพักผ่อนได้ไม่เพียงพอ และอาจส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ

1.6) งานที่มีความเสี่ยงต่อร่างกาย หมายถึง งานที่พนักงานต้องเผชิญกับความเสี่ยงที่จะได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน ส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน

1.7) งานที่ต้องเดินทาง การเดินทางที่ต้องเผชิญกับปัญหาจราจรติด ระบบการเดินทางที่ไม่คุ้นเคย จะทำให้พนักงานเกิดความเครียด

1.8) เทคโนโลยีสมัยใหม่ การเข้ามาของเทคโนโลยีใหม่ ๆ จะสร้างความไม่คุ้นเคยให้แก่บุคคล ส่งผลให้บุคคลต้องเกิดการปรับตัว ซึ่งการปรับตัวดังกล่าวอาจนำไปสู่ปัญหาด้านร่างกาย และจิตใจ

2) ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร หมายถึง การกำหนดหน้าที่ขององค์กรให้แก่พนักงาน โดยองค์กรจะต้องสื่อสารให้พนักงานเกิดความเข้าใจอย่างชัดเจน และไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง แบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

2.1) ความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ เกิดขึ้นเมื่อพนักงานต้องทำงานไม่ได้ รับวัตถุประสงค์ในการทำงาน ขอบเขตการทำงาน หรือหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน ส่งผลให้เกิดการนับถือตนเองที่ลดลง แรงจูงใจในการทำงานลดลง รวมถึงอาจเกิดเป็นความตั้งใจในการลาออกจากงาน

2.2) ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ เกิดขึ้นเมื่อพนักงานต้องทำงานที่ไม่ตรงกับหน้าที่ของตนเอง ต้องทำในสิ่งที่ไม่ต้องการที่จะทำ

2.3) หน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กรที่มากเกินไป เกิดขึ้นเมื่อพนักงานได้รับมอบหมายหลายบทบาทหน้าที่ในการทำงาน ซึ่งเกิดเป็นความรับผิดชอบที่มากเกินไป ส่งผลให้เกิด

เป็นความไม่มั่นใจในความสามารถในการทำงานของตนเอง ซึ่งเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดเป็นความเครียด

3) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในองค์กร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับลูกน้อง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับลูกค้า ซึ่งหากบุคคลไม่ได้รับการสนับสนุนหรือได้รับในระดับต่ำ จะส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงานได้

4) ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ คือ เมื่อพนักงานมีความคาดหวังต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การเรียนรู้ทักษะเพิ่มเติม รายได้ที่มากขึ้น แต่ไม่ได้รับการตอบสนองจากองค์กรก็จะนำไปสู่ความเครียดจากการทำงาน

5) ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร การที่องค์กรมีโครงสร้างการบริหารที่เข้มงวด ไม่ยืดหยุ่น ไม่เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น การที่พนักงานไม่รู้สึกรว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ล้วนส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดจากการทำงาน

6) ปัจจัยที่นอกเหนือจากงาน เช่น การไม่สามารถจัดสรรเวลาในการทำงานกับเวลาครอบครัวได้ รวมถึงปัญหาจากครอบครัวที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ล้วนส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดจากการทำงาน

Robbins (2010) ที่ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดจากการทำงาน ดังนี้

1) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

1.1) ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ กล่าวคือ เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ บุคคลจะเกิดความวิตกกังวลถึงความมั่นคงในงานของตน ยิ่งเศรษฐกิจตกต่ำก็ยิ่งทำให้บุคคลเกิดความเครียดมากขึ้น ทั้งนี้อาจมาจากการลดจำนวนพนักงาน การให้ออกจากงาน หรือการลดอัตราเงินเดือน

1.2) ความไม่แน่นอนทางการเมือง กล่าวคือ เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง บุคคลและองค์กรต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทางการเมือง

1.3) การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี กล่าวคือ ในปัจจุบันเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดความสะดวกสบายทั้งในชีวิตประจำวันและการทำงาน แต่ในอีกแง่หนึ่งหากบุคคลไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ ก็จะส่งผลให้เกิดเป็นความเครียดในการทำงาน

2) ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่

2.1) ข้อเรียกร้องจากงาน ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงานโดยตรง เช่น ปริมาณงาน ความหลากหลายของงานที่ได้รับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งหากบุคคลไม่สามารถบริหารจัดการได้จะส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงาน

2.2) ความต้องการจากบทบาทหน้าที่ เป็นความกดดันที่บุคคลได้รับในรูปแบบของการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร ซึ่งอาจมีความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ที่ได้รับ หรือมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ไม่ชัดเจน จนทำให้บุคคลเกิดความเครียดจากการทำงาน

2.3) ความต้องการระหว่างบุคคล เป็นความกดดันที่เกิดจากการขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน หรือการมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งก่อให้เกิดเป็นความเครียดจากการทำงาน

2.4) โครงสร้างขององค์กร การที่องค์กรมีกฎระเบียบที่เคร่งครัด กฎระเบียบที่มากเกินไป หรือไม่เปิดโอกาสให้บุคคลมีส่วนร่วมกับองค์กร ก็เป็นอีกหนึ่งสาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดจากการทำงาน

2.5) ภาวะผู้นำในองค์กร การบริหารจากผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจในองค์กรในรูปแบบที่สร้างความตึงเครียด ความกดดัน ความวิตกกังวลให้พนักงาน เช่น การไล่พนักงานออก การควบคุมงานที่มากเกินไป เป็นต้น ก็เป็นสาเหตุให้พนักงานเกิดความเครียดจากการทำงาน

2.6) วงจรชีวิตในองค์กร โดยปกติองค์กรจะมีช่วงเติบโต ช่วงเติบโตสมบูรณ์ และช่วงตกต่ำ ซึ่งช่วงต่าง ๆ เหล่านี้สร้างความเครียดให้แก่พนักงาน อาจมาในรูปแบบของความท้าทายในงาน การลดจำนวนพนักงาน การปรับลดงบประมาณ และความไม่แน่นอนในด้านอื่น ๆ ซึ่งบางครั้งอาจทำให้เกิดความเครียดในระดับที่สูง

3) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

2.6) ปัญหาด้านครอบครัว อาจเกิดได้หลายสาเหตุ เช่น ปัญหาจากชีวิตสมรส ความสัมพันธ์ในครอบครัวที่ไม่ดี เป็นต้น ซึ่งก่อให้เกิดความเครียด และบุคคลไม่สามารถละทิ้งความเครียดนี้ได้ทั้งหมดเมื่อต้องกลับมาปฏิบัติงาน

2.6) ปัญหาด้านการเงิน เมื่อบุคคลบริหารการเงินได้ไม่ดี จนทำให้รายจ่ายมากกว่ารายได้ จะส่งผลให้เกิดเป็นความกังวลและความเครียด ทำให้ไม่มีสมาธิในการทำงาน

2.6) ปัญหาด้านบุคลิกภาพ โดยแต่ละบุคคลล้วนมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน ทั้งจากพันธุกรรม และการขัดเกลาทางสังคม ซึ่งทำให้แต่ละบุคคลมีการรับรู้และวิธีการรับมือกับ

ความเครียดที่แตกต่างกัน อาจกล่าวได้ว่าความเครียดจากการทำงานของบุคคลอาจเกิดจากบุคลิกภาพที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล

สุนันทษา นิธิวาสิน (2562) ที่ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดจากการทำงานเป็น 2 ประเภท โดยใช้ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียด ดังนี้

1) ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม ได้แก่

1.1) ลักษณะงาน เช่น งานที่หนักเกินกว่าที่บุคคล ๆ หนึ่งจะรับผิดชอบไหว หรืองานที่น้อยเกินไปจนทำให้บุคคลรู้สึกไม่มีคุณค่า ขาดความมั่นใจในตนเอง หรือทำให้รายได้น้อยลง รวมถึงงานเร่งด่วนที่แทรกเข้ามาก็สามารถทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานได้

1.2) บทบาท และความรับผิดชอบในการทำงาน เช่น การต้องรับผิดชอบต่อกลุ่มบุคคลหลายกลุ่มที่มีความคิดเห็น มีบุคลิกภาพ หรือมีอารมณ์ที่แตกต่างกัน ทำให้ยากต่อการประนีประนอม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงานได้

1.3) โครงสร้างของและบรรยากาศองค์กร เช่น องค์กรที่ไม่มีมาให้คำปรึกษา หรือให้ความช่วยเหลือในการทำงาน มีแต่การแข่งขันกัน กฎระเบียบที่เข้มงวด และไม่ยืดหยุ่น การขาดอำนาจความสะดวก ก็สามารถทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานได้

1.4) ความก้าวหน้าในวิชาชีพ เช่น การที่บุคคลต้องทำงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งปัจจัย 4 การมีชื่อเสียง การได้รับการยกย่องทางสังคม หรือรางวัลตอบแทน โดยเฉพาะเมื่อขาดโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำแล้ว ก็สามารถทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานได้

1.5) สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์กร เช่น ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความไว้วางใจต่อกัน ความช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ซึ่งหากบุคคลมีสิ่งเหล่านี้ในระดับต่ำ ย่อมส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงานได้

2) ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยของแต่ละบุคคลที่ส่งผลให้บุคคลมีวิธีรับมือกับความเครียดที่แตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส โรคประจำตัว อายุงาน เป็นต้น

สรุปได้ว่า แม้นักวิชาการและนักวิจัยแต่ละท่านจะใช้เกณฑ์ในการแบ่งสาเหตุของความเครียดจากการทำงานไม่เหมือนกัน แต่จากการสังเคราะห์พบว่า สามารถแบ่งประเภทของสาเหตุที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดจากการทำงานได้ว่ามีสาเหตุมาจาก 2 ปัจจัยคือ 1) สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงาน เช่น ลักษณะงาน องค์กร ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นต้น และ 2) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานแต่ละคน เช่น เพศ อายุ ครอบครัว เป็นต้น

1.5 ระดับของความเครียด

Sutterly and Donnelly (1982) ได้แบ่งระดับของความเครียดเป็น 4 ระดับ ไล่สอดคล้องกัน ผู้วิจัยขอนำเสนอ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นระดับความเครียดที่ไม่ค่อยส่งผลกระทบต่อชีวิตประจำวัน อาจแค่เกิดอาการเบื่อหน่าย ขาดแรงกระตุ้น และมีพฤติกรรมที่เชื่องช้าลง บุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้โดยอัตโนมัติ

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นระดับความเครียดที่ปกติไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อสมดุลร่างกาย หรืออารมณ์ สามารถกลับสู่ภาวะปกติได้เมื่อได้ทำกิจกรรมที่ชื่นชอบ

3. ความเครียดระดับสูง (High Stress) เป็นระดับความเครียดที่เกิดจากเหตุการณ์รุนแรง หากไม่สามารถปรับตัวได้จะส่งผลกระทบต่อร่างกาย อารมณ์ ความคิด พฤติกรรม จนมีผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น ปวดหัว ปวดท้อง อารมณ์ฉุนเฉียว พฤติกรรมการกินและการนอนที่เปลี่ยนไป เป็นระดับความเครียดที่เริ่มสังเกตและวัดได้

4. ความเครียดระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นระดับความเครียดที่รุนแรงและเรื้อรังเป็นเวลานาน ส่งผลให้ไม่สามารถใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างปกติ ร่างกายจะเริ่มส่งสัญญาณเตือนว่า ไม่สามารถปรับแก้ได้แล้ว หากไม่ได้รับความช่วยเหลือจะส่งผลให้เกิดความผิดปกติต่าง ๆ เช่น ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคทางจิต อารมณ์แปรปรวน มีอาการทางจิต มีความบกพร่องในการดำเนินชีวิตประจำวัน เป็นต้น ควรเข้ารับการปรึกษาจากแพทย์

1.6 ผลกระทบของความเครียดจากการทำงาน

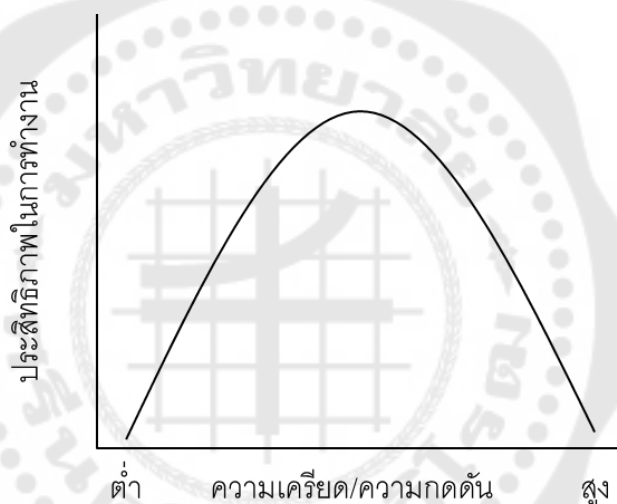
อุทุมพร เมืองนาма (2555) ได้อธิบายผลของความเครียดจากการทำงานว่าหากพนักงานไม่สามารถรับมือกับความเครียดที่เกิดขึ้นได้ ความเครียดดังกล่าวจะแสดงออกมาผ่านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ซึ่งหากความเครียดนั้นเกิดเป็นระยะเวลาสั้นก็จะนำไปสู่อาการเจ็บป่วยทางร่างกาย และจิตใจได้ อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน การขาดงาน การลาออกจากงาน นอกจากนี้ความเครียดจากการทำงานอาจนำไปสู่การปรับตัวในทางที่ผิด เช่น การติดเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ การสูบบุหรี่ การพึ่งพาสารเสพติด

สุพรรณิ พุ่มแพง (2558) ได้อธิบายผลของความเครียดจากการทำงานว่าความเครียดจากการทำงานสามารถก่อให้เกิดผลกระทบทั้งทางบวก และทางลบ โดยผลกระทบทางบวกเป็นผลจากความเครียดที่มีต่อทัศนคติ และการทำงาน โดยเมื่อเผชิญความเครียดระดับต่ำหรือระดับปานกลางจะทำให้มีความตื่นตัว มีการปรับตัวให้ยังคงสามารถทำงานต่อไปได้ มีความพยายามที่สูงขึ้น และมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ สำหรับผลกระทบทางลบ เป็นผล

จากความเครียดที่มีต่อทัศนคติ และการทำงาน เมื่อมีภาวะความเครียดที่สูงเกินไป จะส่งผลต่อร่างกายและจิตใจ เช่น ความดันโลหิตสูง ปวดศีรษะ อ่อนล้าหมดแรง นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อองค์กร เช่น ผลการปฏิบัติงานที่ลดลง การขาดงาน การลาออก การเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน

นอกจากนี้ Le Fevre, Kolt, and Matheny (2006) ได้อธิบายว่าสิ่งที่จะเป็นตัวชี้วัดว่าความเครียดนั้นเป็นความเครียดเชิงบวกหรือความเครียดเชิงลบ คือ การรับรู้ และการตีความสถานการณ์นั้นของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาทั้งความรุนแรงของการคุกคาม ระยะเวลา และความสามารถในการควบคุมได้

Yerkes and Dodson (1908) ได้นำเสนอแนวคิด The Yerkes-Dodson law เกี่ยวกับความเครียด และประสิทธิภาพในการทำงานไว้ดังนี้



ภาพประกอบ 1: แบบจำลอง The Yerkes-Dodson law

ที่มา: Yerkes and Dodson (1908)

Yerkes and Dodson อธิบายว่า ประสิทธิภาพการทำงานจะสูงที่สุดจะเกิดขึ้นเมื่อระดับความเครียดหรือความกดดันที่เผชิญนั้นเหมาะสมกับงานที่ทำ เนื่องจากอยู่ในระดับที่สร้างแรงกระตุ้น แรงจูงใจ และความรู้สึกตื่นตัวให้แก่บุคคล หากว่างานที่ทำไม่มีความเครียด หรือระดับความเครียดที่เผชิญนั้นน้อยเกินไปจะส่งผลให้บุคคลเกิดความเบื่อหน่าย ไม่มีแรงกระตุ้น ไม่มีแรงจูงใจให้อยากทำงาน ผลที่ได้คือประสิทธิภาพในการทำงานที่ต่ำ หรือหากว่างานที่ทำมีความเครียดอยู่ในระดับสูงเกินกว่าบุคคลจะรับมือได้ จะสร้างความตื่นตระหนกให้แก่บุคคล ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

สรุปได้ว่า ความเครียดจากการทำงานสามารถส่งผลกระทบต่อได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับมือของแต่ละบุคคล โดยความเครียดจากการทำงานที่มากเกินไปจะส่งผลให้พนักงานเกิดอาการเจ็บป่วยทางร่างกาย และจิตใจได้ อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน การขาดงาน การลาออกจากงาน ความเครียดจากการทำงานที่น้อยเกินไปจะส่งผลให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่าย ไม่มีแรงกระตุ้นในการทำงาน ส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ต่ำ ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานมีความเครียดจากการทำงานในระดับที่เหมาะสม จะทำให้พนักงานเกิดแรงกระตุ้นในการทำงาน มีความพยายามที่สูงขึ้น และมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ

1.7 แนวทางป้องกันความเครียดจากการทำงาน

(WHO, 2020a) องค์การอนามัยโลกได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการป้องกันความเครียดไว้ ดังนี้

1. สร้างสมดุลในร่างกายขึ้นใหม่ (Ground yourself) เมื่อพบว่าตนเองกำลังอยู่ท่ามกลางความเครียด ให้สังเกตความคิดและความรู้สึกของตัวเอง วางเท้าลงที่พื้น ยึดตัว และหายใจ จากนั้นให้สังเกตสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว
2. ปลดล้อค (Unhooking) สังเกตว่าความคิดหรือความรู้สึกยากๆ ที่กำลังเผชิญอยู่ และรับรู้ว่าคุณกำลังพุ่งชนกับความคิดหรือความรู้สึกยาก ๆ นั้น จากนั้นให้กลับมาสนใจสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวอีกครั้ง
3. ปฏิบัติตัวตามค่านิยมของตนเอง (Acting on your value) ให้เลือกค่านิยมที่มีความสำคัญกับตนเองมากที่สุด เช่น ฉันเป็นคนดี ฉันเป็นคนชอบช่วยเหลือผู้อื่น ฉันเป็นคนกล้าหาญ ฉันเป็นคนทำงานหนัก เป็นต้น จากนั้นก็ปฏิบัติตัวตามค่านิยมของตนเองโดยอาจจะเริ่มต้นจากเรื่องเล็ก ๆ
4. ใจดีกับตนเอง (Being kind) ตอบสนองต่อความทุกข์ของตนเองอย่างอ่อนโยน สลัดความคิดแง่ ๆ และพูดกับตนเองด้วยความสุภาพ
5. ให้พื้นที่กับความรู้สึกแง่ ๆ (Making room) หากว่าการสลัดความคิดแง่ ๆ ออกไปอาจยังได้ผลได้ไม่ดี ให้ลองสร้างพื้นที่ให้ความคิดแง่ ๆ นั้นขึ้นมาแทน โดยปล่อยให้ความคิดแง่ ๆ นั้นเกิดขึ้น และดับไปเหมือนกับอากาศ แทนที่จะต่อสู้กับความคิดนั้น

Sauter, Murphy, and Hurrell (1992) ได้กำหนดแนวทางป้องกันความเครียดจากการทำงานไว้ดังนี้

1. การออกแบบงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อการบริหารจัดการ ปัจจัยที่สามารถก่อให้เกิดความเครียดได้ เช่น ภาระงานควรมีความเหมาะสมกับทรัพยากรที่แต่ละบุคคลมี ตารางงานควรมีความสอดคล้องกับภาระงานที่มอบหมาย บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบในการทำงานควรมีการกำหนดให้ชัดเจน พนักงานควรได้รับการแจ้งอย่างชัดเจนถึงโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พนักงานควรได้รับการสนับสนุนทั้งทางด้านจิตใจ และความช่วยเหลือด้านการงานตามความจำเป็นเพื่อให้งานสำเร็จ เป็นต้น

2. การเฝ้าระวังความผิดปกติทางจิตใจและปัจจัยเสี่ยง เพื่อตรวจหา และตอบสนองต่อความผิดปกติทางจิตใจที่อาจเกิดขึ้น เช่น ควรสังเกตสถานะสุขภาพจิตใจของพนักงานเพื่อช่วยตรวจหาความผิดปกติทางจิตใจที่อาจเกิดขึ้น ควรมีการประเมินสุขภาพทางจิตใจของพนักงาน เป็นต้น

3. การเผยแพร่ข้อมูล การศึกษา และการฝึกอบรม คือ การให้ข้อมูล และการจัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับปัญหาจากการทำงาน และสุขภาพจิต เช่น ตัวชี้วัดความผิดปกติทางจิต ปัจจัยเสี่ยงที่ก่อให้เกิดความผิดปกติทางจิต ผลกระทบต่อจิตใจพนักงานที่อาจเกิดขึ้นจากการออกแบบงานที่ไม่ดี

4. การเพิ่มการให้บริการด้านสุขภาพจิตสำหรับพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงการบริการด้านสาธารณสุข และได้รับการรักษาอย่างถูกต้อง

กานดา จันท์แย้ม (2561) ได้อธิบายแนวทางป้องกันความเครียดจากการทำงานไว้ดังนี้

1. การใช้แบบคัดกรองความเครียดจากการทำงานตามแนวคิดแบบจำลองข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน เพื่อประเมินความเครียดจากการทำงานเบื้องต้นของพนักงาน

2. การฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากร โดยพัฒนาความรู้ ความสามารถให้แก่พนักงาน เนื่องจากการเมื่อพนักงานมีความรู้ ความสามารถในระดับสูง พนักงานจะรับรู้ว่าตนเองสามารถในการควบคุมงาน ซึ่งการรับรู้นี้จะช่วยป้องกันความเครียดจากการทำงานได้

3. การพัฒนาการสนับสนุนทางสังคมในที่ทำงาน เป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกันของพนักงาน ทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ซึ่งการสนับสนุนนี้อาจมาจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานก็ได้ องค์กรสามารถพัฒนาการสนับสนุนทางสังคมได้ เช่น การส่งเสริมให้พนักงานมีกิจกรรมร่วมกัน การจัดสถานที่ให้พนักงานสามารถพักผ่อน และพูดคุยกันได้

4. การจัดให้มีนักจิตวิทยาประจำในสถานประกอบการ เพื่อให้พนักงานได้รับการช่วยเหลือในเบื้องต้น ซึ่งเป็นการคัดกรองความเครียดจากการทำงานของพนักงาน และยังช่วยให้เกิดการเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้น

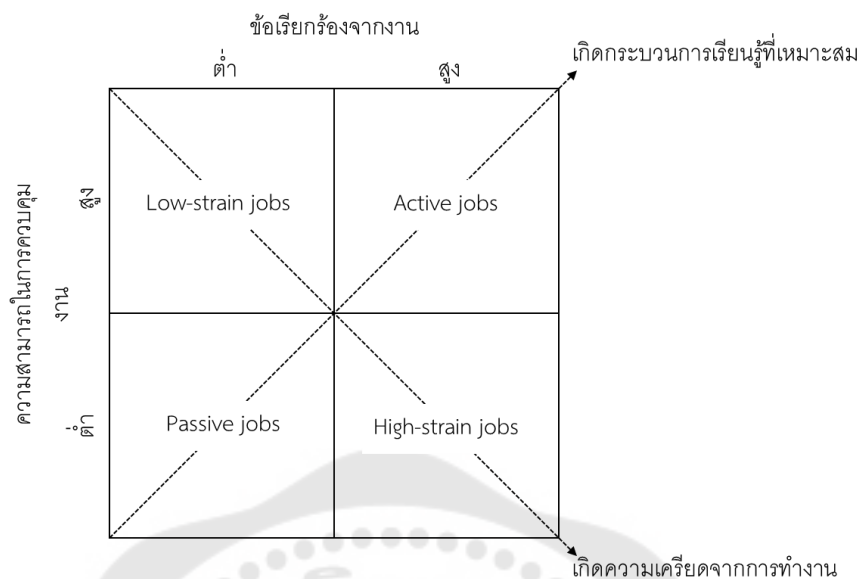
5. การจัดให้มีการอบรมการจัดการความเครียดให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานเข้าใจ และรู้จักสังเกตตนเอง รวมถึงรู้วิธีการจัดการกับความเครียด และสามารถรับมือกับความเครียดที่เกิดขึ้นได้

2. แบบจำลองที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงาน

ความเครียดจากการทำงานเป็นปัญหาที่สามารถพบได้ทั่วไปในการทำงาน นักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาและนำเสนอแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงาน สำหรับแนวคิดที่เป็นที่นิยมและใช้อย่างแพร่หลาย ได้แก่ 1) แบบจำลองข้อเรียกร้องจากงาน และความสามารถในการควบคุมงาน (Job demands control model; JDC model) ที่นำเสนอว่าสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีข้อเรียกร้องจากงานสูง และมีพนักงานมีความสามารถควบคุมงานต่ำ จะส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดจากการทำงาน และ 2) แบบจำลองข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคม (Job demand control support model; JDCS model) นำเสนอว่าสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีข้อเรียกร้องจากงานสูง พนักงานมีความสามารถควบคุมงานต่ำ และพนักงานได้รับการสนับสนุนทางสังคมที่ต่ำ จะส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดจากการทำงาน ผู้วิจัยนำเสนอสาระสำคัญเกี่ยวกับแบบจำลองดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

2.1 แบบจำลองข้อเรียกร้องจากงาน และความสามารถในการควบคุมงาน (Job demands control model; JDC model)

Karasek Jr (1979) ได้ระบุองค์ประกอบหลักสองประการของสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาในการทำงานว่าประกอบไปด้วยข้อเรียกร้องจากงาน และความสามารถในการควบคุมงาน ในระยะแรก JDC model ได้มุ่งเน้นศึกษาผลกระทบของข้อเรียกร้องจากงาน และความสามารถในการควบคุมงานที่มีต่อความเครียด (Stress/Strain) และผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ (Health related outcomes) โดยได้แบ่งลักษณะของงานออกเป็น 4 กลุ่มตาม JDC model ดังภาพประกอบที่ 2



ภาพประกอบ 2: แบบจำลอง Job Demand Control Model

ที่มา: Karasek Jr (1979)

จากภาพประกอบ 2 อธิบายได้ดังนี้

1) งานที่มีข้อเรียกร้องจากงานที่สูง ความสามารถในการควบคุมงานที่ต่ำ (High-strain jobs) เป็นงานที่มีความเครียดสูง และทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่ช้าลงเนื่องจากพนักงานไม่สามารถตอบสนองต่อข้อเรียกร้องจากงานได้อย่างเหมาะสม

2) งานที่มีข้อเรียกร้องจากงานที่สูง ความสามารถในการควบคุมงานที่สูง (Active jobs) เป็นงานที่ถึงแม้พนักงานจะเผชิญกับข้อเรียกร้องจากงานที่สูง แต่พนักงานก็มีความสามารถในการควบคุมงานที่สูงเช่นกัน ทำให้พนักงานสามารถรับมือกับข้อเรียกร้องจากงานได้ และช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความเครียดที่มากเกินไป ส่งผลให้พนักงานเกิดกระบวนการเรียนรู้ที่เหมาะสม และมีความรู้สึกเชี่ยวชาญในงาน

3) งานที่มีข้อเรียกร้องจากงานที่ต่ำ ความสามารถในการควบคุมงานที่ต่ำ (Passive jobs) เป็นงานที่จะทำให้พนักงานเกิดความเครียดต่ำ เนื่องจากถึงแม้พนักงานได้รับข้อเรียกร้องจากงานที่ต่ำ แต่พนักงานเองก็มีความสามารถในการควบคุมงานที่ต่ำเช่นกัน ซึ่งงานในลักษณะนี้จะไม่ค่อยก่อให้เกิดการเรียนรู้ และการพัฒนาในตัวพนักงาน นอกจากนี้งานในลักษณะนี้ยังอาจก่อให้เกิดการเรียนรู้เชิงลบ (Negative learning) และอาจค่อย ๆ สูญเสียทักษะที่เคยมี

4) งานที่มีข้อเรียกร้องจากงานที่ต่ำ ความสามารถในการควบคุมงานที่สูง (Low-strain jobs) เป็นงานที่มีความเครียดต่ำ เนื่องจากมีข้อเรียกร้องจากงานที่ต่ำ และพนักงานเองก็มี

ความสามารถในการควบคุมงานที่สูง ทำให้พนักงานสามารถหาวิธีต่าง ๆ เพื่อรับมือกับข้อเรียกร้องจากงานได้ ซึ่งงานลักษณะนี้จะก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ระดับปานกลาง เนื่องจากมีข้อเรียกร้องจากงานที่ต่ำ และพนักงานเองก็มีความสามารถในการควบคุมงานที่สูง ทำให้พนักงานสามารถหาวิธีต่าง ๆ เพื่อรับมือกับข้อเรียกร้องจากงานได้ ซึ่งงานลักษณะนี้จะก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ระดับปานกลาง

ในปัจจุบัน ได้มีการประยุกต์ใช้ JDC model เพื่อใช้ในการศึกษาตัวแปรความเป็นอยู่ที่ดี (Well-being) และตัวแปรทางด้านสุขภาพ (Health) มากมาย เช่น ด้านสุขภาพกาย ได้แก่ โรคหลอดเลือดหัวใจ กล้ามเนื้อตึง เป็นต้น ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทั่วไป ได้แก่ ความวิตกกังวล ภาวะซึมเศร้า เป็นต้น ด้านความเป็นอยู่ที่ดีที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน การลาป่วย ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน เป็นต้น (J De Jonge, Blanc, Schaufeli, & Van der Linden, 1998; Humphris & Peacock, 1993; Schnall, Landsbergis, & Baker, 1994; Van Der Doef & Maes, 1999)

สรุปได้ว่า JDC model ให้ความสำคัญกับลักษณะของงานมากกว่าการรับรู้ของบุคคล โดยความเครียดจากการทำงานเกิดจากความไม่สมดุลกันระหว่างข้อเรียกร้องจากงาน และความสามารถในการควบคุมงาน

2.1.1 ข้อเรียกร้องจากงาน

2.1.1.1 ความหมายของข้อเรียกร้องจากงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่านักวิจัยหลายท่าน (Demerouti et al., 2001; Jones & Fletcher, 1996; Karasek Jr, 1979; Karasek, 1985; Van Der Doef & Maes, 1999) ได้ให้ความหมายของข้อเรียกร้องจากงานสอดคล้องกันว่า หมายถึง ลักษณะงานที่บุคคลได้รับมอบหมายจากองค์กรให้ปฏิบัติให้สำเร็จภายในเวลาที่กำหนดอย่างไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งงานดังกล่าวต้องอาศัยทรัพยากรที่บุคคลมีทั้งกำลังกาย กำลังใจ และความคิด เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังหรือความต้องการขององค์กร Jan De Jonge, Van Vegchel, Shimazu, Schaufeli, and Dormann (2010) ได้แบ่งข้อเรียกร้องจากงานไว้ 3 มิติ คือ 1) ข้อเรียกร้องด้านจิตวิทยา (Mental demands) หมายถึง ภาระงานที่เกี่ยวข้องกับการประมวลผลข้อมูลต่าง ๆ เช่น การใช้ความจำ การวางแผนการทำงาน 2) ข้อเรียกร้องด้านกายภาพ (Physical demands) หมายถึง ภาระงานที่ต้องใช้แรงกายในการทำงานให้สำเร็จ เช่น การแบกสัมภาระที่มีน้ำหนักมาก รวมถึงสรีระการใช้ร่างกายในท่าทางที่ไม่ปกติเป็นเวลานาน และ 3) ข้อเรียกร้องด้านอารมณ์ (Emotional demands) หมายถึง ภาระงานที่มีผลกระทบต่ออารมณ์ และ

ความรู้สึก เช่น ความห่วงใยผู้อื่น Bakker and Demerouti (2007) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่าหากบุคคลไม่สามารถรับมือกับข้อเรียกร้องจากงานได้ ข้อเรียกร้องจากงานดังกล่าวจะส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียดจากการทำงาน

สรุปได้ว่าข้อเรียกร้องจากงาน หมายถึงการรับรู้ลักษณะงานของผู้สอบบัญชีที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร ซึ่งต้องใช้กำลังกาย กำลังใจ และความคิดในการทำงานดังกล่าวให้สำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

2.1.1.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับข้อเรียกร้องจากงาน

จากการทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่านักวิจัยหลายท่านได้ศึกษาปัจจัยข้อเรียกร้องจากงาน เช่น แบบจำลองข้อเรียกร้องจากงาน และความสามารถในการควบคุมงาน (Job demands control model; JDC model) และแบบจำลองข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคม (Job demand control support model; JDCS model) ที่อธิบายว่าข้อเรียกร้องจากงานที่สูงจะส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดจากการทำงาน (Johnson & Hall, 1988; Karasek Jr, 1979) นอกจากนี้ผลการศึกษาของ Fox, Dwyer, and Ganster (1993) ที่พบว่าข้อเรียกร้องจากงานทางด้านจิตวิทยา เช่น ปริมาณงาน ความขัดแย้งส่วนตัวในที่ทำงาน แรงกดดันจากงาน เป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความเหนื่อยล้าและความเครียดจากการทำงาน ผลการศึกษาของ Van Vegchel, De Jonge, and Landsbergis (2005) ที่พบว่าการเพิ่มขึ้นของข้อเรียกร้องจากงานนำไปสู่ความเครียดจากการทำงาน

นอกจากนั้น Singh, Goolsby, and Rhoads (1994) ให้คำอธิบายเพิ่มเติมว่าข้อเรียกร้องจากงานเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานส่งผลต่อผลลัพธ์ด้านพฤติกรรม เช่น ประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลง ความอ่อนล้าในร่างกายที่ทำให้พลังงานในตัว of พนักงานลดลงและนำไปสู่การด้อยค่าของความพยายามในการทำงาน ยิ่งไปกว่านั้นความเหนื่อยหน่ายในงานยังเป็นส่วนที่ทำให้พนักงานอยู่ในวังวนของความอ่อนล้าโดยที่ไม่ต้องการขอความช่วยเหลือหรือมีแนวโน้มที่จะพยายามเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ให้ดีขึ้น และด้วยเหตุนี้พนักงานจะยังคงทำงานอย่างไร้ประสิทธิภาพ ซึ่งประสบการณ์ความเหนื่อยหน่ายในงานจะทำให้ลดความมั่นใจในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานลดลงด้วย

กล่าวได้ว่าข้อเรียกร้องจากงานเป็นปัจจัยสำคัญที่มีความสำคัญในการทำงานของพนักงาน หากพนักงานเผชิญกับข้อเรียกร้องจากงานที่สูงจะส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดจากการทำงานและข้อเรียกร้องจากงานจะส่งผลต่อความเครียดและผลลัพธ์ด้าน

พฤติกรรม เช่น ประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลง ความสามารถในการควบคุมทำงานที่ลดลง ความอ่อนล้าในร่างกาย การด้อยค่าของความพยายามในการทำงาน การทำงานอย่างไร้ประสิทธิภาพ ความเหนื่อยหน่ายในงาน งานวิจัยของ Gatt et al. (2009) ที่ศึกษาถึงความเครียดจากการทำงาน ซึ่งได้รับการยอมรับว่าเป็นปัญหาด้านสุขภาพที่สำคัญสำหรับองค์กรงานสมัยใหม่ สภาพในที่ทำงานแสดงให้เห็นว่าความเครียดนำไปสู่อารมณ์เชิงลบ เช่น ความวิตกกังวล อากาศซึมเศร้า นอกจากนี้ยังส่งผลถึงปัญหาสุขภาพทางร่างกายทั้งในระยะสั้น เช่น ปวดศีรษะหรือปวดท้อง และในระยะยาว เช่น โรคหัวใจและหลอดเลือด ซึ่งเป็นการสนับสนุนว่าความเครียดจากการทำงานที่มีผลมากจากการที่พนักงานต้องเผชิญข้อเรียกร้องจากงานที่สูงจะส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานที่สูงขึ้นด้วยเช่นกัน งานวิจัยของ Burman and Goswami (2018) ที่ศึกษาถึงความเครียดจากการทำงาน ผลการศึกษาพบว่าความเครียดจากการทำงานไม่เพียงส่งผลกระทบต่อสภาพร่างกายและจิตใจเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อครอบครัวและชีวิตทางสังคมของพนักงานด้วย

2.1.2. ความสามารถในการควบคุมงาน

2.1.2.1 ความหมายของความสามารถในการควบคุมงาน

นักวิชาการหลายท่าน (Karasek Jr, 1979; Karasek, 1985; Van Der Doef & Maes, 1999) ให้ความหมายของความสามารถในการควบคุมงานว่า หมายถึง ขอบเขตที่บุคคลสามารถควบคุมงาน และวิธีการทำงานทั่วไปของตนเองได้ การควบคุมงานแบ่งออกเป็นสองส่วน คือ

1) ทักษะความชำนาญ (Skill discretion) โอกาสของบุคคลในการนำทักษะเฉพาะด้านมาใช้ในกระบวนการทำงาน

2) อำนาจในการตัดสินใจ (Decision authority) ขอบเขตที่บุคคลมีอิสระในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การควบคุมเวลาในการทำงาน และเลือกวิธีการทำงานของตนเอง

ภัทรพร กังวานพรชัย (2559) ได้ให้ความหมายของความสามารถในการควบคุมงานว่า หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าจะตนเองสามารถควบคุมพฤติกรรมในการทำงานของตนเองได้ 4 ด้าน คือ การแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ การมีส่วนร่วม การมีโอกาสปรึกษา

สรุปได้ว่าความสามารถในการควบคุมงาน หมายถึง การรับรู้ของผู้สอบบัญชีถึงทักษะที่ตนเองมี ความมีอิสระในการกำหนดวิธีการทำงาน รวมถึงสามารถในการตัดสินใจในงานของตนเองได้

2.1.2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการควบคุมงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่า Karasek Jr (1979) แนวคิดข้อเรียกร้องจากงานภายใต้แบบจำลองข้อเรียกร้องจากงาน และความสามารถในการควบคุมงาน (Job demands control model; JDC model) ที่ได้ศึกษารูปแบบจำลองของความสมดุลระหว่างข้อเรียกร้องจากงานและระดับของการตัดสินใจสามารถอธิบายถึงความเครียดที่เกิดจากการทำงานที่เกิดจากความไม่สมดุลกันระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับระดับการตัดสินใจหรือการควบคุมงาน ซึ่งข้อเรียกร้องจากงานเหล่านี้จะส่งผลต่อการเกิดความเครียดในการทำงานและประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงาน โดยข้อเรียกร้องจากงาน คือ ปริมาณและคุณภาพของงานที่ถูกร้องขอที่ต้องทำให้เสร็จในเวลาที่กำหนด ส่วนการควบคุมงาน คือ ความสามารถในการใช้อำนาจในการตัดสินใจและการกำหนดวิธีการทำงาน กล่าวคือเมื่อบุคคลมีระดับข้อเรียกร้องจากงานสูง และมีความสามารถในการควบคุมงานต่ำ จะส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียดในการทำงาน แต่ในทางตรงข้ามหากข้อเรียกร้องจากงานสูง แต่บุคคลมีความสามารถในการควบคุมงานสูงด้วย จะทำให้บุคคลรู้สึกที่ตนเองสามารถทำงานได้ และเพิ่มความภาคภูมิใจให้แก่บุคคลอีกด้วย จากแบบจำลองนี้สามารถสรุปได้ว่า

- 1) ความเครียดจากการทำงานสูงจะเกิดขึ้นเมื่อมีข้อเรียกร้องจากงานอยู่ในระดับสูง และมีความสามารถในการควบคุมงานต่ำ
- 2) ความเครียดจากการทำงานต่ำจะเกิดขึ้นเมื่อมีข้อเรียกร้องจากงานอยู่ในระดับต่ำ และมีความสามารถในการควบคุมงานสูง
- 3) การทำงานเชิงรุกจะเกิดขึ้นเมื่อข้อเรียกร้องจากงานอยู่ในระดับสูง และมีความสามารถในการควบคุมงานสูง
- 4) การทำงานเชิงรับเกิดขึ้นเมื่อข้อเรียกร้องจากงานอยู่ในระดับต่ำ และมีความสามารถในการควบคุมงานต่ำ

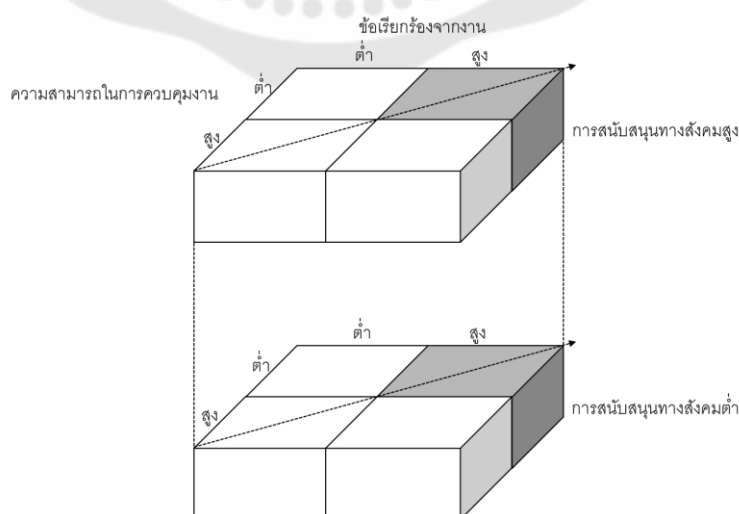
นอกจากนี้ ผลการศึกษาของ Hackman and Oldham (1976) พบว่า ความสามารถในการควบคุมงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับมาตรวัดความเป็นอยู่ที่ดี เช่น แรงจูงใจภายใน ความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ความสามารถในการควบคุมงานยังมีความสัมพันธ์เชิงลบอย่างมีนัยสำคัญต่อการขาดงาน ผลการศึกษาของ Hurrell and McLaney (1989) พบว่าความสามารถในการควบคุมงานเป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มความพึงพอใจในงานได้ ผลการศึกษาของ Fox et al. (1993) ที่พบว่าความสามารถในการควบคุมงานในด้านการควบคุมตนเองเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบกับความเครียดจากการทำงานที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่า

ความสามารถในการควบคุมงานมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจในงาน และสุขภาพจิต ผลการศึกษาของ Van Vegchel et al. (2005) ที่พบว่า การเพิ่มขึ้นของความสามารถในการควบคุมงานจะช่วยลดความเครียดจากการทำงาน

กล่าวได้ว่าความสามารถในการควบคุมงานเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการทำงานของพนักงาน หากพนักงานมีความสามารถในการควบคุมงานของตนเองที่สูงย่อมจะช่วยลดความเครียดจากการทำงานของพนักงาน ช่วยเพิ่มแรงจูงใจภายในและความพึงพอใจในงานของพนักงานมากขึ้น และยังช่วยลดการขาดงานของพนักงานอีกด้วย

2.2 แบบจำลองข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคม (Job demand control support model; JDCS model)

JDCS model เป็นแบบจำลองที่ได้รับการพัฒนาต่อจาก JDC model โดย Johnson and Hall (1988) ได้เสนอว่า JDC model ขาดการคำนึงถึงปัจจัยการสนับสนุนทางสังคม (Social support) ซึ่งประกอบไปด้วยการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน (Supervisor support) และการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน (Co-worker support) โดยได้เสนอว่าการเพิ่มความสามารถในการควบคุมงานจะช่วยยับยั้งผลของข้อเรียกร้องจากงานได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุดภายใต้เงื่อนไขการมี การสนับสนุนทางสังคมที่สูง และได้นำเสนอเป็น JDCS model โดยเพิ่มการสนับสนุนทางสังคมเข้ามาร่วมศึกษาเป็นมิติที่สาม โดย JDCS model จะแบ่งลักษณะการทำงานออกเป็น 8 กลุ่ม ดังภาพประกอบที่ 3



ภาพประกอบ 3: แบบจำลอง Job demand control support model

ที่มา: Johnson and Hall (1988)

จากภาพประกอบ 3 อธิบายได้ดังนี้

- 1) งานที่มีข้อเรียกร้องจากงานที่สูง ความสามารถควบคุมงานที่ต่ำ การสนับสนุนทางสังคมที่ต่ำ (High-strain isolated jobs; Iso-strain jobs)
- 2) งานที่มีข้อเรียกร้องจากงานที่สูง ความสามารถในการควบคุมงานที่ต่ำ การสนับสนุนทางสังคมที่สูง (High-strain collective jobs)
- 3) งานที่มีข้อเรียกร้องจากงานที่สูง ความสามารถในการควบคุมงานที่สูง การสนับสนุนทางสังคมที่ต่ำ (Active isolated jobs)
- 4) งานที่มีข้อเรียกร้องจากงานที่สูง ความสามารถในการควบคุมงานที่สูง การสนับสนุนทางสังคมที่สูง (Active collective jobs)
- 5) งานที่มีข้อเรียกร้องจากงานที่ต่ำ ความสามารถในการควบคุมงานที่ต่ำ การสนับสนุนทางสังคมที่ต่ำ (Passive isolated jobs)
- 6) งานที่มีข้อเรียกร้องจากงานที่ต่ำ ความสามารถในการควบคุมงานที่ต่ำ การสนับสนุนทางสังคมที่สูง (Passive collective jobs)
- 7) งานที่มีข้อเรียกร้องจากงานที่ต่ำ ความสามารถในการควบคุมงานที่สูง การสนับสนุนทางสังคมที่ต่ำ (Low-strain isolated jobs)
- 8) งานที่มีข้อเรียกร้องจากงานที่ต่ำ ความสามารถในการควบคุมงานที่สูง การสนับสนุนทางสังคมที่สูง (Low-strain collective jobs)

สำหรับ JDCS model จะมุ่งเน้นศึกษาว่า งานในกลุ่ม Iso-strain jobs จะนำไปสู่ผลลัพธ์ทางสุขภาพในทางลบที่สุด และการสนับสนุนทางสังคมที่สูงจะช่วยลดผลลัพธ์ทางลบของลักษณะงานแบบ High-strain jobs ที่มีต่อสุขภาพกาย และสุขภาพจิต (Mental health) (Van Der Doef & Maes, 1999)

นอกจากนี้ Johnson and Hall (1988) ได้อธิบายว่าในแบบจำลองข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคม (Job demand control support model; JDCS model) ว่าการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยที่ช่วยยับยั้งผลของข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อระดับความเครียด กล่าวคือ การสนับสนุนทางสังคมเป็นปัจจัยที่คอยกำกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงาน และความเครียดจากการทำงาน โดยหากพนักงานมีข้อเรียกร้องจากงานสูง แต่

ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับที่สูง จะส่งผลให้พนักงานมีความเครียดจากการทำงานในระดับที่ลดลง

สรุปได้ว่า JDCS model เป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยสภาพแวดล้อมการทำงานเกิดจากปัจจัยข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคม โดยสภาพแวดล้อมการทำงานที่ประกอบไปด้วยข้อเรียกร้องจากงานที่สูง ความสามารถควบคุมงานที่ต่ำ การสนับสนุนทางสังคมที่ต่ำ จะส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียดจากการทำงานมากที่สุด นอกจากนี้ปัจจัยความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคม จะทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับในการบรรเทาระดับความเครียดจากการทำงานที่เกิดจากข้อเรียกร้องจากงาน

2.2.1 การสนับสนุนทางสังคม

2.2.1.1 ความหมายของการสนับสนุนทางสังคม

ในการทำงาน พนักงานจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวก่อให้เกิดการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานและจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนทางสังคมเหล่านี้จะขึ้นอยู่กับการรับรู้ของตัวพนักงานเอง การสนับสนุนทางสังคมในระดับต่าง ๆ จะส่งผลต่อความเครียดจากการทำงาน และความพึงพอใจในงานของพนักงาน (McCalister, Dolbier, Webster, Mallon, & Steinhardt, 2006)

Cobb (1976) ได้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมว่า หมายถึง การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งได้รับข้อมูลต่างๆ ที่ทำให้บุคคลนั้นเข้าใจและเชื่อว่าตนได้รับความรัก ความเอาใจใส่ เห็นคุณค่า รวมถึงการมองว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคมนั้น

Kahn (1979) ได้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมว่า หมายถึง ปฏิสัมพันธ์อย่างมีจุดมุ่งหมายระหว่างบุคคล ซึ่งจะทำให้เกิด ความผูกพันในแง่ดี จากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง การยืนยันรับรอง หรือเห็นพ้องพฤติกรรมของอีกผู้หนึ่ง การช่วยเหลือซึ่งกันและกันในด้านเงินทอง สิ่งของ หรืออื่นๆ

Eisenberger, Stinglhamber, Vandenberghe, Sucharski, and Rhoades (2002) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานว่า หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าตนเองได้รับความช่วยเหลือและเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของพวกเขาจากหัวหน้างาน

Wright (2009) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานว่า หมายถึง การที่เพื่อนร่วมงานสร้างบรรยากาศการทำงานให้รู้สึกสบายใจและผ่อนคลาย ให้คำแนะนำและข้อมูลในการทำงาน

พิชญา พรรคทองสุข (2552) การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานที่มีการช่วยเหลือกันในด้านต่าง ๆ ทำให้เกิดเป็นความผูกพันระหว่างกัน และเกิดเชื่อว่าตนเองได้รับความรัก ความเอาใจใส่จากผู้ร่วมงาน ได้แก่ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน

สรุปได้ว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าตนเองได้รับความช่วยเหลือและเอาใจใส่ รวมถึงการได้รับคำแนะนำและข้อมูลในการทำงาน จากทั้งหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน

2.2.1.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคม

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า Karasek Jr (1979) ได้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1) การช่วยเหลือร่วมกัน คือการรับรู้ถึงพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงความเต็มใจในการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ความเต็มใจในการช่วยเหลือผู้อื่น การช่วยกันแก้ปัญหา การแบ่งเบาภาระงานของกันและกัน

2) การได้รับการยอมรับจากกลุ่ม คือการรับรู้ของบุคคลถึงการยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงาน อาจเป็นในรูปแบบของการแสดงความยินดี การยกย่อง การให้กำลังใจ หรือการยอมรับในความสามารถ

3) การติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน คือการรับรู้ถึงความกลมเกลียวเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่ทะเลาะวิวาทบาดหมางกัน รวมถึงการใช้ความรู้ ความสามารถ ความคิด เพื่อส่งเสริมสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อกันและกัน รวมถึงต่อองค์กร

Cohen and Wills (1985) ได้แบ่งกลไกการทำงานของการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 2 ทาง ดังนี้

1) ผลกระทบทางตรงต่อสุขภาพะ โดยการสนับสนุนทางสังคมจะทำให้บุคคลเกิดอารมณ์ที่มั่นคงต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพิ่มความรู้สึกมีคุณค่าต่อตนเอง นอกจากนี้การที่บุคคลมีส่วนร่วมในสังคมจะทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองเป็นที่ต้องการของผู้อื่น

2) ผลกระทบทางอ้อม โดยการสนับสนุนทางสังคมจะทำหน้าที่เป็นกันชนหรือตัวยับยั้งความเครียดที่เกิดขึ้น โดยการสนับสนุนทางสังคมจะช่วยป้องกันไม่ให้คุณค่ารู้สึกว่าคุณค่าตนเองโดดเดี่ยวหรือหมดหนทางช่วยเหลือ กล่าวคือเมื่อบุคคลเผชิญหน้ากับความเครียด การสนับสนุนทางสังคมจะช่วยให้คุณค่าประเมินความเครียดใหม่อีกครั้ง โดยบุคคลจะเกิดความพยายามในการแก้ไขปัญหาให้สามารถปรับตัวได้ และช่วยยับยั้งพฤติกรรมการปรับตัวที่ไม่ดี

Heller, Swindle, and Dusenbury (1986) ได้อธิบายการสนับสนุนทางสังคมผ่าน 2 กระบวนการ คือ

1) กระบวนการประเมินเพื่อเพิ่มความภาคภูมิใจ เป็นการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมว่าบุคคลอื่นมองตนเองอย่างไร โดยพิจารณาจากปฏิสัมพันธ์ที่ได้รับ แล้วนำมาสร้างเป็นความรู้สึกต่อตนเอง ทั้งในเรื่องคุณค่าต่อตนเอง และความสำคัญที่ผู้อื่นมีต่อตนเอง

2) กระบวนการเผชิญหน้าต่อความเครียด แบ่งเป็น 4 แนวทาง ดังนี้

2.1) การสนับสนุนทางสังคมที่เน้นการแก้ไขพฤติกรรมที่เป็นปัญหา เป็นการช่วยเหลือบุคคลให้หลุดออกจากสภาพแวดล้อมที่เป็นปัญหา หรือการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้บุคคลสามารถออกจากสภาพแวดล้อมที่เป็นปัญหานี้ได้

2.2) การสนับสนุนทางสังคมที่เน้นการแก้ไขปัญหา เป็นการช่วยเหลือบุคคลให้เกิดการตีความสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอีกครั้ง โดยอาจเป็นการโน้มน้าวใจ เบี่ยงเบนความสนใจ หรือการปรับเปลี่ยนวิธีคิดที่บุคคลมีต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ให้หมดไปหรือมีความรุนแรงน้อยลงจนบุคคลไม่คิดว่าเป็นสิ่งที่คุกคาม

2.3) การสนับสนุนทางสังคมที่เน้นพฤติกรรมควบคุมอารมณ์ เป็นการช่วยเหลือบุคคลในการเปลี่ยนแปลงอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากความเครียด โดยการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ หรือกระตุ้นให้บุคคลเกิดพฤติกรรมที่ยับยั้งความรู้สึกที่เกิดจากความเครียด เช่น การพาไปเที่ยวเพื่อผ่อนคลาย เป็นต้น

2.3) การสนับสนุนทางสังคมที่เน้นปัญหาควบคุมอารมณ์ เป็นการช่วยเหลือบุคคลโดยมุ่งเน้นความสนใจไปยังความรู้สึกที่บุคคลปรารถนา เพื่อลดอารมณ์ที่บุคคลไม่พึงปรารถนา การให้ข้อมูลเพื่อให้บุคคลเกิดความเข้าใจในอารมณ์ ความรู้สึกของตนเอง เข้าใจว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องธรรมชาติและไม่ได้ร้ายแรง

Cordes and Dougherty (1993) อธิบายว่าการสนับสนุนทางสังคมส่งผลกระทบต่อทางบวกกับพนักงานได้ผ่าน 2 กระบวนการ คือ

1) การสนับสนุนทางสังคมสามารถป้องกันความเครียดที่เกิดขึ้นจากสิ่งคุกคามได้ เนื่องจากการสนับสนุนทางสังคมจะทำให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นในตนเองว่าจะสามารถจัดการสถานการณ์นั้นได้ อีกทั้งยังช่วยเพิ่มความมั่นใจว่าผู้อื่นพร้อมที่จะช่วยเหลือตนเองแน่นอน

2) การสนับสนุนทางสังคมสามารถป้องกันความเครียดได้โดยตรง โดยการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางตรงในทิศทางบวกกับสุขภาพกาย และสุขภาพจิต

จากแนวคิดข้างต้น Cohen, S., & Wills, T. A. (1985) Heller, K., Swindle, R. W., & Dusenbury, L. (1986) และ Cordes และ Dougherty (1993) ได้อธิบายแนวคิดไว้คล้ายกัน โดยมองว่าการสนับสนุนทางสังคมส่งผลทั้งทางตรง และทางอ้อมต่อความเครียด โดยผลทางตรงจะทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณค่าในตนเอง ซึ่งทำให้บุคคลเกิดสุขภาพจิตที่ดี ผลกระทบทางอ้อม คือ เมื่อบุคคลเผชิญหน้ากับความเครียด การสนับสนุนทางสังคมจะทำให้บุคคลรับรู้ว่าคุณค่าในตนเองมีบุคคลอื่นคอยช่วยเหลืออยู่ ซึ่งการรับรู้นี้จะช่วยยับยั้งความเครียดที่เกิดขึ้น ส่วน Karasek Jr (1979) ให้ความสำคัญกับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน โดยแบ่งรูปแบบการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น การช่วยเหลือร่วมกัน การได้รับการยอมรับจากกลุ่ม การติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน

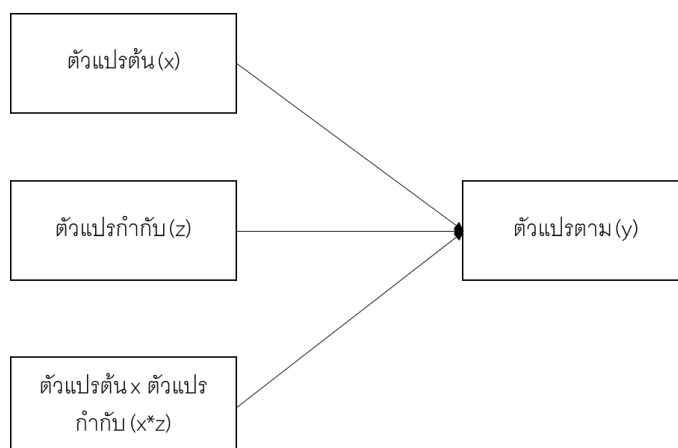
3. ตัวแปรกำกับ

นักวิจัยหลายท่านทั้งต่างประเทศและในประเทศไทยได้ให้ความหมายของตัวแปรกำกับคล้ายกัน Baron and Kenny (1986) ที่ได้อธิบายตัวแปรกำกับว่าเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อระดับความสัมพันธ์และทิศทางของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม สอดคล้องกับ Fritz and Arthur (2017) ที่ได้ให้ความหมายของตัวแปรกำกับว่าเป็นตัวแปรที่กำหนดความเข้มข้นของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยตัวแปรกำกับไม่จำเป็นต้องส่งผลต่อผลลัพธ์โดยตรง แต่จะมีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงของทิศทางหรือความเข้มข้นของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม เช่นเดียวกับ มนตรี พิริยะกุล (2558) กล่าวว่าตัวแปรกำกับเป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงของขนาดอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตาม

โดยที่ตัวแปรต้น คือ ตัวแปรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาและกำหนดขึ้นตามที่ได้ศึกษาและทบทวนวรรณกรรม ซึ่งผู้วิจัยคาดว่าตัวแปรดังกล่าวเป็นสาเหตุให้เกิดผลการวิจัยที่หลากหลายเพื่อใช้ตอบปัญหาวิจัย และตัวแปรตาม คือ ตัวแปรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น และมีค่าเปลี่ยนแปลงไปตามตัวแปรต้นที่ผู้วิจัยกำหนด ซึ่งผู้วิจัยจะต้องศึกษาและทบทวนวรรณกรรมเพื่อกำหนดว่าตัวแปรใดเป็นสาเหตุและตัวแปรใดเป็นผลที่ตามมา (สมชาย วรรกิจเกษมสกุล, 2554)

กล่าวโดยสรุปได้ว่าตัวแปรกำกับเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อระดับความสัมพันธ์และทิศทางของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตาม

สำหรับการวิเคราะห์ตัวแปรกำกับทำได้โดยใช้แบบจำลองทดสอบตัวแปรกำกับของ Baron and Kenny (1986) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ 2 ขั้นตอน ดังนี้



ภาพประกอบ 4: แบบจำลอง Baron and Kenny

ที่มา: Baron and Kenny (1986)

1. ขั้นที่ 1 นำตัวแปรต้นและตัวแปรกำกับมาวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) เพื่อทำนายตัวแปรตาม จะได้สมการ ดังนี้

$$y = \beta_0 + \beta_1x + \beta_2z$$

2. ขั้นที่ 2 นำตัวแปรต้นและตัวแปรกำกับมาวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) เพื่อทำนายตัวแปรตาม โดยเพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรกำกับ ซึ่งปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรกำกับเกิดจากการคูณกันระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรกำกับที่ได้ปรับค่าคะแนนด้วยค่าเฉลี่ย (Mean centering) จะได้สมการ ดังนี้

$$y = \beta_0 + \beta_1x + \beta_2z + \beta_3(x*z)$$

โดยการทดสอบตัวแปรกำกับจะเป็นจริงเมื่อปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรกำกับ โดยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรกำกับ (β_3) และค่า R^2 มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมในประเทศไทยและในต่างประเทศ พบว่าแบบจำลอง JDCS model สามารถอธิบายความเครียดจากการทำงานได้อย่างชัดเจน โดยระบุถึงสาเหตุของความเครียดจากการทำงานว่าประกอบไปด้วย 3 ปัจจัย คือ ข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคม

สำหรับงานวิจัยที่สนับสนุนอิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงาน เช่น งานวิจัยของ ไพบลิน แจ่มพงษ์ (2559) ที่ศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานประจำสาย

สนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวน 248 คน พบว่าข้อเรียกร้องจากงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ในงานวิจัยของ วีรวัดณ์ ทางธรรม (2557) พบว่าอายุ ค่าตอบแทน สถานที่ปฏิบัติงาน การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน และข้อเรียกร้องจากงาน สามารถทำนายการเกิดความเครียดจากการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญ งานวิจัยของศวิตา สริจันทร์ (2559) ที่ศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารธนาชาติจำนวน 217 คน พบว่าข้อเรียกร้องจากงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับความเครียดจากการทำงาน กานดา จันทร์แย้ม (2561) พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดจากการทำงานได้แก่ ข้อเรียกร้องจากงาน และความสามารถในการควบคุมงาน โดยความเครียดจากการทำงานจะส่งผลให้เกิดความกดดันทางด้านจิตใจ และเพิ่มความเสี่ยงต่อปัญหาสุขภาพ ข้อเรียกร้องจากงานที่สูง เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ความซับซ้อนของงาน เวลาในการทำงานที่จำกัด เป็นต้น ความสามารถในการควบคุมงานที่ต่ำ เช่น การขาดความเป็นอิสระและการขาดอำนาจในการตัดสินใจ ซึ่งส่งผลกระทบต่อระดับบุคคลในเรื่องของสุขภาพกายและสุขภาพจิต ความผาสุก ความพึงพอใจต่อชีวิต เป็นต้น ผลกระทบในระดับองค์กร เช่น คุณภาพงาน การขาดงาน การลาออกจากงาน งานวิจัยของ Pradana and Salehudin (2015) ได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้สอบบัญชีจำนวน 141 คน พบว่าภาระงานที่มากเกินไปซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของข้อเรียกร้องจากงานส่งผลกระทบต่อความเครียดจากการทำงาน งานวิจัยของ Frank et al . (2017) ที่ศึกษากลุ่มตัวอย่างตำรวจจำนวน 827 คน พบว่าข้อเรียกร้องจากงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังพบว่าการสนับสนุนทางสังคมมีอิทธิพลเชิงลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ Lee, Shin, and Baek (2017) ที่ศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานในองค์กรจำนวน 172 คน พบว่าข้อเรียกร้องจากงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ข้อเรียกร้องทางด้านอารมณ์ และข้อเรียกร้องทางด้านเทคโนโลยี ส่งผลกระทบต่อความเครียดจากการทำงาน Vandiyaa and Hidayatb (2019) ที่ศึกษากลุ่มตัวอย่างครูและพนักงานปฏิบัติการในโรงเรียนจำนวน 56 คน พบว่าข้อเรียกร้องจากงานส่งผลกระทบต่อความเครียดจากการทำงาน

สำหรับงานวิจัยที่สนับสนุนอิทธิพลของความสามารถในการควบคุมงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงาน เช่น กานดา จันทร์แย้ม (2561) พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดจากการทำงานได้แก่ ข้อเรียกร้องจากงาน และความสามารถในการควบคุมงาน โดยความเครียดจากการทำงานจะส่งผลให้เกิดความกดดันทางด้านจิตใจ และเพิ่มความเสี่ยงต่อปัญหาสุขภาพ ข้อเรียกร้องจากงานที่สูง เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ความซับซ้อนของงาน เวลาในการทำงานที่จำกัด เป็นต้น ความสามารถในการควบคุมงานที่ต่ำ เช่น การขาดความเป็นอิสระ

และการขาดอำนาจในการตัดสินใจ ซึ่งส่งผลกระทบต่อตั้งแต่ระดับบุคคลในเรื่องของสุขภาพกายและสุขภาพจิต ความผาสุก ความพึงพอใจต่อชีวิต เป็นต้น ผลกระทบในระดับองค์กร เช่น คุณภาพงาน การขาดงาน การลาออกจากงาน

สำหรับงานวิจัยที่สนับสนุนอิทธิพลของการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียดจากการทำงาน เช่น งานวิจัยของ วีรวัดน์ ทางธรรม (2557) พบว่า อายุ ค่าตอบแทน สถานที่ปฏิบัติงาน การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน และข้อเรียกร้องจากงาน สามารถทำนายการเกิดความเครียดจากการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญ งานวิจัยของ Frank et al. (2017) ที่ศึกษากลุ่มตัวอย่างตำรวจจำนวน 827 คน พบว่าข้อเรียกร้องจากงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังพบว่าการสนับสนุนทางสังคมมีอิทธิพลเชิงลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ

สำหรับงานวิจัยที่สนับสนุนบทบาทของความสามารถในการควบคุมงาน ในฐานะตัวแปรกำกับในอิทธิพลระหว่างข้อเรียกร้องจากที่มีต่อความเครียดจากการทำงาน เช่น งานวิจัยของ Jdaitawi (2016) ได้ศึกษาถึงจุดมุ่งหมายเพื่อเปิดเผยความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดจากการทำงานตลอดจนบทบาทของการเป็นตัวแปรกำกับของความสามารถในการควบคุมงาน ผลงานวิจัยแสดงให้เห็นถึงผลกระทบโดยตรงของข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงาน นอกจากนี้ ผลลัพธ์บางส่วนยังสนับสนุนผลกระทบที่เป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามของการศึกษาคั้งนี้อีกด้วย งานวิจัยของ Akbari, Akbari, Shakerian, and Mahaki (2017) ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ชายจำนวน 171 คน พบว่าสภาพแวดล้อมที่มีข้อเรียกร้องจากงานที่สูง ความสามารถในการควบคุมงานที่ต่ำส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่มีระดับความเครียดจากการทำงานในระดับที่สูง งานวิจัยของ Pozo-Antúnez et al. (2018) ที่ได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้สอบบัญชีจำนวน 739 คน พบว่าข้อเรียกร้องจากงาน และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความเครียด นอกจากนี้ยังพบว่าความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนจากหัวหน้างานช่วยยับยั้งผลของข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อการรับรู้ความเครียด งานวิจัยเชิงคุณภาพของ Ricciardelli and Carleton (2021) ที่ศึกษากลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์จำนวน 158 คน พบว่าเมื่อเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่มีข้อเรียกร้องจากงานที่สูง ความสามารถในการควบคุมงานที่ต่ำ และการสนับสนุนทางสังคมที่ต่ำ เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์จะรับรู้ว่าตนเองมีความเครียดจากการทำงานที่สูง และโดดเดี่ยว

สำหรับงานวิจัยที่สนับสนุนบทบาทของการสนับสนุนทางสังคม ในฐานะตัวแปรกำกับในอิทธิพลระหว่างข้อเรียกร้องจากที่มีต่อความเครียดจากการทำงาน เช่น งานวิจัยของ (AbuAIRub,

2004) ที่ศึกษาผลกระทบของความเครียดจากงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานและผลของการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานกับความเครียด ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ถึงการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานช่วยเพิ่มระดับของประสิทธิภาพการทำงาน และยับยั้งความเครียดจากการทำงานได้ ซึ่งผลลัพธ์ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานที่ส่งผลต่อความเครียดจากงานและผลการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี งานวิจัยของ Baqutayan (2011) ที่ศึกษาถึงความสำคัญของการสนับสนุนทางสังคมในการจัดการกับความเครียดกับกลุ่มนักเรียน โดยแบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมเท่าๆ กัน จากการนำข้อมูลที่สะสมมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อตีความและประเมินความชุกของความเครียดทางวิชาการและการสนับสนุนทางสังคม ผลการศึกษานี้ระบุว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมที่สัมพันธ์กับความเครียดและการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งกลุ่มทดลองได้รับการพิสูจน์แล้วว่าสามารถรับมือกับความเครียดได้ดีกว่ากลุ่มควบคุม งานวิจัยของ Akbari et al. (2017) ศึกษากลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ชายจำนวน 171 คน พบว่าสภาพแวดล้อมที่มีข้อเรียกร้องจากงานที่สูง ความสามารถในการควบคุมงานที่ต่ำส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีระดับความเครียดจากการทำงานในระดับที่สูง งานวิจัยของ Pozo-Antúnez et al. (2018) ที่ได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้สอบบัญชีจำนวน 739 คน พบว่าข้อเรียกร้องจากงาน และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความเครียด นอกจากนี้ยังพบว่าความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนจากหัวหน้างานช่วยยับยั้งผลของข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อการรับรู้ความเครียด งานวิจัยเชิงคุณภาพของ Ricciardelli and Carleton (2021) ที่ศึกษากลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์จำนวน 158 คน พบว่าเมื่อเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่มีข้อเรียกร้องจากงานที่สูง ความสามารถในการควบคุมงานที่ต่ำ และการสนับสนุนทางสังคมที่ต่ำ เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์จะรับรู้ว่าตนเองมีความเครียดจากการทำงานที่สูงและโดดเดี่ยว

5. กรอบงานวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม และแบบจำลองดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปสาระสำคัญเพื่อนำแบบจำลอง JDCS model ไปใช้กับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

สำหรับ JDC model ผู้วิจัยพบว่า ข้อเรียกร้องจากงาน และความสามารถในการควบคุมงาน มีความเหมาะสมที่จะนำมาศึกษาความเครียดจากการทำงานในบริบทอาชีพนี้ แต่อย่างไรก็ตาม JDC model ไม่ได้กล่าวถึงการสนับสนุนทางสังคม

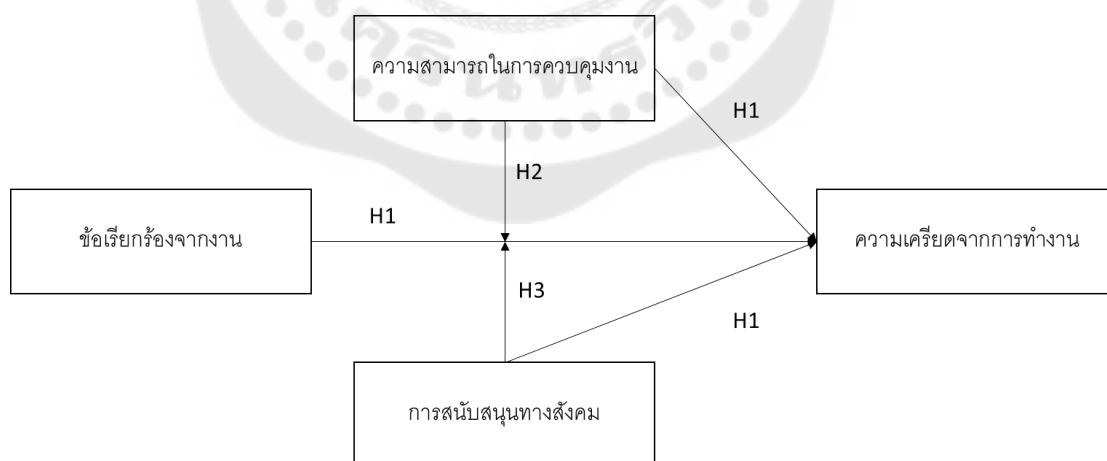
ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกใช้ JDCS model โดยพิจารณาจากความสำคัญของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับบริบทอาชีพผู้สอบบัญชีเป็นหลัก ได้แก่ ข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคม เพื่อนำมาวิเคราะห์หาอิทธิพลที่มีต่อความเครียดจากการทำงาน โดยศึกษา 1) อิทธิพลรวมของข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียดจากการทำงาน 2) การทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับของความสามารถในการควบคุมงาน ในอิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงาน 3) การทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับของการสนับสนุนทางสังคมในอิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงาน เพื่อให้เกิดความชัดเจนในผลการศึกษสำหรับตัวแปรกำกับแต่ละตัว

จากงานวิจัยที่นำเสนอข้างต้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน การสนับสนุนทางสังคม มีอิทธิพลต่อความเครียดจากการทำงานของอาชีพผู้สอบบัญชี

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ข้อเรียกร้องจากงานมีอิทธิพลต่อความเครียดจากการทำงานของอาชีพผู้สอบบัญชี โดยมีความสามารถในการควบคุมงานเป็นตัวแปรกำกับ

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ข้อเรียกร้องจากงานมีอิทธิพลต่อความเครียดจากการทำงานของอาชีพผู้สอบบัญชี โดยมีการสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวแปรกำกับ



ภาพประกอบ 5: กรอบแนวคิดวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การพัฒนาเครื่องมือวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำ
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้สอบบัญชีสัญญาชาติไทยที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท ตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ประเทศไทย จำนวน 4,000 คน (ข้อมูลพนักงานโดยประมาณ ณ วันที่ 16 พฤษภาคม 2564)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้สอบบัญชีที่สัญญาชาติไทยปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท ตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ในประเทศไทย ใช้วิธีกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยโปรแกรม G*Power (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2555) โดยกำหนดสถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์โมเดลถดถอยพหุคูณ (Multiple regression model) กำหนดค่าอิทธิพล (Effect size) เท่ากับ .15 ซึ่งเป็นค่าขนาดอิทธิพลระดับกลาง (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2555) ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .05 ค่าอำนาจการทดสอบเท่ากับ .99 จำนวนตัวแปรพยากรณ์เท่ากับ 5 ตัวแปร คำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ 138 คน ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจึงควรมีอย่างน้อย 138 และเพื่อป้องกันการขาดหายของข้อมูลไม่เกินร้อยละ 30 ของจำนวนขั้นต่ำ (Grove et al., 2012) คือ 42 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 คน โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามรูปแบบเอกสารสมบูรณณ์ฉบับออนไลน์ครบทุกชุด จำนวน 180 ชุด เพื่อทำการเก็บข้อมูล และได้รับการตอบกลับแบบสอบถามฉบับสมบูรณณ์จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 170 ชุด (คิดเป็นร้อยละ 94.44) โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้คือแบบสอบถามซึ่งมี 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย 1) ข้อมูลนามบัญญัติ (Nominal scale) ได้แก่ บริษัทที่ทำงาน เพศ หน่วยงานที่สังกัด และ 2) ข้อมูลอัตราส่วน (Ratio scale) ได้แก่ อายุ อายุงาน จำนวนชั่วโมงทำงานต่อสัปดาห์

ตอนที่ 2 แบบวัดข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน การสนับสนุนทางสังคม จำนวน 28 ข้อ เป็นมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) 5 ระดับ คือ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 4 = เห็นด้วย, 3 = เห็นด้วยปานกลาง, 2 = ไม่เห็นด้วย และ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้ง 28 ข้อ โดยแบ่งข้อคำถามดังนี้

ข้อที่ 1 - 12 เป็นข้อคำถามวัดข้อเรียกร้องจากงาน รวม 12 ข้อ

ข้อที่ 13 - 20 เป็นข้อคำถามวัดความสามารถในการควบคุมงาน รวม 8 ข้อ

ข้อที่ 21 - 28 เป็นข้อคำถามวัดการสนับสนุนทางสังคม รวม 8 ข้อ

โดยมีเกณฑ์การตัดสินค่าเฉลี่ยจากมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวทางของ Best & Kahn (1993) ซึ่งให้ความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

4.51 - 5.00	มีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก
2.51 - 3.50	มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	มีการรับรู้อยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.50	มีการรับรู้อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบวัดความเครียดจากการทำงาน จำนวน 13 ข้อ เป็นมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) 5 ระดับ คือ 5 = เครียดมากที่สุด, 4 = เครียดมาก, 3 = เครียดปานกลาง, 2 = เครียดน้อย และ 1 = เครียดน้อยที่สุด เป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้ง 13 ข้อ

โดยมีเกณฑ์การตัดสินค่าเฉลี่ยจากมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวทางของ Best & Kahn (1993) ซึ่งให้ความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

4.51 - 5.00	มีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก
2.51 - 3.50	มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	มีการรับรู้อยู่ในระดับน้อย

1.00 - 1.50 มีการรับรู้อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การพัฒนาเครื่องมือวิจัย

ขั้นตอนในการพัฒนาเครื่องมือ มีดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ ข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน การสนับสนุนทางสังคม และความเครียดจากการทำงาน

2. กำหนดนิยามปฏิบัติการของตัวแปร ข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน การสนับสนุนทางสังคม และความเครียดจากการทำงาน

3. เขียนข้อคำถามโดยพัฒนาข้อคำถามจาก

3.1 แบบวัดข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคม ปรับปรุงจากแบบวัด Thai job content questionnaire ของ พิชญ์ พรศทองสุข (2552) ซึ่งพัฒนามาจาก Job content questionnaire (Karasek, 1985) โดยผู้วิจัยปรับให้เข้ากับงานวิจัย โดยได้ข้อคำถาม ข้อเรียกร้องจากงาน จำนวน 12 ข้อ ความสามารถในการควบคุมงาน จำนวน 8 ข้อ และการสนับสนุนทางสังคม จำนวน 8 ข้อ

3.2 แบบวัดความเครียดในการทำงาน ปรับปรุงจากแบบวัดความเครียดในการทำงานของ โทมัส แจ่มพงษ์ (2559) จำนวน 13 ข้อ ซึ่งพัฒนาจากแบบวัดความเครียดจากการทำงาน (Job stress scale) ของ Parker and DeCotiis (1983) โดยผู้วิจัยปรับให้เข้ากับงานวิจัย โดยได้ข้อคำถาม ความเครียดจากการทำงาน จำนวน 12 ข้อ และปรับมาตรวัดจาก

4. นำแบบวัดเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยใช้ค่าดัชนี ความสอดคล้องระหว่างข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of item-objective congruence: IOC) โดยได้ค่า IOC .67 – 1.00 และปรับปรุงแก้ไขตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน เช่น ปรับภาษาให้มีความเป็นปรนัยยิ่งขึ้น และอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทก่อนทำการเก็บข้อมูล

5. ทดลองเก็บข้อมูล (Try out) กับพนักงานที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความเข้าใจด้านภาษา และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) เพื่อหาความสอดคล้องภายในของข้อวัด (Internal consistency) ในการพิจารณาค่าของข้อวัดที่เหมาะสม สำหรับเกณฑ์ประเมินความเที่ยงของเครื่องมือวิจัยครั้งนี้พิจารณาจากเกณฑ์การประเมินตามหลักของ George and Mallery (2003) คือค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามากกว่า 0.90 จะมีระดับความเที่ยงอยู่ในเกณฑ์ดีมาก สัมประสิทธิ์แอลฟาระหว่าง 0.80 – 0.89 จะมีระดับความเที่ยงอยู่ในเกณฑ์ดี สัมประสิทธิ์

แอลฟา ระหว่าง 0.70 – 0.79 จะมีระดับความเที่ยงอยู่ในเกณฑ์พอใช้ สัมประสิทธิ์แอลฟา ระหว่าง 0.60 – 0.69 จะมีระดับความเที่ยงอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างต่ำ สัมประสิทธิ์แอลฟา ระหว่าง 0.50 – 0.59 จะมีระดับความเที่ยงอยู่ในเกณฑ์ต่ำ สัมประสิทธิ์แอลฟา น้อยกว่า 0.50 ไม่สามารถยอมรับได้ จากการทดลองเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาคของข้อ เรียงรองจากงาน เท่ากับ .83 ความสามารถในการควบคุมงาน เท่ากับ .87 การสนับสนุนทาง สังคม เท่ากับ .89 ความเครียดจากการทำงาน เท่ากับ .92

6. ปรับปรุงแก้ไขเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำใน มนุษย์ โดยขอการอนุมัติจากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับงานวิจัยที่ทำในมนุษย์ กรณีการเข้า เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยได้รับอนุมัติจากคณะ กรรมการฯ (หมายเลขรับรอง SWUEC/EC-G-010/2565) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ตั้งแต่เดือน มีนาคม 2565 ถึง เดือนเมษายน 2565 โดยผู้วิจัยได้รับการตอบกลับแบบสอบถาม ทั้งสิ้น 170 ฉบับ

2. นำแบบสอบถามมาสร้างในรูปแบบ Google Forms และส่งแบบสอบถามแก่พนักงาน ของแต่ละบริษัท โดยให้พนักงานในบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ประเทศไทยที่ผู้วิจัยรู้จักช่วย ส่งแบบสอบถามให้พนักงานท่านอื่น ๆ

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ โดยคัดเลือกเฉพาะ แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วนเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้วิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

5. การจัดกระทำ และวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของคำตอบของแบบสอบถามแต่ละชุดข้อมูลโดย คัดเลือกข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่มีความสมบูรณ์มาใช้ในการวิเคราะห์

2. ตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับเครื่องมือวิจัยแต่ละชุด

3. เมื่อเก็บข้อมูลครบถ้วนแล้ว จึงทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทาง สถิติ เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ค่าเฉลี่ยของตัวแปร และค่าสถิติบรรยายของตัวแปร วิจัย สถิติที่ใช้คือ การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent) เพื่อจำแนก คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง และค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในงานวิจัย

ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V.) ค่าสูงสุด (Max) ค่าต่ำสุด (Min) ค่าความเบ้ (Sk) ค่าความโด่ง (Ku)

3.2 การทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์โมเดลถดถอยพหุคูณ (Multiple regression model) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียดจากการทำงานของอาชีพผู้สอบบัญชี ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.3 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์อิทธิพลกำกับด้วยโปรแกรม PROCESS (Analysis of moderation effects through PROCESS) โดยเลือกให้ Model 1 เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงานของอาชีพผู้สอบบัญชี โดยมีความสามารถในการควบคุมงานเป็นตัวแปรกำกับ และเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงานของอาชีพผู้สอบบัญชีโดยมีการสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวแปรกำกับ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาอิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียดจากการทำงานของผู้สอบบัญชีในประเทศไทย โดยผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน คือ

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ค่าเฉลี่ยของตัวแปร และค่าสถิติบรรยายของตัวแปรวิจัย
2. ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์โมเดลถดถอยพหุคูณ (Multiple regression model)
3. ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์อิทธิพลกำกับด้วยโปรแกรม PROCESS (Analysis of moderation effects through PROCESS)

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรสังเกตได้

JD	หมายถึง	ข้อเรียกร้องจากงาน (Job demands)
JC	หมายถึง	ความสามารถในการควบคุมงาน (Job controls)
SS	หมายถึง	การสนับสนุนทางสังคม (Social support)
ST	หมายถึง	ความเครียดจากการทำงาน (Occupational stress)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ค่าเฉลี่ยของตัวแปร และค่าสถิติบรรยายของตัวแปรวิจัย

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent) เพื่อจำแนกคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 1

ตาราง 1 ตารางแสดงการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลคุณลักษณะ	ความถี่	ร้อยละ
-----------------	---------	--------

เพศ

ตาราง 1 (ต่อ)

ชาย	64	37.6
หญิง	106	62.4
รวม	170	100.0
บริษัทที่ทำงาน		
บริษัท A	42	24.7
บริษัท B	41	24.1
บริษัท C	43	25.3
บริษัท D	44	25.9
รวม	170	100.0
อายุงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่		
1 – 2 ปี	31	18.2
2 – 3 ปี	52	30.6
3 ปีขึ้นไป	87	51.2
รวม	170	100.0
จำนวนชั่วโมงทำงาน (รวมเวลาหลังเลิกงาน) โดยเฉลี่ยทั้งหมดต่อสัปดาห์ในการทำงานในบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่		
น้อยกว่า 40 ชั่วโมง	2	1.2
40 – 56 ชั่วโมง	54	31.8
มากกว่า 56 ชั่วโมงขึ้นไป	114	67.0
รวม	170	100.0

กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้สอบบัญชีที่สัญชาติไทยปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ในประเทศไทย จำนวน 170 คน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้สอบบัญชีเพศหญิง จำนวน 106 คน (คิดเป็นร้อยละ 62.4) รองลงมาเป็นเพศชายจำนวน 64 คน (คิดเป็นร้อยละ 37.6) มีอายุงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่มากกว่า 3 ปี จำนวน 87 คน (คิดเป็นร้อยละ 51.2) รองลงมาเป็นช่วง 2-3 ปี จำนวน 52 คน (คิดเป็นร้อยละ 30.6) และช่วง 1 - 2 ปี จำนวน 31 คน (คิดเป็นร้อยละ 18.2) และมีจำนวนชั่วโมงทำงาน 40 – 56 ชั่วโมง จำนวน 114 คน (คิดเป็นร้อยละ 67.0) รองลงมามากกว่า 56 ชั่วโมงขึ้นไป จำนวน 54 คน (คิดเป็นร้อยละ 31.8) และน้อยกว่า 40 ชั่วโมง จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.2)

1.2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติบรรยายของตัวแปรวิจัยที่ใช้ในงานวิจัย

ผู้วิจัยวิเคราะห์ค่าสถิติบรรยายของตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยโดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V.) ค่าสูงสุด (Max) ค่าต่ำสุด (Min) ค่าความเบ้ (Sk) ค่าความโด่ง (Ku) รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 2

ตาราง 2 ตารางแสดงการวิเคราะห์ค่าสถิติบรรยายของตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

ตัวแปร	ค่าสถิติของกลุ่มตัวอย่าง							
	Mean	SD	ระดับ	C.V.%	Min	Max	Sk	Ku
ข้อเรียกร้องจากงาน	3.38	1.20	ปานกลาง	35.57	1.00	5.00	-.54	-1.44
ความสามารถในการควบคุมงาน	3.37	1.28	ปานกลาง	38.05	1.00	5.00	-.47	-1.55
การสนับสนุนทางสังคม	3.40	1.31	ปานกลาง	38.59	1.00	5.00	-.55	-1.48
ความเครียดจากการทำงาน	3.30	.87	ปานกลาง	26.35	1.00	5.00	.35	-1.24

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ที่ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V.) ค่าสูงสุด (Max) ค่าต่ำสุด (Min) เพื่อให้เห็น

ลักษณะของการแจกแจงและการกระจายของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย โดยตัวแปรทั้งหมดกำหนดให้เป็นตัวแปรต่อเนื่องได้จากแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ ตลอดจนการวิเคราะห์ค่าความเบ้ (Sk) ความโด่ง (Ku) ซึ่งเป็นค่าที่แสดงลักษณะการแจกแจงความถี่ของข้อมูลว่ามีการแจกแจงแตกต่างจากโค้งปกติหรือไม่

ตัวแปรส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.30 – 3.40 ($SD = .87 - 1.31$) อยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบบัญชีมีข้อเรียกร้องจากงานในระดับปานกลาง ($M = 3.38, SD = 1.20$) ความสามารถในการควบคุมงาน ในระดับปานกลาง ($M = 3.37, SD = 1.28$) การสนับสนุนทางสังคม ในระดับปานกลาง ($M = 3.40, SD = 1.31$) และความเครียดจากการทำงานในระดับปานกลาง ($M = 3.30, SD = 1.87$) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V.) ของตัวแปรพบว่าอยู่ระหว่าง 26.35 – 38.59 โดย ตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมมีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุด (C.V.= 38.59) รองลงมาคือตัวแปรความสามารถในการควบคุมงาน (C.V.= 38.05) ตัวแปรข้อเรียกร้องจากงาน (C.V. = 35.57) และตัวแปรความเครียดจากการทำงานมีการกระจายตัวน้อยที่สุด (C.V. = 26.35) ลักษณะการแจกแจงข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างพิจารณาจากค่าความเบ้ (SK) พบว่ามีค่าอยู่ในช่วง -.55 ถึง .35 ซึ่งมีค่าไม่เกิน ± 2 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ที่ระดับความเชื่อมั่น .05 (Hair et. al, 2006) และจากการพิจารณาค่าความโด่ง (Ku) ของตัวแปรต่างๆ พบว่ามีค่าอยู่ในช่วง -1.55 ถึง -1.24 ซึ่งมีค่าไม่เกิน ± 2 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Kline, 2005) แสดงว่าข้อมูลมีการกระจายแบบปกติ (Normality)

1.3 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของตัวแปรจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 3

ตาราง 3 ตารางแสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	ข้อเรียกร้อง จากงาน		ระดับ	ความสามารถ ในการควบคุม งาน		ระดับ
	Mean	SD		Mean	SD	

ตาราง 3 (ต่อ)

เพศ						
ชาย	3.48	1.22	ปานกลาง	3.33	1.31	ปานกลาง
หญิง	3.32	1.20	ปานกลาง	3.39	1.27	ปานกลาง
บริษัทที่ทำงาน						
บริษัท A	3.45	1.29	ปานกลาง	3.71	1.16	มาก
บริษัท B	3.33	1.12	ปานกลาง	3.04	1.33	ปานกลาง
บริษัท C	3.22	1.26	ปานกลาง	3.26	1.37	ปานกลาง
บริษัท D	3.52	1.16	มาก	3.45	1.21	ปานกลาง
อายุงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่						
1 – 2 ปี	3.33	1.17	ปานกลาง	3.33	1.24	ปานกลาง
2 – 3 ปี	3.40	1.25	ปานกลาง	3.04	1.41	ปานกลาง
3 ปีขึ้นไป	3.39	1.20	ปานกลาง	3.56	1.19	มาก
จำนวนชั่วโมงทำงาน (รวมเวลาหลังเลิกงาน) โดยเฉลี่ยทั้งหมดต่อสัปดาห์ในการทำงาน ในบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่						
น้อยกว่า 40 ชั่วโมง	3.83	.82	มาก	4.25	.35	มาก
40 – 56 ชั่วโมง	3.37	1.15	ปานกลาง	3.36	1.21	ปานกลาง
มากกว่า 56 ชั่วโมง ขึ้นไป	3.38	1.24	ปานกลาง	3.36	1.32	ปานกลาง

ตาราง 3 (ต่อ)

ตัวแปร	การสนับสนุน ทางสังคม		ระดับ	ความเครียด จากการทำงาน		ระดับ
	Mean	SD		Mean	SD	
เพศ						
ชาย	3.32	1.35	ปานกลาง	3.30	.83	ปานกลาง
หญิง	3.44	1.29	ปานกลาง	3.30	.90	ปานกลาง
บริษัทที่ทำงาน						
บริษัท A	3.59	1.34	มาก	3.06	.81	ปานกลาง
บริษัท B	3.13	1.39	ปานกลาง	3.44	.81	ปานกลาง
บริษัท C	3.33	1.31	ปานกลาง	3.29	.84	ปานกลาง
บริษัท D	3.53	1.20	มาก	3.43	.98	ปานกลาง
อายุงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่						
1 – 2 ปี	3.48	1.19	ปานกลาง	3.42	.99	ปานกลาง
2 – 3 ปี	3.18	1.45	ปานกลาง	3.24	.84	ปานกลาง
3 ปีขึ้นไป	3.50	1.26	ปานกลาง	3.30	.85	ปานกลาง
จำนวนชั่วโมงทำงาน (รวมเวลาหลังเลิกงาน) โดยเฉลี่ยทั้งหมดต่อสัปดาห์ในการทำงาน ในบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่						
น้อยกว่า 40 ชั่วโมง	4.19	.80	มาก	3.13	.65	ปานกลาง

ตาราง 3 (ต่อ)

40 – 56 ชั่วโมง	3.39	1.24	ปานกลาง	3.38	.92	ปานกลาง
มากกว่า 56 ชั่วโมง ขึ้นไป	3.39	1.35	ปานกลาง	3.27	.85	ปานกลาง

ในส่วนการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปร ชื่อเรียกห้อง จากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน การสนับสนุนทางสังคม และความเครียดจากการทำงาน จำแนกตามข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ บริษัทที่ทำงาน อายุ งานที่ปฏิบัติงานในบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ จำนวนชั่วโมงทำงาน (รวมเวลาหลังเลิกงาน) โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t-test แบบสองกลุ่มเป็นอิสระจากกัน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับการเปรียบเทียบตัวอย่างในการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว จะทำการทดสอบความเป็นเอกพันธ์ของความแปรปรวนของตัวอย่างวิจัย (Homogeneity of variance) เพื่อตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นว่าความแปรปรวนของประชากรเท่ากันหรือไม่ โดยผู้วิจัยพบว่าค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ($p > .05$) ผู้วิจัยจึงใช้การเปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc comparison) แบบ Scheffe ซึ่งผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

1.3.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตัวแปรจำแนกตามเพศ

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรชื่อเรียกห้อง จากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน การสนับสนุนทางสังคม และความเครียดจากการทำงาน พบว่า ผู้ตอบบัญชีเพศชายและพนักงานหญิง มีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตัวแปรจำแนกตามบริษัทที่ทำงาน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรชื่อเรียกห้อง จากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน การสนับสนุนทางสังคม และความเครียดจากการทำงาน พบว่า แต่ละบริษัทที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตัวแปรจำแนกตามอายุงานที่ปฏิบัติงาน ในบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน การสนับสนุนทางสังคม และความเครียดจากการทำงาน พบว่า อายุงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ มีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตัวแปรจำแนกตามจำนวนชั่วโมงทำงาน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน การสนับสนุนทางสังคม และความเครียดจากการทำงาน พบว่า จำนวนชั่วโมงทำงาน มีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์โมเดลถดถอยพหุคูณ (Multiple regression model)

2.1 ผู้วิจัยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน การสนับสนุนทางสังคม และความเครียดจากการทำงาน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4

ตาราง 4 ตารางแสดงการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปร	ข้อเรียกร้องจากงาน	ความสามารถในการควบคุมงาน	การสนับสนุนทางสังคม	ความเครียดจากการทำงาน
ข้อเรียกร้องจากงาน	1			
ความสามารถในการควบคุมงาน	.074	1		
การสนับสนุนทางสังคม	.080	.636**	1	
ความเครียดจากการทำงาน	.298**	-.508**	-.503**	1

**p < .05

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับความสัมพันธ์ตามค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Salkind, Neil J. (2000) ซึ่งแบ่งไว้ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .00 - .20 หมายถึงมีความสัมพันธ์กันต่ำมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .21 - .40 หมายถึงมีความสัมพันธ์กันต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .41 - .60 หมายถึงมีความสัมพันธ์กันปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .61 - .80 หมายถึงมีความสัมพันธ์กันสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .81 - 1.00 หมายถึงมีความสัมพันธ์กันสูงมาก

เมื่อพิจารณาเมทริกซ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า ไม่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ใดที่มีค่ามากกว่า 0.80 ดังนั้นจึงไม่ฝ่าฝืนข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติของภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) (Shrestha, 2020) โดยตัวแปร 4 คู่มีความสัมพันธ์กันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าอยู่ระหว่าง -.51 ถึง .64

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อเรียกร้องจากงานและความเครียดจากการทำงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .30

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความสามารถในการควบคุมงานและการสนับสนุนทางสังคม พบว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .64

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความสามารถในการควบคุมงานและความเครียดจากการทำงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กันทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .51

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมและความเครียดจากการทำงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กันทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .50

2.2 ผู้วิจัยวิเคราะห์อิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคมที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงาน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 5

ตาราง 5 ตารางแสดงการวิเคราะห์โมเดลถดถอยพหุคูณเพื่อทำนายอิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียดจากการทำงาน

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.616	.379	.368	.692

ตัวแปร	B	SE	β	t	p-value
ค่าคงที่	3.719	.205	-	18.107	< .001
ข้อเรียกร้องจากงาน	.246	.044	.340	5.548	< .001
ความสามารถในการควบคุมงาน	-.200	.118	-.294	-1.690	.093
การสนับสนุนทางสังคม	-.170	.116	-.255	-1.467	.144

ผลการวิเคราะห์โมเดลถดถอยพหุคูณ พบดังนี้ ตัวแปรต้นทั้ง 3 ตัว สามารถร่วมกันทำนายความเครียดจากการทำงานได้ร้อยละ 37.9 ($R^2 = .379$) ตัวแปรที่ทำนายความเครียดจากการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ข้อเรียกร้องจากงาน ($\beta = .340, p < .05$)

ซึ่งสามารถนำมาเขียนสมการทำนายได้ ดังนี้

$$y = 3.719 + 0.264 (\text{ข้อเรียกร้องจากงาน}) - 0.200 (\text{ความสามารถในการควบคุมงาน}) - 0.170 (\text{การสนับสนุนทางสังคม})$$

สมการทำนายในรูปคะแนนดิบ

$$Z = 0.340 (\text{ข้อเรียกร้องจากงาน}) - 0.294 (\text{ความสามารถในการควบคุมงาน}) - 0.255 (\text{การสนับสนุนทางสังคม})$$

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์อิทธิพลกำกับด้วยโปรแกรม PROCESS (Analysis of moderation effects through PROCESS)

3.1 ผู้วิจัยวิเคราะห์อิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงานโดยมีความสามารถในการควบคุมงานเป็นตัวแปรกำกับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 6

ตาราง 6 ตารางแสดงการวิเคราะห์อิทธิพลกำกับเพื่อทำนายอิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงานโดยมีความสามารถในการควบคุมงานเป็นตัวแปรกำกับ

	β	R	R ²	Adjusted R ²	F	t	p-value
ขั้นที่ 1		.609	.371	.363	49.250		
ค่าคงที่	3.696					17.986	< .001
ข้อเรียกร้องจากงาน	.244**					5.486	< .001
ความสามารถในการควบคุมงาน	-.362**					-8.652	< .001
ขั้นที่ 2		.685	.469	.459	48.859		
ค่าคงที่	1.847					4.809	< .001
ข้อเรียกร้องจากงาน	.835**					7.299	< .001
ความสามารถในการควบคุมงาน	.176					1.685	.094

ตาราง 6 (ต่อ)

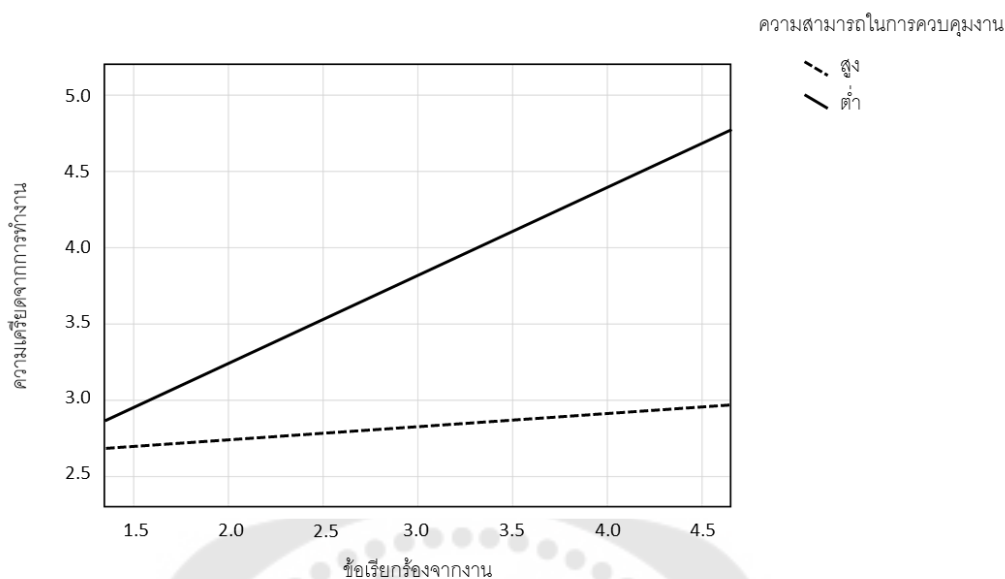
ข้อเรียกร้อง จากงาน X ความสามารถ ในการ ควบคุมงาน	-.171**	-5.533	< .001
--	---------	--------	--------

** $p < .05$

ในขั้นที่ 1 เป็นการวิเคราะห์หือทธิพลหลักของข้อเรียกร้องจากงาน และความสามารถในการควบคุมงาน พบว่าสามารถร่วมกันทำนายความเครียดจากการทำงานได้ร้อยละ 37.1 ($R^2 = .371$) ตัวแปรที่ทำนายความเครียดจากการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ข้อเรียกร้องจากงาน ($\beta = .244, p < .05$) และความสามารถในการควบคุมงาน ($\beta = -.362, p < .05$)

ขั้นที่ 2 เป็นการวิเคราะห์หือทธิพลของข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงานของอาชีพผู้สอบบัญชีโดยมีความสามารถในการควบคุมงานเป็นตัวแปรกำกับ พบว่าสามารถร่วมกันทำนายความเครียดจากการทำงานได้ร้อยละ 46.9 ($R^2 = .469$) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงาน และความสามารถในการควบคุมงาน เท่ากับ $-.171$ ($p < .05$)

นอกจากนี้ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อเรียกร้องจากงาน และความสามารถในการควบคุมงาน นำมาเขียนเป็นกราฟ โดยแยกกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างผู้สอบบัญชีที่มีความสามารถในการควบคุมงานสูง และกลุ่มตัวอย่างผู้สอบบัญชีที่มีความสามารถในการควบคุมงานต่ำ พบว่ามีลักษณะปฏิสัมพันธ์ ดังภาพประกอบ 6



ภาพประกอบ 6 ภาพความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงาน และความเครียดจากการทำงานของกลุ่มที่มีความสามารถในการควบคุมงานสูง และกลุ่มที่มีความสามารถในการควบคุมงานต่ำ

จากภาพประกอบ 6 แสดงให้เห็นว่า ผู้สอบบัญชีที่มีความสามารถในการควบคุมงานที่ต่างกัน เมื่อได้รับข้อเรียกร้องจากงานในระดับที่เท่ากัน จะเกิดระดับความเครียดจากการทำงานที่แตกต่างกัน โดยผู้สอบบัญชีที่มีความสามารถในการควบคุมงานที่สูงกว่าจะเกิดความเครียดจากข้อเรียกร้องจากงานในระดับที่ต่ำกว่าผู้สอบบัญชีที่มีความสามารถในการควบคุมงานที่ต่ำกว่า ผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อเรียกร้องจากงาน และความสามารถในการควบคุมงาน ที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของปฏิสัมพันธ์เท่ากับ -0.171 ซึ่งอธิบายได้ว่า เมื่อผู้สอบบัญชีที่มีความสามารถในการควบคุมงานที่สูงจะทำให้ระดับความเครียดจากการทำงานซึ่งเกิดจากข้อเรียกร้องจากงานลดน้อยลง ในทางตรงกันข้าม หากผู้สอบบัญชีที่มีความสามารถในการควบคุมงานที่ต่ำจะทำให้ระดับความเครียดจากการทำงานซึ่งเกิดจากข้อเรียกร้องจากงานเพิ่มมากขึ้น

3.2 ผู้วิจัยวิเคราะห์อิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงาน โดยมีการสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวแปรกำกับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 7

ตาราง 7 ตารางแสดงการวิเคราะห์หัตถิทธิพลกำกับเพื่อทำนายหัตถิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงานโดยมีการสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวแปรกำกับ

	β	R	R ²	Adjusted R ²	F	t	p-value
ขั้นที่ 1		.607	.368	.361	48.699		
ค่าคงที่	3.666					17.960	< .001
ข้อเรียกร้องจากงาน	.247**					5.523	< .001
การสนับสนุนทางสังคม	-.352**					-8.594	< .001
ขั้นที่ 2		.663	.440	.430	43.411		
ค่าคงที่	2.107					5.399	< .001
ข้อเรียกร้องจากงาน	.734**					6.427	< .001
การสนับสนุนทางสังคม	.104					.979	.329
ข้อเรียกร้องจากงาน X การสนับสนุนทางสังคม	-.141**					-4.594	< .001

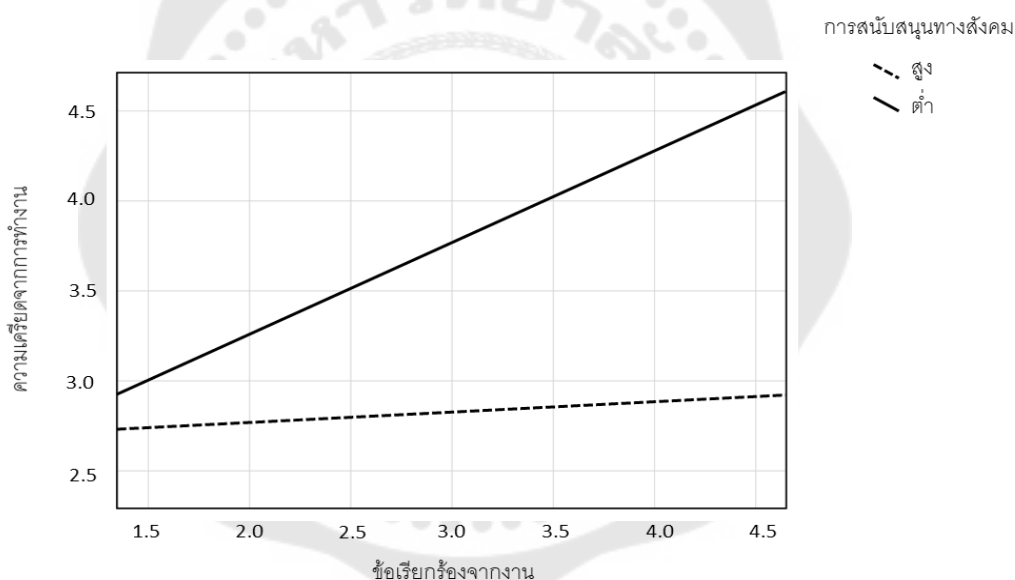
** $p < .05$

ในขั้นที่ 1 เป็นการวิเคราะห์หัตถิทธิพลหลักของข้อเรียกร้องจากงาน และการสนับสนุนทางสังคม พบว่าสามารถร่วมกันทำนายความเครียดจากการทำงานได้ร้อยละ 36.8 ($R^2 = .368$)

ตัวแปรที่ทำนายความเครียดจากการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ข้อ
เรียกร่องจากงาน ($\beta = .247, p < .05$) และการสนับสนุนทางสังคม ($\beta = -.352, p < .05$)

ขั้นที่ 2 เป็นการวิเคราะห์หือทธิพลของข้อเรียกร่องจากงานที่มีต่อความเครียดจากการ
ทำงานของอาชีพผู้สอบบัญชีโดยมีการสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวแปรกำกับ พบว่า สามารถ
ร่วมกันทำนายความเครียดจากการทำงานได้ร้อยละ 44.0 ($R^2 = .440$) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของ
ปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร่องจากงาน และการสนับสนุนทางสังคม เท่ากับ $-.141 (p < .05)$

นอกจากนี้ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อ
เรียกร่องจากงาน และการสนับสนุนทางสังคม มาเขียนเป็นกราฟ โดยแยกกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2
กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างผู้สอบบัญชีที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูง และกลุ่มตัวอย่างผู้สอบบัญชี
ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมต่ำ พบว่ามีลักษณะปฏิสัมพันธ์ ดังภาพประกอบ 7



ภาพประกอบ 7 ภาพความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร่องจากงาน และความเครียดจากการทำงาน
ของกลุ่มที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูง และกลุ่มที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมต่ำ

จากภาพประกอบ 7 แสดงให้เห็นว่า ผู้สอบบัญชีที่มีได้รับการสนับสนุนทางสังคมที่
ต่างกัน เมื่อได้รับข้อเรียกร่องจากงานในระดับที่เท่ากัน จะเกิดระดับความเครียดจากการทำงานที่
แตกต่างกัน โดยผู้สอบบัญชีที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมที่สูงกว่าจะเกิดความเครียดจากข้อ
เรียกร่องจากงานในระดับที่ต่ำกว่าผู้สอบบัญชีที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมที่ต่ำกว่า ผลของ
ปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อเรียกร่องจากงาน และการสนับสนุนทางสังคม ที่มีค่า สัมประสิทธิ์

ถดถอยของปฏิสัมพันธ์เท่ากับ -.141 ซึ่งอธิบายได้ว่า เมื่อผู้สอบบัญชีได้รับการสนับสนุนทางสังคมที่สูงจะทำให้ระดับความเครียดจากการทำงานซึ่งเกิดจากข้อเรียกร้องจากงานลดน้อยลง ในทางตรงกันข้าม หากผู้สอบบัญชีได้รับการสนับสนุนทางสังคมที่ต่ำจะทำให้ระดับความเครียดจากการทำงานซึ่งเกิดจากข้อเรียกร้องจากงานเพิ่มมากขึ้น



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ วัตถุประสงค์ในการวิจัยประกอบด้วย

- 1) เพื่อวิเคราะห์หิทธิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียดจากการทำงานของอาชีพผู้สอบบัญชี
- 2) เพื่อวิเคราะห์หิทธิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงานของอาชีพผู้สอบบัญชีโดยมีความสามารถในการควบคุมงานเป็นตัวแปรกำกับ
- 3) เพื่อวิเคราะห์หิทธิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงานของอาชีพผู้สอบบัญชีโดยมีการสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวแปรกำกับ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้สอบบัญชีสัญชาติไทยที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ในประเทศไทย จำนวน 4,000 คน (ข้อมูลพนักงานโดยประมาณ ณ วันที่ 16 พฤษภาคม 2564)

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้สอบบัญชีที่สัญชาติไทยปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ในประเทศไทย ใช้วิธีกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยโปรแกรม G*Power (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2555) โดยกำหนดสถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์โมเดลถดถอยพหุคูณ (Multiple regression model) กำหนดค่าอิทธิพล (Effect size) เท่ากับ .15 ซึ่งเป็นค่าขนาดอิทธิพลระดับกลาง (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2555) ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .05 ค่าอำนาจการทดสอบเท่ากับ .99 จำนวนตัวแปรพยากรณ์เท่ากับ 5 ตัวแปร คำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ 138 คน ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจึงควรมีอย่างน้อย 138 และเพื่อป้องกันการขาดหายของข้อมูลไม่เกินร้อยละ 30 ของจำนวนขั้นต่ำ (Grove et al., 2012) คือ 42 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 คน โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามรูปแบบเอกสารสมบูรณณ์แบบออนไลน์ครบทุกชุด จำนวน 180 ชุด เพื่อทำการเก็บข้อมูล และได้รับการตอบกลับแบบสอบถามฉบับสมบูรณณ์จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 170 ชุด (คิดเป็นร้อยละ 94.44) โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้คือแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบวัดข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน การสนับสนุนทางสังคม จำนวน 28 ข้อ เป็นมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) 5 ระดับ เป็นข้อ ส่วนที่ 3 แบบวัดความเครียดจากการทำงาน จำนวน 12 ข้อ เป็นมาตรวัดของลิเคิร์ต

(Likert scale) 5 ระดับ ก่อนการแจกแบบสอบถามผู้วิจัยทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of item-objective congruence: IOC) อยู่ระหว่าง .67 – 1.00 นอกจากนี้ได้ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาความเที่ยงแบบสอดคล้องภายใน (Internal consistency) ตามสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของข้อเรียกร่องจากงานมีค่าเท่ากับ .83 ความสามารถในการควบคุมงานค่าเท่ากับ .87 การสนับสนุนทางสังคมค่าเท่ากับ .89 และความเครียดจากการทำงานค่าเท่ากับ .92

ผู้วิจัยยื่นเรื่องต่อคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการฯ (หมายเลขรับรอง SWUEC/EC-G-010/2565) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ 2565 ถึง เดือนเมษายน 2565 โดยผู้วิจัยได้รับการตอบกลับแบบสอบถามทั้งสิ้น 170 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ดำเนินการโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ค่าเฉลี่ยของตัวแปร และค่าสถิติบรรยายของตัวแปรวิจัย สถิติที่ใช้คือ การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent) เพื่อจำแนกคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง และค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V.) ค่าสูงสุด (Max) ค่าต่ำสุด (Min) ค่าความเบ้ (Sk) ค่าความโด่ง (Ku)

2) การทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์โมเดลถดถอยพหุคูณ (Multiple regression model) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของข้อเรียกร่องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียดจากการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

3) ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์อิทธิพลกำกับด้วยโปรแกรม PROCESS (Analysis of moderation effects through PROCESS) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของข้อเรียกร่องจากงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยมีความสามารถในการควบคุมงานเป็นตัวแปรกำกับ และเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของข้อเรียกร่องจากงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยมีการสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวแปรกำกับ

สรุปผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 170 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ พบว่า เป็นเพศหญิงจำนวน 106 คน (ร้อยละ 62.4) กลุ่มตัวอย่างจำนวนประมาณครึ่งหนึ่งมีอายุงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ มากกว่า 3 ปีขึ้นไป จำนวนชั่วโมงทำงาน (รวมเวลาหลังเลิกงาน) โดยเฉลี่ยทั้งหมดต่อสัปดาห์ในการทำงานในบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ มากกว่า 56 ชั่วโมงขึ้นไป จำนวน 114 คน (ร้อยละ 67.1)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยหลักที่ได้กำหนดไว้

1. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียดจากการทำงานของอาชีพผู้สอบบัญชี พบว่า ตัวแปรข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคมสามารถร่วมกันทำนายความเครียดจากการทำงานได้ร้อยละ 37.9 ($R^2 = .379$) ตัวแปรที่ทำนายความเครียดจากการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ข้อเรียกร้องจากงาน ($\beta = .340, p < .05$)

2. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงานของอาชีพผู้สอบบัญชีโดยมีความสามารถในการควบคุมงานเป็นตัวแปรกำกับ พบว่า ความสามารถในการควบคุมงานสามารถเป็นตัวแปรกำกับอิทธิพลระหว่างข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงานได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของปฏิสัมพันธ์เท่ากับ $-.171$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงาน และความสามารถในการควบคุมงานสามารถทำนายความเครียดจากการทำงานได้ร้อยละ 46.9 ($R^2 = .469$)

3. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงานของอาชีพผู้สอบบัญชีโดยมีการสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวแปรกำกับ พบว่า การสนับสนุนทางสังคมสามารถเป็นตัวแปรกำกับอิทธิพลระหว่างข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงานได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของปฏิสัมพันธ์เท่ากับ $-.141$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงาน และความสามารถในการควบคุมงานสามารถทำนายความเครียดจากการทำงานได้ร้อยละ 44.0 ($R^2 = .440$)

อภิปรายผลการวิจัย

อภิปรายตามสมมติฐานข้อที่ 1

ผู้วิจัยวิเคราะห์อิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียดจากการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์โมเดลถดถอยพหุคูณ (Multiple regression model) ผลการตรวจสอบสมมติฐาน พบว่า ข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคมสามารถร่วมกันทำนายความเครียดจากการทำงานได้ร้อยละ 37.9 ($R^2 = .379$) โดยตัวแปรที่ทำนายความเครียดจากการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ข้อเรียกร้องจากงาน ($\beta = .340, p > .05$) แสดงให้เห็นว่าผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อผู้สอบบัญชีเผชิญกับข้อเรียกร้องจากงานที่สูงจะส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงานในระดับที่สูงด้วย เช่น ปริมาณงานจำนวนมาก หรืองานที่เกินกว่าความสามารถ ทำให้ไม่สามารถทำงานให้สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นักวิจัยหลายท่าน (Demerouti et al., 2001; Jones & Fletcher, 1996; Karasek Jr, 1979; Karasek, 1985; Van Der Doef & Maes, 1999) ที่ให้ความหมายของข้อเรียกร้องจากงานสอดคล้องกันว่า หมายถึง ลักษณะงานที่บุคคลได้รับมอบหมายจากองค์กรให้ปฏิบัติให้สำเร็จภายในเวลาที่กำหนดอย่างไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งงานดังกล่าวต้องอาศัยทรัพยากรที่บุคคลมีทั้งกำลังกาย กำลังใจ และความคิด เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังหรือความต้องการขององค์กร นอกจากนี้ผลการทดสอบสถิติฐานยังสอดคล้องกับแนวคิดแบบจำลองข้อเรียกร้องจากงาน และความสามารถในการควบคุมงาน (Job demands control model; JDC model) ของ Karasek Jr (1979) และแบบจำลองข้อเรียกร้องจากงาน และทรัพยากร (Job demands resources model; JD-R model) ของ Bakker and Demerouti (2007) ซึ่งอธิบายว่าข้อเรียกร้องจากงานที่สูงจะส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพลิน แจ่มพงษ์ (2559) ที่ศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานประจำสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวน 248 คน พบว่าข้อเรียกร้องจากงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ และงานวิจัยของ ศวิตา สริจันทร์ (2559) ที่ศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารธนชาตจำนวน 217 คน พบว่าข้อเรียกร้องจากงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับความเครียดจากการทำงาน

แต่เมื่อพิจารณาอิทธิพลของความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียดจากการทำงาน พบว่าไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) เนื่องจากความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคม ทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับที่จะคอยกำกับกับระดับอิทธิพลของตัวแปรข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงาน

จึงไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อความเครียดจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งผู้วิจัยจะอภิปรายไว้ในหัวข้อถัดไป

ฉะนั้น ผลการวิจัยปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

อภิปรายตามสมมติฐานข้อที่ 2

ผู้วิจัยวิเคราะห์อิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงาน โดยมีความสามารถในการควบคุมงานเป็นตัวแปรกำกับ โดยใช้ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์อิทธิพลกำกับด้วยโปรแกรม PROCESS (Analysis of moderation effects through PROCESS) พบว่า ความสามารถในการควบคุมงานสามารถเป็นตัวแปรกำกับอิทธิพลระหว่างข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงานได้ โดยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของปฏิสัมพันธ์เท่ากับ -0.171 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ และผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงาน และความสามารถในการควบคุมงานสามารถทำนายความเครียดจากการทำงานได้ร้อยละ 46.9 ($R^2 = .469$) ซึ่งตัวแปรกำกับเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อระดับความสัมพันธ์และทิศทางของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตาม จากผลการวิเคราะห์ครั้งนี้พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การถดถอยของปฏิสัมพันธ์ของตัวแปรกำกับมีค่าเป็นลบ ซึ่งหมายความว่า ความสามารถในการควบคุมงานจะทำหน้าที่ยับยั้งอิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงาน กล่าวคือ เมื่อผู้สอบบัญชีเผชิญกับข้อเรียกร้องจากงานที่สูง ความสามารถในการควบคุมงานจะช่วยยับยั้งความเครียดจากการทำงานที่เกิดขึ้นได้

ผลการทดสอบสมมติฐานยังสอดคล้องกับแนวคิดแบบจำลองข้อเรียกร้องจากงาน และความสามารถในการควบคุมงาน (Job demands control model; JDC model) ของ Karasek Jr (1979) ซึ่งอธิบายว่าความสามารถในการควบคุมงานจะทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับในการยับยั้งความเครียดจากการทำงานของบุคคลซึ่งเกิดจากข้อเรียกร้องจากงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pozo-Antúnez et al. (2018) ที่พบว่าความสามารถในการควบคุมงานช่วยยับยั้งผลของข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อการรับรู้ความเครียดของผู้สอบบัญชี กล่าวคือ ความสามารถในการควบคุมงานสามารถทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับในอิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อความเครียด อีกทั้งผลการวิจัยของ Jdaitawi (2016) ได้ศึกษาถึงจุดมุ่งหมายเพื่อเปิดเผยความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียด จากการทำงานตลอดจนบทบาทของการเป็นตัวแปรกำกับของความสามารถในการควบคุมงาน ผลงานวิจัยแสดงให้เห็นถึงผลกระทบโดยตรงของข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงาน นอกจากนี้ ผลลัพธ์บางส่วนยังสนับสนุนผลกระทบที่เป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามของ

การศึกษานี้ก็ศึกษาด้วย งานวิจัยของ Brough, Drummond, and Biggs (2018) ได้ศึกษาถึงข้อเรียกร้องจากงานที่ผูกกำกับโดยความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งผลงานวิจัยแสดงให้เห็นว่ากระบวนการความเครียดจากการเผชิญความเครียดนี้ถูกกำกับโดยความสามารถในการควบคุมงานและการสนับสนุนทางสังคม

ฉะนั้น ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

อภิปรายตามสมมติฐานข้อที่ 3

ผู้วิจัยวิเคราะห์หิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงาน โดยมีการสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวแปรกำกับ โดยใช้ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์หิทธิพลกำกับด้วยโปรแกรม PROCESS (Analysis of moderation effects through PROCESS) พบว่า ความสามารถในการควบคุมงานสามารถเป็นตัวแปรกำกับหิทธิพลระหว่างข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงานได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของปฏิสัมพันธ์เท่ากับ -0.141 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ และผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงาน และความสามารถในการควบคุมงานสามารถทำนายความเครียดจากการทำงานได้ร้อยละ 44.0 ($R^2 = .440$) ซึ่งตัวแปรกำกับเป็นตัวแปรที่มีหิทธิพลต่อระดับความสัมพันธ์และทิศทางของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตาม จากผลการวิเคราะห์ครั้งนี้พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การถดถอยของปฏิสัมพันธ์ของตัวแปรกำกับมีค่าเป็นลบ ซึ่งหมายความว่า การสนับสนุนทางสังคมจะทำหน้าที่ยับยั้งหิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงาน กล่าวคือ เมื่อผู้สอบบัญชีเผชิญกับข้อเรียกร้องจากงานที่สูง การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจะช่วยยับยั้งความเครียดจากการทำงานที่เกิดขึ้นได้

นอกจากนี้ ผลการทดสอบสถิติฐานยังสอดคล้องกับแนวคิดแบบจำลองข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคม (Job demand control support model; JDCS model) ของ Johnson and Hall (1988) ซึ่งอธิบายว่าการสนับสนุนทางสังคมจะทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับในการยับยั้งความเครียดจากการทำงานของบุคคลซึ่งเกิดจากข้อเรียกร้องจากงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ งานวิจัยของ Pozo-Antúnez et al. (2018) ที่พบว่า การสนับสนุนทางสังคมช่วยยับยั้งผลของข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อการรับรู้ความเครียด ผู้สอบบัญชี กล่าวคือ การสนับสนุนทางสังคมสามารถทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับในหิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อความเครียด งานวิจัยของ Brough, P., Drummond, S., & Biggs, A. (2018) ได้ศึกษาถึงข้อเรียกร้องจากงานที่ผูกกำกับโดยความสามารถในการควบคุมงาน และการ

สนับสนุนทางสังคม ซึ่งผลงานวิจัยแสดงให้เห็นว่ากระบวนการความเครียดจากการเผชิญความเครียดนี้ถูกกำกับโดยความสามารถในการควบคุมงานและการสนับสนุนทางสังคม

ฉะนั้น ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. จากผลการศึกษาพบว่าข้อเรียกร้องจากงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ดังนั้นหากองค์กรต้องการลดความเครียดในการทำงานของพนักงาน องค์กรควรมีการวางแผนทรัพยากรอย่างเหมาะสม จัดให้มีระบบการสรรหา และคัดเลือกพนักงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มจำนวนผู้สอบบัญชีให้เพียงพอต่อปริมาณงานขององค์กร อีกทั้งควรดูแลให้มีการมอบหมายงาน และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่เหมาะสมให้กับผู้สอบบัญชีแต่ละตำแหน่ง รวมถึงควรมีข้อตกลงเรื่องระยะเวลาในการส่งมอบงานแต่ละงานที่สามารถยอมรับได้ระหว่างองค์กรและผู้สอบบัญชี เพื่อลดความกดดันในการที่ผู้สอบบัญชีจะต้องส่งงานให้ทันภายในเวลาที่กำหนด ซึ่งจะช่วยลดระดับความเครียดจากการทำงานของผู้สอบบัญชีได้

2. จากผลการศึกษาพบว่าการควบคุมงานเป็นตัวแปรกำกับในอิทธิพลระหว่างข้อเรียกร้องจากงานและความเครียดในการทำงาน ดังนั้นองค์กรควรจัดให้มีการอบรมทักษะความรู้ที่จำเป็นต่องานสอบบัญชี เพื่อเพิ่มทักษะความชำนาญให้พนักงานนำมาใช้ในกระบวนการทำงานได้ เช่น การจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานบัญชีฉบับใหม่ การอบรมการใช้โปรแกรมปฏิบัติงานต่างๆ อีกทั้งองค์กรควรสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผน สามารถแสดงความคิดเห็น และมีอิสระในการกำหนดวิธีการทำงาน หรือแนวทางการตรวจสอบในงานของตนเองได้

3. จากผลการศึกษาพบว่าการสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวแปรกำกับในอิทธิพลระหว่างข้อเรียกร้องจากงานและความเครียดในการทำงาน องค์กรควรสร้างวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมการทำงานที่สนับสนุนให้เกิดการช่วยเหลือกันในองค์กร ทั้งการช่วยเหลือและสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานกันเอง องค์กรอาจจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับการเป็นผู้ที่ติดตามความคาดหวังขององค์กรสำหรับคนที่เพิ่งก้าวขึ้นมาใหม่ในตำแหน่งหัวหน้าทีม หรือแม้แต่การเพิ่มความตระหนักรู้ให้กับหัวหน้าทีมเดิม รวมถึงการจัดให้มีการเสนอชื่อและให้รางวัลคนในองค์กรที่เป็นต้นแบบที่ดีตามค่านิยมขององค์กร เพื่อแสดงให้เห็นว่าองค์กรมองเห็นคุณค่าของพนักงาน และเป็นการสนับสนุนให้พนักงานทำสิ่งที่ดีต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งต่อไป อาจศึกษาโดยเพิ่มตัวแปรความอุตสาหะ (Effort) และรางวัลตอบแทน (Reward) ซึ่งเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความเครียดจากการทำงานตามแนวคิด Effort-reward imbalance model ที่นำเสนอว่าความไม่สมดุลระหว่างความอุตสาหะของพนักงานและผลตอบแทนที่พนักงานได้รับ จะนำไปสู่ความเครียดจากการทำงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความเครียดจากการทำงานของอาชีพผู้สอบบัญชีมากขึ้น

2. ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาในเชิงปริมาณเพื่อศึกษาอิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียดจากการทำงาน ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาพัฒนาโปรแกรมส่งเสริมการสนับสนุนทางสังคมภายในทีมของผู้สอบบัญชี เพื่อลดระดับความเครียดจากการทำงานที่เกิดจากข้อเรียกร้องจากงานของผู้สอบบัญชี



บรรณานุกรม

- AbuAlRub, R. F. (2004). Job stress, job performance, and social support among hospital nurses. *Journal of nursing scholarship, 36*(1), 73-78.
- Akbari, J., Akbari, R., Shakerian, M., & Mahaki, B. (2017). Job demand-control and job stress at work: A cross-sectional study among prison staff. *Journal of education and health promotion, 6*.
- Arshadi, N., & Damiri, H. (2013). The relationship of job stress with turnover intention and job performance: Moderating role of OBSE. *Procedia-Social and Behavioral Sciences, 84*, 706-710.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*.
- Baqutayan, S. (2011). Stress and social support. *Indian journal of psychological medicine, 33*(1), 29-34.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and social psychology, 51*(6), 1173.
- Brough, P., Drummond, S., & Biggs, A. (2018). Job support, coping, and control: Assessment of simultaneous impacts within the occupational stress process. *Journal of occupational health psychology, 23*(2), 188.
- Burman, R., & Goswami, T. G. (2018). A systematic literature review of work stress. *International Journal of Management Studies, 3*(9), 112-132.
- Cannon, N. H., & Herda, D. N. (2016). Auditors' organizational commitment, burnout, and turnover intention: A replication. *Behavioral Research in Accounting, 28*(2), 69-74.
- Chong, V. K., & Monroe, G. S. (2015). The impact of the antecedents and consequences of job burnout on junior accountants' turnover intentions: a structural equation modelling approach. *Accounting & Finance, 55*(1), 105-132.

- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic medicine*.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological bulletin*, 98(2), 310.
- Cooper, C. L. (1986). Job distress: recent research and the emerging role of the clinical occupational psychologist. *Bulletin of the British psychological society*.
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (2013). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *From stress to wellbeing volume 1*, 3-23.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of management review*, 18(4), 621-656.
- De Jonge, J., Blanc, L., Schaufeli, W., & Van der Linden, S. (1998). Verandering in werkkenmerken in relatie tot verandering in burnout en arbeidstevredenheid. *Gedrag en Organisatie*, 11, 121-134.
- De Jonge, J., Van Vegchel, N., Shimazu, A., Schaufeli, W., & Dormann, C. (2010). A longitudinal test of the demand-control model using specific job demands and specific job control. *International journal of behavioral medicine*, 17(2), 125-133.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of applied psychology*, 87(3), 565.
- Fox, M. L., Dwyer, D. J., & Ganster, D. C. (1993). Effects of stressful job demands and control on physiological and attitudinal outcomes in a hospital setting. *Academy of Management journal*, 36(2), 289-318.
- Frank, J., Lambert, E. G., & Qureshi, H. (2017). Examining police officer work stress using the job demands-resources model. *Journal of Contemporary Criminal Justice*,

33(4), 348-367.

- Fritz, M. S., & Arthur, A. M. (2017). Moderator variables *Oxford research encyclopedia of psychology*.
- Gatt, J., Nemeroff, C., Dobson-Stone, C., Paul, R., Bryant, R., Schofield, P., . . . Williams, L. (2009). Interactions between BDNF Val66Met polymorphism and early life stress predict brain and arousal pathways to syndromal depression and anxiety. *Molecular psychiatry*, 14(7), 681-695.
- Grove, S. K., Burns, N., & Gray, J. (2012). *The practice of nursing research: Appraisal, synthesis, and generation of evidence*: Elsevier Health Sciences.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational behavior and human performance*, 16(2), 250-279.
- Hall, D. S. (2007). The relationship between supervisor support and registered nurse outcomes in nursing care units. *Nursing Administration Quarterly*, 31(1), 68-80.
- Heller, K., Swindle, R. W., & Dusenbury, L. (1986). Component social support processes: Comments and integration. *Journal of consulting and clinical psychology*, 54(4), 466.
- Herd, J. A. (1991). Cardiovascular response to stress. *Physiological reviews*, 71(1), 305-330.
- Herda, D. N., & Lavelle, J. J. (2012). The auditor-audit firm relationship and its effect on burnout and turnover intention. *Accounting Horizons*, 26(4), 707-723.
- Humphris, G., & Peacock, L. (1993). Occupational stress and job satisfaction in the community dental service of north Wales: a pilot study. *Community Dental Health*, 10(1), 73-82.
- Hurrell, J., & McLaney, M. (1989). Control, job demands, and job satisfaction. *Job control and worker health*, 97-103.
- Jankowski, H. (2016). How to decrease employee turnover rates within public accounting firms.

- Jdaitawi, M. T.). Job Demands and Resources as Antecedents of Strain: a Mediated Moderation Model of Work Engagement and Job Control.
- Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American journal of public health, 78*(10), 1336-1342.
- Jones, F., & Fletcher, B. (1996). Taking work home: A study of daily fluctuations in work stressors, effects on moods and impacts on marital partners. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 69*(1), 89-106.
- Jones III, A., Norman, C. S., & Wier, B. (2010). Healthy lifestyle as a coping mechanism for role stress in public accounting. *Behavioral Research in Accounting, 22*(1), 21-41.
- Kahn, R. L. (1979). Aging and social support. *Aging from birth to death: Interdisciplinary perspectives, 1*, 77-91.
- Kalimo, R., & Vuori, J. (1991). Work factors and health: The predictive role of pre-employment experiences. *Journal of Occupational Psychology, 64*(2), 97-115.
- Karasek Jr, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly, 28*5-308.
- Karasek, R. (1985). Job Content Questionnaire user's guide. *Department of Work Environemnt*.
- Kario, K., Bruce, S. M., & Thomas, G. P. (2003). Disasters and the heart: a review of the effects of earthquake-induced stress on cardiovascular disease. *Hypertension Research, 26*(5), 355-367.
- Khansari, D. N., Murgu, A. J., & Faith, R. E. (1990). Effects of stress on the immune system. *Immunology today, 11*, 170-175.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*: Springer publishing company.
- Le Fevre, M., Kolt, G. S., & Matheny, J. (2006). Eustress, distress and their interpretation

in primary and secondary occupational stress management interventions: which way first? *Journal of Managerial Psychology*.

- Lee, S.-H., Shin, Y., & Baek, S. I. (2017). The impact of job demands and resources on job crafting. *Journal of Applied Business Research (JABR)*, 33(4), 829-842.
- Luthans, F., & Youssef-Morgan, C. M. (2017). Psychological capital: An evidence-based positive approach. *Annual review of organizational psychology and organizational behavior*, 4, 339-366.
- McCalister, K. T., Dolbier, C. L., Webster, J. A., Mallon, M. W., & Steinhardt, M. A. (2006). Hardiness and support at work as predictors of work stress and job satisfaction. *American Journal of Health Promotion*, 20(3), 183-191.
- Mosadeghrad, A. M., Ferlie, E., & Rosenberg, D. (2011). A study of relationship between job stress, quality of working life and turnover intention among hospital employees. *Health Services Management Research*, 24(4), 170-181.
- Parker, D. F., & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational behavior and human performance*, 32(2), 160-177.
- Pozo-Antúnez, D., Joaquín, J., Ariza-Montes, A., Fernández-Navarro, F., & Molina-Sánchez, H. (2018). Effect of a job demand-control-social support model on accounting professionals' health perception. *International journal of environmental research and public health*, 15(11), 2437.
- Pradana, A., & Salehudin, I. (2015). Work overload and turnover intention of junior auditors in greater Jakarta, Indonesia. *The South East Asian Journal of Management*, 9(2), 108-124.
- Ricciardelli, R., & Carleton, R. N. (2021). A qualitative application of the Job Demand-Control-Support (JDCS) to contextualize the occupational stress correctional workers experience. *Journal of Crime and Justice*, 1-17.
- Robbins, S. P. (2010). *Organizational behavior*.
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2009). Organisational behaviour. 13th (ed) USA. In: Prentice Hall, New Jersey.

- Rozanski, A., Blumenthal, J. A., & Kaplan, J. (1999). Impact of psychological factors on the pathogenesis of cardiovascular disease and implications for therapy. *Circulation, 99*(16), 2192-2217.
- Sandi, C., Davies, H. A., Cordero, M. I., Rodriguez, J. J., Popov, V. I., & Stewart, M. G. (2003). Rapid reversal of stress induced loss of synapses in CA3 of rat hippocampus following water maze training. *European Journal of Neuroscience, 17*(11), 2447-2456.
- Sanne, B., Mykletun, A., Dahl, A. A., Moen, B. E., & Tell, G. S. (2005). Testing the job demand-control-support model with anxiety and depression as outcomes: the Hordaland health study. *Occupational medicine, 55*(6), 463-473.
- Sauter, S. L., Murphy, L. R., & Hurrell, J. J. (1990). Prevention of work-related psychological disorders: A national strategy proposed by the National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). *American Psychologist, 45*(10), 1146.
- Sauter, S. L., Murphy, L. R., & Hurrell, J. J. (1992). Prevention of work-related psychological disorders: A national strategy proposed by the National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH).
- Schnall, P. L., Landsbergis, P. A., & Baker, D. (1994). Job strain and cardiovascular disease. *Annual review of public health, 15*(1), 381-411.
- Selye, H. (1974). *Stress without distress*. Philadelphia.
- Selye, H. (1976). *Stress without distress Psychopathology of human adaptation* (pp. 137-146): Springer.
- Sexton-Radek, K. (1998). Stress triggers of long, short, and variable sleep patterns. *Perceptual and motor skills, 87*(1), 225-226.
- Shrestha, N. (2020). Detecting multicollinearity in regression analysis. *American Journal of Applied Mathematics and Statistics, 8*(2), 39-42.
- Singh, J., Goolsby, J. R., & Rhoads, G. K. (1994). Behavioral and psychological

- consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives. *Journal of Marketing Research*, 31(4), 558-569.
- Sutterly, D. C., & Donnelly, G. F. (1982). *Coping with stress: A nursing perspective*. Rockville, Md.: Aspen.
- Umans, T., Broberg, P., Schmidt, M., Nilsson, S., & Olsson, E. (2016). Feeling well by being together: Study of Swedish auditors. *Work*, 54(1), 79-86.
- Van Der Doef, M., & Maes, S. (1999). The job demand-control (-support) model and psychological well-being: A review of 20 years of empirical research. *Work & stress*, 13(2), 87-114.
- Van Vegchel, N., De Jonge, J., & Landsbergis, P. A. (2005). Occupational stress in (inter) action: the interplay between job demands and job resources. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 26(5), 535-560.
- Vandiyaa, V., & Hidayatb, A. E. (2019). *The Relation of Job Demands to Teacher and Staff Stress: Impact of a Job Crafting Intervention*. Paper presented at the 2nd International Conference on Intervention and Applied Psychology (ICIAP 2018).
- WHO. (2020a). *Doing What Matters in Times of Stress*. Retrieved from <https://www.who.int/publications/i/item/9789240003927>
- WHO. (2020b). *Occupational health: Stress at the workplace*. Retrieved from <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/occupational-health-stress-at-the-workplace>
- Wright, J. (2009). *Role stressors, coworker support, and work engagement: A longitudinal study*. San José State University.
- Yerkes, R. M., & Dodson, J. D. (1908). The relation of strength of stimulus to rapidity of habit-formation. *Punishment: Issues and experiments*, 27-41.
- กานดา จันทร์แย้ม. (2561). ความเครียดจากการทำงานตามแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงานสาเหตุ ผลกระทบ และแนวทางการป้องกัน. วารสารปาริชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณ, 31(1), 23-41.

- จุฑามาศ ปิยารุลักษณะ. (2555). การศึกษาความพึงพอใจและความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2555). การกำหนดขนาดตัวอย่างในการทดสอบสมมติฐานวิจัย. สืบค้นจาก <https://llskill.com/web/files/GPower.pdf>
- พิชญา พรรคทองสุข. (2552). ความตรงเชิงโครงสร้างของแบบประเมินความเครียดจากงานชนิด Job Content Questionnaire ฉบับภาษาไทย ในประชากรขนาดใหญ่และหลากหลายอาชีพ. จดหมายเหตุทางแพทย์ แพทยสมาคมแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์, 92(4), 564-572.
- ไพบลิน แจ่มพงษ์. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน โดยมีการมองโลกในแง่ดีและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็นตัวแปรกำกับ. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ภัทรพร กังวานพรชัย. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและความพึงพอใจในงาน โดยมีรูปแบบการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่านและกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเป็นตัวแปรกำกับ. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- มนตรี พิริยะกุล. (2558). ตัวแปรกำกับและตัวแปรคั่นกลางในตัวแบบสมการโครงสร้าง. วารสารวิชาการเทคโนโลยีอุตสาหกรรม, 11(3), 83-96.
- วีรวัดน์ ทางธรรม. (2557). ปัจจัยทำนายความเครียดจากการทำงานของพยาบาลชายในประเทศไทย. วารสารกองการพยาบาล, 41(2), 6-22.
- ศวิตา สริจันทร์. (2559). ข้อเรียกร้องในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานผ่านความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารชนชาติ สังกัดสำนักงานภาคกลาง 3 นครปฐม. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- สมชาย วรภิเษมสกุล. (2554). ระเบียบวิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุดรธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (2564). รายงานสรุปกิจกรรมการตรวจคุณภาพงานสอบบัญชี 1 มกราคม 2563 - 31 ธันวาคม 2563. สืบค้นจาก https://www.sec.or.th/TH/Documents/Auditor/activities_report_th_2563.pdf
- สุนันท์ษา นิธิวาสิน. (2562). ภาวะตึงเครียดจากงานและภาวะหมดไฟในครูโรงเรียนเตรียม

ทหาร. (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

สุพรรณณี พุ่มแพง. (2558). ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลตติยภูมิวารสารเกื้อการุณย์, 22(2), 140-153.

หฤชนก สุทธานินทร์. (2562). ผลกระทบของความเครียดจากการทำงานของผู้สอบบัญชีต่อคุณภาพงานตรวจสอบบัญชีในประเทศไทย. (ปริญญาานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

อุทุมพร เมืองนาма. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
ใบรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรม



หนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยของข้อเสนอการวิจัย
เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมการวิจัยและใบอนุญาต

หมายเลขข้อเสนอการวิจัย SWUEC-G- 010/2565E

ข้อเสนอการวิจัยนี้และเอกสารประกอบของข้อเสนอการวิจัยตามรายการแสดงด้านล่าง ได้รับการพิจารณาจาก คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแล้ว คณะกรรมการฯ มีความเห็นว่าข้อเสนอการวิจัยที่จะดำเนินการมีความสอดคล้องกับหลักจริยธรรมสากล ตลอดจนกฎหมาย ข้อบังคับและ ข้อกำหนดภายในประเทศ จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยตามข้อเสนอการวิจัยนี้ได้

ชื่อโครงการวิจัยเรื่อง: อิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคม ที่มีต่อความเครียดจากการทำงานของผู้สลับบัญชีใน Big4 ประเทศไทย

ชื่อผู้วิจัยหลัก: นาย อัครชัย ทวีศักดิ์กุล

สังกัด: บัณฑิตวิทยาลัย

เอกสารที่รับรอง:

1. แบบเสนอโครงการวิจัย
2. โครงการวิจัย
3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย
4. หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย

เอกสารที่พิจารณาทบทวน

1. แบบเสนอโครงการวิจัย	ฉบับที่ 2_วัน/เดือน/ปี 7 กุมภาพันธ์ 2565
2. โครงร่างการวิจัย	ฉบับที่ 2_วัน/เดือน/ปี 7 กุมภาพันธ์ 2565
3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย	ฉบับที่ 2_วัน/เดือน/ปี 7 กุมภาพันธ์ 2565
4. หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย	ฉบับที่ 2_วัน/เดือน/ปี 7 กุมภาพันธ์ 2565

(ลงชื่อ).....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทันตแพทย์หญิงณปภา เอี่ยมจิรังกุล)

กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

(ลงชื่อ).....

(แพทย์หญิงสุรีพร ภัทรสุวรรณ)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

หมายเลขรับรอง : SWUEC/E/G-010/2565

วันที่ให้การรับรอง : 07/02/2565

วันหมดอายุใบรับรอง : 07/02/2566



ที่ อว 8718/

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

7 กุมภาพันธ์ 2565

เรื่อง ขอแจ้งผลการพิจารณาโครงการวิจัยเลขที่ SWUEC-G- 010/2565E

เรียน นาย อัครชัย ทวีศักดิ์กุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย ใบรับรองโครงการวิจัย SWUEC/E/G-010/2565

ตามที่ท่านได้ส่งโครงการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียดจากการทำงานของผู้สอบบัญชีใน Big4 ประเทศไทย โครงการวิจัยเลขที่ SWUEC-G 010/2565E เพื่อรับการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ นั้น

คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ ได้พิจารณาโครงการวิจัยดังกล่าว บัดนี้ คณะกรรมการฯ ให้การรับรองโครงการวิจัยดังกล่าวแล้วเมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2565 รายละเอียดดังนี้

Certificate Number SWUEC/E/G-010/2565

Date of Approval 7 กุมภาพันธ์ 2565 (อายุใบรับรองโครงการวิจัย 12 เดือน)

Date of Expiration 7 กุมภาพันธ์ 2566

Continuing Review ทุก 12 เดือน (ครบกำหนดส่งรายงานครั้งแรก วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2566)

ในการนี้ คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ โค้รขอความกรุณาให้ผู้วิจัย ส่งรายงานความก้าวหน้าของกรวิจัยและต่ออายุการรับรองก่อนกำหนดวันหมดอายุ 30 วัน เพื่อให้เป็นไปตามวิธีดำเนินการมาตรฐาน (SOPs version 2.0) ของคณะกรรมการฯ ทั้งนี้รายละเอียดของเอกสารที่ให้การรับรองตามที่ปรากฏใน Certificate of Approval (Certificate Number SWUEC/E/G-010/2565) ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(แพทย์หญิงสุริพร ภัทรสุวรรณ)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

โทรศัพท์ 0-2649-5000 ต่อ 12430

โทรสาร 0-2259-1822



ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. พล.ต.หญิง รศ.ดร. สายสมร เฉลยภิตติ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาล
กองทัพบก
2. ดร.ชูเกียรติ จากใจชน ตำแหน่ง คณบดีคณะจิตวิทยา
วิทยาลัยเซนต์หลุยส์
3. คุณพรนิกา รัตน์เจริญ ตำแหน่ง Financial Controller บริษัท กู๊ดเยียร์
(ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)





ภาคผนวก ค
เครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามความเครียดจากการทำงานของผู้สอบบัญชีในประเทศไทย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน

2. ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของท่านมีความสำคัญยิ่งต่อความสมบูรณ์ของงานวิจัย จึงขอความกรุณาจากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อ

3. ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของท่านจะถือเป็นความลับและไม่มีผลกระทบต่อท่านโดยทั้งสิ้น ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อผลวิจัยโดยภาพรวมเท่านั้น จะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคล

4. ท่านสามารถถอนตัวออกจากโครงการวิจัยได้ตลอดเวลา โดยไม่มีผลกระทบต่อท่านโดยทั้งสิ้น และท่านอาจถูกขอให้ออกจากโครงการวิจัยในกรณีที่ท่านไม่สะดวกที่จะให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามไม่ครบตามที่กำหนด และหากต้องการถอนตัว ขอความร่วมมือในการส่งแบบสอบถามกลับคืนทางผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณอย่างสูง

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อคำถาม
1. เพศ <input type="checkbox"/> 1) ชาย <input type="checkbox"/> 2) หญิง
2). อายุ (ปี) <input type="checkbox"/> 1) ระบุ...
3) บริษัทที่ทำงาน <input type="checkbox"/> 1) ... <input type="checkbox"/> 2) ... <input type="checkbox"/> 3) ... <input type="checkbox"/> 4) ...
5) อายุงานที่ท่านปฏิบัติงานใน Big4 (ปี) <input type="checkbox"/> 1) 1 – 2 ปี <input type="checkbox"/> 2) 2 – 3 ปี <input type="checkbox"/> 3) 3 ปีขึ้นไป
6) ท่านใช้จำนวนชั่วโมงทำงาน (รวมเวลาหลังเลิกงาน) โดยเฉลี่ยทั้งหมดกี่ชั่วโมงต่อสัปดาห์ในการทำงานใน Big4 (ชั่วโมง) <input type="checkbox"/> 1) น้อยกว่า 40 ชั่วโมง <input type="checkbox"/> 2) 40 – 56 ชั่วโมง <input type="checkbox"/> 3) มากกว่า 56 ชั่วโมงขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเรียกร้องจากงาน ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคม

ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ข้อเรียกร้องจากงาน					
1. ฉันไม่มีอิสระในการตัดสินใจว่าจะทำงานอย่างไร					
2. ฉันต้องทำงานเดิมซ้ำ ๆ หลาย ๆ ครั้งในงาน					
3. ฉันต้องทำงานที่มีลักษณะหลากหลายที่นอกเหนือจากงานของอาชีพผู้สอบบัญชี					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
ความสามารถในการควบคุมงาน					
13. งานของฉันต้องชวนเขาเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ					
14. งานของฉันต้องคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ					
15. งานของฉันต้องการทักษะระดับสูง					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
การสนับสนุนทางสังคม					
21. หัวหน้าของฉันเอาใจใส่ทุกข์สุขของฉัน					
22. หัวหน้าของฉันให้ความสนใจกับสิ่งที่ฉันพูด					
23. หัวหน้าของฉันเก่งในการทำให้คนทำงานร่วมกันได้					
24.					
25.					
26.					
27.					
28. ผู้ร่วมงานของฉันช่วยเหลือกันเพื่อให้งานเสร็จ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน

ข้อความ	เครียด น้อยที่สุด	เครียด น้อย	เครียด ปานกลาง	เครียด มาก	เครียด มากที่สุด
1. ฉันมักจะรู้สึกหงุดหงิดกระวนกระวายใจกับการทำงานของฉัน					
2. การทำงานที่นี้ทำให้ฉันมีเวลาให้กับครอบครัวไม่เพียงพอ					
3. ฉันต้องทุ่มเทให้กับงานของฉันมากกว่าที่ควรจะเป็น					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					





ภาคผนวก ง
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม PROCESS

```

Run MATRIX procedure:

***** PROCESS Procedure for SPSS Version 4.0 *****

                Written by Andrew F. Hayes, Ph.D.      www.afhayes.com
                Documentation available in Hayes (2022). www.guilford.com/p/hayes3

*****

Model : 1
  Y : MST
  X : MJD
  W : MJC

Sample
Size: 170

*****
OUTCOME VARIABLE:
MST

Model Summary

      R      R-sq      MSE      F      df1      df2      p
      .6848    .4689    .4097    48.8593    3.0000    166.0000    .0000

Model

      coeff      se      t      p      LLCI      ULCI
constant    1.8471    .3841    4.8093    .0000    1.0888    2.6054
MJD          .8353    .1144    7.2987    .0000    .6093    1.0613
MJC          .1763    .1046    1.6854    .0938    -.0302    .3828
Int_1       -1.1706    .0308   -5.5328    .0000   -1.2315   -1.1097

Product terms key:
Int_1 :      MJD      x      MJC

Covariance matrix of regression parameter estimates:
      constant      MJD      MJC      Int_1
constant    .1475    -.0410    -.0371    .0103
MJD         -.0410    .0131     .0103    -.0033
MJC         -.0371    .0103     .0109    -.0030
Int_1       .0103    -.0033    -.0030    .0010

Test(s) of highest order unconditional interaction(s):
      R2-chng      F      df1      df2      p
X*W    .0979    30.6117    1.0000    166.0000    .0000
-----
      Focal predict: MJD      (X)
      Mod var: MJC      (W)

Conditional effects of the focal predictor at values of the moderator(s):

      MJC      Effect      se      t      p      LLCI      ULCI
1.6250    .5581    .0700    7.9711    .0000    .4199    .6963
4.1250    .1316    .0458    2.8737    .0046    .0412    .2220
4.5000    .0676    .0520    1.3012    .1950   -.0350    .1702

Data for visualizing the conditional effect of the focal predictor:
Paste text below into a SPSS syntax window and execute to produce plot.

DATA LIST FREE/
      MJD      MJC      MST      .
BEGIN DATA.
1.7500    1.6250    3.1102
3.9167    1.6250    4.3194
4.5000    1.6250    4.6450
1.7500    4.1250    2.8046
3.9167    4.1250    3.0897
4.5000    4.1250    3.1665
1.7500    4.5000    2.7587
3.9167    4.5000    2.9053
4.5000    4.5000    2.9447
END DATA.
GRAPH/SCATTERPLOT=
      MJD      WITH      MST      BY      MJC      .

***** ANALYSIS NOTES AND ERRORS *****

Level of confidence for all confidence intervals in output:
95.0000

W values in conditional tables are the 16th, 50th, and 84th percentiles.

NOTE: Standardized coefficients not available for models with moderators.

----- END MATRIX -----

```

Run MATRIX procedure:

***** PROCESS Procedure for SPSS Version 4.0 *****

Written by Andrew F. Hayes, Ph.D. www.afhayes.com
Documentation available in Hayes (2022). www.guilford.com/p/hayes3

Model : 1
Y : MST
X : MJD
W : MSS

Sample
Size: 170

OUTCOME VARIABLE:
MST

Model Summary

	R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
	.6630	.4396	.4323	43.4109	3.0000	166.0000	.0000

Model

	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
constant	2.1071	.3903	5.3993	.0000	1.3366	2.8776
MJD	.7344	.1143	6.4275	.0000	.5088	.9600
MSS	.1044	.1066	.9786	.3292	-.1062	.3149
Int_1	-.1414	.0308	-4.5944	.0000	-.2022	-.0806

Product terms key:

Int_1 : MJD x MSS

Covariance matrix of regression parameter estimates:

	constant	MJD	MSS	Int_1
constant	.1523	-.0416	-.0384	.0104
MJD	-.0416	.0131	.0104	-.0033
MSS	-.0384	.0104	.0114	-.0031
Int_1	.0104	-.0033	-.0031	.0009

Test(s) of highest order unconditional interaction(s):

	R2-chng	F	df1	df2	p
X*W	.0713	21.1081	1.0000	166.0000	.0000

Focal predictor: MJD (X)
Mod var: MSS (W)

Conditional effects of the focal predictor at values of the moderator(s):

	MSS	Effect	se	t	p	LLCI	ULCI
	1.7500	.4870	.0672	7.2455	.0000	.3543	.6197
	4.1875	.1423	.0479	2.9731	.0034	.0478	.2368
	4.6250	.0805	.0555	1.4491	.1492	-.0292	.1901

Data for visualizing the conditional effect of the focal predictor:

Paste text below into a SPSS syntax window and execute to produce plot.

DATA LIST FREE/

MJD MSS MST .

BEGIN DATA.

1.7500	1.7500	3.1420
3.9167	1.7500	4.1971
4.5000	1.7500	4.4812
1.7500	4.1875	2.7932
3.9167	4.1875	3.1016
4.5000	4.1875	3.1846
1.7500	4.6250	2.7306
3.9167	4.6250	2.9050
4.5000	4.6250	2.9519

END DATA.

GRAPH/SCATTERPLOT=

MJD WITH MST BY MSS .

***** ANALYSIS NOTES AND ERRORS *****

Level of confidence for all confidence intervals in output:
95.0000

W values in conditional tables are the 16th, 50th, and 84th percentiles.

NOTE: Standardized coefficients not available for models with moderators.

----- END MATRIX -----

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	อัครชัย ทวีกิตติกุล
วัน เดือน ปี เกิด	02 มีนาคม 2536
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร

