

## บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค การสนับสนุนทางสังคม และความเครียดในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาบริษัทพัฒนาโปรแกรมระบบงานแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ (4) เพื่อทำนายความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ในบริษัทพัฒนาโปรแกรมระบบงานแห่งหนึ่ง จำนวน 115 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล แบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค แบบสอบถามวัดการสนับสนุนทางสังคม และแบบสอบถามวัดความเครียดในการปฏิบัติงาน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ซึ่งผลการศึกษาพบว่า

1. ค่าเฉลี่ยความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับสูง และพบว่าคะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับสูงเช่นกัน
2. ค่าเฉลี่ยการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับสูง และพบว่าคะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน มี 2 ด้านที่อยู่ในระดับสูง คือ ด้านสติปัญญา และด้านอารมณ์ ส่วนด้านทรัพยากรอยู่ในระดับปานกลาง
3. ค่าเฉลี่ยความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลาง
4. องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ ดังนั้นความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม ( $r = -.417$ ) รองลงมาได้แก่ ด้านการควบคุมสูงสุด ( $r = -.409$ ) ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ( $r = -.401$ ) ด้านความอดทน

( $r = -.256$ ) และด้านผลกระทบ ( $r = -.252$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

5. องค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ ดังนี้ การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม ( $r = -.569$ ) รองลงมาได้แก่ ด้านอารมณ์ ( $r = -.567$ ) ด้านทรัพยากร ( $r = -.503$ ) และด้านสติปัญญา ( $r = -.406$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

6. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสรรคบางด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสนับสนุนทางสังคม โดยความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสรรคด้านการควบคุม ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสนับสนุนทางสังคมทุกด้านและโดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ส่วนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสรรคด้านผลกระทบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสนับสนุนทางสังคมทุกด้านและโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ด้านอารมณ์ และโดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ส่วนด้านสติปัญญา และด้านทรัพยากร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสนับสนุนทางสังคมบางด้านและโดยรวม คือ ด้านอารมณ์ ด้านทรัพยากร และโดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ยกเว้นความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสรรคด้านความอดทนที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

7. จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่าการสนับสนุนทางสังคมโดยรวม องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสรรคด้านการควบคุม และองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญาสามารถทำนายความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ได้ โดยมีอำนาจในการทำนายร้อยละ 37.6

ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสรรคและการให้การสนับสนุนทางสังคมกับพนักงานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับทุกองค์การ เนื่องจากหากพนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสรรคอยู่ในระดับสูง พนักงานก็จะมองปัญหาอุปสรรคที่เข้ามาว่าเป็นสิ่งที่ท้าทาย มีความสามารถในการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา เข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้น โดยมองว่าปัญหานั้นเป็นสิ่งชั่วคราว สามารถแก้ไขได้ ไม่จมอยู่กับความทุกข์ พร้อมรับอุปสรรคในทุกสถานการณ์ แล้วพยายามหาทางแก้ปัญหาให้หมดไป ส่งผลให้มีโอกาสเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานน้อยลง รวมทั้งหากพนักงานได้รับการสนับสนุนทางสังคมในด้านอารมณ์ สติปัญญาและทรัพยากร ทั้งจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานด้วยแล้ว ความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงานก็จะลดลง ท้ายสุดผลการปฏิบัติงานก็จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น