

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค การสนับสนุนทางสังคม และความเครียดในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาบริษัทพัฒนาโปรแกรมระบบงานแห่งหนึ่ง” ผู้วิจัยได้ศึกษากับบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ทุกคน อันได้แก่ พนักงานกลุ่มวิเคราะห์และออกแบบระบบงาน พนักงานกลุ่มพัฒนาระบบงาน และพนักงานกลุ่มสนับสนุนและบำรุงรักษาระบบงาน โดยประชากรในการศึกษามีจำนวนทั้งสิ้น 117 คน ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามที่ประกอบไปด้วยแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (AQ) แบบสอบถามวัดการสนับสนุนทางสังคม และแบบสอบถามวัดความเครียดในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ทุกคน โดยให้กลุ่มประชากรส่งแบบสอบถามกลับมายังผู้วิจัย ซึ่งได้แบบสอบถามคืนทั้งหมดจำนวน 115 ชุด คิดเป็น 98.29% ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมดที่ส่งไป จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ผลและนำเสนอผลการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย

- 1.1 การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล
- 1.2 การวิเคราะห์ระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค
- 1.3 การวิเคราะห์ระดับการสนับสนุนทางสังคม
- 1.4 การวิเคราะห์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1

แสดงการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (N = 115)	ร้อยละ (100)
1. เพศ		
- ชาย	52	45.2
- หญิง	63	54.8
2. อายุ		
- 20-30 ปี	61	53.0
- 31-40 ปี	34	29.6
- 40 ปีขึ้นไป	20	17.4
3. ประสบการณ์ในการทำงาน		
- ต่ำกว่า 1 ปี	13	11.3
- ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	31	27.0
- ตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี	45	39.1
- ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	26	22.6
4. สถานภาพสมรส		
- โสด	85	73.9
- สมรส	30	26.1
5. ระดับการศึกษา		
- ปริญญาตรี	94	81.7
- สูงกว่าปริญญาตรี	21	18.3

จากตารางที่ 4.1 แสดงการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า

1. เพศ ประชากรที่ทำการศึกษาคือเป็นพนักงานหญิงมากกว่าพนักงานชาย โดยเป็นพนักงานหญิงจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 ในขณะที่เป็นพนักงานชายจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2

2. อายุ ประชากรที่ทำการศึกษาคือส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี มีจำนวน 61 คน คิดเป็น

ร้อยละ 53.0 รองลงมาจะมีอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ อายุ 40 ปีขึ้นไป มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4

3. ประสบการณ์ในการทำงาน ประชากรส่วนมากมีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมาจะมีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 ส่วนประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3

4. สถานภาพสมรส ประชากรที่ทำการศึกษาร้อยละส่วนใหญ่จะเป็นโสด มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 73.9 รองลงมา คือ สมรส มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1

5. ระดับการศึกษา ประชากรที่ทำการศึกษาร้อยละส่วนใหญ่จะมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 81.7 รองลงมา คือ สูงกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3

1.2 การวิเคราะห์ระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ตารางที่ 4.2

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ของคะแนนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
1. ด้านการควบคุม	4.10	0.37
2. ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ	4.00	0.41
3. ด้านผลกระทบ	4.11	0.45
4. ด้านความอดทน	4.15	0.43
รวมทุกด้าน	4.09	0.32

จากตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ย 4.09 ซึ่งอยู่ใน “ระดับสูง” (เกณฑ์ระดับสูง 3.68 – 5.00) ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างนี้จึงมีคุณลักษณะของผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในระดับสูง

เมื่อแยกวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคทั้ง 4 ด้านของกลุ่มตัวอย่างนี้ทุกด้านอยู่ใน “ระดับสูง” (เกณฑ์ระดับสูง 3.68 – 5.00) โดยมีรายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบด้านความอดทน (Endurance) มีค่าเฉลี่ย 4.15 ซึ่งอยู่ใน “ระดับสูง” (เกณฑ์ระดับสูง 3.68 – 5.00) ผู้ที่มีมิติด้านความอดทนสูง จะมีลักษณะดังนี้ คือ มองว่าปัญหาหรืออุปสรรคเป็นสิ่งชั่วคราว สามารถแก้ไขได้ มีกำลังใจเข้มแข็งในการเอาชนะอุปสรรค อดทน และทนทานต่อปัญหาต่างๆ มองโลกในแง่ดี และมีความเชื่อว่าหลังจากผ่านพ้นอุปสรรคไปแล้วจะพบกับความราบรื่น

องค์ประกอบด้านผลกระทบ (Reach) มีค่าเฉลี่ย 4.11 ซึ่งอยู่ใน “ระดับสูง” (เกณฑ์ระดับสูง 3.68 – 5.00) ผู้ที่มีมิติด้านผลกระทบสูง จะมีลักษณะดังนี้ คือ สามารถควบคุมอารมณ์ด้านลบ ควบคุมผลกระทบและความเสียหายต่อการดำเนินชีวิต เมื่อมีปัญหาหรือความยุ่งยากเกิดขึ้นพร้อมรับมืออุปสรรคในทุกสถานการณ์ ไม่หวั่นไหว ไม่จมอยู่กับความทุกข์

องค์ประกอบด้านการควบคุม (Control) มีค่าเฉลี่ย 4.10 ซึ่งอยู่ใน “ระดับสูง” (เกณฑ์ระดับสูง 3.68 – 5.00) ผู้ที่มีมิติด้านการควบคุมสูง จะมีลักษณะดังนี้ คือ มีความสามารถในการเข้าใจปัญหา หรือความยากลำบาก มีความคิดเชิงรุกต่อปัญหา (Proactive Approach) ไม่ย่อท้อ และพยายามหาทางแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้ตนเองผ่านพ้นอุปสรรคและความยากลำบาก

และด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) มีค่าเฉลี่ย 4.00 ซึ่งอยู่ใน “ระดับสูง” (เกณฑ์ระดับสูง 3.68 – 5.00) ผู้ที่มีมิติด้านสาเหตุและความรับผิดชอบสูง จะมีลักษณะดังนี้ คือ มีแนวโน้มที่จะค้นหาสาเหตุของอุปสรรคว่าเกิดมาจากสาเหตุใด โดยพิจารณาจากตนเองก่อน และจากสิ่งแวดล้อม ลักษณะนี้จะเป็นการมองโลกในแง่ดี ซึ่งการพิจารณาตนเองก่อนจะเป็นการกล่าวโทษตนเอง เพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ที่จะแก้ไขปรับปรุงตนเองจากความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ยินดีรับผิดชอบในผลของสิ่งที่ตนเองกระทำ ไม่ผลักภาระให้ผู้อื่น

เมื่อพิจารณาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคทั้ง 4 ด้านของกลุ่มตัวอย่างโดยแจกแจง ความถี่ และค่าร้อยละ จำแนกตามระดับคะแนนเฉลี่ยสูง ปานกลาง และต่ำ สามารถสรุปเพิ่มเติมได้ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3

แสดงการแจกแจงคะแนนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค
ของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

ความสามารถในการเผชิญและ ฟื้นฟ้อุปสรรค	ระดับคะแนนเฉลี่ย					
	ต่ำ (ค่าเฉลี่ย 1.00-2.33)		ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.34-3.67)		สูง (ค่าเฉลี่ย 3.68-5.00)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านการควบคุม	0	0.00	10	8.70	105	91.30
2. ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ	0	0.00	13	11.30	102	88.70
3. ด้านผลกระทบ	0	0.00	16	13.91	99	86.09
4. ด้านความอดทน	0	0.00	13	11.30	102	88.70

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นถึงจำนวนผู้ที่มีระดับของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูงในแต่ละด้าน พบว่าด้านการควบคุมมี 105 คน คิดเป็นร้อยละ 91.30 ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ และด้านความอดทนมี 102 คน คิดเป็นร้อยละ 88.70 ส่วนด้านผลกระทบมี 99 คน คิดเป็นร้อยละ 86.09

จำนวนผู้ที่มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคปานกลางในแต่ละด้าน พบว่าด้านผลกระทบมี 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.91 ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ และด้านความอดทนมี 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 ส่วนด้านการควบคุมมี 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 และกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษานี้ไม่มีใครที่มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอยู่ในระดับต่ำ

1.3 การวิเคราะห์ระดับการสนับสนุนทางสังคม

ตารางที่ 4.4

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการสนับสนุนทางสังคม

การสนับสนุนทางสังคม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
1. ด้านอารมณ์	3.79	0.45
2. ด้านสติปัญญา	3.82	0.41
3. ด้านทรัพยากร	3.61	0.57
รวมทุกด้าน	3.75	0.40

จากตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการสนับสนุนทางสังคมของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยการสนับสนุนทางสังคมของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งอยู่ใน “ระดับสูง” (เกณฑ์ระดับสูง 3.68 – 5.00) ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างนี้จึงมีระดับการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมในระดับสูง

เมื่อแยกวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบการสนับสนุนทางสังคมทั้ง 3 ด้านของกลุ่มตัวอย่างนี้ พบว่า องค์ประกอบด้านสติปัญญา (Cognitive support) มีค่าเฉลี่ย 3.82 ซึ่งอยู่ใน “ระดับสูง” (เกณฑ์ระดับสูง 3.68 – 5.00)

องค์ประกอบการสนับสนุนทางสังคมที่มีคะแนนเฉลี่ยรองลงมา คือ ด้านอารมณ์ (Emotional Support) มีค่าเฉลี่ย 3.79 ซึ่งอยู่ใน “ระดับสูง” (เกณฑ์ระดับสูง 3.68 – 5.00) เช่นกัน

ส่วนองค์ประกอบด้านทรัพยากร (Resource Support) มีค่าเฉลี่ย 3.61 ซึ่งอยู่ใน “ระดับปานกลาง” (เกณฑ์ระดับปานกลาง 2.34 – 3.67)

เมื่อพิจารณาการสนับสนุนทางสังคมเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบการสนับสนุนทางสังคมทั้ง 3 ด้านของกลุ่มตัวอย่าง โดยแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ จำแนกตามระดับคะแนนเฉลี่ยสูง ปานกลาง และต่ำ สามารถสรุปเพิ่มเติมได้ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5
แสดงการแจกแจงคะแนนการสนับสนุนทางสังคม
ของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

การสนับสนุนทางสังคม	ระดับคะแนนเฉลี่ย					
	ต่ำ (ค่าเฉลี่ย 1.00-2.33)		ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.34-3.67)		สูง (ค่าเฉลี่ย 3.68-5.00)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านอารมณ์	0	0.00	45	39.13	70	60.87
2. ด้านสติปัญญา	0	0.00	43	37.39	72	62.61
3. ด้านทรัพยากร	0	0.00	64	55.65	51	44.35

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นถึงจำนวนผู้ที่มีระดับการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมสูงในแต่ละด้านพบว่า ด้านสติปัญญา มี 72 คน คิดเป็นร้อยละ 62.61 ด้านอารมณ์ มี 70 คน คิดเป็นร้อยละ 60.87 และด้านทรัพยากร มี 51 คน คิดเป็นร้อยละ 44.35

จำนวนผู้ที่มีระดับการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมปานกลางในแต่ละด้านพบว่า ด้านทรัพยากร มี 64 คน คิดเป็นร้อยละ 55.65 ด้านอารมณ์ มี 45 คน คิดเป็นร้อยละ 39.13 และด้านสติปัญญา มี 43 คน คิดเป็นร้อยละ 37.39 และกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษานี้ในครั้งนี้อาจไม่มีใครที่มีระดับการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับต่ำ

1.4 การวิเคราะห์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.6
แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความเครียดในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
1. ด้านตัวงาน	2.76	0.51
2. ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร	2.51	0.60

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความเครียดในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	2.23	0.67
4. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	2.31	0.64
5. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร	2.50	0.66
โดยรวม	2.46	0.51

จากตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความเครียดในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยความเครียดในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ย 2.46 ซึ่งอยู่ใน “ระดับปานกลาง” (เกณฑ์ระดับปานกลาง 2.34 – 3.67) ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างนี้จึงมีคุณลักษณะของผู้ที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

เมื่อแยกวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้านของกลุ่มตัวอย่างนี้พบว่า ด้านตัวงานมีค่าเฉลี่ย 2.76 ซึ่งอยู่ใน “ระดับปานกลาง” (เกณฑ์ระดับปานกลาง 2.34 – 3.67) เช่นเดียวกับด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กรที่มีค่าเฉลี่ย 2.51 และ 2.50 ตามลำดับ

ส่วนด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานมีค่าเฉลี่ย 2.31 และ 2.23 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ใน “ระดับต่ำ” (เกณฑ์ระดับต่ำ 1.00 – 2.33)

เมื่อพิจารณาความเครียดในการปฏิบัติงานและค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบความเครียดในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้านของกลุ่มตัวอย่าง โดยแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ จำแนกตามระดับคะแนนเฉลี่ยสูง ปานกลาง และต่ำ สามารถสรุปเพิ่มเติมได้ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7

แสดงการแจกแจงคะแนนความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

ความเครียดในการปฏิบัติงาน	ระดับคะแนนเฉลี่ย					
	ต่ำ (ค่าเฉลี่ย 1.00-2.33)		ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.34-3.67)		สูง (ค่าเฉลี่ย 3.68-5.00)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านตัวงาน	21	18.26	90	78.26	4	3.48
2. ด้านบทบาทและหน้าที่ใน องค์การ	58	50.43	54	46.96	3	2.61
3. ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	53	46.09	57	49.56	5	4.35
4. ด้านความสำเร็จและ ความก้าวหน้าในอาชีพ	70	60.87	39	33.91	6	5.22
5. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศ ในองค์การ	66	57.39	49	42.61	0	0.00

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นถึงจำนวนผู้ที่มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานสูงในแต่ละด้านพบว่า ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพมี 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.22 ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานมี 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.35 ด้านตัวงานมี 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.48 และด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์การมี 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.61

จำนวนผู้ที่มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานปานกลางในแต่ละด้านพบว่า ด้านตัวงานมี 90 คน คิดเป็นร้อยละ 78.26 ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานมี 57 คน คิดเป็นร้อยละ 49.56 ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์การมี 54 คน คิดเป็นร้อยละ 46.96 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การมี 49 คน คิดเป็นร้อยละ 42.61 และด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพมี 39 คน คิดเป็นร้อยละ 33.91

จำนวนผู้ที่มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานต่ำในแต่ละด้านพบว่า ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพมี 70 คน คิดเป็นร้อยละ 60.87 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การมี 66 คน คิดเป็นร้อยละ 57.39 ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์การมี 58 คน คิดเป็นร้อยละ 50.43 ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานมี 53 คน คิดเป็นร้อยละ 46.09 และด้านตัวงานมี 21 คน คิดเป็นร้อยละ 18.26

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

สมมติฐานที่ 1.1 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

สมมติฐานที่ 1.2 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

สมมติฐานที่ 1.3 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

สมมติฐานที่ 1.4 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 4.8

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค	ความเครียดในการปฏิบัติงาน
ด้านการควบคุม	-.409**
ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ	-.401**
ด้านผลกระทบ	-.252**
ด้านความอดทน	-.256**
โดยรวม	-.417**

** p<.01

จากตารางที่ 4.8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของความ

สามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนี้

องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางลบ ($r = -.409$) กับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบ ($r = -.401$) กับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบมีความสัมพันธ์ทางลบ ($r = -.252$) กับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบ ($r = -.256$) กับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 ที่ว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

ยอมรับสมมติฐานที่ 1.1 ที่ว่าองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

ยอมรับสมมติฐานที่ 1.2 ที่ว่าองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

ยอมรับสมมติฐานที่ 1.3 ที่ว่าองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

ยอมรับสมมติฐานที่ 1.4 ที่ว่าองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

ด้านคอมพิวเตอร์

สมมติฐานที่ 2 การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

สมมติฐานที่ 2.1 องค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

สมมติฐานที่ 2.2 องค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

สมมติฐานที่ 2.3 องค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 4.9

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

การสนับสนุนทางสังคม	ความเครียดในการปฏิบัติงาน
ด้านอารมณ์	-.567**
ด้านสติปัญญา	-.406**
ด้านทรัพยากร	-.503**
โดยรวม	-.569**

** p<.01

จากตารางที่ 4.9 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า องค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนี้

องค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบ ($r = -.567$) กับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

องค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญาที่มีความสัมพันธ์ทางลบ ($r = -.406$) กับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .01

องค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากรมีความสัมพันธ์ทางลบ ($r = -.503$) กับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 ที่ว่าการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

ยอมรับสมมติฐานที่ 2.1 ที่ว่าองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

ยอมรับสมมติฐานที่ 2.2 ที่ว่าองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญามีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

ยอมรับสมมติฐานที่ 2.3 ที่ว่าองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

สมมติฐานที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสนับสนุนทางสังคม

ตารางที่ 4.10

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคม

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค	การสนับสนุนทางสังคม			
	ด้านอารมณ์	ด้านสติปัญญา	ด้านทรัพยากร	โดยรวม
ด้านการควบคุม	.445**	.312**	.295**	.406**
ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ	.483**	.373**	.291**	.442**
ด้านผลกระทบ	.347**	.235*	.236*	.314**
ด้านความอดทน	.234*	.137	.205*	.221*
โดยรวม	.479**	.335**	.327**	.439**

* $p < .05$ ** $p < .01$

จากตารางที่ 4.10 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคม โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคบางด้าน และโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 โดยมีรายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมในทุกด้านและโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ด้านอารมณ์ ($r = .445$) ด้านสติปัญญา ($r = .312$) ด้านทรัพยากร ($r = .295$) และโดยรวม ($r = .406$)

องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมในทุกด้านและโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ด้านอารมณ์ ($r = .483$) ด้านสติปัญญา ($r = .373$) ด้านทรัพยากร ($r = .291$) และโดยรวม ($r = .442$)

องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมในทุกด้านและโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ด้านอารมณ์ ($r = .347$) และโดยรวม ($r = .314$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ส่วนด้านสติปัญญา ($r = .235$) และด้านทรัพยากร ($r = .236$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านอารมณ์ ($r = .234$) ด้านทรัพยากร ($r = .205$) และโดยรวม ($r = .221$) นอกจากนี้ยังพบว่าองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนนี้ไม่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมในทุกด้านและโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ด้านอารมณ์ ($r = .479$) ด้านสติปัญญา ($r = .335$) ด้านทรัพยากร ($r = .327$) และโดยรวม ($r = .439$)

จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 ที่ว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสนับสนุนทางสังคม

สมมติฐานที่ 4 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันทำนายความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 4.11

แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน
สำหรับพยากรณ์โอกาสของการเป็นผู้ที่มีความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยใช้องค์ประกอบของ
ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคม

Model	ตัวแปร	R	R ²	Adjusted R ²	Standard Error	F Change	Sig.
1	การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม	.569 ^a	.324	.318	.41884	54.075	.000
2	การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม AQ ด้านการควบคุม	.601 ^b	.362	.350	.40871	6.672	.011
3	การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม AQ ด้านการควบคุม การสนับสนุนทางสังคมด้าน สติปัญญา	.626 ^c	.392	.376	.40062	5.568	.020

^a Predictors: (ค่าคงที่), การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม

^b Predictors: (ค่าคงที่), การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม, AQ ด้านการควบคุม

^c Predictors: (ค่าคงที่), การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม, AQ ด้านการควบคุม, การสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา

จากตารางที่ 4.11 ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์นี้พบว่า องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมมีอำนาจในการทำนายระดับความเครียดในการปฏิบัติงานได้ คือ

การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ปรับแล้ว (Adjusted R²) เท่ากับ .318 ส่งผลให้สามารถทำนายโอกาสของการเป็นผู้ที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานได้ 31.8% โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .41884

การสนับสนุนทางสังคมโดยรวมและองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและ

พินฝ้าอุปสรรคด้านการควบคุม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ปรับแล้ว (Adjusted R^2) เท่ากับ .350 ส่งผลให้สามารถทำนายโอกาสของการเป็นผู้ที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานได้ 35.0% โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .40871

การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและพินฝ้าอุปสรรคด้านการควบคุม และองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ปรับแล้ว (Adjusted R^2) เท่ากับ .376 ส่งผลให้สามารถทำนายโอกาสของการเป็นผู้ที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานได้ 37.6% โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .40062

ตารางที่ 4.12

แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน
สำหรับพยากรณ์โอกาสของการเป็นผู้ที่มีความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยใช้องค์ประกอบของ
ความสามารถในการเผชิญและพินฝ้าอุปสรรคกับองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคม

Model	ตัวแปร	B	Beta	t	Sig.
1	ค่าคงที่	5.140		14.004	.000
	การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม	-.715	-.569	-7.354	.000
2	ค่าคงที่	5.932		12.583	.000
	การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม	-.606	-.482	-5.840	.000
	AQ ด้านการควบคุม	-.293	-.213	-2.583	.011
3	ค่าคงที่	5.650		11.838	.000
	การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม	-1.017	-.810	-5.042	.000
	AQ ด้านการควบคุม	-.267	-.194	-2.388	.019
	การสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา	.449	.365	2.360	.020

จากตารางที่ 4.12 การสนับสนุนทางสังคมโดยรวมสามารถทำนายความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ได้ และสร้างสมการพยากรณ์ได้ดังนี้ คือ
สมการในรูปคะแนนดิบ

$$\text{ความเครียดในการปฏิบัติงาน} = 5.140 - .715(\text{การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม})$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\text{ความเครียดในการปฏิบัติงาน} = -0.569(\text{การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม})$$

การสนับสนุนทางสังคมโดยรวมและองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและ
ฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมสามารถทำนายความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้าน
คอมพิวเตอร์ได้ และสร้างสมการพยากรณ์ได้ดังนี้ คือ

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$\begin{aligned} \text{ความเครียดในการปฏิบัติงาน} = & 5.932 - 0.606(\text{การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม}) \\ & - 0.293(\text{AQด้านการควบคุม}) \end{aligned}$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\begin{aligned} \text{ความเครียดในการปฏิบัติงาน} = & -0.482(\text{การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม}) \\ & - 0.213(\text{AQด้านการควบคุม}) \end{aligned}$$

การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและ
ฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุม และองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา
สามารถทำนายความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ได้ และสร้าง
สมการพยากรณ์ได้ดังนี้ คือ

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$\begin{aligned} \text{ความเครียดในการปฏิบัติงาน} = & 5.650 - 1.017(\text{การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม}) \\ & - 0.267(\text{AQด้านการควบคุม}) \\ & + 0.449(\text{การสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา}) \end{aligned}$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\begin{aligned} \text{ความเครียดในการปฏิบัติงาน} &= -0.810(\text{การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม}) \\ &\quad -0.194(\text{AQด้านการควบคุม}) \\ &\quad +0.365(\text{การสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา}) \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 ที่ว่าองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญ
และฟื้นฟูปฏิกิริยาและองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันทำนาย
ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ได้ 37.6%