

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค การสนับสนุนทางสังคม และความเครียดในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาบริษัทพัฒนาโปรแกรมระบบงานแห่งหนึ่ง” ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์
4. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัทพัฒนาโปรแกรมระบบงานแห่งหนึ่งจำนวน 117 คน เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการวิจัยของบริษัทพัฒนาโปรแกรมระบบงานแห่งนี้มีจำนวนน้อย ผู้วิจัยจึงเก็บแบบสอบถามจากประชากรทั้งหมด ซึ่งได้รับแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์คืนมาจำนวน 115 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.29% ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมดที่ส่งไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถามทั้งหมด 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มประชากรที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแบบทดสอบวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของวรรณวิภา ติวะนนทกร (2548) ซึ่งพัฒนามาจากแบบทดสอบของธีระศักดิ์ กำบวรรณรักษ์ (2546) ตามกรอบแนวคิดของสตอลทซ์

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดการสนับสนุนทางสังคม ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของกาญจนา สอสูงส์ (2547) ซึ่งศึกษาตามแนวคิดของจาคอปสัน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดความเครียดในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของจิระพร อุดมกิจ (2539) ซึ่งศึกษาตามแนวคิดของคูเปอร์และคณะ

การวิเคราะห์ ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้นำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

for Windows เพื่อคำนวณหาค่าสถิติ เช่น การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

## สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

### 1. ลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 มีอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วงตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 มีสถานภาพโสดจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 73.9 และจบการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 81.7

### 2. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ในการวัดระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้นพบว่า บุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคแต่ละด้านและโดยรวมอยู่ในระดับสูง (เกณฑ์ระดับสูง 3.68 - 5.00) โดยมีค่าเฉลี่ยของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมเท่ากับ 4.09 และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบแต่ละด้านพบว่า องค์ประกอบด้านความอดทนเป็นองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.15 องค์ประกอบที่มีคะแนนเฉลี่ยรองลงมา ได้แก่ ด้านผลกระทบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ด้านการควบคุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้นพบว่า ค่าเฉลี่ยความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 4.09 ซึ่งอยู่ในระดับสูง (เกณฑ์ระดับสูง 3.68 - 5.00) แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างนี้อยู่ในกลุ่มนักปีนเขา (The Climber) เป็นคนที่มีความมุ่งมั่น ขยันขันแข็ง กระตือรือร้นมีความพยายามที่จะก้าวหน้าไปเรื่อยๆ ไม่ยอมแพ้มันจะอยู่ในสถานการณ์ที่เลวร้ายเพียงใด มุ่งมั่นปีนป่ายอย่างไม่หยุดยั้ง ก้าวไปข้างหน้าตลอดเวลา ไม่ยอมหยุดอยู่กับที่ มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล สามารถสร้างความสัมพันธ์กับคนทุกระดับ มีแรงบันดาลใจในตนเองและ

ส่วนใหญ่จะเป็นผู้นำที่ดี ซึ่งเมื่อแยกวิเคราะห์องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้น  
 ฝฝ่าอุปสรรคจะพบว่า องค์ประกอบด้านความอดทน (Endurance) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ด้าน  
 ผลกระทบ (Reach) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ด้านการควบคุม (Control) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10  
 และด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ซึ่งอยู่ใน  
 ระดับสูงทั้งสิ้น (เกณฑ์ระดับสูง 3.68 - 5.00) ทั้ง 4 องค์ประกอบล้วนแล้วแต่สอดคล้องกับลักษณะ  
 งานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ เนื่องจากการพัฒนาระบบงานจะต้องคิดวิเคราะห์ออกแบบ  
 แบบระบบงานจากข้อมูลที่ได้รับมาจากลูกค้าให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการดำเนิน  
 ธุรกิจ การใช้งานของธุรกิจแต่ละประเภท และต้องสอดคล้องกับระบบงานที่มีอยู่เดิม รวมถึง  
 งบประมาณที่มีอยู่ ที่สำคัญต้องไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการใช้ระบบงาน เพื่อให้การดำเนินธุรกิจ  
 ของลูกค้าเป็นไปอย่างราบรื่น ถ้าหากพบข้อผิดพลาดของระบบงานไม่ว่าจะเกิดจากตัวโปรแกรม  
 เอง เกิดจากปัญหาทางด้านเครือข่าย หรือเกิดจากตัวผู้ใช้ระบบ (End User) บุคลากรทางด้าน  
 คอมพิวเตอร์เหล่านี้ต้องวิเคราะห์หาสาเหตุและทำการแก้ไขโดยเร็วที่สุด เพื่อไม่ให้เกิดการดำเนินธุรกิจ  
 ของลูกค้าหยุดชะงัก จากลักษณะงานดังกล่าวทำให้บุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ต้องเผชิญกับ  
 ข้อจำกัดทางด้านเวลาและแรงกดดันจากลูกค้า ดังนั้นบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์จึงมีความ  
 อดทนต่ออุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งในเรื่องของการพัฒนาโปรแกรมระบบงานและการดูแลระบบ  
 งานว่าสามารถแก้ไขได้โดยใช้ความรู้ความสามารถและความพยายาม ที่สำคัญควรมองว่าปัญหา  
 ต่างๆ เหล่านี้จะคงอยู่ชั่วคราวเท่านั้น เช่นจากคำถามที่ว่า “คุณทำธุรกิจผิดพลาดทำให้หมดตัว  
 ทรัพย์สินสูญหายทั้งหมด คุณเสียใจอย่างมาก เพราะแต่ก่อนคุณเคยเป็นคนรวยและมีแต่คนชื่นชม  
 ในความสามารถอย่างมาก” บุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์จะตอบในลักษณะที่ว่า “ต่อสู้อย่าง  
 ต่อไป ถึงแม้จะต้องทำงานเป็นลูกจ้างก็ตาม ในไม่ช้าเราก็จะฟื้นตัวได้ด้วยความสามารถของเรา”  
 มากกว่าจะตอบในลักษณะว่า “ทุกข์ทรมานไปอีกนาน เพราะยอมรับความจริงไม่ได้ อยากหลบ  
 ผู้คนไปให้พ้นๆ” ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สอดคล้องกับองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและ  
 ฟื้นฝฝ่าอุปสรรคด้านความอดทน (Endurance) ลักษณะของผู้ที่มีองค์ประกอบของความสามารถ  
 ในการเผชิญและฟื้นฝฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนสูง จะเป็นผู้ที่มองว่าปัญหาหรืออุปสรรคเป็นสิ่ง  
 ชั่วคราว สามารถแก้ไขได้ มีกำลังใจเข้มแข็งในการเอาชนะอุปสรรค อดทนและทนทานต่อปัญหา  
 ต่างๆ มองโลกในแง่ดี และมีความเชื่อว่าหลังจากผ่านพ้นอุปสรรคไปแล้วจะพบกับความราบรื่น  
 สำหรับด้านผลกระทบ (Reach) ลักษณะของผู้ที่มีองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญ  
 และฟื้นฝฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบสูง จะเป็นผู้ที่สามารถควบคุมอารมณ์ด้านลบ ควบคุม  
 ผลกระทบและความเสียหายต่อการดำเนินชีวิต เมื่อมีปัญหาหรือความยุ่งยากเกิดขึ้นก็พร้อม  
 เผชิญหน้ารับอุปสรรคนั้นๆ ในทุกสถานการณ์ ไม่หวั่นไหว ไม่จมอยู่กับความทุกข์ ยิ่งคะแนนในมิติ

นี้สูงขึ้นเท่าไรจะยิ่งควบคุมผลกระทบที่เกิดขึ้นได้มากขึ้นเท่านั้น เพราะบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ต้องคาดการณ์ถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นทั้งจากตัวผู้ใช้ระบบ (End User) อันเนื่องมาจากการนำระบบงานใหม่มาใช้ทดแทนระบบงานเดิม ดังนั้นจึงต้องสามารถอธิบายและทำความเข้าใจกับผู้ใช้ระบบเพื่อให้ผู้ใช้ระบบยอมรับและยินดีใช้ระบบงานใหม่อย่างเต็มที่ รวมถึงคาดการณ์ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินการแก้ไขปัญหา ประเมินสถานการณ์ว่าควรแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยวิธีการใดจึงจะเกิดผลกระทบน้อยที่สุดกับการดำเนินธุรกิจของลูกค้าและขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้ใช้ระบบ (End User) เช่นจากคำถามที่ว่า “คุณไปพบหมอเนื่องจากอาการปวดท้องและคิดว่าตัวเองเป็นโรคกระเพาะเนื่องจากทานอาหารไม่ตรงเวลา แต่ผลการตรวจกลับพบว่าคุณเป็นมะเร็งที่ลำไส้ระยะที่ 3” บุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์จะตอบในลักษณะที่ว่า “รู้สึกว่าคุณโชคดีที่เจอโรคนั้นเป็นโรครวมดา ตอนนี้ยังมีชีวิตอยู่คงทำให้สดใสร่าเริงและรักษาสุขภาพให้แข็งแรง” มากกว่าจะตอบในลักษณะว่า “ตัวเองเคราะห์ร้ายเหลือเกิน อีกไม่นานก็ต้องตายอย่างทรมาน” เช่นเดียวกับด้านการควบคุม (Control) ลักษณะของผู้ที่มีองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมสูง จะเป็นผู้ที่มีความสามารถในการเข้าใจปัญหาหรือความยากลำบาก มีความคิดเชิงรุกต่อปัญหา (Proactive Approach) ไม่ย่อท้อและพยายามหาทางแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้ตนเองผ่านฟันอุปสรรคและความยากลำบาก จากผลการวิจัยพบว่าบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์มีความสามารถในการควบคุมอยู่ในระดับสูง แสดงว่าพนักงานเหล่านี้มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง เมื่อเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคก็พร้อมที่จะแก้ไข มุ่งมั่นหาแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค เช่นจากคำถามที่ว่า “หัวหน้ากล่าวคำตำหนิคุณอย่างรุนแรงต่อหน้าเพื่อนร่วมงานจำนวนมาก ทั้งๆที่คุณตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่แล้ว” บุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์จะตอบในลักษณะที่ว่า “ขอบคุณหัวหน้าที่ตักเตือนและจะตั้งใจทำงานต่อไป” มากกว่าจะตอบในลักษณะว่า “ไม่พอใจอย่างมากและจะไม่ตั้งใจทำงานอีกต่อไป” และองค์ประกอบสุดท้าย คือ องค์ประกอบด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) ลักษณะของผู้ที่มีองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบสูง จะเป็นผู้ที่มีแนวโน้มที่จะค้นหาสาเหตุของอุปสรรคว่าเกิดมาจากสาเหตุใด และยินดีรับผิดชอบในผลของสิ่งที่ตนเองกระทำ ไม่ผลักความรับผิดชอบให้ผู้อื่น ซึ่งการพัฒนาโปรแกรมระบบงานนั้นต้องทำงานกันเป็นทีม ดังนั้นเมื่อเกิดปัญหาขึ้นมาทุกคนในทีมต้องช่วยกันระดมความคิด ร่วมกันพิจารณาว่าปัญหาที่เกิดขึ้นมาจากสาเหตุใดโดยเริ่มพิจารณาจากตนเองก่อน เมื่อพบสาเหตุของปัญหาแล้วจึงร่วมกันคิดและเข้าไปมีส่วนร่วมกับการแก้ปัญหานั้น เช่นจากคำถามที่ว่า “คุณในฐานะโปรแกรมเมอร์ได้ตั้งใจบริการลูกค้าอย่างเต็มที่แล้ว แต่ลูกค้ายังต่อว่าคุณอีกในเรื่องการส่งระบบงานล่าช้าเกินไป” บุคลากร

ทางด้านคอมพิวเตอร์จะตอบในลักษณะที่ว่า “ขอโทษลูกค้าแล้วแก้ไขตามที่ลูกค้าต้องการ” มากกว่าจะตอบในลักษณะว่า “คิดว่าลูกค้าเรื่องมากและโทษแผนกการตลาดที่ทำให้คุณถูกต่อว่า”

ซึ่งจากระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ดังกล่าว อภิปรายได้ว่าบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์เหล่านี้มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคที่เหมาะสมกับลักษณะการทำงาน

### 3. การสนับสนุนทางสังคม

ในการวัดระดับการได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้พบว่า บุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ได้รับการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับสูง (เกณฑ์ระดับสูง 3.68 - 5.00) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบแต่ละด้านพบว่า องค์ประกอบด้านสติปัญญาเป็นองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.82 องค์ประกอบที่มีคะแนนเฉลี่ยรองลงมา ได้แก่ ด้านอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และด้านทรัพยากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้พบว่า ค่าเฉลี่ยการสนับสนุนทางสังคมของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 3.75 ซึ่งอยู่ในระดับสูง (เกณฑ์ระดับสูง 3.68 - 5.00) แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างนี้ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในระดับสูง นั่นคือได้รับความรัก ความเอาใจใส่ มองเห็นคุณค่า ได้รับการยกย่อง ตลอดจนได้รับความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ซึ่งจะมีผลต่อภาวะจิตใจและอารมณ์ของผู้รับ กล่าวคือ จะช่วยให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า เกิดความภาคภูมิใจ และเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ทำให้สามารถเผชิญกับเหตุการณ์ต่างๆ ที่มาคุกคามต่อร่างกายหรือจิตใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การที่องค์การจัดสรรงบประมาณไว้สำหรับการอบรมเป็นจำนวนเงิน 1 ล้านบาทต่อปี โดยบริษัทยินดีส่งพนักงานเข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่างๆ ทั้งหลักสูตรทางการออกแบบระบบงาน การเขียนโปรแกรม หรือหลักสูตรทางด้านการบริหารจัดการต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความสามารถเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน หรือนำความรู้เหล่านั้นมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เมื่อพนักงานมีความรู้ความสามารถที่เพียงพอในการทำงานก็จะส่งผลให้ความเครียดในการปฏิบัติงานลดลง นอกจากความรู้ความสามารถที่เพิ่มขึ้นแล้วพนักงานยังรู้สึกว่าจะตนเองมีความสำคัญ มีความสามารถ ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา จึงได้เข้าอบรมตามที่ร้องขอ ทั้งยังนำความรู้ที่ไปอบรมมาถ่ายทอดให้เพื่อนร่วมงานได้เรียนรู้เช่นเดียวกับตนอีกด้วย และเมื่อแยกวิเคราะห์องค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมจะพบว่า องค์ประกอบด้านสติปัญญา (Cognitive Support) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.82 ด้านอารมณ์ (Emotional Support) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ซึ่งถือว่าองค์ประกอบทั้ง 2 ด้านอยู่ในระดับสูง (เกณฑ์ระดับสูง 3.68 - 5.00) ส่วนองค์ประกอบด้านทรัพยากร (Resource Support) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง (เกณฑ์ระดับปานกลาง 2.34 - 3.67) องค์ประกอบทั้ง 3 ด้านมีส่วนช่วยส่งเสริมสนับสนุนการทำงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ ดังจะเห็นได้ว่าองค์ประกอบด้านสติปัญญาที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด นั้นเป็นเพราะว่าองค์การให้การสนับสนุนในเรื่องของการให้ความรู้ในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการอบรมทั้งภายในและภายนอกองค์การ รวมถึงการจัดทำห้องสมุดที่มีหนังสือเกี่ยวกับทางด้านคอมพิวเตอร์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ไม่ว่าจะเป็นทางด้าน การเขียนโปรแกรม ทางด้านเครือข่าย (Network) ทางด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น Face Recognition, OCR, Finger Print, RFID และนิตยสารต่างๆ เช่น PC Magazine, Computer World, CHIP Computer & Communications เพื่อเพิ่มความรู้ให้กับพนักงานหรือเป็นแหล่งความรู้ที่พนักงานสามารถค้นหาได้ด้วยตัวเองนอกเหนือจากการปรึกษาผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้องค์การยังติดตั้ง Hi Speed Internet เพื่อให้พนักงานสามารถหาความรู้เพิ่มเติมได้จากแหล่งความรู้ทั่วโลกอีกด้วย สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่องค์การจัดเตรียมให้กับพนักงานเพื่อให้พนักงานมีความรู้ความสามารถ มีทักษะที่หลากหลาย และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันพนักงานก็พอใจกับสิ่งที่องค์การจัดเตรียมให้

จากลักษณะการทำงานทางด้านการพัฒนาระบบงานและการดูแลระบบงานที่ต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม คนใดคนหนึ่งไม่สามารถทำให้งานสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายได้ ทุกคนในทีมต้องช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ร่วมมือร่วมใจ เพื่อให้งานนั้นสำเร็จตามเป้าหมาย ดังนั้น พนักงานควรได้รับข้อมูล ข่าวสาร คำแนะนำต่างๆ มีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน รวมถึงการอบรมเพิ่มเติม เพื่อสร้างความเข้าใจในสิ่งต่างๆ และเป็นการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถให้กับตนเอง ซึ่งเป็นลักษณะขององค์ประกอบการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา เช่น จากคำถามที่ว่า “คุณได้รับคำแนะนำที่ดีจากผู้บังคับบัญชาในการแก้ปัญหาข้อผิดพลาดในการทำงาน” และคำถามที่ว่า “คุณแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ” ซึ่งบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์จะตอบว่าได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับมากหรือมากที่สุด นอกจากนี้พนักงานควรได้รับการยกย่อง ยอมรับนับถือ ความรัก ความเอาใจใส่ จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สอดคล้องกับองค์ประกอบด้านอารมณ์ เพื่อให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความสำคัญ และเป็นส่วนหนึ่งของทีม เช่น จากคำถามที่ว่า “คุณรู้สึกว่าคุณมีคุณค่า มีความสำคัญ และเป็นส่วนหนึ่งของทีม” และคำถามที่ว่า “เพื่อนร่วมงานแสดงความห่วงใยในเวลาที่คุณเจ็บป่วยหรือได้รับความเดือดร้อน” ซึ่งบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์จะตอบว่าได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับมากหรือมากที่สุด สำหรับองค์ประกอบด้าน

ทรัพยากร พนักงานควรได้รับการสนับสนุนในเรื่องของอุปกรณ์ในการทำงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูงเพียงพอต่อการพัฒนาโปรแกรมและการทดสอบระบบงาน รวมทั้งกำลังแรงงาน (Human Resource) ที่เพียงพอในการวิเคราะห์ระบบและพัฒนาระบบ เพื่อให้งานเสร็จทันตามกำหนดเวลา เช่น จากคำถามที่ว่า “เมื่อคุณขาดแคลนอุปกรณ์ในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาพยายามจัดหามาให้เสมอ” และคำถามที่ว่า “ในกรณีที่คุณไม่สามารถทำงานได้เสร็จตามเวลา เพื่อนร่วมงานจะช่วยแบ่งเบาภาระงานของคุณได้” ซึ่งบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์จะตอบว่าได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับมากหรือมากที่สุด

ซึ่งจากระดับการสนับสนุนทางสังคมของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ อภิปรายได้ว่าบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์เหล่านี้ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในระดับที่เหมาะสม

#### 4. ความเครียดในการปฏิบัติงาน

ในการวัดระดับความเครียดในการปฏิบัติงานจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้พบว่าบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์มีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (เกณฑ์ระดับปานกลาง 2.34 – 3.67) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46 และเมื่อพิจารณาปัจจัยแต่ละด้านพบว่า ด้านตัวงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 2.76 รองลงมาได้แก่ ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.31 และด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23

สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้พบว่า ค่าเฉลี่ยความเครียดในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 2.46 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง (เกณฑ์ระดับปานกลาง 2.34 – 3.67) แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างนี้มีความเครียดในระดับที่เหมาะสม เพราะจากแนวคิดในเรื่องความเครียดกล่าวว่า ความเครียดจะเป็นตัวกระตุ้นหรือส่งเสริมให้คนต่อสู้ รู้จักแก้ปัญหา ปรับสภาพของตัวเองให้เผชิญกับสิ่งที่เข้ามาคุกคามได้ แต่ทั้งนี้ต้องเป็นความเครียดในระดับปานกลางจึงเป็นตัวกระตุ้นที่ดีที่สุด ซึ่งจากระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ดังกล่าว อภิปรายได้ว่าบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์เหล่านี้มีความเครียดในระดับที่เหมาะสม ซึ่งความเครียดระดับปานกลางนี้เป็นตัวกระตุ้นที่ดีที่สุดเมื่อเทียบกับความเครียดระดับต่ำและความเครียดระดับสูงในการส่งเสริมให้คนเราต่อสู้ รู้จักแก้ปัญหา ปรับสภาพของตัวเองให้เผชิญกับสิ่งที่เข้ามาคุกคามได้ ทำยสุดจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ดี ตามที่กล่าวมาแล้วว่าลักษณะงานของบุคลากร

ทางด้านคอมพิวเตอร์นั้นทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้ง่าย ไม่ว่าจะเป็นด้านตัวงาน เช่น การที่จะต้องทำงานแข่งกับเวลา ระบบงานมีความซับซ้อนหรือยากเกินความสามารถ ต้องเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นตลอดเวลา หรือด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ เช่น ความทะเยอทะยาน ความคาดหวังที่จะประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงาน ความต้องการการยอมรับจากผู้อื่น เป็นต้น ดังนั้น การที่บุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์มีความเครียดในระดับปานกลางจะช่วยให้เกิดแรงกระตุ้นในการทำงาน พยายามทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้ และทันตามกำหนดเวลา เกิดความพยายามที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถของตัวเอง ส่งผลให้มีโอกาสสร้างผลงานที่โดดเด่นและมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง และเมื่อพิจารณาปัจจัยของความเครียดในการปฏิบัติงานจะพบว่า ด้านตัวงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.76 เนื่องจากสภาพการทำงานที่ต้องทำงานแข่งกับเวลา เพื่อให้งานเสร็จทันตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้นในบางครั้งจึงต้องทำงานนอกเวลาทำการของลูกค้า และต้องทำให้เสร็จภายในช่วงเวลาที่จำกัดนั้น เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้ระบบงานได้ตามปกติในเวลาทำการถัดไป ด้านที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 โดยผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายงานให้พนักงานดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานตามเนื้อหาที่กำหนด แต่เมื่อดำเนินงานไปได้ระยะหนึ่ง ผู้บังคับบัญชามักจะสอบถามถึงรายละเอียดปลีกย่อยของการปฏิบัติงานและบางครั้งมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานใหม่ ซึ่งอาจทำให้พนักงานรู้สึกว่าบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนนั้นไม่ได้เป็นไปตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายไว้ และในบางครั้งอาจทำให้เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงานได้ จากปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ส่งผลให้บุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้

### การอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 5.1

## ตารางที่ 5.1

## แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
<p><b>สมมติฐานที่ 1</b></p> <p>ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์</p> <p>สมมติฐานที่ 1.1 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์</p> <p>สมมติฐานที่ 1.2 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์</p> <p>สมมติฐานที่ 1.3 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์</p> <p>สมมติฐานที่ 1.4 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์</p>	<p>ยอมรับสมมติฐาน</p> <p>ยอมรับสมมติฐาน</p> <p>ยอมรับสมมติฐาน</p> <p>ยอมรับสมมติฐาน</p> <p>ยอมรับสมมติฐาน</p>
<p><b>สมมติฐานที่ 2</b></p> <p>การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์</p>	<p>ยอมรับสมมติฐาน</p>

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)  
แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.1 องค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.2 องค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.3 องค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์	ยอมรับสมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 3</b> ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสนับสนุนทางสังคม	ยอมรับสมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 4</b> องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันทำนายความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์	ยอมรับสมมติฐาน

จากตารางที่ 5.1 สรุปและอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1      ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

จากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ โดยองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานมากที่สุด ได้แก่ ด้านการควบคุม รองลงมา ได้แก่ ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ด้านความอดทน และด้านผลกระทบ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ  $-.409$ ,  $-.401$ ,  $-.256$  และ  $-.252$  ตามลำดับ ซึ่งหากบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูงก็จะมี ความเครียดในการปฏิบัติงานต่ำ ในทางตรงกันข้ามหากบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์มีระดับ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคต่ำก็จะมี ความเครียดในการปฏิบัติงานสูง ซึ่ง สอดคล้องกับผลการวิจัยของธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ และฐิติมา วัฒนโสภาศิริ (2548) ซึ่งพบว่า องค์ประกอบของเขาวงกตในการแก้ปัญหาแต่ละด้านทั้ง 4 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางลบกับ ความเครียด นั่นคือ บุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์มีการรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุม ตนเองให้สามารถผ่านพ้นอุปสรรคความยากลำบากได้ ขณะเดียวกันก็ตระหนักว่าอุปสรรคความ ยากลำบากนั้นเป็นความรับผิดชอบของตน สามารถวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาได้โดยเริ่ม พิจารณาจากตนเองก่อน สามารถคาดการณ์ถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นได้ เชื่อว่าอุปสรรคที่เข้ามา นั้นเป็นเพียงเหตุการณ์ที่ผ่านเข้ามาในชีวิตแค่ชั่วระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น เราสามารถที่จะผ่านพ้น ความยากลำบากนั้นได้ มีความอดทนในการรับมือกับความยืดเยื้อของปัญหา ซึ่งลักษณะ ดังกล่าวนี้จะเป็นพลังผลักดันให้บุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์สามารถจัดการกับความเครียดที่ เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากโดยทั่วไปแล้วลักษณะงานของ บุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ ไม่ว่าจะเป็นการวิเคราะห์ระบบ การพัฒนาระบบงาน และการดูแล ระบบงานนั้นทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้ง่าย ซึ่งถ้าความเครียดในการปฏิบัติงานมี มากเกินไปก็อาจจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานและตัวพนักงานเองได้ ดังนั้น หากบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์เหล่านี้มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอยู่ใน ระดับสูงจะสามารถรับมือกับความเครียดที่เกิดขึ้นได้ นอกจากนี้องค์การควรหาแนวทางในการ พัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคให้กับบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ให้คงอยู่ ในระดับสูง เพื่อช่วยลดความเครียดที่เกิดขึ้นทั้งยังส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมาก ยิ่งขึ้น

สมมติฐานที่ 1.1 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

จากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ทางด้านคอมพิวเตอร์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ฮีโลเวลนีโอ, คิวิมากิ และ เฮลคาร์มา ที่พบว่าความสามารถในการควบคุมงานซึ่งเป็นองค์ประกอบด้านหนึ่งของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) ส่งผลกระทบต่อความเครียดในอาชีพผ่านทางกระบวนการประเมินความยุติธรรมในองค์การที่เป็นตัวแปรสื่อ สอดคล้องกับงานวิจัยของ บอสมา สแตนเฟลด์ และมาร์มอท (Bosma, Stansfeld and Marmot, 1998, quoted in Schultz and Schultz, 2002) ที่พบว่า การควบคุมสถานการณ์ในสถานที่ทำงานของข้าราชการพลเรือนในประเทศอังกฤษสามารถลดการรับรู้ความเครียดในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ บุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์มีการรับรู้ความสามารถในการควบคุมตนเองให้สามารถผ่านพ้นเหตุการณ์และความยากลำบากหรืออุปสรรคไปได้ เข้าใจปัญหาและหาวิธีแก้ปัญหาย่างกระตือรือร้น มีความคิดเชิงรุกต่อปัญหา (Proactive Approach) ทำให้มองโลกในแง่ดี เชื่อมั่นในศักยภาพของตนเอง ส่งผลให้สามารถบริหารจัดการกับความเครียดรูปแบบต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น จากคำถามที่ว่า “คุณและพนักงานทุกคนถูกลดเงินเดือน 30% และต้องทำงานหนักมากขึ้น เพราะบริษัทกำลังประสบภาวะวิกฤติ” บุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์จะตอบในลักษณะที่ว่า “เราต้องสู้ ตั้งใจช่วยกันทำงาน บริษัทต้องผ่านวิกฤติไปได้” มากกว่าที่จะตอบในลักษณะว่า “อย่างนี้ก็แย่ซี เจองานหนักแน่ๆ งานใหม่ดีกว่า” และด้วยลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ที่ต้องเข้าใจปัญหาของระบบงานที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งมุ่งมั่นหาทางแก้ปัญหาโดยไม่ย่อท้อต่อความยากลำบาก ดังนั้นบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ที่มีองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมสูงจะเกิดความเครียดในการปฏิบัติ ต่ำ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

จากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ เป็นเพราะว่าบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์มีความสามารถในการวิเคราะห์สาเหตุและปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหา โดยเริ่มพิจารณาจากสิ่งแวดล้อมก่อน เพื่อที่จะได้ไม่เสียกำลังใจหรือทำให้ตัวเองเกิดความเครียด และหากพิจารณาแล้วพบว่าปัญหานั้นมีสาเหตุมาจากตัวเองก็ให้มองที่แรงจูงใจของตัวเองมากกว่าที่จะคิดว่าตนเองไม่มีความสามารถ จากนั้นก็เรียนรู้จากสิ่งที่เคยทำผิดพลาดในอดีตแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข จึงทำให้ไม่เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ขณะเดียวกันก็ตระหนักว่าปัญหานั้นเป็นความรับผิดชอบของตนเองต้องหาทาง

แก้ปัญหาโดยไม่ผลักความรับผิดชอบให้ผู้อื่น เช่นคำถามที่ว่า “เมื่อแผนกของคุณทำงานผิดพลาด อันมาจากความสะเพร่าของลูกน้องคุณ ซึ่งบริษัทได้รับความเสียหายสิ่งแรกที่คุณจะทำคือ” ซึ่งบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์จะตอบในลักษณะที่ว่า “กล่าวขอโทษ ยินดีรับผิดชอบ และหาแนวทางแก้ไข” มากกว่าที่ตอบว่า “ค้นหาคนทำผิดและลงโทษเป็นตัวอย่าง” เนื่องจากลักษณะงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์จะมีลักษณะทำงานร่วมกันเป็นทีม (Team Work) เมื่อเกิดปัญหาขึ้นจะนัดประชุมทีมงานเพื่อให้ทุกคนในทีมได้แสดงความคิดเห็นช่วยกันคิดหาสาเหตุ ช่วยกันแก้ไขปัญหา และร่วมกันรับผิดชอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้น จึงทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์เกิดขึ้นน้อย เช่นคำถามที่ว่า “วัตถุดิบที่ฝ่ายผลิตของคุณสั่งฝ่ายจัดซื้อให้ส่งเข้ามายังไม่มี เพราะวัตถุดิบขาดตลาด บริษัทอาจเสียหายได้เพราะงานหยุดชะงัก ในฐานะที่คุณเป็นพนักงานฝ่ายผลิตคุณหนึ่ง คุณจะ” ซึ่งบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์จะตอบในลักษณะที่ว่า “เสนอแนะฝ่ายจัดซื้อให้ลองหาวัตถุดิบอื่นมาใช้แทนก่อนได้” มากกว่าที่จะตอบว่า “รอให้ฝ่ายจัดซื้อแก้ไขปัญหา” จากข้อคำถามดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงลักษณะการเข้าไปมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่ปล่อยให้ปัญหาดังกล่าวนั้นเป็นปัญหาของคนใดคนหนึ่ง ถือว่าปัญหานั้นเป็นปัญหาขององค์กร ทุกคนในองค์กรต้องร่วมกันรับผิดชอบต่อแก้ไขปัญหา เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรไม่หยุดชะงัก ความเครียดในการปฏิบัติงานก็จะลดน้อยลง ดังนั้นบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ที่มีองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบต่อสูงจะเกิดความเครียดในการปฏิบัติต่ำ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

จากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ เป็นเพราะว่าบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ที่มีองค์ประกอบด้านผลกระทบสูงจะมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ด้านลบ รู้จักควบคุมอารมณ์ของตัวเองให้อยู่ในสภาวะปกติ ไม่คล้อยตามแรงกดดันจากภายนอกอันเนื่องมาจากการถูกต่อว่าจากลูกค้า จากผู้บังคับบัญชา หรือจากการกระทบกระทั่งกันกับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งสามารถควบคุมผลกระทบและความเสียหายต่อการดำเนินชีวิตเมื่อมีปัญหาหรืออุปสรรคเกิดขึ้นให้อยู่ในขอบเขตที่เห็น ไม่ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ ไม่เครียดเกินกว่าปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งจะรับมือกับปัญหาอุปสรรคหรือความยากลำบากในทุกสถานการณ์ ไม่จมอยู่กับความทุกข์ที่มากับอุปสรรค แต่คิดว่าอุปสรรคผ่าน

มาแล้วก็จะผ่านไป เป็นคนมองโลกในแง่ดีที่สามารถแยกแยะปัญหา รวมถึงผลกระทบในแต่ละเรื่อง  
ได้ ส่งผลให้พนักงานสามารถเผชิญกับความเครียดต่อปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ  
ดังนั้นบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ที่มีองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่า  
อุปสรรคด้านผลกระทบสูงจะเกิดความเครียดในการปฏิบัติต่ำ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค  
ด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้าน  
คอมพิวเตอร์

จากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค  
ด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้าน  
คอมพิวเตอร์ นั่นคือ บุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์มีความทนทานต่อปัญหา สามารถรับมือกับ  
ความยืดเยื้อของปัญหาได้ แล้วพยายามหาแนวทางแก้ไขให้ปัญหานั้นยุติลง โดยมีกำลังใจที่  
เข้มแข็งและเชื่อมั่นว่าตนเองสามารถแก้ไขปัญหานั้นให้สำเร็จลุล่วงได้ คนที่มีความอดทน  
อดกลั้นมักมองโลกในแง่ดี เชื่อว่าปัญหาหรืออุปสรรคเป็นสิ่งชั่วคราวสามารถแก้ไขได้โดยใช้ความรู้  
ความสามารถและความพยายาม จึงมีความหวังและกำลังใจที่จะฟันฝ่าอุปสรรคความยากลำบาก  
ที่เผชิญอยู่ ส่งผลให้สามารถเผชิญกับความเครียดได้เป็นอย่างดี ต่างจากผู้ที่ไม่มีองค์ประกอบ  
ทางด้านนี้ต่ำ คือ จะเป็นคนมองโลกในแง่ร้ายสิ้นหวังในชีวิต คิดว่าอุปสรรคจะคงอยู่ตลอดไป ไม่  
พยายามหาทางแก้ไข ทำให้ปัญหาอุปสรรคยังคงอยู่อย่างนั้น ส่งผลให้เกิดความเครียดในการ  
ปฏิบัติงานสูง ดังนั้นบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ที่มีองค์ประกอบของความสามารถในการ  
เผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนสูงจะเกิดความเครียดในการปฏิบัติต่ำ ซึ่งเป็นไปตาม  
สมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

จากการศึกษาพบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด  
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ คือ หากบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ได้รับการ  
การสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับสูงก็จะมี ความเครียดในการปฏิบัติงานต่ำ ในทางตรงกันข้าม  
หากบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ได้รับการสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับต่ำก็จะมี ความเครียด  
ในการปฏิบัติงานสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Etzion (1984) ที่พบว่าความเครียดมี  
ความสัมพันธ์ทางลบกับการสนับสนุนทางสังคม และการสนับสนุนทางสังคมช่วยลดผลกระทบ  
ของความเครียดและความเหนื่อยหน่ายได้ ซึ่งพบว่าองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมทั้ง

3 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ดังนั้นหากบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอย่างเพียงพอ รู้สึกว่าตนเองได้รับความรัก ความเอาใจใส่ เห็นคุณค่า รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนทั้งทางด้านสิ่งของเครื่องใช้ ได้รับความช่วยเหลือเมื่อเผชิญกับปัญหา สิ่งเหล่านี้จะช่วยลดความเครียดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้ ทั้งยังสามารถช่วยให้คนเราปรับตัวกับความเครียดที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอีกด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพิเฟอร์รีและลอร์เลอร์ (Piferi and Lawler, 2006) ที่พบว่าคนที่มีความมั่นใจในการสนับสนุนทางสังคมกับผู้อื่นจะได้รับการสนับสนุนทางสังคมกลับมา ทั้งยังมีการรับรู้ความสามารถของตนเองมาก มีการนับถือตนเองมาก มีความหดหู่ น้อย และมีความเครียดน้อยกว่าคนที่มีความมั่นใจในการสนับสนุนทางสังคมน้อย และจากแนวคิดของทอยส์ (Thoits, 1982) ได้กล่าวไว้ว่า การสนับสนุนทางสังคมจะช่วยให้คนเราสามารถเผชิญและตอบสนองต่อความเจ็บป่วยหรือลดความเครียดได้ในระยะเวลาที่รวดเร็วขึ้น

สมมติฐานที่ 2.1 องค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

จากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของซาเวจ (Savage, 1987) ที่พบว่า หากได้รับการสนับสนุนทางด้านอารมณ์โดยการให้กำลังใจจะทำให้ผู้บริหารมีกำลังใจที่จะต่อสู้กับแรงกดดันต่างๆ ความเครียดก็ลดน้อยลง เป็นเพราะว่าเมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ เช่น การที่ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้ความใส่ใจทั้งในเรื่องของความเป็นอยู่และการปฏิบัติงานของพนักงาน สอบถามถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานพร้อมทั้งให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา มีการแสดงความยกย่อง ชื่นชม ยินดี พนักงานที่มีผลงานดีเด่นให้พนักงานคนอื่นได้รับทราบ โดยผู้บริหารจะส่งเด็กมาเลี้ยงทั้งบริษัท พร้อมทั้งกล่าวชื่นชมพนักงานท่านนั้น ทำให้พนักงานท่านนั้นเกิดความภาคภูมิใจ ได้รับการยกย่องทั้งจากองค์กรและเพื่อนร่วมงาน ขณะเดียวกันก็เป็นแบบอย่างที่ดีให้กับพนักงานคนอื่นอีกด้วย ส่งผลให้ทำงานด้วยความสุขความเครียดในการปฏิบัติงานก็จะลดน้อยลง ดังนั้นการทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ตนเองมีคุณค่า เกิดความรู้สึกมั่นใจ เชื่อว่ามีผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานให้ความรักและเอาใจใส่ จะทำให้พนักงานรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญและพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาและความเครียดที่เกิดขึ้นได้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจาคอบสัน (Jacobson, 1986) ที่พบว่าในขณะที่มีสิ่งเร้าเข้ามาทำให้บุคคลเกิดความเครียดขึ้นนั้น การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์จะเป็นปัจจัยแรกที่มีความสำคัญในการที่จะเข้ามาช่วยลดอารมณ์

ที่เกิดจากการกระตุ้นของปัญหา ช่วยลดความรู้สึกไม่สบายใจและทำให้ความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นต่ำลงได้ ดังนั้นบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ที่มีองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์สูงจะเกิดความเครียดในการปฏิบัติต่ำ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.2 องค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

จากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนุชนารถ ทับเคลี้ยว (2546) ที่พบว่า การที่หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน แนะนำหลักสูตรฝึกอบรมเพิ่มเติม ฝึกทักษะในการทำงาน การให้เหตุผลอธิบายในสิ่งที่ควรทำหรือไม่ควรทำ รวมทั้งการให้ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานจะช่วยให้พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานและมีความเครียดต่ำลง กล่าวคือ ถ้าผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานอธิบายขั้นตอนการทำงาน ให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานหรือในเวลาที่มีปัญหา ให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงาน แบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน รวมถึงการให้ความรู้ ส่งไปอบรมหลักสูตรต่างๆ เพิ่มเติม เพื่อให้บุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์มีทักษะความรู้ที่เพียงพอในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย จะส่งผลให้ความเครียดในการปฏิบัติงานลดน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Jemmott and Magloire (1988) ที่กล่าวว่า ประสบการณ์จะทำให้บุคคลมีโอกาสได้เรียนรู้ ทำความเข้าใจ มองเห็นปัญหาได้ชัดเจน ถูกต้องตามความเป็นจริง ทำให้เกิดทักษะและทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน และท้ายสุดจะทำให้สามารถรับมือกับความเครียดที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ที่มีองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญาสูงจะเกิดความเครียดในการปฏิบัติต่ำ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.3 องค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากร มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

จากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากร มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ เนื่องมาจากการที่ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ช่วยอำนวยความสะดวกจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้ ให้เวลาในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ไม่เร่งรีบจนเกินไป มีกิจกรรมเพื่อให้ผ่อนคลายความเครียด ความเมื่อยล้าจากการทำงาน เช่น จัดหาสถานที่สำหรับอ่านหนังสือ พร้อมทั้งจัดเตรียมนิตยสารต่างๆ ที่เป็นความรู้ ไม่ว่าจะเป็น หนังสือ Computer Today หนังสือ PC Magazine หนังสือ Reader Digest ให้กับพนักงานได้อ่านยามว่าง หรือจัดหา

อุปกรณ์ที่สามารถใช้ออกกำลังกายในสถานที่ทำงานได้ เช่น ปิงปอง เพื่อให้พนักงานคลายเครียด ในกรณีที่คาดว่าจะทำงานไม่เสร็จทันตามกำหนดเวลาก็มีการจัดสรรกำลังคนมาช่วยเพื่อให้งานเสร็จทันตามกำหนดเวลา สิ่งต่างๆ เหล่านี้จะช่วยให้บุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์มีความเครียดในการปฏิบัติงานต่ำลง ดังนั้น บุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ที่มีองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากรสูงจะเกิดความเครียดในการปฏิบัติต่ำ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

### สมมติฐานที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสนับสนุนทางสังคม

จากการศึกษาพบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสนับสนุนทางสังคม โดยองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมมากที่สุด คือ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบกับการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ ( $r = .483$ ) กล่าวคือ หากพนักงานได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์จากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน เช่น การที่ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชามอบหมายหน้าที่ให้สอนงานแก่พนักงานใหม่ จะทำให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจและรู้สึกกว่าตนเองได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา รวมถึงได้รับความยกย่องเคารพนับถือจากพนักงานใหม่ ส่วนตัวพนักงานใหม่เองจะเกิดความรู้สึกว่าตนเองได้รับการดูแลเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน เมื่อมีปัญหาอุปสรรคเกิดขึ้นทุกคนก็จะร่วมมือร่วมใจช่วยกันค้นหาสาเหตุของปัญหาพร้อมทั้งยินดีเข้าไปรับผิดชอบในการแก้ปัญหาอุปสรรคนั้นๆ โดยไม่ผลัดความรับผิดชอบไปยังผู้อื่น นอกจากนี้ลักษณะงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์มีลักษณะที่ต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม ต้องพึ่งพาอาศัยกัน แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงมีการแบ่งปันความรู้กันภายในทีม เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนด ดังที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในการเขียนโปรแกรมไม่ว่าจะเป็น Java, .Net, ASP, JSP, Oracle อบรมวิธีการเขียนโปรแกรมด้วยภาษาเหล่านี้ให้กับพนักงานใหม่ เป็นการให้ความรู้ก่อนที่จะลงมือปฏิบัติงานจริง เพื่อให้สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้พนักงานใหม่ไม่เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ทั้งยังเป็นการสร้างความสนิทสนมกันระหว่างรุ่นพี่กับรุ่นน้อง รวมทั้งระหว่างพนักงานใหม่ด้วยกันเอง หรือการที่ผู้บังคับบัญชาเชิญผู้เชี่ยวชาญทางด้านต่างๆ มาให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ให้กับพนักงาน รวมถึงการที่ผู้บังคับบัญชาส่งพนักงานไปอบรมข้างนอกไม่ว่าจะเป็นหลักสูตรทางด้าน การเขียนโปรแกรม เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

เพิ่มขึ้น หรือหลักสูตรทางด้านการบริหารจัดการและหลักสูตรทางด้านจิตวิทยา เพื่อให้พนักงานมีทักษะในการวางแผนบริหารจัดการ รู้จักควบคุมอารมณ์ตนเอง และเข้าใจพฤติกรรมของผู้อื่น สิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นการสนับสนุนทางสังคมที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง มีความมั่นใจในตนเอง และมีอารมณ์ที่มั่นคง ไม่โดดเดี่ยว มองโลกในแง่ดี ทำให้สามารถเผชิญกับปัญหาอุปสรรคหรือความยากลำบากที่เข้ามาในชีวิตได้ดี ดังนั้น ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 4** องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันทำนายความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

จากการศึกษาพบว่าองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมสามารถร่วมกันทำนายความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ได้ โดยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนพบว่า การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุม และการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญาสามารถร่วมกันทำนายความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ได้ โดยตัวทำนายที่ถูกเลือกเข้าไปในสมการพยากรณ์ตัวแรก คือ การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม ซึ่งสามารถทำนายความเครียดในการปฏิบัติงานได้ 31.8% ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมเป็นตัวทำนายที่ถูกเลือกเข้าไปในสมการพยากรณ์เป็นตัวที่ 2 โดยพบว่า การสนับสนุนทางสังคมโดยรวมและความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมสามารถร่วมกันทำนายความเครียดในการปฏิบัติงานได้ 35.0% เพิ่มขึ้นอีก 3.2% และการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญาเป็นตัวทำนายตัวสุดท้ายที่ถูกเลือกเข้าไปในสมการพยากรณ์ โดยพบว่า การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุม และการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญาสามารถร่วมกันทำนายความเครียดในการปฏิบัติงานได้ 37.6% เพิ่มขึ้นอีก 2.6% ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Vishwanath และคณะ (1998) ที่พบว่าความขัดแย้งในบทบาท ภาระงานที่มากเกินไป และการสนับสนุนทางสังคมสามารถทำนายความเครียดได้ และสอดคล้องกับแนวคิดของการสนับสนุนทางสังคมที่เชื่อว่าการสนับสนุนทางสังคมเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัว โดยจะเป็นตัวกันชนผลกระทบทางด้านสุขภาพที่เกิดจากความเครียด (Northouse, 1988, p.91) นอกจากนี้การสนับสนุนทางสังคมยังทำหน้าที่เป็นสื่อกลางที่คอย

ช่วยเหลือทำให้พนักงานสามารถเผชิญกับเหตุการณ์วิกฤตต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตได้ เนื่องจากการสนับสนุนทางสังคมช่วยให้บุคคลมีความรู้สึกที่ตนเองสามารถทำนายเหตุการณ์ต่างๆ ได้ (Cohen and Wills, 1985, p. 311) ทำให้รู้สึกที่ตนเองมีความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดได้ ซึ่งความสามารถในการควบคุมสถานการณ์เป็นองค์ประกอบด้านหนึ่งของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค กล่าวคือ บุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์มีความเข้าใจต่อปัญหาที่เกิดขึ้น และหาวิธีแก้ปัญหาอย่างกระตือรือร้น มีความคิดเชิงรุกต่อปัญหา รู้สึกมั่นใจในความสามารถของตนเอง เมื่อเผชิญกับอุปสรรคความยากลำบากก็สามารถจัดการกับปัญหาหรือความเครียดที่เกิดขึ้นได้ สำหรับการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา กล่าวคือ หากบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์รู้สึกที่ตนเองได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน ได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ได้รับการอบรมความรู้เพิ่มเติมทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงเวลาที่มีปัญหาก็กได้รับคำแนะนำในการแก้ปัญหาจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติได้ นอกจากนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า หากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสูงก็จะรับรู้และเข้าใจปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ไม่ย่อท้อต่อปัญหาที่เผชิญอยู่พยายามหาทางแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้ผ่านพ้นอุปสรรคความลำบากนั้นไปได้ เมื่อทำงานร่วมกับผู้อื่นก็จะสามารถแนะนำผู้อื่นให้มีความเข้าใจในปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้การแก้ปัญหาทำได้ง่ายและตรงประเด็นมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดในเรื่องการสนับสนุนทางสังคม ท้ายสุดจะทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานลดลง ดังนั้นองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมสามารถร่วมกันทำนายความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ได้ 37.6% ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1. ผู้บริหารควรจัดโปรแกรมฝึกอบรมให้แก่บุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ เพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค เช่น นำโปรแกรมระบบงานที่มีความผิดพลาดมาให้พนักงานหาสาเหตุของปัญหาพร้อมทั้งแก้ปัญหานั้น โดยเริ่มจากโปรแกรมระบบงานที่มีความผิดพลาดเล็กน้อยก่อน เพื่อให้พนักงานลองแก้ปัญหาจนเกิดความรู้สึกที่ปัญหาอุปสรรคต่างๆ เป็นเรื่องธรรมดา เมื่อมีปัญหาก็กต้องมีหนทางแก้ไข จากนั้นจึงเพิ่มขนาด

ปัญหาให้มีความยุ่งยากซับซ้อนมากขึ้น ต้องใช้ทักษะหลายอย่างในการแก้ไขปัญหา ต้องมีการระดมสมองช่วยกันคิดหาทางแก้ปัญหา จากการฝึกอบรมเช่นนี้ส่งผลให้บุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับสูง เมื่อเจอกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหาอุปสรรคก็สามารถฟันฝ่าไปได้ทำให้ไม่เกิดความเครียด

2. ผู้บริหารอาจส่งเสริมให้มีการสนับสนุนทางสังคมที่ดีทั้งระดับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้จากแนวทางต่างๆ เช่น จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความสะดวกสบาย บรรยากาศเป็นกันเอง มีอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการทำงานครบถ้วน สร้างวัฒนธรรมให้มีการแสดงความยินดีในโอกาสต่างๆ ทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว เช่น การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การแต่งงาน การมีบุตร เป็นต้น เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าได้ได้รับความรัก การดูแลเอาใจใส่ รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม อันจะส่งผลให้พนักงานสามารถเผชิญและตอบสนองต่อความเครียดในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ในส่วนของความเครียด ผู้บริหารควรส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับความเครียด เพื่อให้พนักงานทราบถึงสาเหตุและผลกระทบของความเครียดที่อาจเป็นผลเสียทั้งในระดับบุคคลและองค์การ ตลอดจนแนวทางแก้ไขบรรเทาความเครียด เช่น จัดสภาพแวดล้อมการทำงานให้น่าอยู่ จัดกิจกรรมสันทนาการร่วมกัน การฝึกการบริหารจิต จัดอบรมเทคนิคการผ่อนคลายความเครียด เป็นต้น

4. องค์การควรจัดให้มีการทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างแผนก เช่น จัดสัมมนาเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานด้วยกัน เพื่อให้พนักงานสนิทสนมคุ้นเคยกันมากขึ้น นอกจากนี้องค์การควรมีการแจ้งข่าวสารภายในองค์การให้กับพนักงานที่อยู่ตามหน่วยงานลูกค้า รับทราบว่า ขณะนี้องค์การมีนโยบายหรือกฎระเบียบใหม่ๆ อะไรบ้าง มีกิจกรรมอะไรเกิดขึ้นในองค์การ รวมถึงมีการจัดอบรมหลักสูตรอะไรบ้างที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน สิ่งเหล่านี้แม้ว่าจะเป็นเรื่องเล็กน้อย แต่จะช่วยสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงาน และทำให้พนักงานไม่เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค การสนับสนุนทางสังคมและความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ในองค์การอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาวิจัยซึ่งถ้าผลที่ออกมามีลักษณะใกล้เคียงกันหรือมีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกัน ก็จะทำให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น

รวมทั้งสามารถนำไปใช้ได้อย่างกว้างขวางมากขึ้นอีกด้วย

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และการสนับสนุนทางสังคมกับตัวแปรอื่นๆ ต่อไป ทั้งนี้ เพื่อเป็นการขยายแนวความคิดในการศึกษาเรื่องดังกล่าวให้กว้างขวางมากขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์การและบุคลากรในเชิงวิชาการต่อไป

3. ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุม และการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญาที่มีอำนาจในการทำนายความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ได้ ซึ่งสามารถทำนายได้ 37.6% จึงมีความเป็นไปได้ว่ามีตัวแปรหรือองค์ประกอบอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะผู้นำ รูปแบบการบังคับบัญชา ลักษณะบุคลิกภาพ โดยสามารถนำตัวแปรเหล่านี้มาศึกษาเพิ่มเติมได้ เพื่อความถูกต้องในการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานต่อไป