

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันที่มีลักษณะทุนนิยมและเน้นหนักในเรื่องของการพัฒนาทางด้านอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี ส่งผลให้สภาพสังคมโดยรวมเกิดการแข่งขันในทุกๆ ด้าน รวมถึงการเกิดค่านิยมที่ฟุ้งเฟ้อและให้ความสำคัญกับทรัพย์สินเงินทองเป็นสำคัญ ผู้คนในสังคมจึงต้องทำงานหนัก ดิ้นรน ต่อสู้ และแข่งขันกันมากขึ้น เพื่อให้เป็นที่ยอมรับและสามารถอยู่ในสังคมได้ ส่งผลให้เกิดความเครียดตามมา ดังจะเห็นได้จากดัชนีชี้วัดภาวะสุขภาพจิตที่จัดทำโดยสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข ([www.moph.go.th/ops/health\\_48](http://www.moph.go.th/ops/health_48)) ที่ระบุว่าสุขภาพจิตของคนไทยมีแนวโน้มแย่ลงและมีการเข้ารักษาตัวในแผนกผู้ป่วยนอกมากขึ้น จาก 24.6 ต่อประชากร 1,000 คน ใน พ.ศ. 2534 เป็น 37.1 ต่อประชากร 1,000 คนใน พ.ศ. 2546 (ภาพที่ 1.1) และมีแนวโน้มสูงขึ้นในปัจจุบัน

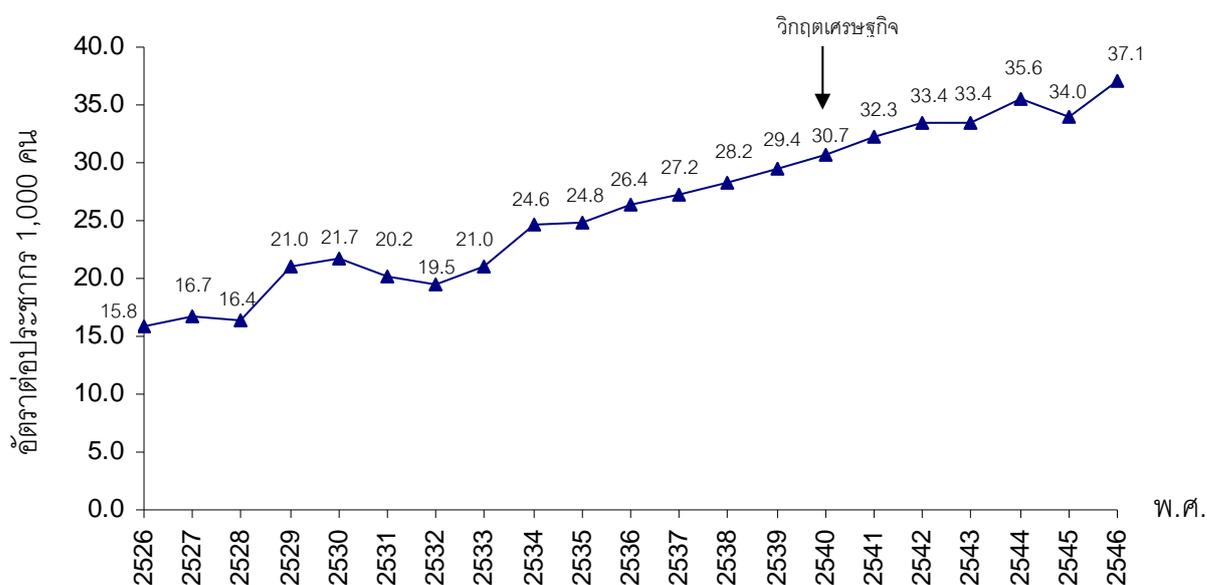
จากตัวเลขดังกล่าวทำให้เห็นได้ว่า ปัจจุบันความเครียดเกิดขึ้นได้ทุกหนทุกแห่ง ในองค์กรก็เช่นเดียวกัน หากบุคลากรในองค์กรมีปัญหาความเครียดเกิดขึ้น ย่อมจะมีผลกระทบต่อองค์กรโดยรวมไม่มากนักย่อย ทั้งในแง่ของการขาด ลา มาสาย ที่เพิ่มขึ้น หรือในเรื่องของประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลง สิ่งเหล่านี้ไม่ว่าจะเกิดมากหรือน้อยเพียงใด ย่อมก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กรทั้งสิ้น สำหรับองค์กรทางด้านการพัฒนาระบบงาน (Software House) ซึ่งถือได้ว่าเป็นธุรกิจที่มีอัตราการเจริญเติบโตสูง รวมทั้งมีการแข่งขันกันอย่างมากรุนแรง บุคลากรขององค์กร โดยเฉพาะบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ย่อมต้องทำงานหนักมากขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่เร่งรีบกดดัน และมีการแข่งขันที่สูงดังเช่นทุกวันนี้ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจขององค์กรไปได้ดีรวมทั้งสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ทุกรูปแบบและหลากหลายมากขึ้น ทำให้บุคลากรเหล่านี้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ความเครียดที่เกิดขึ้นมีได้หลากหลายรูปแบบไม่ว่าจะเป็นความเครียดจากตัวงาน เช่น การที่จะต้องทำงานแข่งกับเวลา ระบบงานมีความซับซ้อนหรือยากเกินความสามารถ ต้องเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นตลอดเวลา หรือความเครียดทางด้านสัมพันธภาพทั้งกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และลูกค้า ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรรหาแนวทางในการลดความเครียดให้กับพนักงาน การลดความเครียดแนวทางหนึ่งก็คือการสนับสนุนทางสังคม (Social Support) เนื่องจากการสนับสนุนทางสังคมจะ

ช่วยควบคุมและเผชิญกับความเครียดที่เกิดขึ้นได้ (Thoits, 1982, p. 148)

ภาพที่ 1.1

อัตราการเข้ารักษาในแผนกผู้ป่วยนอกจากภาวะแปรปรวนทางจิตและพฤติกรรม

พ.ศ. 2526- พ.ศ. 2546



ที่มา : รายงานผู้ป่วยนอก สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข

การสนับสนุนทางสังคม คือ การที่คนเราได้รับความช่วยเหลือ มีการแลกเปลี่ยนทางด้านข้อมูล ข่าวสาร สิ่งของ หรือการสนับสนุนทางด้านจิตใจ อารมณ์ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการทางสังคมพื้นฐาน เช่น ได้รับการยอมรับ การนับถือ ความช่วยเหลือ และอื่นๆ หรือตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้น เพื่อเผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นรวมถึงปรับตัวต่อปัญหานั้นๆ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการสนับสนุนทางสังคมนั้นอาจจะได้มาจากคนในครอบครัว คนในที่ทำงาน หรือ ผู้ที่อยู่รอบตัวก็ได้

ดังนั้น การสนับสนุนทางสังคมจึงเป็นปัจจัยภายนอกอย่างหนึ่งที่เป็นตัวขวางกั้นช่วยให้คนเราสามารถเผชิญกับความเครียดและลดความรุนแรงของความเครียดลงได้ นอกจากนี้ ยังพบว่า การสนับสนุนทางสังคมสามารถป้องกันปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลให้เกิดความเครียด และมีส่วนทำให้ความเครียดลดลงหรือเกิดขึ้นภายในระยะเวลาสั้นๆ รวมทั้งยังมีส่วนทำให้คนเราเกิดความเชื่อมั่นและเห็นคุณค่าในตนเอง มีความเข้าใจ และสามารถแยกแยะปัญหาต่างๆ ได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ จึงอาจกล่าวได้ว่าความเครียดสามารถควบคุมได้ด้วยการสนับสนุนทางสังคม  
 นั้นเอง

แนวคิดเรื่องการสนับสนุนทางสังคมนี้ได้รับความสนใจเป็นอย่างมากในทางสังคม  
 ศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ เพราะการได้รับการสนับสนุนทางสังคมเป็นความต้องการพื้นฐาน  
 ทางสังคมของคนที่อยู่รวมกันเป็นจำนวนมาก นักวิจัยหลายท่านได้ให้ความเห็นว่า การสนับสนุน  
 ทางสังคมไม่ได้มีบทบาทช่วยแก้ไขความผิดปกติที่เกิดขึ้นโดยตรง แต่การสนับสนุนทางสังคมจะ  
 ช่วยเป็นกันชนหรือช่วยป้องกันคนเราให้พ้นจากผลกระทบที่เกิดจากความเครียด และคอบบ์  
 (Cobb, 1976, pp. 300-312) ยังกล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมจะช่วยกระตุ้นให้คนเราดำรงไว้  
 ซึ่งพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับ โคเฮนและวิล (Cohen and Wills, 1985,  
 pp. 310-357) ที่กล่าวว่า การสนับสนุนทางด้านจิตใจจะช่วยเสริมหน้าที่ในการต่อสู้กับปัญหา  
 ของแต่ละคนให้ดีขึ้น ทำให้ปัญหาบรรเทาลงและช่วยลดความเครียดอันจะนำไปสู่ภาวะวิกฤติได้  
 และเมื่อคุณผลสุดท้ายจะพบว่า การสนับสนุนทางสังคมทำให้คนเรามีสุขภาพดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อ  
 การปฏิบัติงานด้วย ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าการสนับสนุนทางสังคมทำให้บุคคลรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง  
 มีอารมณ์มั่นคง เกิดความรู้สึกมั่นใจในตนเองและแก้ปัญหาได้ตรงจุด นอกจากนี้ การได้รับการ  
 สนับสนุนทางสังคมจากกลุ่มคนต่างๆ จะช่วยส่งเสริมให้สามารถเผชิญกับความเครียดได้มากขึ้น

นอกจากแนวคิดเรื่องการสนับสนุนทางสังคมแล้ว ผู้วิจัยมีความเห็นว่าแนวคิดเรื่อง  
 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคนั้นมีส่วนช่วยลดความเครียดได้ ดังจะเห็นได้จาก  
 หนังสือเรื่อง AQ อึดเกินพิภพ ของ Paul G. Stoltz (ธีระศักดิ์, 2548, น. 113 -114) มีตอนหนึ่งกล่าว  
 ไว้ว่า AQ มีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิตอย่างลึกซึ้ง โดยเห็นได้จากงานวิจัยที่เกี่ยวกับการเรียนรู้  
 ความรู้สึกว่ามีเชื่อมโยงกันระหว่างความรู้สึกไร้ความสามารถและความซึมเศร้า นอกจากนี้  
 AQ ยังมีความสัมพันธ์กับสุขภาพกาย โดยการศึกษาในแนวกว้างของ คริส ปีเตอร์สัน, จอร์จ เวล  
 แลนท์ และมาร์ติน เซลิกแมน ได้แสดงให้เห็นว่า การมองโลกในแง่ร้าย (ถือว่ามี AQ ต่ำ) มีผลต่อ  
 ความเสี่ยงทางสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญ

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ได้ทำการศึกษาและพบว่าความสามารถในการเผชิญและ  
 ฟื้นฟ้อุปสรรค (AQ) เป็นสิ่งที่กำหนดความสำเร็จทั้งในหน้าที่การงานและการดำเนินชีวิต รวมทั้ง  
 เป็นความสามารถของบุคคลในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในยามที่ต้องเผชิญกับปัญหาหรือ  
 ความเครียด ดังนั้น ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (Adversity Quotient : AQ)  
 จึงเป็นความอดทน ความพากเพียร เป็นความสามารถทางสติปัญญาของมนุษย์ที่มีอยู่ในตัวบุคคล  
 และเป็นความสามารถในการผ่านพ้นความยากลำบากโดยไม่ล้มเลิก ซึ่งสามารถวัดและประเมิน  
 ผลได้จากรูปแบบการตอบสนองต่ออุปสรรคและปัญหาที่ประสบ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ ความสามารถในการเผชิญ และฟื้นฝ่าอุปสรรค การสนับสนุนทางสังคม และความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ของบริษัทพัฒนาโปรแกรมระบบงานแห่งหนึ่ง เนื่องจากการพัฒนาระบบงานนั้นต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคมากมาย เช่น ปัญหาการสอบถามความต้องการของลูกค้าอันเนื่องมาจากความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ปัญหาในเรื่องการสื่อสารทั้งกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่อาจจะสื่อความไม่ตรงกัน ทำให้เกิดการเข้าใจผิด ปัญหาเรื่องลูกค้าไม่เข้าใจระบบงาน ปัญหาทางด้านการออกแบบระบบงานให้สอดคล้องกับระบบงานเดิมที่มีอยู่ รวมทั้งให้สามารถรองรับกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จะมีเข้ามาในอนาคต เป็นต้น จากลักษณะงานและปัญหาอุปสรรคที่บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต้องเผชิญนั้น ทำให้บุคคลต้องเผชิญกับสภาวะที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้ง่าย ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ระดับการสนับสนุนทางสังคม และระดับความเครียดของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการลดความเครียดในการปฏิบัติงาน

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์
4. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค การสนับสนุนทางสังคม และความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์
2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

การสนับสนุนทางสังคม และความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

3. ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคในแต่ละองค์ประกอบกับการสนับสนุนทางสังคมในแต่ละองค์ประกอบที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

4. ผลการศึกษาจะกระตุ้นให้เห็นถึงความสำคัญและเป็นแนวทางในการลดความเครียดในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นแนวทางในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคในแต่ละองค์ประกอบที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

5. สามารถนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลในการบริหารองค์การ โดยการวางแผนฝึกอบรมบุคลากรในองค์การให้มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคในระดับสูง เพื่อก่อให้เกิดศักยภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน

### ขอบเขตการวิจัย

#### 1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัทพัฒนาโปรแกรมระบบงานแห่งหนึ่ง จำนวน 117 คน

#### 2. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

ศึกษาตามแนวคิดของสตอลท์ซ (Stoltz) ซึ่งผู้วิจัยใช้แบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคที่ปรับปรุงมาจากแบบทดสอบของวรรณวิภา ติวะนันท์กร (2548) ซึ่งพัฒนามาจากแบบทดสอบของธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ (2546) ซึ่งวรรณวิภาใช้วิจัยเรื่อง “ลักษณะบุคลิกภาพและปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค : กรณีศึกษาเฉพาะนักธุรกิจอิสระองค์กรหนึ่งของบริษัทแอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด”

#### 3. การสนับสนุนทางสังคม

ศึกษาตามแนวคิดของจาคอปสัน (Jacobson, 1986) ซึ่งผู้วิจัยใช้แบบสอบถามวัด

การสนับสนุนทางสังคมที่ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของกาญจนา สอสูงศ์ (2547) โดยใช้วิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และความเครียด : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานการประปานครหลวง”

#### 4. ความเครียดในการปฏิบัติงาน

ศึกษาตามแนวคิดของคูเปอร์และคณะ (Cooper and Other, 1997) ซึ่งผู้วิจัยใช้แบบสอบถามวัดความเครียดในการปฏิบัติงานที่ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของจิระพร อุดมกิจ (2539) ที่สร้างโดยอาศัยเค้าโครงจากแบบสอบถาม Occupational Stress Indicators โดยใช้วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร”

### สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

สมมติฐานที่ 1.1 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

สมมติฐานที่ 1.2 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

สมมติฐานที่ 1.3 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

สมมติฐานที่ 1.4 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

สมมติฐานที่ 2 การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

สมมติฐานที่ 2.1 องค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

สมมติฐานที่ 2.2 องค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

สมมติฐานที่ 2.3 องค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

สมมติฐานที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสนับสนุนทางสังคม

สมมติฐานที่ 4 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันทำนายความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

### คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (AQ) หมายถึง ความพากเพียร ความอดทนที่จะเอาชนะต่ออุปสรรคและความยากลำบากโดยไม่ล้มเลิก ซึ่งสามารถวัดและประเมินผลได้จากรูปแบบการตอบสนองต่ออุปสรรคและปัญหาที่ประสบ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน ตามแนวคิดของสตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ดังนี้

1. การควบคุม (Control) หมายถึง ระดับการรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมตนเองให้สามารถผ่านพ้นอุปสรรคหรือเหตุการณ์ที่ยากลำบากที่กำลังเผชิญ

2. สาเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) หมายถึง การวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหาโดยการเริ่มพิจารณาจากตนเองก่อน เพื่อจะได้เกิดการเรียนรู้จากความผิดพลาดในอดีตและนำมาปรับปรุงแก้ไข ขณะเดียวกันก็ตระหนักว่าปัญหานั้นเป็นความรับผิดชอบของตนเอง

3. ผลกระทบ (Reach) หมายถึง การวัดผลกระทบของปัญหาหรืออุปสรรคที่มีต่อการดำเนินชีวิตของแต่ละคนว่ามีมากน้อยเพียงใด พร้อมระวางและมีสติอยู่เสมอว่าปัญหาหรือ

อุปสรรคกำลังจะเข้าเมื่อใด

4. ความอดทน (Endurance) หมายถึง การรับรู้ถึงความคงอยู่ของอุปสรรคและความสามารถในการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา และความพยายามที่จะขจัดปัญหาให้หมดไปอย่างถูกวิธี

การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่คนเราได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านอารมณ์ สังคม สติปัญญา ข้อมูลข่าวสาร ทรัพยากร โดยอยู่ในรูปแบบของการยอมรับ การเอาใจใส่ การยกย่อง การเห็นคุณค่า และการให้ความช่วยเหลือจากคนในองค์กร เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ด้านได้แก่

1. การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ (Emotional Support) หมายถึง การที่คนเราได้รับการยกย่อง ยอมรับ เห็นใจ เป็นที่เคารพนับถือ ได้รับความรัก ความเอาใจใส่ ให้ความมั่นใจและเห็นคุณค่าจากคนที่อยู่ในองค์กร

2. การสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา (Cognitive Support) หมายถึง การที่คนเราได้รับข้อมูล ข่าวสาร คำแนะนำที่ช่วยให้เกิดความเข้าใจในสิ่งต่างๆ จนสามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้

3. การสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากร (Resource Support) หมายถึง การที่คนเราได้รับความช่วยเหลือด้านเวลา แรงงาน การเงิน สิ่งของ และบริการต่างๆ เพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหาและดำรงบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบได้

ความเครียดในการปฏิบัติงาน (Job Stress) หมายถึง ความรู้สึกทางร่างกายและจิตใจที่เกิดขึ้นจากการตอบสนองต่อความกดดันจากสิ่งแวดล้อมและสังคม ซึ่งไม่สามารถที่จะต่อสู้กับความกดดันนั้นได้ เช่น ความรู้สึกไม่พอใจ ความเบื่อหน่าย ความกังวลใจ ซึ่งมีผลมาจากปัจจัยต่างๆ ในการทำงาน 5 ด้านได้แก่

1. ปัจจัยด้านตัวงาน หมายถึง งานในหน้าที่ที่รับผิดชอบมีปริมาณมาก ความไม่สมดุลระหว่างงานกับจำนวนบุคลากร งานที่ต้องทำแข่งกับเวลา ต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ ต้องรับผิดชอบสูง ยากเกินความสามารถ หรืองานที่ซ้ำซากจำเจ

2. ปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร หมายถึง ความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ ความสับสนในขอบเขตของงาน และความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่

3. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน หมายถึง ปัญหาที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร อันได้แก่ ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน

4. ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การขาดโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน ขาดความมั่นคงในการทำงาน ขาดโอกาสในการฝึกอบรมและเลื่อนตำแหน่ง

5. ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การ หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายการบริหาร ขาดโอกาสในการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ ขาดความรู้สึกรับผิดชอบ การเป็นเจ้าของ ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมทั้งการสื่อสารที่ไม่มีคุณภาพ

บุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการวิเคราะห์และออกแบบระบบงาน พัฒนาระบบงาน รวมทั้งให้การสนับสนุนและบำรุงรักษาระบบงาน