

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันธุรกิจการเงินมีหลายรูปแบบ ทั้งธุรกิจการเงินที่มีลักษณะเป็นสถาบันการเงินหรือธนาคารพาณิชย์ (Bank) ซึ่งรายได้หลักจะมาจากดอกเบี้ย (Interest) ได้แก่สินเชื่อประเภทต่างๆ และรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย (Non-Interest) ได้แก่ ค่าธรรมเนียมต่างๆ และธุรกิจการเงินที่ไม่ใช่ลักษณะของสถาบันการเงิน (Non-Bank) ซึ่งในปัจจุบันเริ่มมีบทบาทมากขึ้นเรื่อยๆ โดยมีรายได้หลักมาจากการปล่อยเงินกู้และบัตรเครดิต ถึงแม้ว่าธุรกิจการเงินประเภทนี้จะมีผลกระทบต่อธนาคารพาณิชย์ (Bank) น้อยมาก เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายและขอบเขตเครือข่ายร้านค้าที่ต่างกัน แต่ในระยะยาวนั้นก็ยังไม่อาจทราบได้เพราะยังคงมีการขยายตัวของธุรกิจอย่างต่อเนื่องนั่นเอง ดังนั้นธุรกิจการเงินต่างก็คิดค้น พัฒนา วางแผนกลยุทธ์เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่ง และเพื่อกำหนดนโยบายที่มีประสิทธิภาพให้ธุรกิจดำเนินการไปสู่เป้าหมายได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมปัจจุบันที่มีสภาพเศรษฐกิจแปรปรวนไม่มั่นคงแน่นอน กล่าวคือ มีการเปลี่ยนแปลงไปตามการเมือง ทำให้การลงทุนเกิดการหยุดชะงัก ดอกเบี้ยเงินฝากลดลงอย่างต่อเนื่อง เกิดหนี้เสียหรือหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) เพิ่มขึ้น เนื่องจากลูกค้าสินเชื่อไม่สามารถชำระเงินกู้ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ในขณะที่เดียวกันก็ต้องการเงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายหมุนเวียนในแต่ละเดือน ดังนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ธุรกิจการเงินโดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์ได้นำเสนอสินเชื่อประเภทต่างๆ บัตรเครดิต บริการผ่อนชำระสินค้าในอัตราดอกเบี้ยต่ำ เพื่อเป็นการให้บริการแก่ลูกค้าและเพื่อรายได้ที่เพิ่มขึ้นขององค์กร โดยต่างก็มีการลงทุนประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น สถานีโทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ แผ่นพับ เป็นต้น

ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 14 มีนาคม พ.ศ.2509 เป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีลักษณะเป็นรัฐวิสาหกิจ ปัจจุบันเป็นธนาคารชั้นนำของประเทศ มีสาขาอยู่ทั่วประเทศ เช่นเดียวกับธุรกิจการเงินประเภทอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการสูงสุดของลูกค้าแล้ว ในปี พ.ศ.2548 ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ว่า ธนาคารสะดวก หรือ The Convenience Bank ซึ่งหมายถึง ธนาคารมีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินทุกประเภทและครบวงจร สามารถให้บริการกับธนาคารได้ทุกที่ ทุกเวลาและทุกช่องทางตลอด 24 ชั่วโมงโดยไม่มีวันหยุด นอกจากนี้ได้มีการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ช่องทางต่างๆในการบริการให้สดใส ทันสมัย และให้สอดคล้องกับความต้องการของคนรุ่นใหม่ และเพิ่มเครือข่ายและขยายช่องทางในการให้บริการกับลูกค้ากระจายไปตามแหล่งชุมชน ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการ

การจะไปสู่วิสัยทัศน์หรือเป้าหมายที่ธนาคารกำหนดนั้น นอกจากต้องอาศัยงบประมาณเพื่อการลงทุนและเทคโนโลยีที่ทันสมัยแล้ว ปัจจัยที่สำคัญที่สุดก็คือ พนักงานธนาคารนั่นเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานธนาคารที่ประจำอยู่ตามสาขา ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ซึ่งมีลักษณะงาน (Job Descriptive) ดังนี้ บริการรับฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสาธารณูปโภคและค่าบริการ ซึ่งคุณสมบัติพื้นฐานที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าพึงมี ได้แก่ การมีใจรักการบริการ (Service mind) ซื่อสัตย์สุจริต ความรับผิดชอบ ละเอียดรอบคอบ มนุษย์สัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยาจาสุภาพ ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ อดทน และความสามารถในการแก้ไขปัญหา เนื่องจากลักษณะงานเกี่ยวข้องกับการเงินและตัวเลขซึ่งเป็นเรื่องละเอียดอ่อน ประกอบกับเป็นงานบริการที่ต้องมีการพบปะติดต่อสื่อสารกับลูกค้าโดยตรง ลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารต่างก็มีความคาดหวังในเรื่องการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง หากพนักงานไม่สามารถทำตามที่ลูกค้าคาดหวังอาจทำให้เกิดปัญหาได้ และเนื่องจากลักษณะงานจะต้องมีการเผชิญหน้ากับลูกค้าทำให้ได้รับมอบหมายหน้าที่ให้เป็นผู้นำเสนอผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารให้แก่ลูกค้าเพื่อเพิ่มยอดขายให้แก่สาขาและธนาคาร ซึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานก็จะพิจารณาผลงานของพนักงานในส่วนนี้ด้วย การทำงานที่ต้องอาศัยความละเอียดรอบคอบอีกทั้งแข่งกับเวลาที่ถูกจำกัดและความต้องการความถูกต้องของผลงาน และยังต้องทำงานให้ได้ผลงานตามเป้าหมายที่สาขาที่กำหนดนั้น ล้วนสร้างความกดดันและความเครียดในการทำงานให้แก่พนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทั้งสิ้น ความเครียดที่เกิดจากการทำงานจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการทำงานและสภาวะทางจิตใจ เนื่องจากความเครียดไปรบกวนกระบวนการทางความคิด จึงทำให้ผลงานและผลผลิตตกต่ำ นอกจากนี้ยังส่งผลเสียต่อสุขภาพร่างกาย เช่น Psychosomatic ซึ่งเป็นอาการที่

การทำงานที่เกี่ยวข้องกับการเงินและตัวเลข อีกทั้งเป็นงานบริการที่มีการเผชิญหน้ากับลูกค้าโดยตรงอย่างที่ได้อธิบายมาแล้วนั้น จึงเป็นเรื่องธรรมดาที่จะต้องเจอกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ซึ่งนอกจากลูกค้าที่เป็นสาเหตุของปัญหาแล้ว อุปสรรคในการทำงานยังเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้เป็นเรื่องยากที่พนักงานจะทำงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วตลอดเวลา เนื่องจากข้อจำกัดต่างๆ ได้แก่ เวลาที่จำกัด ความสามารถด้านเทคโนโลยี ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้า และอัตรากำลังพนักงานน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคาร รวมทั้งความเครียดที่เกิดจากการทำงาน เหล่านี้ล้วนเป็นตัวแปรที่สามารถก่อให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานได้ เมื่อเกิดความผิดพลาดหรือปัญหาขึ้นแล้วสิ่งสำคัญที่พนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าจำเป็นต้องมีก็คือ ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค หรือ Adversity Quotient (AQ) ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรค และความยากลำบาก หรือความฉลาดในการฝ่าวิกฤติ ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการประสบความสำเร็จในชีวิต (ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์, 2548 น.20) องค์ประกอบของ AQ มี 4 ด้าน (Stoltz, 1997) คือ การควบคุม (Control) สาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) ผลกระทบที่จะมาถึง (Reach) และความอดทน (Endurance) ความผิดพลาดจากการทำงานส่วนมากจะส่งผลโดยตรงต่อลูกค้า พนักงานจึงควรมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจและความพยายามเพื่อแก้ไขปัญหาหรือสถานการณ์ที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน โดยคิดว่าปัญหาทุกอย่างมีทางออก สามารถแก้ไขได้ วิธีการแก้ไขไม่ยุ่งยากซับซ้อนเกินความสามารถของตนเอง ซึ่งเป็นลักษณะของคนที่ AQ สูง ในทางกลับกันพนักงานที่คิดว่าปัญหาไม่สามารถแก้ไขได้ จึงหลีกเลี่ยง ไม่เผชิญหน้ากับปัญหา ท้อแท้ ไม่มีความพยายาม เลิกล้มความตั้งใจโดยง่าย ซึ่งเป็นลักษณะของคนที่ AQ ต่ำ เห็นได้ชัดว่าลักษณะพนักงานที่สอดคล้องกับความต้องการของ

จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อพนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน โดยธรรมชาติ ก็จะต้องมีการจัดการกับความเครียดหรือมีพฤติกรรมตอบสนองของความเครียดหรือเรียกได้ว่าเป็น พฤติกรรมการเผชิญความเครียด ซึ่งหมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกในการตอบสนองต่อ สถานการณ์ เหตุการณ์หรือสิ่งที่เข้ามาคุกคามเพื่อลดความกดดันภายในจิตใจและอารมณ์ ขจัด ความตึงเครียดและให้ตนเองกลับเข้าสู่สภาวะสมดุลตามปกติ (ครองคณา สีขาว, 2549, น.43) การเผชิญปัญหาหรือความเครียดของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง ได้แก่ บุคลิกลักษณะ การอบรมเลี้ยงดู สถานภาพทางสังคม การศึกษา ประสบการณ์ สุขภาพ ภายและสุขภาพจิต ซึ่งแนวคิดที่เกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเผชิญความเครียดมีหลากหลายรูปแบบ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค พฤติกรรมการเผชิญความเครียดและความเครียดในการทำงาน และความสัมพันธ์ของตัวแปรเหล่านี้ โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นอาชีพที่มีลักษณะงานที่ต้องอาศัยความละเอียดรอบคอบและความอดทนอย่างมาก ทั้งยังมีโอกาสพบกับความกดดันที่เกิดจากการทำงานด้วยสาเหตุต่างๆจนก่อให้เกิดเป็นความเครียดในการทำงาน ในขณะเดียวกันพนักงานก็ควรมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคเหล่านั้นเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่เหมาะสมเพื่อให้สาเหตุแห่งความเครียดหรือปัญหาและอุปสรรคต่างๆหมดไป การศึกษาดังกล่าวก็เพื่อให้สามารถนำผลการศึกษาที่ได้รับไปใช้ในการบริหารจัดการกับความเครียด วางแผนการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับความต้องการของธนาคาร อีกทั้งเตรียมพนักงานให้มีความพร้อมที่จะรับมือกับความเครียดหรือปัญหาและอุปสรรคต่างๆได้ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ให้พนักงานทุกคนทำงานอย่างมีความสุขและมีผลการปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดกับความเครียดในการทำงานของพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับความเครียดในการทำงานของพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า
4. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความเครียดในการทำงานจากความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดของพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดของพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า
2. เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดกับความเครียดในการทำงานของพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า
3. เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับความเครียดในการทำงานของพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า
4. เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์ความเครียดในการทำงานจากความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดของพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า
5. เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรเข้ามาปฏิบัติงาน
6. เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารและจัดการกับความเครียดในการทำงานได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ความเครียดในการทำงาน แบบสอบถามที่ใช้วัดความเครียดในการทำงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคแบบสอบถามที่ใช้วัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคที่ผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคตามแนวคิดของสตอลท์ (Paul G Stoltz)

4. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบสอบถามที่ใช้วัดพฤติกรรมการเผชิญความเครียด คือ แบบสอบถามพฤติกรรมการเผชิญความเครียดตามแนวคิดของคุกและเฮปป์เนอร์ (Cook and Heppner, 1997)

สมมติฐานการวิจัย

1. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

1.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

1.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม

1.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา

2. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

2.1 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหามีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน

2.2 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน

2.3 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงาน

3. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน

3.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน

3.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและการแสดงความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน

3.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน

3.4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน

4. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและพฤติกรรมกรเผชิญความเครียดสามารถร่วมกันทำนายความเครียดในการทำงาน

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Authorize Teller1) ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร หมายถึง พนักงานที่มีลักษณะงาน (Job Descriptive) ดังต่อไปนี้ บริการรับฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน รับชำระค่าสาธารณูปโภคและค่าบริการที่ปฏิบัติงานประจำสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient หรือ AQ)

หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการเผชิญกับสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เป็นอุปสรรคและยากลำบากด้วยความอดทน ความเพียรพยายามโดยไม่ล้มเลิก ซึ่งสามารถวัดและประเมินผลได้จากรูปแบบการตอบสนองต่ออุปสรรคและปัญหาที่ประสบ ด้วยองค์ประกอบ 4 ด้านตามแนวความคิดของสโตลท์ (Stoltz, 1997) ได้แก่

1. ด้านการควบคุม (Control) หมายถึง ระดับการรับรู้ความสามารถในการควบคุมตนเองของบุคคลให้ผ่านพ้นเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เป็นอุปสรรคหรือยากลำบากไปได้
2. ด้านสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) หมายถึง การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา โดยเริ่มพิจารณาที่ตนเองก่อน เพื่อนำผลที่ได้จากการเรียนรู้ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในอดีตมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาให้หมดไป
3. ด้านผลกระทบที่จะมาถึง (Reach) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับการขยายตัวของปัญหา หรือการวัดผลกระทบของปัญหาและความยุ่งยากในการดำเนินชีวิต
4. ด้านความอดทน (Endurance) หมายถึง การรับรู้ถึงความคงอยู่และความยืดหยุ่นของปัญหาและอุปสรรค และพยายามขจัดปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวให้หมดไปอย่างถูกวิธี

พฤติกรรมการเผชิญความเครียด (Stress Coping Behaviors)

หมายถึง ความพยายามของบุคคลทั้งความคิดและการกระทำเพื่อจัดการ บรรเทา ลดความต้องการ หรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอก โดยแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้ (Cook and Hepper, 1997)

1. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา (Problem-focused coping) ประกอบด้วย 6 พฤติกรรมย่อย ดังนี้

1.1 การลงมือกระทำการเผชิญปัญหา (Active coping) คือการลงมือแก้ปัญหา เพื่อขจัดสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด รวมถึงการเพิ่มความพยายามในการเผชิญความเครียด

1.2 การวางแผน (Planning) คือ ความคิดเกี่ยวกับวิธีในการเผชิญกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด รวมถึงการดำเนินการจัดการกับความเครียด

1.3 การเก็บกอดกิจกรรมที่ต้องแสดงออก (Suppression of competing activities) เพื่อมุ่งให้ความสนใจกับการเผชิญสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดได้อย่างเต็มที่

1.4 การควบคุมการเผชิญปัญหา (Restraint coping) คือ การรอโอกาสที่เหมาะสมที่จะใช้วิธีการเผชิญปัญหากับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด ไม่กระทำการใดๆก่อนเวลาอันสมควร ซึ่งจะส่งผลให้ปัญหานั้นเลวร้ายลงไปอีก

1.5 การตีความหมายใหม่ในทางบวกและเติบโต (Positive reinterpretation and growth) คือ การมองสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในทางบวก เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ

1.6 การยอมรับ (Acceptance) คือการยอมรับความเป็นจริงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

2. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม (Social support) ประกอบด้วย 2 พฤติกรรมย่อย ดังนี้

2.1 การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อแก้ปัญหา (Seeking social support for instrumental reasons) คือ การขอคำปรึกษา ขอข้อมูล และแนวทางในการแก้ปัญหาจากผู้ที่เคยประสบปัญหา

2.2 การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อได้รับกำลังใจ (Seeking social support for emotion reasons) คือ การขอกำลังใจ ความเห็นอกเห็นใจ และความเข้าใจจากบุคคลอื่น

3. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา (Avoidance coping) ประกอบด้วย 4 พฤติกรรมย่อย ดังนี้

3.1 การปฏิเสธ (Denial) คือ ความพยายามที่จะปฏิเสธความเป็นจริงและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

3.2 การไม่เกี่ยวข้องทางพฤติกรรม (Behavioral disengagement) คือ การลดหรือละทิ้งความพยายามกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด

3.3 การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด (Mental disengagement) คือ การไม่ลงมือจัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด การหนีปัญหาโดยการทำกิจกรรมอื่นเพื่อไม่ให้คิดถึงปัญหาที่เกิดขึ้น

3.4 การใช้สุราและยาเสพติด (Alcohol and/or drug use) คือ การเสพสุราหรือยาเสพติด เพื่อให้ลืมความเครียดจากปัญหาที่เผชิญอยู่

ความเครียดในการทำงาน (Job Stress)

หมายถึง การที่บุคคลตอบสนองต่อสภาวะต่างๆที่เกิดขึ้นจากการทำงานและส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ พฤติกรรม ความรู้สึกและประสิทธิภาพการทำงาน ทำให้บุคคลขาดความสมดุลโดยแต่ละคนจะได้รับผลกระทบที่แตกต่างกัน

แผนภาพที่ 1.1

แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย

