

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

หากเราลองศึกษาประวัติบุคคลที่ประสบความสำเร็จในชีวิตหรือบุคคลที่ได้สร้างคุณประโยชน์อันยิ่งใหญ่ให้กับสังคมโลก จะพบว่าความสำเร็จของบุคคลเหล่านั้นมิได้ได้มาโดยง่าย หรือเกิดจากความโชคดีเป็นหลัก หากเกิดจากความมุ่งมั่นในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค แม้ว่าในบางครั้งความสำเร็จนั้นดูเหมือนจะไม่มีโอกาสเป็นไปได้เลย แต่ด้วยความมุ่งมั่นและตั้งใจจริงในการแก้ปัญหา ก็สามารถทำให้บุคคลนั้นประสบความสำเร็จได้ในที่สุด ดังคำกล่าวที่ว่า “คนที่ประสบความสำเร็จเท่านั้นที่จะมองความยากลำบากมิใช่อุปสรรคเสมอไป เราต้องเปลี่ยนอุปสรรคเป็นความท้าทาย เปลี่ยนความท้าทายเป็นโอกาส และโอกาสนี้เองที่จะเป็นหนทางสู่ความสำเร็จ”(ประทีป ลิขิตเลอสรวง, 2545 อ้างถึงใน ศุภวี รอดสิน, 2549)

ในอดีตคนทั่วไปมักจะเข้าใจว่าคนที่เรียนเก่งหรือมีสติปัญญาดีจะเป็นคนที่ประสบความสำเร็จ แต่ในที่สุดแล้วพบว่า ความสามารถทางสติปัญญา (IQ) ก็เป็นส่วนประกอบหนึ่งของความสำเร็จเท่านั้น ยังไม่สามารถใช้เป็นเครื่องมือทำนายความสำเร็จทั้งหมด ต่อมาเมื่อมีการค้นพบว่าเก่งอย่างเดียวไม่พอต้องมีเชาวน์อารมณ์ (EQ) ที่ดีควบคู่กันด้วยจึงจะประสบความสำเร็จและมีความสุข อย่างไรก็ตามไม่ใช่ทุกคนที่จะสามารถใช้ประโยชน์จากเชาวน์อารมณ์ของตนได้เต็มที่ เพราะบางคนล้มเลิกความตั้งใจและยุติการกระทำต่างๆ ที่มีศักยภาพและทักษะมากพอ ที่เป็นเช่นนั้นเพราะพวกเขาขาดความเพียรพยายามที่จะฝ่าฟันและต่อสู้กับอุปสรรค พอล จี สโตลทซ์ (Paul G. Stoltz) จึงได้เสนอแนวคิดเรื่อง ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ หรือ Adversity Quotient) โดยเชื่อว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จ นอกเหนือจากสติปัญญาและเชาวน์อารมณ์

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วบนโลก รวมถึงการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงขึ้นทุกวัน องค์กรต่างๆ เริ่มที่จะเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานและนำระบบเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาช่วย เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอดและเอาชนะคู่แข่งได้ ธุรกิจเข้าสู่อีกรถจักรยานยนต์หรือ ลิขิ่งก็เป็นหนึ่งในธุรกิจที่มีการแข่งขันกันสูงเช่นกัน ยิ่งในสภาวะที่ตลาดรถจักรยานยนต์ซบเซาลงอย่างต่อเนื่อง เห็นได้จากตลาดรถจักรยานยนต์ไตรมาสแรกปี 2550 หดตัว 15% จากสภาวะเศรษฐกิจซบเซา ยอดรวม 3 เดือนแรกปิดที่ 415,154 คัน ลดลง 73,720 คันจากปีก่อนหน้า (ฐานเศรษฐกิจ วันที่ 3 พ.ค.50) สิ่งเหล่านี้จึงถือเป็นความท้าทายของทุกหน่วยงานในองค์กรที่

จะต้องร่วมมือกันฝ่าฟันอุปสรรคปัญหาให้สามารถผ่านไปได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานด้านการบริหารสินเชื่อและงานด้านการจัดเก็บและเร่งรัดหนี้สิน ที่เป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจเช่าซื้อรถจักรยานยนต์

โดยงานการบริหารสินเชื่อมีหน้าที่ รับผิดชอบในการวิเคราะห์สินเชื่อ ช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดการปล่อยสินเชื่อกับคู่แข่งในธุรกิจ รวมถึงการบริการให้เข้าถึงพื้นที่ร้านค้าตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ ในขณะที่งานด้านการเก็บเงินและเร่งรัดหนี้สินมีหน้าที่รับผิดชอบในการเก็บเงินลูกหนี้ตามพื้นที่ต่างๆ การติดตามลูกหนี้ที่ค้างชำระ รวมถึงการยึดรถ พนักงานที่อยู่ในสองหน่วยงานดังกล่าวนอกจากจะต้องมีความละเอียดรอบคอบ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสามารถในการเจรจาและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีใจรักในการบริการ มีความน่าไว้วางใจและซื่อสัตย์แล้วยังต้องเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบและมีความอดทน อดกลั้น ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรค

นอกจากนี้ในชีวิตประจำวันทุกคนต้องเผชิญกับปัญหาและสภาวะกดดันต่างๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาเล็กๆ น้อยๆ ที่เราสามารถจัดการแก้ไขได้โดยง่าย หรือปัญหาที่มีความยุ่งยากซับซ้อนในการจัดการแก้ไข อันอาจเป็นสาเหตุทำให้บุคคลที่ต้องเผชิญกับปัญหานั้นเกิดความเครียด หรือความคับข้องใจ (สมฤดี เขียวฉาย, 2544) ดังนั้นเพื่อให้บุคคลสามารถจัดการกับสิ่งต่างๆ ในการดำเนินชีวิตให้ผ่านพ้นไปได้ในแต่ละวัน หรือเพื่อให้บุคคลสามารถลดความเครียดและความคับข้องใจอันเกิดขึ้นเมื่อพบกับอุปสรรคได้ บุคคลต้องปรับตัวเองทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ รวมถึงต้องปรับตัวทางด้านสังคม พฤติกรรมเผชิญปัญหา (Coping) จึงเปรียบเสมือนกระบวนการที่บุคคลใช้ในการปรับตัว หรือเป็นกลไกการตอบสนองที่บุคคลใช้เพื่อรักษาความสมดุลทั้งทางร่างกายและจิตใจที่ถูกรบกวน เพื่อให้บุคคลสามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Monart & Lazarus, 1978, p.360)

ดังนั้นหากบุคคลไม่สามารถจัดการกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างดีแล้วหรือมีพฤติกรรมเผชิญปัญหาที่ไม่เหมาะสม โอกาสที่จะทำให้บุคคลเกิดความทุกข์จากปัญหานั้นก็จะมีได้สูงมาก ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลสามารถจัดการกับปัญหาต่างๆ ได้ดี มีพฤติกรรมเผชิญปัญหาที่ถูกต้องเหมาะสม ก็จะส่งผลให้พวกเขาสามารถดำเนินชีวิตของตนไปได้อย่างสมดุล เมื่อบุคคลมีชีวิตที่สมดุลก็จะส่งผลให้พวกเขามีความสุขในการดำเนินชีวิตประจำวัน และทำให้พวกเขาสามารถปฏิบัติงานของตนได้อย่างเต็มที่เต็มความสามารถและมีความสุขในการทำงาน จึงอาจกล่าวได้ว่าผลลัพธ์ของการเผชิญปัญหาของบุคคลจะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานและผลปฏิบัติงานของบุคคลด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความสามารถในการเผชิญและฟื้น
 ฝาคูปลรรค พฤติกรรมการแก้ปัญหาที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารสินเชื่อ และ
 พนักงานเก็บเงินและเร่งรัดหนี้สินของบริษัทเช่าซื้อรถจักรยานยนต์แห่งหนึ่ง เพื่อมุ่งหาคำตอบว่า
 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝาคูปลรรค มีผลต่อพฤติกรรมการเผชิญปัญหาและผลการ
 ปฏิบัติงานหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้ในการทำนายผลการปฏิบัติงาน
 ใช้เป็นประโยชน์ในการสรรหาคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมเข้ามาทำงานในตำแหน่งดังกล่าว รวมถึง
 ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาบุคลากรให้มีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพนำไปสู่
 ความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝาคูปลรรคกับ
 พฤติกรรมเผชิญปัญหาของพนักงานบริหารสินเชื่อ พนักงานเก็บเงินและเร่งรัดหนี้สิน
 ของบริษัทเช่าซื้อรถจักรยานยนต์แห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝาคูปลรรคกับผล
 การปฏิบัติงานของพนักงานบริหารสินเชื่อ พนักงานเก็บเงินและเร่งรัดหนี้สินของ
 บริษัทเช่าซื้อรถจักรยานยนต์แห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญปัญหากับผลการปฏิบัติงานของ
 พนักงานบริหารสินเชื่อ พนักงานเก็บเงินและเร่งรัดหนี้สินของบริษัทเช่าซื้อ
 รถจักรยานยนต์แห่งหนึ่ง
4. เพื่อสร้างสมการทำนายผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝาคูปลรรคแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 อายุที่แตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝาคูปลรรคแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 อายุงานที่แตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝาคูปลรรคแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 อายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ความสามารถในการการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมี

ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1.1 การควบคุมสถานการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1.2 ความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1.3 การรับรู้การจำกัดตัวของปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1.4 ความอดทนและขจัดปัญหาให้หมดไปมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 ความสามารถในการการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมี

ความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2.1 การควบคุมสถานการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2.2 ความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2.3 การรับรู้การจำกัดตัวของปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2.4 ความอดทนและขจัดปัญหาให้หมดไปมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ
พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 ความสามารถในการการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมี

ความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3.1 การควบคุมสถานการณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญ
ปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3.2 ความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา
แบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3.3 การรับรู้การจำกัดตัวของปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรม
การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3.4 ความอดทนและขจัดปัญหาให้หมดไปมีความสัมพันธ์ทางลบกับ
พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์
ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.1 การควบคุมสถานการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.2 ความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.3 การรับรู้การจำกัดตัวของปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการ
ปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.4 ความอดทนและขจัดปัญหาให้หมดไปมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการ
ปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 5 พฤติกรรมการเผชิญปัญหาที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 5.1 พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาที่มีความสัมพันธ์
ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 5.2 พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา
มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 5.3 พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการ
แก้ปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเพิ่มเติมในการสร้างสมการทำนายผลการปฏิบัติงานจากความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และพฤติกรรมการเผชิญปัญหา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็นพนักงานบริหารสินเชื่อ พนักงานเก็บเงินและเร่งรัดหนี้สินของบริษัทเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ซึ่งมีอยู่หลายแห่งด้วยกัน ในงานวิจัยนี้กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาเป็นพนักงานบริหารสินเชื่อ พนักงานเก็บเงินและเร่งรัดหนี้สินของบริษัทเช่าซื้อรถจักรยานยนต์แห่งหนึ่งจำนวนทั้งสิ้น 160 คน โดยทำการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม – เดือนกุมภาพันธ์ 2551

2. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient) ได้แก่ องค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านการควบคุมสถานการณ์ (Control) ด้านความรับผิดชอบต่อปัญหา (Ownership) ด้านการรับรู้การจำกัดตัวของปัญหา (Reach) และความอดทนและขจัดปัญหาให้หมดไป (Endurance) ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นตามกรอบแนวคิดของสโตลทซ์ (Stoltz, 1997)

3. พฤติกรรมการเผชิญปัญหาใช้ตามแนวคิดของ คาร์เวอร์ ไชเยอร์และไวน์ทรอบ (Carver, Scheier & Weintraub, 1989) ที่แบ่งพฤติกรรมการเผชิญปัญหาออกเป็น 3 แบบด้วยกัน คือ พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา ซึ่งพัฒนามาจากแบบสอบวัดการเผชิญปัญหาที่เรียบเรียงโดย Folkman & Lazarus, 1980 ซึ่งรองศาสตราจารย์สุภาพวรรณ โคตรจรัส (2539) ได้ดัดแปลงและเรียบเรียงเป็นภาษาไทย

4. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารสินเชื่อ พนักงานเก็บเงินและเร่งรัดหนี้สิน ที่ใช้ในการวิเคราะห์ในงานวิจัยเป็นผลการปฏิบัติงานเดือนมกราคม-ธันวาคม ปี 2550 ซึ่งได้จากแบบประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของบริษัท

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาจะทำให้ทราบถึงระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญปัญหา และผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารสินเชื่อ พนักงานเก็บเงินและเร่งรัดหนี้สิน

2. ผลการศึกษาจะสามารถใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาสรรหาและคัดเลือกพนักงาน ให้มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานและความรับผิดชอบในงาน
3. ผลของการศึกษาสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาบุคลากรให้มีรูปแบบ พฤติกรรมการเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานให้สูงขึ้น

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) หมายถึง ความอดทน ความ พากเพียร และความสามารถในการผ่านพ้นความยากลำบากโดยไม่ล้มเลิก ซึ่งสามารถวัดและ ประเมินผลได้จากรูปแบบการตอบสนองต่ออุปสรรคและปัญหาที่ประสบ ประกอบด้วย องค์ประกอบ 4 ด้าน ตามแนวคิดของสโตลทซ์ (Stoltz, 1997) ดังนี้

ด้านที่ 1 การควบคุมสถานการณ์ (Control) หมายถึง ระดับการรับรู้ความสามารถในการ ควบคุมตนเองของบุคคลให้สามารถผ่านพ้นเหตุการณ์ที่ยากลำบากหรืออุปสรรค

ด้านที่ 2 ด้านความรับผิดชอบ (Ownership) หมายถึง การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา โดยพิจารณาจากตัวเองก่อน เพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากสิ่งที่เคยผิดพลาดในอดีตและ นำมาปรับปรุงแก้ไข

ด้านที่ 3 การรับรู้การจำกัดตัวของปัญหา (Reach) หมายถึง การรับรู้ถึงการขยายตัวของ ปัญหาว่าจะแผ่ขยายไปถึงพื้นที่ส่วนอื่นๆ ในชีวิตของพวกเขา หรือการวัดผลกระทบของ ปัญหาความยุ่งยากที่มีต่อการดำเนินชีวิตของแต่ละคนว่ามีมากน้อยเพียงใด พร้อมมั่งหวัง และมีสติว่าอีกนานเท่าไรปัญหาและอุปสรรคจะเข้ามาในชีวิต

ด้านที่ 4 ความอดทนและขจัดปัญหาให้หมดไป (Endurance) หมายถึง การรับรู้ถึงความ คงทนของอุปสรรคและการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา และพยายามขจัดให้หมดไป อย่างถูกวิธี ไม่ปล่อยให้ปัญหายืดเยื้อต่อไป

2. พฤติกรรมการเผชิญปัญหา หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลใช้ในการลดความขัดแย้งในใจ ความตึงเครียด เพื่อให้เกิดความสมดุลภายในตัวบุคคล ระหว่างบุคคล รวมทั้งเหตุการณ์ สิ่งแวดล้อมที่มากกระทบทำให้บุคคลสามารถปรับตัว และปฏิบัติตัวได้อย่างถูกต้องเหมาะสมใน สภาวะการณ์ต่างๆ ซึ่งจัดเป็นวิธีเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพ มีแนวโน้มให้ผลทางบวก ในทาง ตรงกันข้ามหากวิธีการเผชิญปัญหานั้นไม่สามารถสร้างสมดุล หรือไม่สามารรถแก้ปัญหาได้อย่าง

เหมาะสมแท้จริง เป็นวิธีการเผชิญปัญหาที่ด้อยประสิทธิภาพ ซึ่งมีแนวโน้มให้ผลในทางลบ คาร์เวอ์ ไชยเออร์ และไวน์ทรอบ (Carver, Scheier & Weintraub, 1989, p.267-283) ได้จำแนกวิธีการที่ใช้ในการเผชิญปัญหา เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

2.1 พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ได้แก่ การลงมือดำเนินการแก้ปัญหา การวางแผน การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง การชะลอการเผชิญปัญหา และการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาความช่วยเหลือ

2.2 พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา ได้แก่ การค้นหากำลังใจจากการสนับสนุนทางสังคม การตีความหมายใหม่ในทางบวก การฟังศาสนา การยอมรับ และการมีอารมณ์ขัน

2.3 พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา ได้แก่ การปฏิเสธ การระบายออกทางอารมณ์

3. ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารสินเชื่อ พนักงานเก็บเงินและเร่งรัดหนี้สินประจำปี 2550