

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากความเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดนิ่งทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม รวมไปถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ ย่อมส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ทุกคนไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ จะเห็นได้จากในสังคมเมืองนั้น การดำเนินชีวิตของทุกคนเป็นไปอย่างเร่งรีบ มีการแข่งขัน และต่อสู้ดิ้นรนเพื่อความอยู่รอดของตนเอง สิ่งต่างๆ เหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดขึ้นมา

จรรยา จิตราทร (อ้างถึงใน สมบัติ ตาปัญญา,2526) ได้กล่าวว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน โดยทั่วไปเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น เกิดจากสภาพแวดล้อมทั่วไป เช่น มลภาวะ ได้แก่ เสียงดังเกินไป จากเครื่องจักร เครื่องยนต์ อากาศเสียจากควันท่อไอเสีย น้ำเสีย ฝุ่น ละออง ยาฆ่าแมลง การอยู่กันอย่างเบียดเสียด ยัดเยียด เป็นต้น, เกิดจากสภาพเศรษฐกิจที่ไม่น่าพอใจ เช่น รายได้น้อยกว่ารายจ่าย, เกิดจากสภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น การสอบแข่งขันเข้าเรียน เข้าทำงาน เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น, นิสัยในการกิน-ดื่ม ที่ส่งเสริมความเครียด เช่น ผู้ที่ดื่มกาแฟบ่อยๆ สูบบุหรี่ ดื่มเหล้า ตลอดจนกินของกินที่มีน้ำตาลมากๆ, เกิดจากสัมพันธภาพกับคนอื่น ๆ ที่ไม่ราบรื่น มักมีข้อขัดแย้ง ทะเลาะเบาะแว้งกับคนอื่นเป็นปกติวิสัย, เกิดจากความรู้สึกตนเองว่าต่ำต้อยกว่าคนอื่น และเกิดจากความต้องพยายามต่อสู้เอาชนะ ต้องการมีอำนาจเหนือผู้อื่น

นอกจากนี้ความเครียด ยังอาจเกิดจากอุปนิสัยหรือวิธีการดำเนินชีวิต ของคนบางคน ที่มีลักษณะต่อไปนี้

1. คนที่ชอบแข่งขันสูง ชอบท้าทาย ชิงดีชิงเด่นเอาชนะ
2. คนที่เข้มงวด เอาจริงเอาจังกับทุกอย่างไม่มีการผ่อนปรน
3. คนที่พยายามทำอะไรหลายๆอย่างในเวลาเดียวกัน
4. คนที่มีอารมณ์รุนแรงอัดแน่นในใจเป็นประจำ
5. คนที่ใจร้อน จะทำอะไรต้องให้ได้ผลทันทีไม่ชอบรอ

ความเครียดมีทั้งประโยชน์และโทษ แต่ความเครียดที่เป็นโทษนั้นเป็นชนิดที่เกิดความจำเป็น คือ บุคคลมีความเครียดที่มากเกินไป จะส่งผลกระทบต่อทั้งทางร่างกาย และทางจิตใจ จรุงุช จิตรภาพ (อ้างถึงในถึง สมบัติ ตาปัญญา, 2526) ได้กล่าวไว้ว่า เมื่อคนเราอยู่ในภาวะตึงเครียด ร่างกายก็จะเกิดความเตรียมพร้อมที่จะ “สู้” หรือ “หนี” โดยที่ร่างกายมีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เช่น หัวใจเต้นแรงและเร็วขึ้น เพื่อฉีดเลือดซึ่งจะนำออกซิเจนและสารอาหารต่างๆ ไปเลี้ยงเซลล์ทั่วร่างกาย พร้อมกับขจัดของเสียออกจากกระแสเลือดอย่างรวดเร็ว, การหายใจดีเร็วขึ้น แต่เป็นการหายใจตื้นๆ, มีการขับครีนาลินและฮอร์โมนอื่นๆ เข้าสู่กระแสเลือด, ฆานตาขยายเพื่อให้ได้รับแสงมากขึ้น, กล้ามเนื้อหดเกร็งเพื่อเตรียมการเคลื่อนไหว เตรียมสู้หรือหนี, เส้นเลือดบริเวณอวัยวะย่อยอาหารหดตัว, เหงื่อออก เพราะมีการเผาผลาญอาหารมากขึ้น ทำให้อุณหภูมิของร่างกายเพิ่มขึ้น เมื่อวิกฤตการณ์ผ่านพ้นไปร่างกายจะกลับสู่สภาวะปกติ แต่ความเครียดที่เป็นอันตราย ก็คือความเครียดที่เกิดขึ้นมากเกินไปจนความจำเป็น เมื่อเกิดแล้วคงอยู่เป็นประจำ ไม่ลดหรือหายไปตามปกติ หรือเกิดขึ้นโดยไม่มีเหตุการณ์ที่เป็นการคุกคามจริงๆ เช่นเดียวกับนพ.เกษม ตันติผลาชีวะ (น.26) ได้กล่าวไว้ว่า ความเครียดที่เรื้อรังจะมีผลให้ร่างกายเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางฮอร์โมนและระบบประสาท ซึ่งจะทำให้เกิดโรคต่างๆ ได้ ผลเสียเหล่านี้มีผลต่อกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานได้

การที่บุคคลสามารถเผชิญกับความเครียดได้นั้นขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลและความรุนแรงของบ่อเกิดของความเครียดนั้นๆ ความเครียดอาจจะเป็นแรงจูงใจกระตุ้นให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ ถ้าหากเรามีความเครียดในระดับที่เหมาะสม ในทางกลับกันถ้าหากพนักงานมีความเครียดที่มากเกินไปหรือต่ำเกินไปก็ทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานลดลง (จิระพร อุดมกิจ, 2539)

ธุรกิจโทรคมนาคมเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันทางการตลาดสูงมาก มีสาเหตุมาจากนโยบายในการเปิดการค้าเสรีจากรัฐบาลทำให้จำนวนของผู้ให้บริการเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งที่เป็นบริษัทต่างชาติและการร่วมลงทุนระหว่างหน่วยงานของรัฐ ดังนั้น การให้บริการที่ดีเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (CRM: Customer Relation Management) จึงเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญ คือ การบริการที่ดียอมนำไปสู่การจงรักภักดี (Loyalty) ในการใช้บริการต่อไป

สาเหตุสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีต่อสินค้า คือ การบริการหลังการขาย โดยเป็นหน้าที่ของ “พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์” ซึ่งคุณภาพของการให้บริการจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจนั้น พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ต้องมีความอดทนต่อสภาวะกดดันจากลูกค้าที่ติดต่อเข้ามา สามารถตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นกับลูกค้าได้ ดังนั้นพนักงานลูกค้า

สัมพันธ์จึงต้องมีใจรักงานบริการ รวมถึงมีความสนใจชวนขายที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อเพิ่มพูนทักษะ พัฒนาความรู้ความสามารถและพัฒนาศักยภาพให้กับตนเอง เนื่องจากเทคโนโลยีด้านการสื่อสารโทรคมนาคมมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เป็นผลให้พนักงานต้องทำงานหนักขึ้น ต้องสามารถทำงานได้หลากหลายภายในเวลาเดียวกัน (Multi-tasking) ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเครียดได้

ปัจจัยในการทำงานของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดสามารถสรุปได้ดังนี้ 1. ลักษณะงานที่มีปริมาณงานมากเกินไป การทำงานเป็นกะ ใช้ความรับผิดชอบสูง ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ 2. ความไม่ชัดเจนหรือความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ 3. ปัญหากับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน 4. ขาดโอกาสในความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน 5. โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรที่ไม่ดี (Cooper and Driscoll, 2001) ก็ล้วนส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงานของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์

เมื่อต้องเผชิญกับปัญหา คนเราจะเกิดการปรับตัวและพยายามหาแนวทางในการจัดการกับปัญหานั้น โดยที่ปัจจัยสำคัญในการเผชิญหน้ากับปัญหาได้แก่ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient) หรือที่เรียกโดยย่อว่า AQ ซึ่งสโตลท์ซ (Stoltz, 1997) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความอดทน ความพากเพียรของบุคคลที่จะเอาชนะต่อความยากลำบากโดยไม่ล้มเลิก ซึ่งตั้งต้นมาจากด้านสังคม การทำงาน และตนเอง บางคนอาจมีความรู้ความสามารถมาก มีพรสวรรค์ที่ยิ่งใหญ่ มีศักยภาพซ่อนอยู่มากมาย มีทักษะที่มากเพียงพอ แต่ทว่าไม่อาจประสบผลสำเร็จตามที่ควรจะเป็น เพราะบุคคลนั้นขาดความเพียรพยายามอดทนที่จะฟันฝ่าอุปสรรค เมื่อเผชิญกับอุปสรรคหรือความยากลำบากจะถอยหนี เลิกทำ หรือล้มเลิกความตั้งใจ และยุติการกระทำไปในที่สุด ไม่นานที่จะได้พัฒนาหรือใช้ศักยภาพที่มีอยู่เพื่อก้าวไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิต นั่นคือ บุคคลนั้นขาดความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (อรพินท์ ตราโต, 2546)

หากพนักงานสามารถเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่เกิดขึ้นพนักงานจะสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข ในทางตรงกันข้าม ถ้าพนักงานไม่สามารถเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่เกิดขึ้นพนักงานเหล่านั้นย่อมทำงานอย่างไม่มีความสุข เกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย ท้อแท้ กัดดันสูง ทำให้เกิดความเครียด ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพและผลการทำงานส่งผลกระทบต่อองค์กรและสังคมโดยรวม

เมื่อประเทศไทยมีการเปิดการค้าเสรีทำให้นักลงทุนต่างชาติเข้ามาลงทุนมากขึ้น บริษัททุกแห่งต่างต้องเข้าสู่ภาวะการแข่งขันทางธุรกิจ ส่งผลให้พนักงานต้องพัฒนาทั้งด้าน

ปริมาณและคุณภาพของงาน พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ จะต้องทำงานแข่งขันกับเวลา เพื่อการบริการที่รวดเร็ว และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการจัดการกับปัญหาและต้องมีความอดทนต่อผลกระทบจากปัญหาต่างๆ ในชีวิตได้

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาวิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาถึงปัจจัยในการทำงานด้านต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียด ตลอดจนความเครียดที่เกิดขึ้นในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค เพื่อที่จะนำผลงานวิจัยเข้ามามีส่วนช่วยในการปรับปรุงให้พนักงานมีสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่การบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะนำผลสำเร็จมาสู่องค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์
2. เพื่อศึกษาระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

ขอบเขตในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ : กรณีศึกษาบริษัท ทูมูฟ จำกัด" ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

1. การศึกษาครั้งนี้ มุ่งที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานความสามารถในการเผชิญและฟ้ออุปสรรค และความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์
2. การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัท ทูมูฟ จำกัด ซึ่งรับผิดชอบในการให้บริการข้อมูลและแก้ไขปัญหาของลูกค้าทางโทรศัพท์
3. แบบสอบถามปัจจัยในการทำงาน ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแบบแบบสอบถามของสิริพร เลียวกิตติกุล (2545) ที่ได้พัฒนาจาก Occupational Stress Indicator ของ คูเปอร์และคณะ ซึ่งครอบคลุมปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียด

4. แบบสอบวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ผู้วิจัยได้นำมาจากแบบสอบวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ของศิริมา รัชตารมย์ (2548) ซึ่งใช้ในการวิจัยเรื่อง ลักษณะบุคลิกภาพตามทฤษฎี 5 องค์ประกอบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด

5. แบบสอบถามวัดระดับความเครียด เป็นแบบสอบถามวัดความเครียดทั่วไปที่ผู้วิจัยได้นำมาจากแบบสอบถามของชัยณรงค์ บุรินทร์กุล (2548) ซึ่งพัฒนามาจากแบบประเมินมาตรฐานที่สร้างขึ้นโดยกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยในการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์
2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค
3. เพื่อนำผลการศึกษารั้งนี้ ใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาความเครียดในการทำงานให้ลดลง เพื่อที่จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1. ปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์บริษัท ทูมูฟ จำกัด ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

สมมติฐานที่ 1.4 ปัจจัยในการทำงานด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

สมมติฐานที่ 1.5 ปัจจัยในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

สมมติฐานที่ 2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์บริษัท ทรูมูฟ จำกัด ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความสามารถในการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

สมมติฐานที่ 2.2 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

สมมติฐานที่ 2.3 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

สมมติฐานที่ 2.4 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกด้านจิตใจที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกทั่วไปในการทำงาน เช่น ความรู้สึกไม่พอใจในงาน ความเหน็ดเหนื่อย ความเบื่อหน่าย ความกังวลใจในงานที่เกิดขึ้น

ปัจจัยในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยต่างๆ จากตัวงานและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่ก่อให้เกิดผลทั้งทางบวกและทางลบกับบุคคลในการปฏิบัติงาน ในงานวิจัยนี้แบ่งปัจจัยในการทำงานออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านลักษณะงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัติจริงในแต่ละวัน ลักษณะงานซึ่งมีผลทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ ปริมาณงานมากเกินไป น้อยเกินไป งานที่ทำมีความเร่งด่วนและต้องแข่งขันกับเวลา งานที่ทำไม่ตรงกับความสามารถ งานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง ขั้นตอนในการ

ปฏิบัติงานมากเกินไป การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน ปริมาณงานไม่สมดุลกับจำนวนบุคลากร

2. ด้านบทบาทหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ของสถานภาพ (ตำแหน่ง) ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายและตามข้อกำหนดของหน่วยงาน ซึ่งการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่มีผลต่อความเครียด ได้แก่ ความไม่ชัดเจนในบทบาท ความสับสนเกี่ยวกับขอบเขตของงาน ความรับผิดชอบที่ขัดแย้งต่อบทบาทหน้าที่ของตนเอง ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการปฏิบัติงานนอกเหนือความรับผิดชอบ

3. ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับกลุ่มบุคคลหรือสังคม ซึ่งสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นทำให้เกิดความเครียดได้แก่ การมีปัญหากับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน

4. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี สามารถแก้ปัญหาต่างๆ ให้ลุล่วงไปได้ มีโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงาน หรือมีโอกาสในการพัฒนาตนเอง มีความมั่นคงในงาน ซึ่งความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ การได้รับการส่งเสริมมากหรือน้อยเกินไป การถูกประเมินความสามารถต่ำกว่าความเป็นจริง การขาดการฝึกอบรมหรือพัฒนา ขาดโอกาสในการพัฒนาตนเอง ขาดความมั่นคงในการทำงาน ไม่มีความก้าวหน้าในอาชีพ

5. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ หมายถึง รูปแบบการบริหารในหน่วยงาน นโยบายการปกครองบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ตลอดจนขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน ซึ่งโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การที่ทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ นโยบายในการบริหารไม่ชัดเจน ลักษณะการแบ่งโครงสร้างหน่วยงานไม่เหมาะสม ระบบการบังคับบัญชาที่ไม่เหมาะสม การสื่อสารในองค์การไม่ดี สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้การทำงานไม่เพียงพอ ขวัญและกำลังใจในการทำงานไม่ดี

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบาก หรือ อุปสรรคที่มีต้นเหตุมาจากด้านสังคม การทำงานและตนเอง ความสามารถดังกล่าวรวมถึงความพากเพียร ความอดทนที่จะเอาชนะต่ออุปสรรค ความยากลำบากโดยไม่ล้มเลิก ซึ่งสามารถประเมินได้จากองค์ประกอบ 4 ด้านตามแนวคิดของสตอลท์ซ์ (Stoltz, 1997)

1. ความสามารถในการควบคุม หมายถึง ระดับการรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมตนเองให้สามารถผ่านพ้นอุปสรรคหรือเหตุการณ์ที่ยากลำบากที่กำลังเผชิญ
 2. ต้นเหตุและความรับผิดชอบ หมายถึง การวิเคราะห์ค้นหาถึงสาเหตุของปัญหา โดยการเริ่มพิจารณาจากตนเองก่อนเพื่อจะได้เกิดการเรียนรู้จากความผิดพลาดในอดีตและนำมาปรับปรุงแก้ไข
 3. ผลกระทบที่จะมาถึง หมายถึง การวัดผลกระทบของปัญหา ความยุ่งยากที่มีต่อการดำเนินชีวิตของแต่ละคนว่ามีมากน้อยเพียงใด พร้อมกับมีสติว่าระยะเวลาอีกนานเท่าใดปัญหาหรืออุปสรรคจะเข้ามากระทบต่อชีวิต
 4. ความอดทน หมายถึง การรับรู้ถึงความคงทนของปัญหาหรืออุปสรรคและอดทนในการจะรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหาพร้อมพยายามขจัดอุปสรรคนั้นให้หมดไป
- พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ หมายถึง บุคคลที่มีหน้าที่ให้บริการข้อมูล และแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าทางโทรศัพท์เกี่ยวกับการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ GSM 1800 ของบริษัท ทูมูฟ จำกัด

กรอบและแนวคิด

