

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจและสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว วิถีชีวิตประจำวัน ที่เร่งรีบทำให้คนไทยแทบทุกคนต้องตกอยู่ในภาวะของความเครียดอย่างหลีกเลี่ยงได้ยากและเกิดปัญหาต่างๆ ทำให้การดำเนินชีวิตของสมาชิกในสังคมต้องดิ้นรนเพื่อให้อยู่รอดได้ในสังคม ปัญหาในระดับสังคมนั้นเป็นปัญหาและอุปสรรคที่ยากลำบากที่สุดของอุปสรรคและความยากลำบากในชีวิตตามแนวคิดของสตอลท์ (Stoltz, 1997) ปัญหาในระดับที่ทำงานเป็นปัญหาที่ยากลำบากที่สุดในระดับรองลงมา ส่วนปัญหาระดับที่ยากลำบากที่สุดระดับสุดท้ายได้แก่ปัญหาระดับปัจเจกบุคคล

ปัญหาระดับที่ทำงานนั้นเป็นปัญหาสำคัญหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดขึ้น เนื่องจากต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ของแต่ละวันประมาณ 8-12 ชั่วโมงในที่ทำงานและต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากหน้าที่การงาน ความเครียดในการทำงานจึงเป็นปัญหาสุขภาพที่มีความรุนแรงมากขึ้นจนกลายเป็นปัญหาที่สำคัญระดับชาติที่กำลังทำลายทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต สมรรถนะการทำงาน ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงานและครอบครัว หากความเครียดในการทำงานเกิดขึ้นทุกวันและร่างกายไม่สามารถตอบสนองหรือแสดงออกต่อความเครียดนั้น ความเครียดดังกล่าวก็จะสะสมจนเป็นความเครียดเรื้อรัง (Chronic stress) (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, Online, 2548) แตกต่างจากความเครียดเฉียบพลัน (Acute stress) ซึ่งเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นทันทีและร่างกายตอบสนองต่อความเครียดนั้นทันทีโดยมีการหลั่งฮอร์โมนความเครียด เมื่อความเครียดหายไปร่างกายและฮอร์โมนก็จะกลับสู่ปกติ ความเครียดเมื่อเกิดขึ้นแล้วบุคคลจะใช้ความพยายามทั้งด้านความคิดและการกระทำเพื่อจัดการ บรรเทา ลดความต้องการ หรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอก (Cook and Heppner, 1997) แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบคือ รูปแบบพฤติกรรมกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา (Problem-focused coping) รูปแบบพฤติกรรมกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม (Social support) และรูปแบบพฤติกรรมกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา (Avoidance coping)

ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient) จึงมีบทบาทที่จำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งในการเอาชนะปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นและทำให้มนุษย์มี

ความอดทนเมื่อมีอุปสรรคและสามารถฟันฝ่าอุปสรรคได้อย่างมีกำลังใจ มีความหวังอยู่เสมอ (Stoltz, 1997) และยังเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งในการก้าวสู่ความสำเร็จ และยังพบว่าหากบุคคลได้รับการฝึกให้มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคแล้วจนทำให้เกิดการพัฒนา ระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคได้เพิ่มขึ้นแล้วจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น (อุไรรัตน์ วัฒนาสงวนศักดิ์, 2549) อีกทั้งยังช่วยลดความเครียดจากการทำงานได้อีกด้วย (นฤมล เรืองรุ่งขจรเดช, 2549)

การขาดงานของพนักงานเป็นปัญหาหลักอย่างหนึ่งขององค์กรโดยส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อมโดยทางตรงนั้นจะส่งผลกระทบต่อต้นทุนและผลการดำเนินงานขององค์กร ในอเมริกาพบว่าการขาดงานที่ไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า (Unscheduled absenteeism) เป็นปัญหาสำคัญของนายจ้าง โดยเมื่อคิดออกมาเป็นค่าใช้จ่ายแล้วอยู่ที่ 2,650 ดอลลาร์ต่อพนักงานต่อปี (พสุ เดชะรินทร์, online, 2549) ส่วนผลกระทบในทางอ้อมนั้น การขาดงานของบุคลากรยังส่งผลกระทบต่อในทางอ้อมที่น่าสนใจอีกหลายประการ ได้แก่ อัตราการลาออกที่สูง (High Turnover) โดยพบว่าในองค์กรที่มีอัตราการขาดหรือลางานต่ำจะมีอัตราการลาออกอยู่ที่ 7.8% ในขณะที่องค์กรที่มีอัตราการขาดหรือลางานสูง จะมีอัตราการลาออกอยู่ที่ 10.6% นอกจากนี้องค์กรยังต้องใช้อัตราการขาดงานในการวิเคราะห์การวางแผนกำลังคน (Work force analysis) ร่วมกับอัตราการเข้าและออกจากงานด้วย ความสูญเสียขององค์กรในการขาดงานของพนักงานนั้นก่อให้เกิดรายจ่ายหลายประการ เช่น การจ่ายเงินสวัสดิการต่างๆยังคงต้องจ่ายให้พนักงานที่ขาดงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว การสูญเสียปริมาณการผลิต จ่ายค่าล่วงเวลาเพิ่มขึ้นให้แก่พนักงานที่มาปฏิบัติงานแทนพนักงานที่ขาดงานหรือการจ้างงานชั่วคราวเพื่อทำงานทดแทนพนักงานที่ขาดงานไป เป็นต้น

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค รูปแบบพฤติกรรมในการเผชิญความเครียดและอัตราการขาดงานโดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานตรวจรับบัตรโดยสาร เนื่องจากพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารเป็นพนักงานที่ต้องพบกับผู้โดยสารเป็นจุดแรกที่สนามบิน ซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่ต้อนรับ อำนวยความสะดวก ตรวจสอบเอกสารการเดินทางและแก้ปัญหาต่างๆให้แก่ผู้โดยสารซึ่งต้องใช้ความถูกต้องและรวดเร็ว รวมทั้งต้องควบคุมอารมณ์เพื่อให้การบริการที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งพนักงานทุกคนต้องทำงานเป็นกะ (Shift Work) โดยมีการหมุนเวียนการทำงานตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งการทำงานเป็นกะจะส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจและส่งผลกระทบต่อความเครียด (Louise et al., online, 2006) อีกทั้งยังต้องทำงานล่วงเวลา (Overtime) จะส่งผลโดยตรงต่อความเครียดและสุขภาพ ระบบการทำงานของระบบในร่างกายเนื่องจากมีเวลานอนและพักผ่อนน้อยลง เวลาที่อยู่กับครอบครัวและ

เพื่อนลดลง ส่งผลกระทบต่อ สภาพจิตใจ ครอบครัวยังคงด้วย (Michael and Pascale, online, 1996) ซึ่งส่งผลต่ออัตราการขาดงานโดยพบว่าพนักงานที่ทำงานเป็นกะแบบมีตารางการทำงานคงที่ (Fixed shift schedules) จะมีอัตราการลาออกและอัตราการขาดงานต่ำกว่าพนักงานที่ทำงานเป็นกะแบบหมุนเวียนตารางการทำงาน (Rotating shift schedules) (Jamal, online, 1981) นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นๆที่ก่อให้เกิดความเครียดได้แก่ภาษาที่ใช้ติดต่อสื่อสารและการเจรจาต่อรองกับผู้โดยสาร การแข่งขันกันสูงระหว่างแต่ละสายการบิน รวมถึงการที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีของแต่ละสายการบินที่พนักงานปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงส่งผลให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานสูง ซึ่งความเครียดดังกล่าวมีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกับพฤติกรรมของบุคคลด้วย (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2542)

ดังนั้นการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค รูปแบบพฤติกรรมในการเผชิญความเครียด และอัตราการขาดงานของพนักงานจึงเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้เกิดสูงสุดและให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรโดยรวมที่ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการและลักษณะงานที่ทำเป็นกะ (Shift work) ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค รูปแบบพฤติกรรมในการเผชิญความเครียด และอัตราการขาดงานของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและรูปแบบพฤติกรรมในการเผชิญความเครียดของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและอัตราการขาดงานของพนักงาน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบพฤติกรรมในการเผชิญความเครียดกับอัตราการขาดงานของพนักงาน

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 พนักงานเพศชายมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมต่างจากเพศหญิง

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 พนักงานที่อายุการทำงานต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.6 พนักงานที่มีรายได้รวมเฉลี่ยต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.7 พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีรูปแบบพฤติกรรมความเครียดที่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีรูปแบบพฤติกรรมความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.1 พนักงานเพศชายที่มีรูปแบบพฤติกรรมความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาต่างจากพนักงานเพศหญิง

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีรูปแบบพฤติกรรมความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.3 พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกันมีรูปแบบพฤติกรรมความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีรูปแบบพฤติกรรมความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.5 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีรูปแบบพฤติกรรมความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.6 พนักงานที่มีรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีรูปแบบพฤติกรรมความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3.6 พนักงานที่มีรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3.7 พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานต่างกันมีรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีอัตราการขาดงานโดยรวมต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 พนักงานเพศชายมีอัตราการขาดงานโดยรวมต่างจากเพศหญิง

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีอัตราการขาดงานโดยรวมต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกันมีอัตราการขาดงานโดยรวมต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันทำให้พนักงานมีอัตราการขาดงานโดยรวมต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.5 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีอัตราการขาดงานโดยรวมต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.6 พนักงานที่มีรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีอัตราการขาดงานโดยรวมต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.7 พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานต่างกันมีอัตราการขาดงานโดยรวมต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 5 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 5.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 5.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 5.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการรับรู้การขยายตัวของปัญหามีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 5.4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 6 รูปแบบพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 6.1 รูปแบบพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 6.2 รูปแบบพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับอัตราการขาดงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 6.3 รูปแบบพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับอัตราการขาดงาน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารสายการบินหนึ่งซึ่งปฏิบัติงานเป็นกะ (Shift work) ซึ่งหมุนเวียนปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง มีจำนวนประชากร 261 คน โดยใช้แบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคศึกษาตามแนวคิดของสตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ซึ่งพัฒนาโดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธีระศักดิ์ กำปรรณารักษ์ (2548) แบบสอบถามรูปพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดตามแนวคิดของคูกและเฮปป์เนอร์ (Cook and Heppner, 1997) พัฒนาโดย สุदारัตน์ หนูหอม (2544) และอัตราการขาดงานของพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2551 ถึง 31 มีนาคม 2551

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างของบุคคลที่ส่งผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค รูปแบบพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดและอัตราการขาดงาน
2. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค รูปแบบพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดและอัตราการขาดงาน
3. เพื่อทราบถึงรูปแบบพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดที่ส่งผลต่ออัตราการขาดงาน
4. เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคเพื่อลดอัตราการขาดงาน
5. เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปประยุกต์ใช้ลดอัตราการขาดงานและนำไปใช้ในระบบงานทรัพยากรบุคคลเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงานและองค์กรต่อไป

คำจำกัดความในการวิจัย

1. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบาก และเอาชนะอุปสรรคโดยไม่ล้มเลิกซึ่งอุปสรรคต่างๆมีต้นเหตุจากด้านสังคม การทำงาน และตนเอง ด้วยความอดทน ความเพียร สามารถวัดและประเมินผลได้จากรูปแบบการตอบสนองต่ออุปสรรคและปัญหาที่ประสบ ตามแนวคิดของ พอล จี สตอลท์ (Stoltz, 1997) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

1.1 ด้านการควบคุม (Control) หมายถึง ความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ รวมทั้งการควบคุมตนเองให้สามารถผ่านพ้นอุปสรรคหรือเหตุการณ์ที่ยากลำบาก

1.2 ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาและปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของอุปสรรคโดยการพิจารณาจากตนเองก่อนเพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากสิ่งที่เคยผิดพลาดในอดีตและนำมาปรับปรุงแก้ไข

1.3 ด้านการรับรู้การขยายตัวของปัญหา (Reach) หมายถึงความสามารถในการวัดผลกระทบของปัญหา อุปสรรคและสถานการณ์ความยุ่งยากที่มีต่อการดำเนินชีวิตทั้งเรื่องส่วนตัวและการทำงาน ระวังและมีสติรับมือปัญหาหรืออุปสรรคกำลังจะเข้ามาในชีวิต

1.4 ด้านความอดทน (Endurance) หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ถึงความคงอยู่ของอุปสรรคและปัญหา ความอดทนที่จะรับมือต่ออุปสรรคและปัญหา รวมทั้งสามารถจัดการกับความยืดหยุ่นของปัญหาและพยายามขจัดให้หมดไปอย่างถูกวิธี

2. รูปแบบพฤติกรรมการณ์เผชิญความเครียด หมายถึง ความพยายามของบุคคลทั้งด้านความคิดและการกระทำเพื่อจัดการ บรรเทา ลดความต้องการ หรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอก (Cook and Heppner, 1997) แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบคือ

2.1 รูปแบบพฤติกรรมการณ์เผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา (Problem-focused coping) ประกอบด้วย 6 พฤติกรรมย่อยดังนี้

2.1.1 การลงมือกระทำการเผชิญปัญหา (Active coping) หมายถึง การลงมือแก้ปัญหาเพื่อขจัดสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด รวมถึงการเพิ่มความพยายามในการเผชิญความเครียด

2.1.2 การวางแผน (Planning) หมายถึง การคิดเกี่ยวกับวิธีในการเผชิญกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด รวมถึงการดำเนินการจัดการกับความเครียด

2.1.3 การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง (Suppression of competing activities) หมายถึงการระงับความสนใจต่อสิ่งอื่นๆ เพื่อที่จะมุ่งให้ความสนใจกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดได้อย่างเต็มที่

2.1.4 การชะลอการเผชิญปัญหา (Restraint coping) หมายถึงการรอโอกาสที่เหมาะสมที่จะสามารถใช้วิธีการเผชิญปัญหากับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด ไม่กระทำการใดๆก่อนเวลาอันควร ซึ่งจะส่งผลให้ปัญหานั้นเลวร้ายลงไปอีก

2.1.5 การตีความหมายใหม่ในทางบวกและการเติบโต (Positive reinterpretation and growth) หมายถึงการมองสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในทางบวกและการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ

2.1.6 การยอมรับ (Acceptance) หมายถึง การยอมรับความเป็นจริงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

2.2 รูปแบบพฤติกรรมการณ์เผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม (Social support) ประกอบด้วย 2 พฤติกรรมย่อยดังนี้

2.2.1 การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาสิ่งแก้ปัญหา (Seeking social support for instrumental reasons) หมายถึงการขอคำปรึกษา ขอข้อมูล และแนวทางการแก้ปัญหาจากผู้ที่เคยประสบปัญหา

2.2.2 การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อให้ได้รับกำลังใจ

(Seeking social support for emotional reasons) หมายถึง การขอกำลังใจความเห็นอกเห็นใจ และความเข้าใจจากบุคคลอื่น

2.3 รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา (Avoidance coping) ประกอบด้วย 4 พฤติกรรมย่อย ดังนี้

2.3.1 การปฏิเสธ (Denial) หมายถึง หมายถึง การพยายามที่จะปฏิเสธความเป็นจริงหลังเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

2.3.2 การไม่เกี่ยวข้องทางพฤติกรรม (Behavior disengagement) หมายถึง การลดหรือละทิ้งความพยายามในการเผชิญกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด

2.3.3 การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด (Mental disengagement) หมายถึง การไม่ลงมือจัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด การหนีปัญหาโดยการทำกิจกรรมอื่น เพื่อไม่ให้คิดถึงปัญหาที่เกิดขึ้น

2.3.4 การใช้สุราและยาเสพติด (Alcohol and/or drug use) หมายถึง การเสพยาหรือยาเสพติด เพื่อให้ลืมความเครียดจากปัญหาที่เผชิญอยู่

3. การขาดงานโดยไม่แจ้ง หมายถึง การที่พนักงานขาดหายไปจากงานโดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชา หรือหยุดงานโดยไม่แจ้งให้บริษัททราบ หรือหยุดงานโดยไม่มีเหตุอันควร

4. การลาจิส่วนตัว หมายถึง การขาดงานอันเนื่องมาจากมีกิจกรรมจำเป็นโดยได้บอกกล่าวหรือทำหนังสือลาไว้ล่วงหน้า

5. การลาจิจถูกเงิน หมายถึง การขาดงานอันเนื่องมาจากมีกิจกรรมจำเป็นถูกเงินโดยการขอใช้สิทธิเปลี่ยนเป็นการลาพักร้อนแทน

6. การลาป่วย หมายถึง การขาดงานอันเนื่องมาจากความเจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุ โดยได้รับค่าจ้างเท่ากับอัตราค่าจ้างในวันทำงานตลอดระยะเวลาที่ลา

7. การแลกรเวร หมายถึง การขอแลกรเปลี่ยนตารางการทำงานกับเพื่อนร่วมงานโดยได้บอกกล่าวหรือทำหนังสือลาไว้ล่วงหน้า

8. การขอเปลี่ยนตารางการปฏิบัติงาน หมายถึง การขอฝ่ายบุคคลเปลี่ยนตารางการปฏิบัติงานโดยได้บอกกล่าวหรือทำหนังสือลาไว้ล่วงหน้า

9. อัตราการขาดงาน หมายถึง จำนวนชั่วโมงต่อเดือนที่พนักงานไม่มาปฏิบัติงานตามตารางที่กำหนด ซึ่งเป็นผลรวมของการขาดงาน การลาจิจ การลาจิจถูกเงิน การลาป่วย การแลกรเวรและการขอเปลี่ยนตารางการปฏิบัติงานไว้รวมกัน (แต่ไม่รวมถึงการลาหยุดพักผ่อน

ลาคลอดบุตร ลาอุปสมบท ลาไปประกอบพิธีฮัจย์ ลาหยุดโดยไม่รับเงินเดือน ลาติดตามคู่สมรส และลาไปราชการทหาร) เป็นการเก็บข้อมูลแบบรายงานตนเอง (Self report) และศึกษาตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2551 ถึง 31 มีนาคม 2551

10. พนักงานตรวจรับบัตรโดยสาร หมายถึง พนักงานผู้ให้บริการตรวจสอบความถูกต้องของบัตรโดยสาร (Ticket validity check) ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของเอกสารเดินทาง (Travel document control) เช่น หนังสือเดินทาง (Passport) วีซ่า (Visa) และหนังสือเดินทางลูกเรือ (Seamen book) เป็นต้น จัดที่นั่ง (Seat assignment) ตรวจสอบขนาดและน้ำหนักของสัมภาระ (Checked luggage control) พิมพ์บัตรที่นั่ง (Issuance of boarding Pass) พิมพ์ป้ายติดสัมภาระ (Issuance of baggage tag) และเอกสารอื่นๆ ปรับปรุงข้อมูลการเดินทางของผู้โดยสาร รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสารก่อนเดินทางโดยเครื่องบิน