

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาความหมาย แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค
2. รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียด
3. อัตราการขาดงาน
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานการวิจัย

#### 1. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (Adversity quotient)

##### ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันดังนี้ สโตลทซ์ (Stoltz, 1997) ให้ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคไว้ว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค หมายถึง ความอดทน ความพากเพียรและความสามารถในการผ่านพ้นความยากลำบากโดยไม่ล้มเลิก

วิทยา นาควัชระ (2544, น.91) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค หมายถึง ความสามารถในการเอาชนะอุปสรรคและเป็นความอดทนเมื่อมีอุปสรรคและสามารถฝ่าฟันอุปสรรคได้อย่างมีกำลังใจและมีความหวัง และเป็นปัจจัยที่ทำให้มนุษย์ประสบความสำเร็จในชีวิตการงาน

อารี พันธุ์มณี (2543, น.101-102) ให้คำจำกัดความของคำว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคไว้ว่า หมายถึง บุคคลที่มีความอดทนจิตใจเข้มแข็งและมีเป้าหมายชัดเจนแน่นอน มีความเข้าใจโลกสามารถอดทนต่อความเหนื่อยยาก ความลำบาก ความเจ็บปวด การรอคอย อดทนต่อความเบื่อหน่าย มุ่งมั่น ฝ่าฟันอุปสรรคและแก้ปัญหาให้ได้

กล่าวโดยสรุป ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค หมายถึง ความสามารถในการต่อสู้กับปัญหาอุปสรรคและความยากลำบากในชีวิตโดยไม่ท้อถอยและไม่

ล้มเลิกความพยายาม มีกำลังใจและมีความหวังเพื่อให้สามารถทำกิจกรรมให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

### แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

แนวคิดเรื่องความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของสตอลทซ์ (Stoltz, 1997) มีหลักการพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์ 3 ศาสตร์ ดังนี้

1.จิตวิทยาการรู้คิด (Cognitive psychology) การรับรู้ของบุคคลมีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค หากบุคคลรับรู้ว่ามีปัญหาและอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นเป็นผลที่เกิดจากตนเองจะทำให้บุคคลนั้น ท้อแท้ หหมดหวัง ไม่สามารถควบคุมปัญหาและอุปสรรคได้ หากบุคคลนั้นรับรู้ว่ามีปัญหาและอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นเป็นการเกิดชั่วคราวหรือมีสาเหตุมาจากภายนอก บุคคลนั้นก็จะมีความตั้งใจ ไม่ท้อถอยและพยายามหาวิธีเอาชนะปัญหาและอุปสรรคต่างๆ และหากต้องเผชิญปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆในอนาคตก็จะมี การรับรู้ต่ออุปสรรคในทางบวก

2.จิตเวชประสาทและภูมิคุ้มกันวิทยา (Psychoneuroimmunology) ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความเกี่ยวข้องกับสุขภาพกายและสุขภาพจิตของบุคคลนั้นๆ รวมถึงมีผลต่อระบบภูมิคุ้มกัน ความเข้มแข็งทางจิตใจและการควบคุมตนเองจะส่งผลต่อภูมิคุ้มกันต้านทานโรคภัยไข้เจ็บและอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้น ความอ่อนแอต่อการตอบสนองต่อวิกฤตสามารถก่อให้เกิดภาวะซึมเศร้าได้

3.สรีรประสาทวิทยา (Neurophysiology) สมองคนเราประกอบด้วยโครงสร้าง เส้นใยประสาท สารเคมีในสมอง ทำงานร่วมกัน การตอบสนองต่ออารมณ์ก็ขึ้นอยู่กับสารเคมีในสมอง ซึ่งสารเคมีนี้เป็นตัวช่วยในการทำงานของเซลล์สมองโดยการส่งกระแสไฟฟ้าไปตามเส้นใยประสาท ดังนั้นปฏิบัติการตอบสนองต่างๆ รวมถึงความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคก็มีผลมาจากการทำงานของระบบประสาทด้วย หากเปลี่ยนจิตได้สำนึกใหม่และสร้างทัศนคติทางบวกจะช่วยพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคได้

### ความสำคัญความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ (Stoltz, 1997) คือ หลักการทางวิทยาศาสตร์ที่สามารถพิสูจน์ได้ และหลักการที่นำมาประยุกต์ใช้ในโลกแห่งความจริงได้ ทำให้สามารถทำนายบุคคลได้ ดังนี้

1.บุคคลใดสามารถอดทนต่อความยากลำบากและอุปสรรคและสามารถที่จะฟันฝ่าอุปสรรคและปัญหาได้ดีเพียงใด

2.บุคคลใดสามารถเอาชนะอุปสรรคและปัญหา หรือบุคคลใดจะเป็นฝ่ายพ่ายแพ้ต่ออุปสรรค

3.บุคคลใดสามารถทำงานได้อย่างมีศักยภาพที่เหนือความคาดหวังได้

4.บุคคลใดจะล้มเลิกความตั้งใจทำงาน และบุคคลใดจะทำงานจนสำเร็จ

สตอลซ์ (Stolz, 1997, pp.8-9) ยังพบอีกว่าความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคไม่ได้สามารถอธิบายระดับบุคคลเท่านั้น แต่ยังพบว่าความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคยังสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของทีมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ครอบคลุมองค์การ ชุมชน วัฒนธรรมและสังคมได้อีกด้วย โดยความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคยังสามารถพยากรณ์เรื่องต่างๆของบุคคลได้อีก 17 เรื่องได้แก่

1. ผลการปฏิบัติงาน
2. แรงจูงใจ
3. การให้อำนาจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา
4. ความคิดสร้างสรรค์
5. การเพิ่มผลผลิต
6. การเรียนรู้
7. กำลังงาน
8. ความหวัง
9. ความสุข
10. อารมณ์
11. สุขภาพกาย
12. ความอดทน
13. ความยืดหยุ่น
14. พัฒนาการ
15. ทักษะคติ
16. การมีอายุยืน
17. การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง

### การแบ่งกลุ่มคนตามแนวคิดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

คนที่ประสบความสำเร็จคือคนที่ไม่พ่ายแพ้ต่ออุปสรรค แต่กลับสร้างประโยชน์ให้ เกิดจากอุปสรรคนั้นๆ ซึ่งสามารถแบ่งลักษณะของบุคคล ทีมงาน และองค์กรออกเป็น 3 กลุ่ม โดยเปรียบเทียบกับการบินเขา การที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นต้องมีจิตใจที่มุ่งมั่น อดทน และอดทน (Stoltz, 1977, pp.13-15) ได้แก่

1. กลุ่มผู้ยอมแพ้ (The Quitters) คือ เป็นกลุ่มของผู้ที่ปฏิเสธและหลีกเลี่ยงการบินเขา เป็นผู้ที่ขาดวิสัยทัศน์ ผู้ที่เจอความทุกข์ยากก็ยอมแพ้ ยอมจำนน ไม่สู้ กลัวความเสี่ยง ขาดความกล้าหาญ ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ ชีวิตจึงมักจะโดดเดี่ยวเดียวดาย ไม่กล้าที่จะมีความสัมพันธ์ลึกซึ้งกับใคร กลัวความรับผิดชอบ หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ไม่มีความพยายามที่จะทำอะไรทั้งสิ้น และเป็นกลุ่มคนที่ละทิ้งความใฝ่ฝันของตนเองและเลือกที่จะทำแต่สิ่งง่ายๆ แม้ว่าจะรู้ว่าหากพยายามต่อสู้ไปก็จะทำให้ชีวิตดีขึ้น คนกลุ่มนี้จะเลือกการอยู่อย่างสบายๆ มากกว่าการต่อสู้

2. กลุ่มผู้พักแรม (The Campers) เป็นกลุ่มที่จำกัดการบินเขาและหาหนทางที่สะดวกสบายกว่าถือว่าเป็นคนส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่มีความทะเยอทะยานปานกลาง รักความสบาย เมื่อเจอกับวิกฤติพร้อมที่จะสู้และฝ่าฟัน แต่เมื่อวิกฤติอยู่ก็มักจะยอมแพ้ในที่สุด ไม่พบกับความสำเร็จที่แท้จริง

3. กลุ่มนักปีนเขา (The Climbers) เป็นกลุ่มคนที่พยายามปีนให้ถึงยอดเขาโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ถือว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสูง คนที่เป็นนักสู้เหล่านี้จะมีความอดทนสูง กล้าเผชิญปัญหา มองความล้มเหลวเป็นบันไดไปสู่ความสำเร็จ พยายามเปลี่ยนวิกฤติให้เป็นโอกาส มักจะเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ไกล มีความศรัทธาและเชื่อมั่นในอนาคต มีแรงบันดาลใจในตัวเอง เป็นผู้นำที่ดี สามารถสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลทุกระดับ แสวงหาการพัฒนาเพื่อตนเอง ทีมงานและองค์กร พวกนี้จะพยายามฝ่าฟันอุปสรรคขึ้นไปจนถึงขั้นสูงสุด

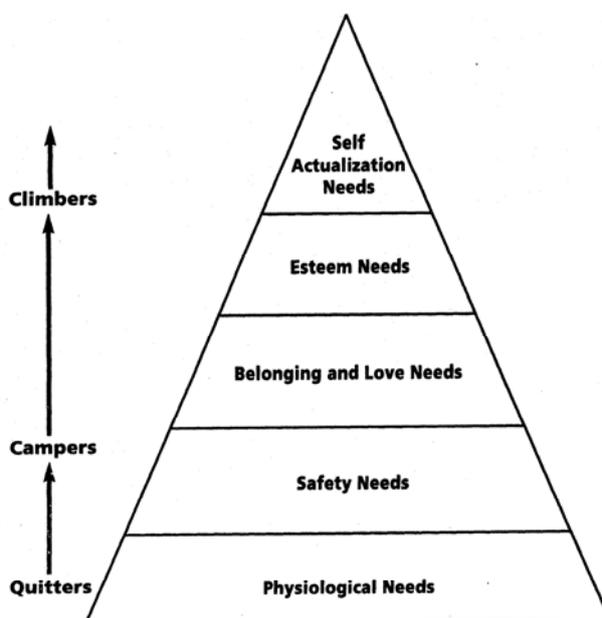
สตอลท์ได้นำการแบ่งลักษณะบุคคลทั้ง 3 กลุ่มเปรียบเทียบกับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ ( Maslow's Hierarchy of Needs Theory ) พบว่า กลุ่มผู้ยอมแพ้ (The Quitters) จะเป็นผู้ที่อยู่ในความต้องการขั้นพื้นฐานขั้นที่ 1 ความต้องการด้านสรีระ (Physiological Needs) และ ความต้องการขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงทางด้านจิตใจ และความปลอดภัยทางกาย (Safety Needs)

กลุ่มผู้พักแรม (The Campers) จะเป็นผู้ที่อยู่ในความต้องการขั้นที่ 3 คือความต้องการด้านสังคมและความรัก (Belonging and Love Needs) รวมถึงความต้องการขั้นที่ 4 คือความต้องการการยอมรับจากตนเองและผู้อื่น (Esteem Needs)

กลุ่มนักปีนเขา (The Climbers) จะเป็นผู้ที่อยู่ในความต้องการขั้นที่ 5 คือ ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเอง (Self Actualization Needs)

### แผนภาพที่ 2.1

แสดงการเปรียบเทียบลักษณะของบุคคลทั้ง 3 ประเภทกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ( Maslow's Hierarchy of Needs Theory )



ที่มา Stoltz, 1997 p.17

### ประเภทของอุปสรรคและความยากลำบากในชีวิต

สตอลซ์ (Stoltz, 1997) ได้แบ่งระดับของอุปสรรคและความยากลำบากในชีวิตเป็น 3 ระดับ โดยเปรียบเทียบอุปสรรคและความยากลำบากในชีวิตทั้ง 3 เป็นรูปพีระมิดซึ่งด้านบนสุดได้แก่ระดับสังคม รองลงมาคือระดับที่ทำงาน และด้านล่างสุดคือระดับปัจเจกบุคคล อุปสรรคทั้ง 3 ระดับ ได้แก่

1. อุปสรรคระดับสังคม (Societal Adversity) คือ ปัญหาและอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นในสังคมที่เราอยู่อาศัย เช่น ปัญหาจากสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง อาชญากรรม ยาเสพติด เป็นต้น

แผนภาพที่ 2.2  
แสดงระดับอุปสรรคและความยากลำบาก



ที่มา Stoltz, 1997 p.39

2. อุปสรรคระดับที่ทำงาน (Workplace Adversity) คือ ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน เช่น การปรับระบบการบริหารจัดการใหม่ การปรับโครงสร้างองค์กร ความมั่นคงปลอดภัยในที่ทำงาน การเลิกจ้าง เป็นต้น

3. อุปสรรคระดับปัจเจกบุคคล (Individual Adversity) คือ ปัญหาส่วนตัวต่างๆ เช่น ปัญหาสุขภาพ ปัญหาหนี้สิน เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ได้แบ่งองค์ประกอบที่ใช้ประเมินระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค แบ่งเป็น 4 ด้านซึ่งเรียกโดยรวมว่า CO<sub>2</sub>RE มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านการควบคุม (C-Control) หมายถึง ความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ ปัญหาและอุปสรรคต่างๆรวมทั้งการควบคุมตนเองของบุคคลให้สามารถผ่านพ้นอุปสรรคหรือเหตุการณ์ที่ยากลำบาก

ลักษณะผู้ที่มีมิติด้านการควบคุมสูงจะเป็นผู้ที่รับรู้ความสามารถของตนเองในการควบคุมตนเองให้ผ่านพ้นสถานการณ์ที่ยากลำบากสูง มีความคิดเชิงรุก (Proactive Approach)

เข้าใจปัญหาและความยากลำบาก ไม่ย่อท้อและพยายามหาทางออกและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้ผ่านพ้นอุปสรรคและความยากลำบาก รวมทั้งสามารถควบคุมปัญหาและสถานการณ์ต่างๆ ได้

2. ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ (O<sub>2</sub>-Origin and Ownership) หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาและปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของปัญหาและอุปสรรคโดยการพิจารณาจากตนเองก่อนเพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากสิ่งที่เคยผิดพลาดในอดีต และนำมาปรับปรุงแก้ไข

ลักษณะผู้ที่มีมิติด้านสาเหตุและความรับผิดชอบสูงจะเป็นผู้ที่มีการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหาและอุปสรรค โดยเริ่มจากตนเองก่อน จากนั้นพิจารณาจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ปรับปรุงตนเองจากข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น ยินดีและรับผิดชอบต่อผลที่ตนกระทำโดยตระหนักว่าเป็นความรับผิดชอบของตนในการแก้ไขปัญหาไม่ผลักภาระความรับผิดชอบให้คนอื่น

3. ด้านการรับรู้การขยายตัวของปัญหา (R-Reach) หมายถึง ความสามารถในการวัดผลกระทบของปัญหาและอุปสรรค ความยุ่งยากที่มีต่อการดำเนินชีวิตของแต่ละคน พร้อมระวังและมีสติอยู่เสมอ

ลักษณะผู้ที่มีมิติด้านการรับรู้การขยายตัวของปัญหาสูงจะเป็นผู้ที่มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ด้านลบ ควบคุมผลกระทบและความเสียหายที่ส่งต่อการดำเนินชีวิตเมื่อเกิดอุปสรรค สามารถรับมือกับอุปสรรคในทุกสถานการณ์มองปัญหาและอุปสรรคเป็นสิ่งที่ท้าทาย มองเห็นหนทางในการจัดการกับปัญหาและอุปสรรครู้จักควบคุมปัญหาต่างๆ ได้ ไม่ติดอยู่กับความทุกข์ที่มากับปัญหาและอุปสรรค

4. ด้านความอดทน (E-Endurance) หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ถึงความคงอยู่ของอุปสรรคและการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา และพยายามขจัดให้หมดไปอย่างถูกวิธี

ลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านความอดทนสูงจะเป็นผู้ที่รับรู้ได้ว่าอุปสรรคจะคงอยู่ในระยะเวลาชั่วคราว สามารถแก้ไขปัญหาก็ด้วยการฝึกทักษะความรู้ความสามารถ มีความพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคและความยากลำบาก และพยายามทำให้ความสำเร็จอยู่กับตนได้นานและแก้ไขปัญหามาๆ ให้หมดไปโดยเร็วเป็นผู้มีความหวังและกำลังใจในชีวิต

#### เทคนิคในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

เทคนิคในการช่วยพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคตามแนวคิดของสตอลทซ์ที่เรียกว่า The LEAD Consequence มีรายละเอียดดังนี้

L-Listen to your adversity response เป็นการบอกตัวเองให้รู้ว่าขณะนี้ปัญหาใดกำลังเกิดขึ้นกับตนเอง และต้องตอบสนองต่ออุปสรรคอย่างไรจึงจะแก้ไขปัญหานั้นได้

E-Explore all origins and your ownership of the result เป็นการค้นหาว่าสิ่งใดเป็นสาเหตุของปัญหา ระบุให้ชัดเจนถึงสิ่งที่ต้องทำเพื่อให้สถานการณ์ดีขึ้น และตัดสินใจว่าสิ่งใดอยู่ในความรับผิดชอบของเราและสิ่งใดอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบ

A-Analyze the evidence คือการวิเคราะห์หลักฐานสนับสนุนสิ่งที่ย้อนนอกเหนือการควบคุม แลทำอย่างไรปัญหาจะไม่อยู่นานจนเกินไปและวิเคราะห์ถึงความเป็นไปได้ในการแก้ไข

D-Do something เป็นการเลือกวิธีและดำเนินการเพื่อให้ปัญหาและอุปสรรคอยู่นานน้อยที่สุดและควบคุมไม่ให้เข้ามาบีบคั้นในชีวิต

นอกจากนี้ยังได้มีแนวทางการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคตามแนวคิด CO<sub>2</sub>RE ของสตอลทซ์ (Stoltz, 1997) โดยธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ (2546) ได้เสนอมี่ดังนี้

C – Control คือการกำหนดสมาธิ ฝึกการควบคุม และฝึกบุคลิกภาพ

O – Origin คือการคิดอย่างมีระบบ และการคิดเชิงบวก

R – Reach คือการควบคุมอารมณ์ด้านลบ

E – Endurance คือ การอดทนต่อความยืดเยื้อของปัญหา โดยคิดว่าปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องชั่วคราว

## 2. รูปแบบพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียด

### ความหมายของพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียด

คาร์เวอร์ ไชย์เออร์ และไวน์ทรอบ (Carvers, Scheier and Weintraub, 1989) ได้ให้นิยามว่าพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดหมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลใช้ลดความขัดแย้งหรือความตึงเครียดในใจเพื่อให้เกิดความสมดุลในตัวเองและความสมดุลระหว่างผู้อื่น รวมทั้งเหตุการณ์และสิ่งแวดล้อมต่างๆที่กระทบทำให้บุคคลสามารถปรับตัวและปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

โมนาท์และลาซารัส (Monat & Lazarus, 1978) ให้ความหมายว่าพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดเป็นกลไกทุกอย่างที่บุคคลใช้เพื่อรักษาภาวะสมดุลทางจิตใจ ลดความเครียด

โดยได้ตอบด้วยการหาวิธีการต่างๆเพื่อขจัดหรือบรรเทาเหตุการณ์ที่ตึงเครียดนั้น ซึ่งวิธีการต่างๆคือพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่นำมาใช้

ลาซารัส (Lazarus, 1991) กล่าวว่าพฤติกรรมการเผชิญความเครียดเป็นความพยายามทั้งการกระทำและความนึกคิดที่จะจัดการกับสิ่งกระตุ้นทั้งภายในและภายนอก โดยบุคคลต้องใช้แหล่งประโยชน์มากกว่าปกติในการจัดการกับสิ่งกระตุ้นนั้น

คุก และ เฮปป์เนอร์ (Cook and Heppner, 1997) ให้ความหมายว่ารูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียด หมายถึง ความพยายามของบุคคลทั้งด้านความคิดและการกระทำเพื่อจัดการ บรรเทา ลดความต้องการ หรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอก

สรุปแล้วพฤติกรรมการเผชิญความเครียดหมายถึงพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกในการตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เข้ามาเพื่อลดความขัดแย้งและความกดดันที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอก ความตึงเครียดในจิตใจเพื่อให้กลับเข้าสู่ภาวะสมดุลในตนเองและความสมดุลระหว่างผู้อื่น

#### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดถือเป็นรูปแบบที่มีความซับซ้อนและเป็นกระบวนการที่ใช้ความคิดอย่างต่อเนื่องและติดต่อกัน จึงมีความสำคัญที่จะพิจารณาถึงกระบวนการพฤติกรรมการเผชิญความเครียดเพื่อนำไปสู่ความเข้าใจถึงพฤติกรรมการเผชิญความเครียด กระบวนการเผชิญความเครียด (Coping process) เป็นขั้นตอนการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นความเครียดโดยมีเป้าหมายที่รักษาความสมดุลระหว่างสิ่งกระตุ้นความเครียดกับความความสามารถที่จะจัดการกับสิ่งนั้นและเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยระยะเวลาที่จะตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นความเครียดโดยกระบวนการเผชิญความเครียดนั้นจะเกิดขึ้นอย่างเป็นขั้นตอน (Scott, Obert and Dropkin, 1982) โดยเสนอว่ากระบวนการเผชิญความเครียดจะประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การถูกคุกคามจากสิ่งกระตุ้นความเครียด

เมื่อบุคคลแปลความหมายสิ่งกระตุ้น (Stimuli) ว่าเป็นอันตรายหรือมาคุกคามต่อดุลยภาพทางจิตใจบุคคลจะใช้เวลาพยายามที่จะขจัดหรือบรรเทาความรู้สึกกดดันเหล่านั้นให้หมดไป แต่โดยธรรมชาติแล้ว ความกดดันที่เกิดขึ้นนั้นจะทำให้สมดุลระหว่างความกดดันกับความความสามารถที่บุคคลจะจัดการกับความเครียด ซึ่งเคยมีอยู่เดิมเสียไปด้วย ดังนั้น บุคคลจะรับรู้

และแปลความหมายสิ่งกระตุ้นนั้นว่า ทำให้เกิดความรู้สึกกดดันไม่สบายใจ และทำให้สูญเสีย ภาวะสมดุลของตนเองในที่สุด

### ขั้นตอนที่ 2 การประเมินสิ่งกระตุ้น

การประเมินสิ่งกระตุ้นที่คุกคามภาวะสมดุลของบุคคล ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญ ลาซารัส (Lazarus, 1984) ถือว่าเป็นกระบวนการใช้ความรู้และสติปัญญา (Cognitive Process) โดย เหตุการณ์นั้นจะได้รับการประเมินว่ามีความรุนแรงหรือก่อให้เกิดความสูญเสีย เรียกว่า การ ประเมินระดับต้นและต่อไปจะมีการประเมินระดับทุติยภูมิ เพื่อตัดสินใจว่าจะใช้วิธีการเผชิญ ความเครียดแบบใดจึงจะเหมาะสม

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในตามลักษณะทฤษฎีการประเมินทางความคิด (Cognitive Appraisal) เป็นทฤษฎีที่เน้นในเรื่องของกระบวนการ (Process Appraisal) ภายใต้ สมมติฐานที่ว่า (1) บุคคลและสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กันอยู่ตลอดเวลา (2) ความสัมพันธ์ ดังกล่าวเป็นไปในลักษณะของการตอบโต้ซึ่งกันและกัน (Bidirectional) ภายใต้ทฤษฎีการประเมิน ทางความคิด คือ สิ่งเร้าจะมีความหมายขึ้นอยู่กับความรู้หรือการตีความของบุคคล โดยผ่าน กระบวนการทางความคิด (Cognitive Process) ผลของการประเมินจะนำไปสู่การตอบสนองที่ แตกต่างกัน โดยการประเมินสถานการณ์หรือสิ่งเร้าความเครียดมี 3 ขั้นตอน คือ

1) การประเมินขั้นแรก (Primary Appraisal) เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับสิ่งเร้าหรือสิ่งที่ ก่อให้เกิดความเครียด บุคคลจะประเมินว่าเหตุการณ์นั้นเป็นการสูญเสียหรือก่อให้เกิดความกลัว ว่าจะสูญเสีย การประเมินทั้งสองลักษณะนี้ทำให้เกิดผลเชิงลบทางอารมณ์ ทำให้มีอาการโกรธ ขุ่นเคือง หวาดกลัว ถ้าบุคคลประเมินสถานการณ์ในเชิงบวกจะทำให้บุคคลสามารถตอบสนอง ต่อความเครียดได้ตรงจุดและเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่เหมาะสมซึ่งจะนำมาใช้ ปรับตัวได้ในที่สุด

2) การประเมินขั้นที่สอง (Secondary Appraisal) คือการที่บุคคลใช้สติปัญญา ความรู้และประสบการณ์ประเมินทางเลือกของตน เพื่อกำจัดสิ่งที่เป็นอันตรายจากการรับรู้ของตน และประเมินสถานการณ์ใหม่ว่าการประเมินขั้นแรกถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ รวมทั้งประเมิน พฤติกรรมการเผชิญความเครียดในการประเมินขั้นแรกว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่

3) การประเมินซ้ำ (Reappraisal) หลังจากที่บุคคลได้แสดงความพยายามที่จะกำจัด อันตรายทั้งทางรูปธรรมและนามธรรมออกมาแล้ว บุคคลจะประเมินสถานการณ์ซ้ำเพื่อพิจารณา สถานการณ์ว่ายังมีอันตรายอยู่ในระดับใด อาจถือได้ว่าเป็นการเริ่มประเมินขั้นแรกใหม่ ผลจาก การประเมินซ้ำนี้จะทำให้รู้ว่าจะมีสิ่งเร้าความเครียดอยู่หรือไม่ และจะเลือกวิธีการเผชิญ ความเครียดแบบใดจึงจะเหมาะสมและสามารถกำจัดความเครียดได้

ขั้นตอนที่ 3 การทำนายผลที่จะได้รับจากสิ่งกระตุ้นความเครียด

เมื่อบุคคลประเมินสิ่งกระตุ้นและแปลผลว่าสิ่งกระตุ้นนั้นคุกคามต่อภาวะสมดุล การประเมินในลักษณะดังกล่าวเป็นการประเมินที่ก่อให้เกิดภาวะเครียด (Stressful Appraisal) ขณะที่บุคคลคาดการณ์หรือทำนายสถานการณ์ที่ต้องเผชิญกับภาวะเครียดนั้นจะทำให้มีปฏิกิริยาตอบสนองทางร่างกาย อารมณ์ รวมทั้งพฤติกรรมเกิดขึ้นด้วย กล่าวคือ ภายหลังจากการประเมินขั้นแรก ปฏิกิริยาตอบสนองของความเครียดทางอารมณ์ (Affective Response to Stress) จะเป็นการตอบสนองที่ทั่ว ๆ ไป ได้แก่ ความวิตกกังวล ความสับสน เมื่อเวลาผ่านไป บุคคลได้พิจารณาสถานการณ์ และได้ประเมินสถานการณ์ครั้งที่สอง ปฏิกิริยาตอบสนองของความเครียดทางอารมณ์จะเปลี่ยนไปเป็นแบบที่เฉพาะเจาะจง (Specific Reaction) มากขึ้น เช่น อารมณ์เศร้า อารมณ์โกรธ ความกลัว หรือยอมรับต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เป็นต้น ปฏิกิริยาได้ตอบสนองความเครียดทางอารมณ์นั้นมีความสัมพันธ์กับการประเมินสิ่งกระตุ้นความเครียดอย่างมาก กล่าวคือ อารมณ์ที่เกิดขึ้นเองของแต่คนจะสัมพันธ์กับการใช้กลไกทางจิตแบบชดเชย (Compensation) มากกว่าที่จะเผชิญปัญหาที่ตัวปัญหาด้วยเหตุผลอย่างจริงจัง ส่วนปฏิกิริยาตอบสนองของความเครียดทางร่างกายจะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กับปฏิกิริยาตอบสนองของความเครียดทางอารมณ์ และมีความสัมพันธ์กับปฏิกิริยาทางอารมณ์ด้วย ปฏิกิริยาทางร่างกายที่เกิดขึ้นมี 3 ขั้นตอน คือ

1. ระบบต่อมไร้ท่อถูกกระตุ้น
2. ระบบประสาทซิมพาเทติกถูกกระตุ้น
3. อวัยวะเป้าหมายมีปฏิกิริยา

ซึ่งพบว่าภายหลังจากการประเมินสถานการณ์ขั้นแรก การตอบสนองของความเครียดทางร่างกายจะเป็นผลรวมของการที่ฮอร์โมนทั้งหมดถูกกระตุ้น ระบบประสาทถูกกระตุ้นและอวัยวะเป้าหมายจะถูกกระตุ้นมากขึ้นและท้ายที่สุดบุคคลจะแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อตอบสนองต่อความเครียดนั้น ซึ่งพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อความเครียดในการประเมินแต่ละครั้งจะต่างกันคือ การประเมินครั้งแรกพฤติกรรมของบุคคลจะมุ่งเน้นที่ตัวกระตุ้นความเครียด แต่การประเมินครั้งที่สองและการประเมินซ้ำพฤติกรรมของบุคคลจะมุ่งเน้นที่พฤติกรรมการเผชิญความเครียดมากกว่า ดังนั้น จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของบุคคลแต่ละคนนั้นเกิดขึ้นอย่างเป็นกระบวนการอย่างต่อเนื่องและลักษณะของพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่บุคคลเลือกใช้ก็ย่อมจะสามารถทำนายได้ว่าบุคคลจะสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ได้หรือไม่

ขั้นตอนที่ 4 พฤติกรรมการเผชิญความเครียด

พฤติกรรมการเผชิญความเครียดเป็นตัวเชื่อมระหว่างสิ่งกระตุ้นความเครียด (Stress Stimuli) กับการปรับตัว (Adaptation) พฤติกรรมการเผชิญความเครียดเป็นกระบวนการที่

ประกอบด้วยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลมาจากการใช้สติปัญญาไตร่ตรอง ปฏิริยาตอบสนอง ความเครียดทางอารมณ์ และปฏิริยาตอบสนองของความเครียดทางร่างกาย องค์ประกอบทั้งสามส่วนจะมีปฏิสัมพันธ์กันและจะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมการเผชิญความเครียด โดยพฤติกรรม การเผชิญความเครียดเป็นผลมาจากการใช้สติปัญญา การประเมินสถานการณ์ การใช้สติปัญญา ประเมินแหล่งประโยชน์ และการประเมินวิธีที่จะจัดการกับสิ่งเร้าความเครียดนั้น ๆ ซึ่งพฤติกรรม การเผชิญความเครียดจะเกิดขึ้นอย่างเป็นกระบวนการและมีเป้าหมายในการแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ อย่างต่อเนื่อง สก็อต ออปเบอร์ต และดรอปกิน (Scott Obert & Dropkin, 1982) โดยในความเป็นจริงแล้วพฤติกรรมการเผชิญความเครียดมีเป้าหมาย 2 ประการ คือ

1. เพื่อขจัดสิ่งเร้าความเครียดให้หมดสภาพการเป็นสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดภาวะเครียด โดยมีเป้าหมายที่สาเหตุของการเกิดภาวะเครียดเป็นหลัก

2. เพื่อรักษาความมั่นคงของตนเอง (Integrity) ด้วยการพยายามควบคุมปฏิริยา ทางด้านร่างกายและอารมณ์ โดยจะไม่จัดการกับสาเหตุของความเครียดโดยตรง แต่มุ่งเป้าหมายไปที่อารมณ์ที่เป็นทุกข์ ซึ่งเป็นผลมาจากความเครียดเป็นหลัก

#### ขั้นตอนที่ 5 การปรับตัว

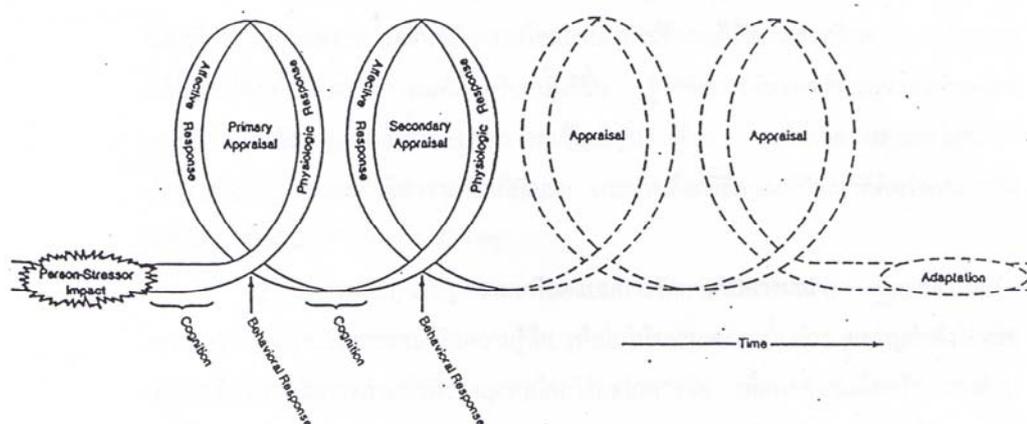
การปรับตัวคือผลลัพธ์ของความพยายามที่จะรักษาสมดุลของตนเองไว้ บุคคลที่มี พฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่เหมาะสมจะสามารถสร้างความสมดุลระหว่างแรงกดดันจากสิ่ง เร้าความเครียดกับความสามารถที่จะจัดการกับแรงกดดันนั้นได้ และเมื่อกระบวนการเผชิญ ความเครียดดำเนินวนเวียนไปเรื่อย ๆ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่เหมาะสมจะสามารถจัด สิ่งที่คุณคามออกไปและนำบุคคลเข้าสู่สมดุลเดิมในที่สุด ในทางตรงกันข้ามพฤติกรรมการเผชิญ ความเครียดที่ไม่เหมาะสมจะทำให้บุคคลไม่สามารถจัดการกับความเครียดนั้นให้ไปหมดไป ซึ่งจะ มีผลทำให้บุคคลเข้าสู่ภาวะวิกฤตในที่สุด

ดังที่กล่าวมาทำให้เห็นได้ว่า พฤติกรรมการเผชิญความเครียดเป็นผลจาก กระบวนการเผชิญความเครียด เมื่อคุณรับรู้ว่าคุณสถานการณ์หนึ่งมีผลคุกคามต่อสุขภาพของ ตนเอง เมื่อนั้นกระบวนการเผชิญความเครียดจะเริ่มขึ้น โดยเริ่มจากการประเมินสิ่งกระตุ้น ความเครียดขั้นแรก ซึ่งเน้นที่การประเมินอันตรายของสถานการณ์ติดตามด้วยการประเมินสิ่ง กระตุ้นความเครียดขั้นที่สอง ซึ่งเน้นที่การประเมินแหล่งทรัพยากรที่จะนำเข้ามาในกระบวนการ และวิธีการที่จะเผชิญกับสิ่งที่มาคุกคามตนเอง พฤติกรรมการเผชิญความเครียด คือ พฤติกรรม ทั้งหมดที่เกิดขึ้นในระหว่างกระบวนการนี้ ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อกำจัดสิ่งที่มาคุกคามโดยตรง หรือมี เป้าหมายเพื่อกำจัดสิ่งที่มาคุกคามโดยตรง หรือมีเป้าหมายเพื่อลดความรู้สึกไม่สบายใจ และ อารมณ์ที่เป็นทุกข์ในตัวของคุณนั้น หลังจากแสดงพฤติกรรมการเผชิญความเครียดไปแล้ว

บุคคลจะประเมินสถานการณ์ซ้ำอีก การประเมินซ้ำนี้จะเป็นการเริ่มต้นกระบวนการเผชิญความเครียดอีกครั้ง ถ้าผลจากการประเมินแปลผลได้ว่าสิ่งกระตุ้นนั้นคงคุกคามต่อคุณภาพของเขาอยู่ ขั้นตอนต่าง ๆ ในกระบวนการจะมีการดำเนินไปและย้อนกลับไปมาได้ตลอด ตราบเท่าที่กระบวนการนั้นยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมาย คือ การปรับตัวเข้าสู่ภาวะสมดุลได้อย่างแท้จริง

### แผนภาพที่ 2.3

แสดงกระบวนการเผชิญความเครียด



ที่มา : Scott, D.W., Obert, M.T., and Dropkin, M.J., "A Stress Coping Model."

In Coping with Stress : A Nursing Perspective , p. 15, Maryland : Aspen System Cooperation, 1982.

- Person Stressor Impact หมายถึง ผลกระทบของสิ่งกระตุ้นความเครียด
- Physiologic Response หมายถึง การตอบสนองทางสรีระ
- Affective Response หมายถึง ผลกระทบจากการตอบสนอง
- Cognition หมายถึง การรับรู้สถานการณ์ที่เข้ามาคุกคามคุณภาพของตนเอง
- Behavioral Response หมายถึง พฤติกรรมการเผชิญความเครียด
- Adaptation หมายถึง การปรับตัว

#### รูปแบบพฤติกรรมการณ์เผชิญความเครียด

สวเนย์ เกียวกิ่งแก้ว (2527) ได้กล่าวถึงรูปแบบพฤติกรรมทางด้านจิตใจที่บุคคลจะตอบสนองต่อความเครียดไว้ดังนี้

1. การหนีและเลี่ยง เป็นกลไกทางจิตใจที่พบได้บ่อยในคนส่วนใหญ่ บางคนหนีและเลี่ยงต่อภาวะเครียดโดยการปฏิเสธ บางคนหนีและเลี่ยงโดยใช้เหล้า ยาเสพติด บางคนเลี่ยงโดยการนอนหลับเพื่อจะได้ไม่ต้องรับรู้เหตุการณ์ใด ๆ หรือเลี่ยงโดยการแยกตนเองหรือฝืนกลางวัน เป็นต้น

2. การยอมรับและพร้อมที่จะเผชิญความเครียด เพื่อที่จะหาหนทางแก้ไขสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด หรือแก้ไขที่ตนเองโดยการสร้างตนเองให้มีความเข้มแข็งเพื่อจะได้รับความเครียดได้มากขึ้น

3. การเรียนรู้ที่จะอยู่กับความเครียด ในยามที่บุคคลไม่สามารถจะหนีจากภาวะเครียดหรือไม่สามารถจะแก้ไขภาวะเครียด จึงต้องนำวิธีใหม่มาใช้ คือ การเรียนรู้ที่จะอยู่กับความเครียดให้ได้

เทย์เลอร์ (Taylor, 1994) ได้แบ่งพฤติกรรมในการเผชิญความเครียดเป็น 2 แบบ คือ

1. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดระยะสั้น (Short-term method) เป็นพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่มุ่งการเปลี่ยนแปลงความไม่พอใจหรือโกรธของตนมากกว่าการเปลี่ยนแปลงสาเหตุของความเครียด เพื่อให้ตนสบายใจขึ้น เป็นการลดความตึงเครียดลงชั่วคราว เช่น การใช้ยาแก้ปวดประสาทรักษา ยานอนหลับ แอลกอฮอล์ การฝืนกลางวัน การรับประทานอาหารมาก ๆ เป็นต้น ซึ่งหากใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบนี้เป็นเวลานาน อาจทำลายสุขภาพได้

2. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดระยะยาว (Long-term method) เป็นพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่มุ่งจัดการกับสาเหตุของความเครียด แม้ว่าความเครียดไม่ได้ถูกกำจัดไปโดยตรง แต่สาเหตุของความเครียดจะถูกกำจัดอย่างต่อเนื่อง เป็นการเผชิญหน้ากับสาเหตุความเครียดมากกว่าจะถอยหนี ได้แก่ การใช้ประสบการณ์ในอดีต การอภิปรายปัญหา การค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม เป็นต้น

สมจิต หนูเจริญกุล (2537) ได้แบ่งพฤติกรรมการเผชิญความเครียดไว้ 5 แบบ คือ

1. การแสวงหาข้อมูล เป็นความพยายามที่จะเรียนรู้และเข้าใจปัญหาเพื่อหาทางแก้ไข  
2. การกระทำโดยตรง เป็นการกระทำเพื่อจัดการกับเหตุการณ์ที่ประเมินว่า เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด

3. การหยุดยั้งการกระทำ ตรงข้ามกับการกระทำโดยตรง คือ หยุดกระทำกิจกรรมที่คิดว่า เป็นอันตราย

4. การแสวงหาความช่วยเหลือหรือแรงสนับสนุนจากบุคคลรอบข้าง

5. การใช้กลไกทางจิต เป็นกระบวนการความนึกคิดที่ต้องการปรับภาวะอารมณ์ให้รู้สึกดีขึ้น รวมถึงการประเมินเหตุการณ์เสียใหม่ เบี่ยงเบนความสนใจ แสวงหาความพอใจจากสิ่งอื่น การใช้กลไกการป้องกันตนเอง เช่น การปฏิเสธ เก็บกด เป็นต้น

คาร์เวอร์ ไชย์เออร์ และไวน์ทรอบ (Carver, Scheier and Weintraud, 1989) ได้แบ่งรูปแบบการเผชิญความเครียดเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

1. การเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ได้แก่ การลงมือกระทำ การวางแผน การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง การชะลอเวลาการจัดการกับปัญหา และการค้นหาความช่วยเหลือจากการสนับสนุนทางสังคม

2. การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา ได้แก่ การหากำลังใจจากการสนับสนุนทางสังคม การตีความหมายใหม่ในทางที่ดีขึ้น การใช้อารมณ์ขัน การยอมรับความจริง และการใช้ศาสนาเป็นที่พึ่ง

3. การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา ได้แก่ การวางเฉยทางความคิด การระบายทางอารมณ์ การปฏิเสธความจริง การวางเฉยทางพฤติกรรม และการใช้สารเสพติด

ลาซารัส (Lazarus, 1991) ได้แบ่งรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา (Problem-focused coping) เป็นวิธีการที่บุคคลพยายามแก้ไขปัญหาหรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด โดยการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สถานการณ์ที่ตึงเครียดนั้นดีขึ้น ผู้จัดการกับแหล่งของความเครียดโดยพยายามแก้ที่ตัวปัญหาตามขั้นตอนของการแก้ไขปัญหา ได้แก่ การค้นหาสาเหตุของปัญหาว่าเกิดจากอะไร การคิดหาวิธีต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหา และเลือกวิธีการแก้ปัญหาที่คิดว่าเหมาะสมมากที่สุด เป็นต้น

2. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบปรับการจัดการกับอารมณ์ (Emotional-focused coping) เป็นการปรับสภาพอารมณ์หรือความรู้สึก เพื่อไม่ให้ความเครียดนั้นทำลายขวัญ กำลังใจหรือลดประสิทธิภาพในการทำงานที่บุคคลโดยใช้กลไกทางจิต เพื่อลดความตึงเครียดทางด้านจิตใจ ได้แก่ การหลีกเลี่ยงจากเหตุการณ์หรือปัญหา การเล่นกีฬา หรือทำกิจกรรมที่ทำให้สมองไม่หมกมุ่นกับปัญหา การนั่งสมาธิ การแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางจิตใจ การโทษตนเอง และการแสดงความโกรธ เป็นต้น

### แบบวัดพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

ลาซารัส และ ฟอล์คแมน (Lazarus and Folkman, 1984) ได้พัฒนาเครื่องมือในการวัดพฤติกรรมการเผชิญปัญหา โดยถามความถี่ของการเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหา ชื่อ The Way of Coping Checklist ซึ่งแสดงจากนิยามที่ว่าพฤติกรรมการเผชิญปัญหาประกอบด้วย 3 วิธี คือ

1. ใช้พฤติกรรมที่แก้ที่สาเหตุโดยตรง เช่น พยายามที่จะวิเคราะห์ปัญหาเพื่อให้เข้าใจปัญหาหรือการวางแผนและกระทำตามแผนนั้น
2. โดยการแก้ปัญหาที่อารมณ์ เช่น การใช้ความคิดหวังในสิ่งที่ดีที่จะเกิดขึ้น การรอให้เวลาผ่านไป การตำหนิตนเอง การลดความเครียดโดยการออกกำลังกาย การแยกตัวเอง
3. โดยแก้ที่สาเหตุและอารมณ์ไปพร้อม ๆ กัน เช่น การหาการสนับสนุนทางสังคม พฤติกรรมการเผชิญปัญหาที่กล่าวมาแล้วนั้น เป็นพฤติกรรมทั้งหมดที่บุคคลอาจจะแสดงออกมาได้ แต่ก็ไม่จำเป็นต้องแสดงพฤติกรรมทั้งหมด เพียงมีพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งก็ถือว่าเป็นการแก้ปัญหาแบบนั้นแล้ว

ต่อมา คาร์เวอร์ เชย์เนอร์ และ เวินทรอบ (Carver, Scheier and Weintraub, 1989) ได้พัฒนาแบบวัดการเผชิญความเครียด ชื่อ The COPE Inventory ประกอบด้วยพฤติกรรมการเผชิญความเครียด 14 แบบ ดังนี้

1. การลงมือทำการเผชิญปัญหา คือ การลงมือกระทำการแก้ปัญหาเพื่อที่จะจัดการกับความเครียด รวมถึงความพยายามในการทดลองหาวิธีที่จะจัดการกับความเครียด
2. การวางแผน คือ การคิดหาวิธีการ ตลอดจนขั้นตอนต่าง ๆ ในการเผชิญกับความเครียด เพื่อที่จะหาวิธีที่ดีที่สุดจัดการกับความเครียด
3. การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง (Suppression of competing activities) หมายถึง การระงับสิ่งที่จะเข้ามารบกวนความใส่ใจในการเผชิญกับความเครียด เพื่อมุ่งให้ความสนใจต่อสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดอย่างเต็มที่
4. การชะลอการเผชิญปัญหา (Restraint coping) คือ การรอโอกาสที่เหมาะสมในการจัดการกับปัญหาหรือสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด ไม่กระทำการใด ๆ ก่อนเวลาอันควร ซึ่งจะส่งผลให้ปัญหานั้นเลวร้ายลงไปอีก
5. การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาสิ่งช่วยเหลือ (Seeking social support for instrumental reasons) คือ การขอคำปรึกษา ขอข้อมูลต่าง ๆ เพิ่มเติม หรือขอทราบแนวทางการเผชิญปัญหาจากผู้ที่เคยประสบเหตุการณ์เช่นเดียวกัน

6. การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อได้รับกำลังใจ (Seeking social support for emotional reasons) คือ การแสวงหาแหล่งสนับสนุนทางด้านจิตใจ ความเห็นอกเห็นใจ และความเข้าใจ

7. การตีความหมายใหม่ในทางบวกและการเติบโต (Positive reinterpretation and growth) คือ การมองสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดในเชิงบวก มองหาส่วนดีของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ

8. การยอมรับ คือ การยอมรับความเป็นจริงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

9. การพึ่งศาสนา คือ การนำศาสนาเข้ามาเป็นที่พึ่งทางใจ

10. การระบายออกทางอารมณ์ คือ การให้ใส่ใจกับอารมณ์และความรู้สึกที่มี และระบายความรู้สึกเหล่านั้นออกไป

11. การปฏิเสธ คือ การปฏิเสธความจริงที่เกิดขึ้น และไม่สนใจต่อเหตุการณ์นั้น

12. การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม (Behavior disengagement) คือ การลดหรือล้มเลิกความพยายามในการจัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด

13. การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด (Mental disengagement) คือ การลดความกดดันทางอารมณ์โดยไม่คิดถึงการแก้ปัญหา หันไปทำกิจกรรมอื่น ๆ เช่น การฝันกลางวัน การนอนหลับ การดูโทรทัศน์ เป็นต้น

14. การใช้สุราและยาเสพติด คือ การดื่มสุราหรือการใช้ยาเสพติดเพื่อที่จะไม่ต้องคิดถึงปัญหาที่เผชิญหน้า

ในระยะต่อมาได้มีการเพิ่มวิธีการเผชิญความเครียดอีก 1 วิธี คือ การมีอารมณ์ขัน (Humour) ในปี 1997 คุก และ เฮปป์เนอร์ (Cook and Heppner, 1997) ได้ศึกษาการแบ่งรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของแบบสอวัตต์พฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่นิยมใช้กันมาก 3 แบบด้วยกัน คือ Coping Strategies Inventory (CSI), COPE และ Coping Inventory for Stressful Situation (CISS) โดยใช้ Factor Analysis ในการจัดรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียด ผลการทดลอง คุก และ เฮปป์เนอร์ (Cook and Heppner, 1997) ได้จัดรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดออกเป็น 3 แบบ ดังนี้

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

1.1 การลงมือกระทำการเผชิญปัญหา (Active coping) คือ การลงมือแก้ปัญหาเพื่อขจัดสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดรวมถึงการเพิ่มความพยายามในการเผชิญความเครียด

1.2 การวางแผน (Planning) คือ การคิดเกี่ยวกับวิธีในการเผชิญกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด รวมถึงการดำเนินการจัดการกับความเครียดอย่างเป็นขั้นตอน

1.3 การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง (Suppression of competing activities) เพื่อที่จะมุ่งให้ความสนใจกับการเผชิญสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดได้อย่างเต็มที่

1.4 การชะลอการเผชิญปัญหา (Restraint coping) คือ การรอโอกาสที่เหมาะสมที่จะสามารถใช้วิธีการเผชิญปัญหากับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด ไม่กระทำการใด ๆ ก่อนเวลาอันควร ซึ่งจะส่งผลให้ปัญหานั้นเลวร้ายลงไปอีก

1.5 การตีความหมายใหม่ในทางบวกและการเติบโต (Positive reinterpretation and growth) คือ การมองสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในทางบวกเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ

1.6 การยอมรับ (Acceptance) คือ การยอมรับความเป็นจริงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

2. รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม (Social support) ประกอบด้วย 2 พฤติกรรม ดังนี้

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

2.2 การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อได้รับกำลังใจ (Seeking social support for emotional reasons) คือ การขอกำลังใจ ความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจจากบุคคลอื่น

3. รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา (Avoidance coping) ประกอบด้วย 4 พฤติกรรมย่อย ดังนี้

3.1 การปฏิเสธ (Denial) คือ การพยายามที่จะปฏิเสธความเป็นจริงหลังเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

3.2 การไม่เกี่ยวข้องทางพฤติกรรม (Behavior disengagement) คือ การลดหรือละทิ้งความพยายามในการเผชิญกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด

3.3 การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด (Mental disengagement) คือ การไม่ลงมือจัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด การหนีปัญหาโดยการทำกิจกรรมอื่นเพื่อไม่ให้คิดถึงปัญหาที่เกิดขึ้น

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

พฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่ประสบความสำเร็จในการบรรเทาความเครียดนั้นขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลและสถานการณ์นั้น ๆ บุคคลจะมีสุขภาพดีได้ต้องสามารถประยุกต์ใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดในแต่ละโอกาสของสถานการณ์ ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการเผชิญความเครียดได้ดีนั้น ต้องมีความยืดหยุ่นในการใช้กลวิธีในการเผชิญความเครียด ทั้ง ๆ ที่การมุ่งแก้ไขอารมณ์นั้นทำให้ดูเหมือนว่ามีสุขภาพจิตไม่ดี

### 3. การขาดงาน

#### ความหมายของการขาดงาน

จีเวลล์ (Jewell, 1996) ได้ให้ความหมายของการขาดงานไว้ว่า การขาดงานหมายถึงจำนวนวันหรือจำนวนชั่วโมงทั้งหมดที่สูญเสียไป และความถี่ของการขาดงานที่เกิดขึ้น

สเปคเตอร์ (Spector, 1996) กล่าวว่า การขาดงานหมายถึง การที่พนักงานไม่มาทำงานตามตารางการทำงานที่กำหนดไว้

นิโคลสัน, บราวน์ และแควคิกโจนส์ (Nicholson, Brown and Chadwick-Jones) ได้นิยามการขาดงานว่าเป็นปฏิกิริยาของพนักงานที่กระทำเพื่อลดความเจ็บปวดที่ได้รับจากประสบการณ์การทำงาน

ไรต และสตีเยร์ (Rhodes and Steers, 1990, p.10) ให้ความหมายของการขาดงานว่าเป็นเป็นการแสดงความรู้สึกต่อต้าน การรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมเกี่ยวกับสถานการณ์ในงาน

กล่าวโดยสรุป การขาดงานคือการที่พนักงานไม่มาทำงานตามเวลาที่กำหนดไม่ว่าจะได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาหรือไม่ก็ตาม แต่ไม่รวมถึงวันหยุดพักผ่อนประจำปีของพนักงานประเภทของการขาดงาน

1.การขาดงานโดยตั้งใจ (Voluntary Absenteeism) หมายถึง การขาดงานที่มีการเตรียมการ และสามารถทราบได้ล่วงหน้า การขาดงานประเภทนี้สามารถหลีกเลี่ยงได้ และเกิดขึ้นบ่อย เช่น การลาพัก หรือลาพักร้อน เป็นต้น

2.การขาดงานโดยไม่ตั้งใจ (Involuntary Absenteeism) หมายถึง การขาดงานที่ไม่

สามารถหลีกเลี่ยงได้ เกิดขึ้นโดยบังเอิญ ไม่มีการเตรียมการไว้ก่อน เช่นการขาดงานเนื่องจากอาการเจ็บป่วย อุบัติเหตุ เป็นต้น

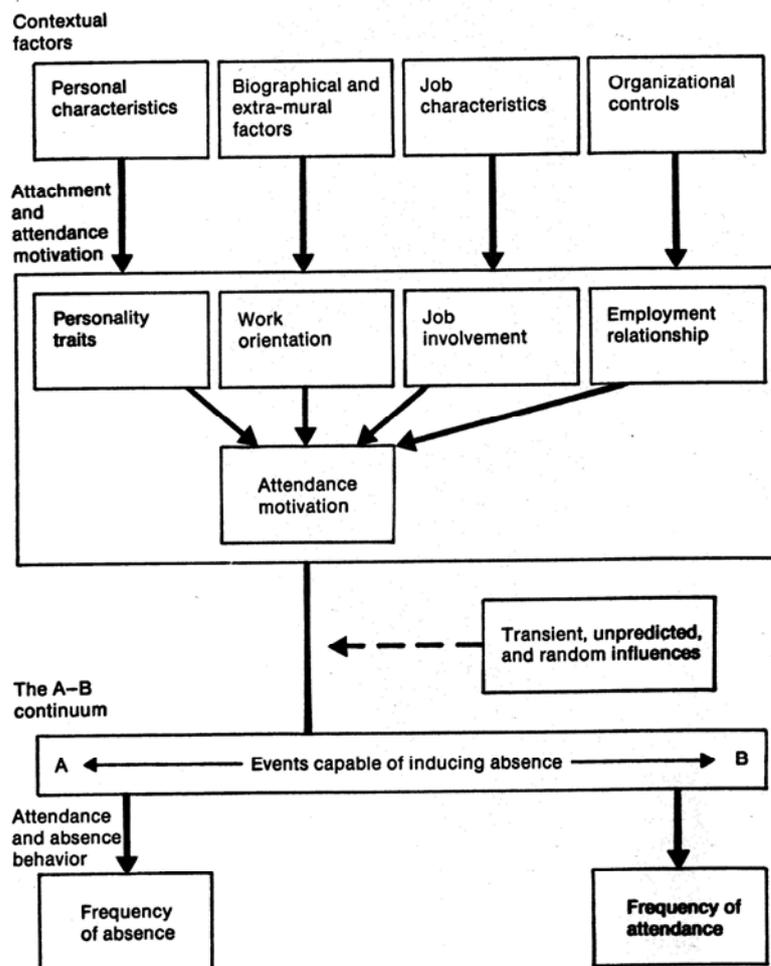
### สาเหตุของการขาดงาน

สาเหตุของการขาดงานสามารถแสดงความสัมพันธ์ เป็นแบบจำลอง 3 แบบ โดย 2 แบบจำลองแรกจะเป็นการอธิบายสาเหตุของการมาทำงาน ได้แก่ แบบจำลองแรงจูงใจในการมาทำงานของนิโคลสัน (Nicholson's Model of attendance motivation) แบบจำลองการมาทำงานของสตีเยร์และไรดส์ (Steers and Rhodes's Model of employee attendance) และแบบจำลองการขาดงานของบรู๊คและไพร์ซ์ (Brook and Price's Model of Absenteeism) โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. แบบจำลองแรงจูงใจในการมาทำงานของนิโคลสัน (Nicholson's Model of attendance motivation)

นิโคลสัน (Nicholson, 1977 quoted in Rhodes and Steers, 1990, pp.43-44) เชื่อว่าพฤติกรรมมาทำงานเป็นพฤติกรรมที่เป็นปกตินิสัยของพนักงาน ดังนั้นการศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุของการขาดงานนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้พนักงานมาทำงานตามปกติด้วย ซึ่งพฤติกรรมขาดงานนั้นมักจะเกิดจากสถานการณ์ที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ และสถานการณ์ที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ความแตกต่างของสถานการณ์ดังกล่าวจะเป็นแรงผลักดันให้เกิดพฤติกรรมมาทำงานหรือพฤติกรรมขาดงาน แนวความคิดของนิโคลสันเชื่อว่าแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลนั้นได้รับอิทธิพลจากองค์ประกอบ 4 ปัจจัยได้แก่ รูปแบบบุคลิกภาพ คำแนะนำในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน และความสัมพันธ์ในงาน โดยจะเห็นได้ว่าบุคคลที่มีความรู้สึผูกพันกับงานสูงจะไม่ตกอยู่ในอิทธิพลของเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดการขาดงาน และบุคคลนี้จะขาดงานก็ต่อเมื่อตกอยู่ในเหตุการณ์ที่จำเป็นต้องขาดงานอย่างไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้

แผนภาพที่ 2.4  
แสดงแบบจำลองแรงจูงใจในการมาทำงานของนิโคลสัน  
(Nicholson's Model of attendance motivation)



(ที่มา : Nicholson, Nigel. Journal of Management Studies, 14(13) p.251, quoted in Steers, Richard M. and Rhodes, Susan R., 1990, p.44)

2.แบบจำลองการมาทำงานของสตีเยร์และโรดส์ (Steers and Rhodes's Model of employee attendance)

สตีเยร์และโรดส์ (Steers and Rhodes, 1978, pp.391-407) ได้เสนอแบบจำลองเกี่ยวกับการขาดงานโดยเสนอกระบวนการและสาเหตุที่ก่อให้เกิดการขาดงาน แบบจำลองนี้แสดงให้เห็นว่าการมาทำงานของพนักงานเกิดมาจากสาเหตุสำคัญ 2 ประการ คือ ความพึงพอใจในงานและแรงผลักดันให้มาทำงาน แบบจำลองดังกล่าวสามารถอธิบายได้ดังนี้

สถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมทั่วไปในการทำงานได้แก่

1. ขอบเขตความรับผิดชอบในงาน คือ การมีขอบเขตของงานชัดเจน มีส่วนร่วมรับผิดชอบงานด้วยตัวเอง และความรู้สึกระส่ำระสายความสำเร็จมีผลต่อความพึงพอใจในงาน
2. ระดับงานหรือตำแหน่งงาน ผู้ที่มีตำแหน่งงานสูงกว่าจะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าและมีอัตราการขาดงานต่ำกว่าผู้มีตำแหน่งงานต่ำกว่า
3. ความเครียดจากบทบาท จากการมีบทบาทที่ขัดแย้ง และไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานส่งผลต่ออัตราการขาดงานที่สูงขึ้น
4. ขนาดของกลุ่ม กลุ่มที่มีขนาดใหญ่ที่มีลักษณะงานที่เฉพาะเจาะจง ทำให้ความสามัคคีกลมเกลียวและการติดต่อสื่อสารกันลดลง ส่งผลต่อความพึงพอใจที่ลดลงด้วย
5. รูปแบบของผู้นำ พบว่ารูปแบบของผู้นำส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในงาน
6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานและส่งผลต่อแรงจูงใจในการมาทำงานของพนักงานด้วย

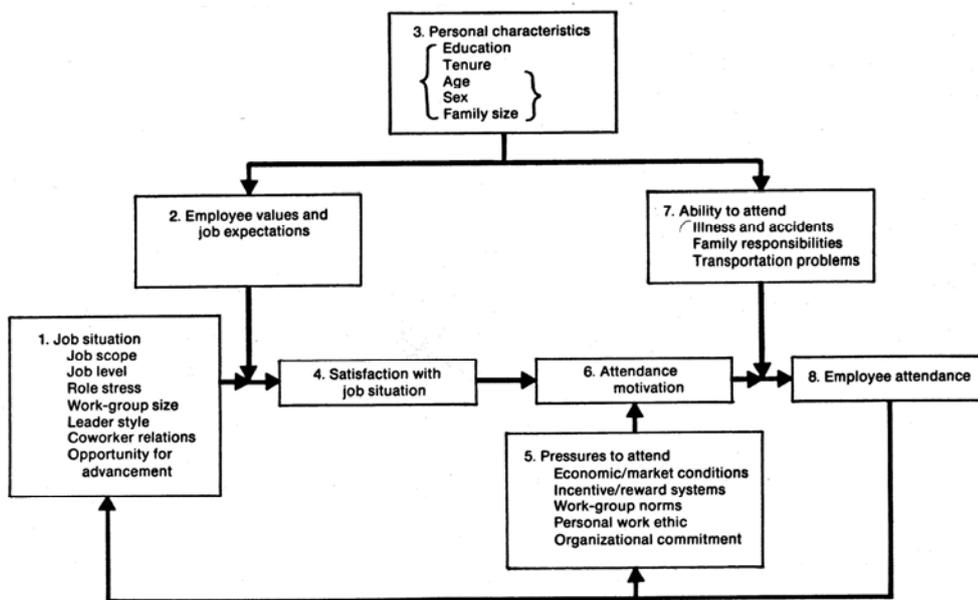
7. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การรับรู้ถึงโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการมาทำงานของพนักงานนอกจากจะเกิดจากความพึงพอใจในงานแล้วยังเกิดจากค่านิยมและความคาดหวังของพนักงานอีกด้วย โดยค่านิยมและความคาดหวังจะแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ในอดีต บุคลิกภาพ และระดับการศึกษา และปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการทำงานหรือการขาดงานซึ่งเป็นแรงผลักดันให้มาทำงานได้แก่

1. สภาพเศรษฐกิจและตลาดแรงงาน หากเกิดภาวะที่มีการจ้างงานน้อยลงหรือมีการเลิกจ้างงานจะเป็นแรงผลักดันให้เกิดการมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ อัตราการขาดงานลดลง และอัตราการขาดงานจะสูงขึ้นเมื่อต้องเปลี่ยนงานหรือหางานใหม่
2. ระบบผลตอบแทน ความพึงพอใจในผลตอบแทนมีผลทางลบต่อการขาดงานของพนักงาน
3. ปทัศฐานของกลุ่ม หากสมาชิกในกลุ่มเห็นความสำคัญของการมาทำงาน มีความสามัคคีกันสูงจะทำให้สมาชิกในกลุ่มมีอัตราการขาดงานลดลง
4. จรรยาบรรณในการทำงาน พนักงานที่มีจรรยาบรรณหรือค่านิยมในการทำงานว่าเป็นสิ่งสำคัญจะส่งผลต่อการมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ
5. ความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลให้พนักงานเต็มใจที่จะทำงานและมีแรงจูงใจในการมาทำงาน

แผนภาพที่ 2.5

แสดงแบบจำลองการมาทำงานของสตีร์และไรดส์  
(Steers and Rhodes's Model of employee attendance)



(ที่มา : Steers, Richard M. and Rhodes, Susan R.,1978, p.393. Journal of Applied Psychology, quoted in, Steers, Richard M. and Rhodes, Susan R.,1990, p.46)

3. แบบจำลองการขาดงานของบรู๊คและไพรซ์ (Brook and Price's Model of Absenteeism)

แบบจำลองการขาดงานของบรู๊คและไพรซ์ได้ปรับปรุงเพิ่มเติมจากแบบจำลองของสตีร์และไรดส์โดยตัวแปรตามของแบบจำลองนี้ คือ ความถี่ของการขาดงาน ผลจากการศึกษาพบว่า การขาดงานของพนักงานมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 7 ปัจจัย ดังนี้

3.1 ความผูกพันในงาน (Job Commitment) มีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงาน โดยแบบจำลองแสดงให้เห็นอีกว่าความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบอีก 3 ประการได้แก่ ระดับการได้รับอำนาจในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในงาน และความพึงพอใจในงาน

3.2 การมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement) มีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงาน แต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

3.3 สุขภาพของพนักงาน (Health Status) มีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงาน และพบว่าสุขภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์กับปริมาณงาน ความขัดแย้งในบทบาทและความไม่ชัดเจนในบทบาท แต่สุขภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

3.4 การติดสุรา (Alcohol Involvement) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับอัตราการขาดงาน การติดสุราเกิดขึ้นได้โดยได้รับอิทธิพลจากปริมาณงาน ความขัดแย้งในบทบาทและความไม่ชัดเจนในบทบาทของตน

3.5 การมีส่วนร่วมในการทำงาน (Work Involvement) มีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงาน

3.6 การได้รับอิสระในการทำงาน (Organizational Permissiveness) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับอัตราการขาดงาน

3.7 ความรับผิดชอบในครอบครัว (Kinship Responsibility) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับอัตราการขาดงาน

#### ความสูญเสียจากการขาดงาน

แมทธิส และแจ๊คสัน (Mathis and Jackson, 1994, pp.99-100) พนักงานที่ไม่มาทำงานทำให้เกิดค่าใช้จ่ายด้านแรงงานที่เกิดขึ้นหลายประการ เช่น

- สวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทยังคงต้องจ่ายให้พนักงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
- สูญเสียปริมาณการผลิต ไม่ว่าจะเป็นการขาดงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
- ค่าล่วงเวลา บริษัทจะต้องจ่ายค่าล่วงเวลาให้กับพนักงานที่มาปฏิบัติงานแทนพนักงานที่ขาดงานไป
- การจ้างงานชั่วคราว เพื่อทำงานทดแทนพนักงานที่ขาดงานไป
- เวลาในการดูแลและสอนงานให้พนักงานที่ขาดงานไป ต้องใช้เวลาเพิ่มมากขึ้น

#### การวัดการขาดงาน

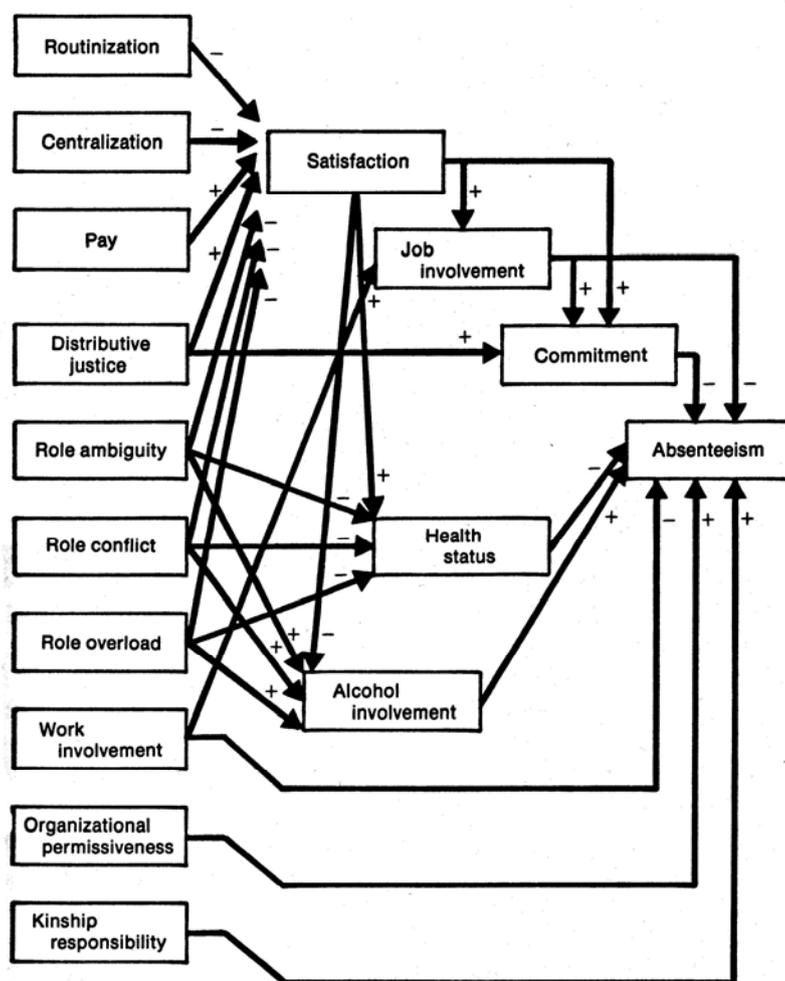
ไรต และสตีเยร์ (Rhodes and Steers, 1990, pp.15-16) ให้เหตุผลที่ต้องมีการวัดการขาดงานไว้ดังนี้

1. เพื่อการจัดการด้านค่าจ้าง เงินตอบแทน และสวัสดิการต่างๆ การวัดการขาดงานจะช่วยให้ทราบว่าพนักงานคนใดมาทำงาน และพนักงานคนใดไม่มาทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่การจ่ายผลตอบแทนที่มีประสิทธิภาพ

แผนภาพที่ 2.6

แสดงแบบจำลองการขาดงานของบรู๊คและไพรซ์

(Brook and Price's Model of Absenteeism)



(ที่มา : Brook, Paul P.,1986, p.350. Academy of Management Review, quoted in, Steers, Richard M. and Rhodes, Susan R.,1990, p.51)

2. เพื่อการวางแผนอัตรากำลังคนอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะประวัติการขาดงานของพนักงาน จะช่วยทำนายการมาทำงานของพนักงานในอนาคตได้

3. เพื่อระบุถึงปัญหาที่ก่อให้เกิดการขาดงาน โดยสามารถตรวจสอบได้ว่าหน่วยงานใดมีอัตราการขาดงานสูง และตรวจวัดอัตราการขาดงานทั้งองค์การ เพื่อนำไปเปรียบเทียบกับอัตราการขาดงานในอุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน รวมทั้งเปรียบเทียบกับอัตราการขาดงานของประเทศได้

4. เพื่อควบคุมการใช้จ่ายเงินที่เกิดจากการขาดงาน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนา และจัดโปรแกรมเพื่อควบคุมพฤติกรรมขาดงานของพนักงานต่อไป

แฮมเมอร์ และแลนดอว์ (Hammer and Landau, 1981, p.579) ได้เสนอวิธีการวัดการขาดงานไว้ 3 ประเภทดังนี้

1. วัดจำนวนชั่วโมงของการขาดงาน
2. วัดจำนวนวันของการขาดงาน
3. วัดความถี่ของการขาดงาน

การวัดการขาดงานทั้ง 3 วิธีนั้นสามารถใช้วัดอัตราการขาดงานได้ทุกประเภททั้งการขาดงานโดยตั้งใจ (Voluntary Absenteeism) และการขาดงานโดยไม่ตั้งใจ (Involuntary Absenteeism)

#### การควบคุมการขาดงาน

แมทธิส และแจ๊คสัน (Mathis and Jackson, 1994, pp.100-101) พบว่าการควบคุมการขาดงานโดยตั้งใจ (Voluntary Absenteeism) สามารถทำได้ง่ายกว่าการควบคุมการขาดงานโดยไม่ตั้งใจ (Involuntary Absenteeism) โดยการลดอัตราการขาดงานนั้นสามารถทำได้โดยการบันทึกสถิติการขาดงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงการขาดงานของแต่ละบุคคลและหน่วยงาน นอกจากนี้ต้องมีระบบการให้คำปรึกษาแก่พนักงานเพื่อลดการขาดงาน พร้อมทั้งยังเสนอแนวความคิดในการควบคุมการขาดงานไว้ 3 แนวคิดดังนี้

1. แนวคิดด้านระเบียบวินัยและข้อบังคับ (Discipline Approach) เป็นแนวคิดส่วนใหญ่ที่นายจ้างนำมาใช้เมื่อมีการขาดงานเกิดขึ้น โดยการตักเตือนด้วยวาจา ตักเตือนด้วยลายลักษณ์อักษร การพักงาน และการให้ออกจากงาน

2. แนวคิดด้านการเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement Approach) สามารถทำได้โดยการจัดโปรแกรมการเสริมแรงทางบวกแก่พนักงานที่ไม่มีการขาดงาน เช่น การ

ให้เงินรางวัล การประกาศเกียรติคุณ และการให้วันหยุดพักผ่อนพิเศษ เป็นต้น จากการศึกษาพบว่า การให้วิธีการเสริมแรงทางบวกแก่พนักงานจะช่วยลดปัญหาการขาดงานที่มีสาเหตุมาจากปัญหาที่เกิดจากการทำงาน (Jewell and Siegal, 1990, p.479)

3. แนวคิดผสมผสาน (Combination Approach) เป็นการนำแนวคิดด้านระเบียบวินัยและข้อบังคับและด้านการเสริมแรงทางบวกมารวมกัน โดยจะให้รางวัลสำหรับพฤติกรรมที่พึงปรารถนาและลงโทษสำหรับพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาแก่พนักงาน

#### 4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานการวิจัย

##### 1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

เซลิคแมน และคณะ (Seligman et. al quoted in Stoltz, 1997, p.60) ศึกษาตัวแทนชายประกันชีวิต พบว่าตัวแทนชายประกันชีวิตที่มองโลกในแง่บวกจะขายประกันได้มากกว่ามาตรฐานที่บริษัทตั้งไว้และได้มากกว่าพนักงานที่มองโลกในแง่ลบ และพนักงานที่มองโลกในแง่ลบจะมีแนวโน้มที่จะลาออกมากกว่าถึง 3 เท่า ซึ่งการมองโลกในแง่บวกเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และได้ศึกษาตัวแทนขายอสังหาริมทรัพย์พบว่าตัวแทนชายที่มองโลกในแง่บวกจะสามารถทำยอดขายได้มากกว่าตัวแทนที่มองโลกในแง่ลบถึง 250-300% และยังพบอีกว่าคนที่ตอบสนองต่ออุปสรรคและความยากลำบากในแง่บวกจะมีอายุยืนกว่าคนที่ตอบสนองต่อปัญหาและอุปสรรคในแง่ลบ

เวคค์ (Dweck quoted in Stoltz, 1997, p.59) พบว่าการตอบสนองของมนุษย์ต่ออุปสรรคมีพื้นฐานและได้รับอิทธิพลมาจาก พ่อแม่ ครู เพื่อน และบุคคลที่ใกล้ชิดในวัยเด็ก นอกจากนี้ยังพบว่า ครูมีอิทธิพลต่อความคิดของเด็กในปัจจุบันด้านที่ส่งผลต่อความล้มเหลวเมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคที่เกิดขึ้น โดยเด็กผู้หญิงจะถูกสอนว่าสาเหตุของความล้มเหลวเกิดจากการขาดความสามารถส่วนเด็กผู้ชายจะถูกสอนว่าสาเหตุของความล้มเหลวเกิดจากการขาดแรงจูงใจ

อูลิท และเวอร์เนอร์ (Oullet and Werner quoted in Stoltz, 1997, p.66) พบว่าความอดทนและความแข็งแกร่งฟื้นตัวได้เร็ว (Endurance) ซึ่งเป็นมิติด้านหนึ่งของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคเป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงาน สุขภาพกายและสุขภาพจิต ซึ่งมีความเครียดเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพจิต

เชอบรอก ลัม และซาย (Schaubroeck, Lam, and Xie, 2000, pp.512-525) ศึกษาเรื่องการตอบสนองการจัดการประสิทธิผลส่วนรวมและประสิทธิผลส่วนตัวต่อปัจจัยที่ทำให้

เกิดความเครียดและการควบคุม (Control) พบว่าการรับรู้ความสามารถในการควบคุมซึ่งเป็นมิติ ด้านหนึ่งของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสามารถช่วยลดการลาออกจากการงาน โดยตั้งใจและปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียด

เอลอวานิโอ คิวิมาคี และเฮลคาม่า (Elovanio, Kivimaki and Helkama, 2001, pp.418-424) ศึกษาเรื่องการประเมินที่เป็นธรรมชาติในองค์กร ความสามารถในการควบคุมในงาน และความเครียดในอาชีพ พบว่าความสามารถในการควบคุมส่งผลกระทบต่อความตึงเครียดใน อาชีพโดยผ่านการประเมินที่เป็นธรรมชาติในองค์กรเป็นตัวแปรกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการรับรู้ บรรยากาศขององค์กรส่งผลต่อสุขภาพจิต

ชวนจิตร ฐระทอง (2544) เชาว์ปริญญา เชาว์อารมณ และความสามารถในการ เผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขาย ในธุรกิจสรรพสินค้า ใน เขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าระดับเชาว์ปริญญาไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการ ปฏิบัติงาน องค์ประกอบของเชาว์อารมณแต่ละด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผล การปฏิบัติงาน องค์ประกอบทุกด้านของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคไม่มี ความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน องค์ประกอบของเชาว์อารมณมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ส่วนระดับเชาว์ ปริญญาไม่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของเชาว์อารมณและองค์ประกอบของความสามารถ ในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพแบบ MBTI ความสามารถในการ เผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความเครียดในการทำงาน : กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า ไม่พบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความเครียด ในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พบแนวโน้มความสัมพันธ์ทางลบระหว่างความเครียด ในการทำงานในภาพรวมกับระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

วรวรรณ หงษ์กิตติยานนท์ (2548) ศึกษาเรื่องเชาว์อารมณ ความสามารถในการ เผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและการรับรู้รูปแบบการเรียนรู้ของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า การ ฝึกอบรมเชาว์อารมณมีผลให้ผู้เข้ารับการอบรมมีระดับเชาว์อารมณและระดับความสามารถใน การเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูงกว่าผู้ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรม อีกทั้งรูปแบบการเรียนรู้ที่ต่างกัน ยังส่งผลต่อระดับเชาว์อารมณและระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคแตกต่าง กัน และยังพบว่าองค์ประกอบของเชาว์อารมณทุกด้านมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบทางบวก ของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ญาณิกา สวัสดิพิงศา (2549) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาเขาวนอารมณ์เหตุผลเชิง จริยธรรมและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้วยการฝึกสมาธิ ผลการศึกษาพบว่า ภายหลังจากการฝึกสมาธิผู้ที่ได้รับการฝึกสมาธิมีเขาวนอารมณ์สูงกว่าก่อนการฝึกสมาธิอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และภายหลังจากการฝึกสมาธิผู้ที่ได้รับการฝึกสมาธิมีเขาวนอารมณ์สูง กว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกสมาธิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ภายหลังจากการฝึกสมาธิผู้ที่ได้รับ การฝึกสมาธิมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูงกว่าก่อนฝึกสมาธิ อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในทุกมิติ สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 และยังพบอีกว่าเขาวนอารมณ์มี ความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

นลินี เลี่ยมทอง (2549) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและอัตราการขาดงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัทพัฒนาระบบซอฟต์แวร์แห่งหนึ่ง พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอยู่ใน ระดับสูง และปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่ออัตราการขาดงานและความสามารถในการเผชิญและ ฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม และพบว่าปัจจัยด้านอายุของพนักงานมีผลต่อความสามารถในการเผชิญ และฟื้นฟ้อุปสรรคในด้านการควบคุม ส่วนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับ อัตราการขาดงานนั้นพบว่าไม่มีความสัมพันธ์ทางลบ พบว่าการขาดงานนั้นเกิดจากสาเหตุอื่น เช่น การจัดการกับธุระส่วนตัว และปัญหาสุขภาพ เป็นต้น

อนันต์ อเนกวิชนกุล (2549) ศึกษาเรื่องการทดสอบโปรแกรมการฝึกอบรม ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (AQ) และเปรียบเทียบยอดขายก่อน และหลังการ ฝึกอบรม : กรณีศึกษาพนักงานขายบริษัทเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่ง พบว่าพนักงานขายที่เข้ารับการ ฝึกอบรมจะมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคทั้งโดยรวมและทุกมิติย่อย ได้แก่ ด้าน การควบคุม ด้านจุดเริ่มต้นของปัญหาและการเป็นเจ้าของ ด้านการรับรู้การขยายตัวของปัญหา และด้านความยืดหยุ่นของปัญหาหลังฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ .05 ส่วนยอดขายของพนักงานหลังเข้ารับการฝึกอบรมไม่เพิ่มขึ้นจากระยะก่อนเข้ารับการ อบรมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

## 2.งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียด

โรเบิร์ตและเรย์ (Robert and Ray, 1990) ศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการทำงาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการรับรู้และการตอบสนองต่อสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานและยังพบอีกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีความกดดันและความเครียดในการทำงานต่ำ สรุปได้ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีส่วนช่วยในการเผชิญความเครียด

อับบราฮัม (Abraham, 1999) ศึกษาเรื่องระบบความจำและการแก้ปัญหาพบว่าอารมณ์เชิงบวกจะช่วยในการจัดระบบความจำและการแก้ปัญหา ความฉลาดทางอารมณ์จะช่วยให้สามารถรับรู้หรือมองเห็นทางเลือกต่างๆในการแก้ปัญหา

ศุภรีใจ เจริญสุข (2537) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลัง พฤติกรรมเผชิญสถานการณ์ชีวิต และการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในบทบาท ตามการรับรู้ของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข พบว่าค่าเฉลี่ยของความเครียดในบทบาทของอาจารย์พยาบาลรวมทุกด้านและแต่ละด้านคือ ความขัดแย้งในบทบาท ความคาดหวังในบทบาทมากเกินไป ความคลุมเครือในบทบาท ความไม่เหมาะสมในบทบาทและความด้อยความสามารถในบทบาทอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนภูมิหลังในด้านรายได้, ประสบการณ์การทำงาน, อายุ, สถานภาพสมรส, วุฒิการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในบทบาทของอาจารย์พยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พฤติกรรมเผชิญสถานการณ์ชีวิต มีความสัมพันธ์ทางบวก ส่วนการสนับสนุนทางสังคมทั้งจากเพื่อนร่วมงานและจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในบทบาทของอาจารย์พยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยังพบอีกว่าตัวแปรที่มีความสำคัญในการร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในบทบาทของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามลำดับคือ พฤติกรรมเผชิญสถานการณ์ชีวิต, รายได้, การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานด้านอารมณ์, ด้านวัตถุสิ่งของ และวุฒิการศึกษา ซึ่งร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในบทบาทของอาจารย์พยาบาล ได้ร้อยละ 29.77

ธารกมล อนุสิทธิ์สุภการ (2540) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดกับความเครียดในบทบาท ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์กระทรวงสาธารณสุข พบว่าความเครียดในบทบาทโดยรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วย และในด้านความคลุมเครือในบทบาท และด้านความไม่เหมาะสมในบทบาทอยู่

ในระดับต่ำ ส่วนด้านความคาดหวังในบทบาทมากขึ้น และด้านความขัดแย้งในบทบาทอยู่ในระดับปานกลาง พฤติกรรมการเผชิญความเครียดของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการจัดการกับปัญหาอยู่ในระดับมาก ด้านการบรรเทาปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการจัดการกับอารมณ์อยู่ในระดับน้อย ส่วนระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์กับความเครียดในบทบาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อายุและรายได้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในบทบาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การสนับสนุนทางสังคมจากผู้ร่วมงานและจากเพื่อนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด ในบทบาทโดยรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ส่วนการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา และจากครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในบทบาทโดยรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่าพฤติกรรมการเผชิญความเครียดด้านการจัดการกับอารมณ์ และด้านการบรรเทาปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในบทบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพฤติกรรมการเผชิญความเครียดด้านการจัดการกับปัญหา ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ชัชสรวิญ เต็งพงศธร (2541) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการจัดการกับปัญหาของพนักงานบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ พบว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับการจัดการกับปัญหาทั้งการจัดการที่ปัญหาและการจัดการที่อารมณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านพฤติกรรมการจัดการกับปัญหาพบว่า พนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม และเป็นพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดปัญหาอื่นๆ ตามมา ได้แก่ การดื่มสุรา และการเลี้ยงโชค

ปณตพร พงษ์อนันตโยธิน (2544) ศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเผชิญกับปัญหาของผู้ใหญ่วัยทำงานที่มี บทบาททางเพศแตกต่างกัน พบว่าผู้ที่มีบทบาททางเพศแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเผชิญกับปัญหาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และพบว่าผู้ที่มีบทบาททางเพศแบบมีความเป็นชายสูงลักษณะเดียว มีพฤติกรรมการเผชิญกับปัญหาแบบการเผชิญหน้ากับปัญหา ต่ำกว่าผู้ที่มีบทบาททางเพศ แบบมีความเป็นหญิงและความเป็นชายต่ำทั้งคู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนผู้ที่มีบทบาททางเพศแบบมีความเป็นหญิงและความเป็นชายสูงทั้งคู่ มีพฤติกรรมการเผชิญกับปัญหาแบบการถอยห่าง ต่ำกว่าผู้ที่มีบทบาททางเพศแบบมีความเป็นหญิงสูงลักษณะเดียว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ผู้ที่มีบทบาททางเพศแบบมีความเป็นหญิงและความเป็นชายสูงทั้งคู่ และแบบมีความเป็นชายสูงลักษณะเดียว มีพฤติกรรมการเผชิญกับปัญหาแบบการหลีกเลี่ยง - หลีกเลียงปัญหา สูงกว่าผู้ที่มี

บทบาททางเพศแบบมีความเป็นหญิงและความเป็นชาย ต่ำทั้งคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ผู้ที่มีบทบาททางเพศแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเผชิญกับปัญหาแบบการควบคุมตนเอง การแสวงหาการเกื้อหนุนทางสังคม การรับผิดชอบต่อปัญหา การวางแผนแก้ปัญหา และการประเมินค่าใหม่ทางบวกไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ที่มีบทบาททางเพศแบบมีความเป็นหญิงและความเป็นชายสูงทั้งคู่ แบบมีความเป็นชายสูงลักษณะเดียว แบบมีความเป็นหญิงสูงลักษณะเดียว จะมีพฤติกรรมการเผชิญกับปัญหาแบบการเผชิญหน้า กับปัญหาต่ำกว่าพฤติกรรมการเผชิญกับปัญหาแบบการหลีกเลี่ยงปัญหา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และผู้ที่มีบทบาททางเพศแบบมีความเป็นหญิงและความเป็นชายต่ำทั้งคู่จะมีพฤติกรรมการเผชิญกับปัญหาแบบการเผชิญหน้ากับปัญหา ไม่แตกต่างจากพฤติกรรมการเผชิญกับปัญหาแบบการหลีกเลี่ยงปัญหา

สมฤดี เขียวฉาย (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบ MBTI พฤติกรรมการเผชิญปัญหาและอัตราการขาดงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่าเพศ ลำดับการเกิด สถานภาพสมรส จำนวนบุตรของพนักงาน จำนวนคนในครอบครัวที่ ต้องดูแล และผู้สูงอายุหรือผู้ป่วยที่ต้องเลี้ยงดูไม่มีผลต่ออัตราการขาดงาน ส่วนระดับการศึกษา ลักษณะการจ้าง ลักษณะงาน และตำแหน่งงานมีผลต่อการขาดงาน และยังพบว่าอายุของ พนักงาน อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์ทางลบกับการขาดงาน ส่วนเรื่อง บุคลิกภาพแบบ STJ มีอัตราการขาดงานต่ำกว่าบุคลิกภาพแบบอื่นๆ แต่บุคลิกภาพแบบ STJ มี พฤติกรรมการเผชิญปัญหาไม่แตกต่างจากบุคลิกภาพแบบอื่นๆ

ยังพบอีกว่าพฤติกรรมการเผชิญปัญหาส่งผลต่ออัตราการขาดงาน พบว่ารูปแบบ พฤติกรรมการเผชิญกับความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา มีพฤติกรรมการชะลอเวลาจัดการกับ ปัญหาที่มีแนวโน้มความสัมพันธ์ทางบวกกับอัตราการขาดงาน และพบว่ารูปแบบพฤติกรรม การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับอัตราการ ขาดงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยพบว่าวิธีการปฏิเสธความจริง วิธีการใช้สาร เสพติดและการแก้ปัญหาโดยการระบายออกทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับอัตราการขาด งาน

สุภารัตน์ หนูหอม (2544) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของเซวาร์นอารมณ์ที่มีต่อความเครียด และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาลโรงพยาบาลศิริราช โดยศึกษาระดับและมิติของ เซวาร์นอารมณ์ ระดับความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียด พบว่าเซวาร์นอารมณ์มี ความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความเครียด และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญ

ความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมแต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา

สิริพร เลี้ยวกิตติกุล (2545) ศึกษาปัจจัยการทำงาน พฤติกรรมการเผชิญปัญหา และความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติงานในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า พฤติกรรมการเผชิญปัญหาที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ถ้าบุคลากรใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพจะทำให้เกิดความเครียดน้อยลง ในทางกลับกันหากใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาอย่างด้อยประสิทธิภาพจะทำให้ความเครียดเกิดมากขึ้น

รติกร ลีละยุทธสุนทร (2546) ศึกษาศึกษาความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่าง 4 ตัวแปร คือ ตัวก่อความเครียดในงาน ความเครียด วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด และวิธีการจัดการกับความเครียด โดยมีความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงานกับความเครียดพบว่า ความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการประสบความสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์ไม่เป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงานกับความเครียดและวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กับตัวก่อความเครียดในงาน ส่วนความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริงแต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมและการระบายความเครียด แล้วยังพบอีกว่าความอดทนต่อแรงกดดันส่งผลทางลบต่อการระบายความเครียดและการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม ความต้องการสำเร็จส่งผลทางบวกต่อการวางแผน การแก้ปัญหาและการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง ความต้องการสัมพันธ์ส่งผลทางบวกต่อการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม การแสวงหาความเพิลิตเพิลินและการปรับความคิดโดยการยอมรับความเป็นจริง

ครองคณา สีขาว (2549) ศึกษาเรื่องเชาวน์อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญฟันฝ่าอุปสรรคและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาล:ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม พบว่าพยาบาลมีเชาวน์อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญฟันฝ่าอุปสรรคและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและแบบแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมในระดับสูง และพบว่าเชาวน์อารมณ์โดยรวมและความสามารถในการเผชิญฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เชาวน์อารมณ์ทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญฟันฝ่าอุปสรรคในทุกองค์ประกอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 และยังพบว่าเชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคมสามารถทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาได้ร้อยละ 10.7

ทัศนวรรณ บุญอนันต์ (2549) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดและคุณภาพของการให้บริการ:กรณีศึกษาพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทูมูฟ จำกัด พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพของการให้บริการ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ แต่พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาและแบบหลีกเลี่ยงปัญหาไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ และยังพบอีกว่าพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางอารมณ์ แต่พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาและแบบหลีกเลี่ยงปัญหาไม่มีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์

สุภาวดี นวลเนตร (2549) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคต่อการขาดงาน : กรณีศึกษารัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่าลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา สถานะภาพสมรส ระดับพนักงาน ประเภทพนักงาน และจำนวนบุตรมีผลต่อการขาดงาน ลักษณะบุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์กับการขาดงาน ลักษณะส่วนบุคคลด้านปัญหาสุขภาพ และระดับพนักงานมีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และยังพบว่าบุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค แต่บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

### 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอัตราการขาดงาน

พอร์เตอร์ และสตีร์ (Porter and Steers, 1973) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการลาออกและการขาดงานของพนักงาน พบว่าพนักงานที่ไม่มีความมั่นคงทางอารมณ์หรือผู้ที่มีการแสดงออกอย่างวิตกกังวล มีแนวโน้มพฤติกรรมการถอยหนีสูง และยังพบอีกว่าพนักงานที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความก้าวร้าว และมีความปรารถนาในหน้าที่การงานสูงก็มีการขาดงานที่สูงเช่นเดียวกัน และพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการลาออกของพนักงาน

เคลเลอร์ (Keller, 1983, pp. 536-540) ศึกษาการทำนายการขาดงานจากประวัติการทำงาน ทัศนคติ ปัจจัยส่วนบุคคล และบุคลิกภาพของพนักงาน พบว่าประวัติการทำงาน

ความสามัคคีกันในกลุ่ม สามารถทำนายอัตราการขาดงานได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 นอกจากนี้ยังพบว่า การขาดงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับอายุการทำงาน ระดับความสามัคคีกันในกลุ่ม และระดับความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเอง และยังพบอีกว่าเพศหญิงมีอัตราการขาดงานสูงกว่าเพศชาย

สก๊อต และ อลิซาเบท (Scott and Elizabeth, 1990) ศึกษาความแตกต่างของเพศต่อการขาดงาน โดยศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และเจตคติของครูระดับมัธยมพบว่า เพศหญิงมีอัตราการขาดงานมากกว่าเพศชาย อย่างไม่มีนัยสำคัญ อายุของพนักงาน เจตคติต่อค่าจ้างแรงงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการขาดงาน

ดอลตัน และ เมช (Dalton and Mesch, 1991, pp.810-817) ศึกษาเรื่องการเพิ่มและลดการขาดงานแบบที่หลีกเลี่ยงได้ ผลการศึกษาพบว่าพนักงานหญิงมีอัตราการขาดงานรวมน้อยกว่าพนักงานชาย อายุ อายุงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับการขาดงาน

สุดารัตน์ ปัทมวิชัยพร (2544) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการขาดงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่าเพศและสถานะภาพสมรสของพนักงาน มีผลต่ออัตราการขาดงาน สาเหตุที่ก่อให้เกิดการขาดงานได้แก่ความเจ็บป่วย ความขัดแย้งในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และความเครียดไม่ว่าจะเป็นความเครียดจากการทำงานหรือความเครียดที่เกิดจากปัญหาส่วนตัว

ธนิกา นามากุล (2544) ศึกษาเรื่องปัญหาและสาเหตุของการขาดงานของคนงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีคนงานสุราษฎร์ธานี บริษัทสุราษฎร์ธานี จำกัด พบว่าเพศชายขาดงานมากกว่าเพศหญิง คนงานที่มีระดับรายได้ของครอบครัวต่ำจะมีอัตราการขาดงานสูงกว่าคนงานที่มีระดับรายได้สูง ส่วนคนงานที่มีบุตรมากจะมีอัตราการขาดงานสูงกว่าคนงานที่มีบุตรน้อย คนงานที่มีสุขภาพร่างกายไม่ดี มีโรคประจำตัว ความเบื่อหน่ายและอึดอัดใจในการทำงานจะมีการขาดงานมาก

ชิตาพร เลี้ยงวิจิตร (2545) ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและอัตราการขาดงาน ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่าบุคลิกภาพแบบประณีต ประจบและแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและบุคลิกภาพแบบหัวนโหนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงาน และไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและอัตราการขาดงาน

สุธิดา ชญาแก้ว (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของเชาวันอารมณ์ พฤติกรรมการเผชิญปัญหา และอัตราการขาดงาน กรณีศึกษาสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศและระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับอัตราการขาดงาน แต่ไม่พบว่า อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส และจำนวนบุตรมีความสัมพันธ์กับการขาดงาน เชาวันอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา และเชาวันอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา และพบว่าเชาวันอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงาน รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญปัญหาที่แตกต่างกันไม่พบว่าอัตราการขาดงานที่แตกต่างกัน

### เหตุผลในการตั้งสมมติฐาน

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเอาชนะและฟื้นฝ่าอุปสรรค รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดและอัตราการขาดงาน สามารถสรุปเหตุผลในการตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

จากการศึกษาของสตอลทซ์ (Stoltz, 1997) เรื่องความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคพบว่าไม่มีการระบุถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค แต่การศึกษาของชวอนจิตร์ ฐะทอง (2544) พบว่าสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคที่ต่างกัน และการศึกษาของนันทนุช ตั้งเสถียร (2546) พบว่าวิศวกรที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคที่ต่างกัน และวิศวกรที่สังกัดหน่วยงานที่ต่างกันก็มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคที่ต่างกันด้วย ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้านอื่นๆจะส่งผลให้ความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคโดยรวมแตกต่างกันหรือไม่

จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันทำให้พนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมแตกต่างกัน

จากแนวคิดของการ์แลนด์และบุช (Garland and Bush, 1982) ที่ว่าเมื่อบุคคลเกิดความเครียดบุคคลนั้นจะมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่ต่างกันออกไปเพื่อปรับสภาวะของร่างกายและจิตใจให้เข้าสู่ภาวะสมดุล ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเผชิญความเครียดคือระดับความรุนแรงของความเครียด ระยะเวลาการเกิดความเครียด อายุ ประสบการณ์ในอดีต

เพศ ระดับการศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจ ความเชื่อ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และการสนับสนุนทางสังคม ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันออกไปด้านอื่นนั้นจะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดต่างกันหรือไม่

จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้พนักงานมีรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่แตกต่างกัน

เมื่อบุคคลมีปัจจัยส่วนบุคคล บทบาทหน้าที่ที่ที่แตกต่างกันย่อมมีภาระและความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน ซึ่งภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคคลที่ต่างกันนั้นน่าจะมีความสัมพันธ์กับอัตราการขาดงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุदारัตน์ ปัทมวิชัยพร (2544) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่ออัตราการขาดงานของพนักงาน พบว่าเพศและสถานภาพสมรสของพนักงานมีผลต่ออัตราการขาดงานของพนักงานโดยเฉพาะสถานภาพสมรสเป็นตัวแปรที่สามารถใช้ทำนายอัตราการขาดงานได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของธนิภา นามากุล (2544) ที่ศึกษาเรื่องปัญหาและสาเหตุของการขาดงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่าเพศระดับรายได้ของครอบครัวและจำนวนบุตรมีผลต่ออัตราการขาดงาน เช่นเดียวกับผลการวิจัยของสมฤดี เรียงฉาย (2544) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบ MBTI พฤติกรรมการเผชิญปัญหาและอัตราการขาดงาน พบว่าระดับการศึกษา ลักษณะการจ้างงาน ลักษณะงาน และตำแหน่งงานมีผลต่อการขาดงาน อายุพนักงาน อายุการทำงานและรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงาน

จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้พนักงานมีอัตราการขาดงานโดยรวมแตกต่างกัน

จากแนวคิดของสตอลทซ์ (Stoltz, 1997) พบว่าผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุม (Control) สูง จะเป็นผู้ที่มีระดับการรับรู้ถึงการควบคุมตนเองให้ผ่านพ้นเหตุการณ์และความยากลำบากได้ดี ซึ่งบุคคลดังกล่าวจะเป็นผู้ที่มีความคิดเชิงรุกต่อการแก้ปัญหา ไม่ย่อท้อ มีความหนักแน่น มีความตั้งใจในการเผชิญปัญหาและพยายามแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และผู้ที่มีความสามารถในการเอาชนะและฟันฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบสูงจะเป็นผู้ที่มีแนวคิดในการค้นหาสาเหตุของปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นและจะวิเคราะห์ตนเองและสิ่งแวดล้อมภายนอก โดยกำหนดตนเองให้เป็นเจ้าของปัญหา เรียนรู้จนสามารถแก้ปัญหาซึ่งก่อให้เกิดความเครียดได้ดี หากบุคคลมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในระดับสูง เมื่อเกิดความเครียดบุคคลนั้นจะรู้จักการตอบโต้ภาวะที่ก่อให้เกิดความเครียด และหาทางควบคุมปัญหาไม่ให้แผ่ขยายออกไป และสำนึกว่าตนต้องรับผิดชอบต่อปัญหาดังกล่าวและรู้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นสามารถแก้ไขได้ พยายามมุ่งเน้นการแก้ปัญหา หาเหตุผล ถ้าที่ที่จะฟันฝ่าอุปสรรคและ

ปัญหาต่างๆที่เข้ามาในชีวิต ผู้ที่มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูงจะมีความรับผิดชอบต่อการแก้ปัญหาสูงและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของคุกและเฮปเนอร์ (Cook and Heppner, 1997) ที่มีแนวคิดว่ามีผู้ที่มีพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหานั้นเมื่อเกิดปัญหาขึ้นจะลงมือแก้ปัญหาเพื่อขจัดสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด คิดวิธีในการเผชิญกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด รวมถึงการจัดการกับความเครียดให้หมดไปด้วย

จากการศึกษาของ ครองคณา สีขาว (2549) ที่ศึกษาเรื่อง เซาว์นอารมณ์ ความสามารถในการเผชิญฟื้นฝ่าอุปสรรคและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพยาบาล พบว่าเซาว์นอารมณ์และความสามารถในการเอาชนะและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และยังพบอีกว่าหากบุคคลมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคในระดับสูงเมื่อเกิดปัญหา อุปสรรคหรือความเครียด บุคคลจะรู้วิธีแก้ปัญหาต่างๆที่ก่อให้เกิดความเครียด และพยายามหาทางในการควบคุมปัญหา รู้ว่าตนเองต้องรับผิดชอบต่อปัญหานั้น และรับรู้ว่ามีปัญหาที่เกิดขึ้นสามารถแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงได้

จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 4.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

การแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมเพื่อแก้ปัญหาจะไม่เกิดประโยชน์หากไม่ลงมือแก้ปัญหาที่ต้นเหตุและการแสวงหาสิ่งสนับสนุนด้านจิตใจที่มากเกินไปจะเป็นการระบายออกทางอารมณ์ซึ่งจะไม่ช่วยในการจัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดหรือสาเหตุของปัญหา (Carver, Scheier, and Weintraub, 1989) และผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูงจะเป็นผู้ที่มีความคิดเชิงรุกต่อการแก้ปัญหา และพยายามแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูงจะมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดด้วยตนเองและแก้ปัญหาที่สาเหตุมากกว่าที่จะหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมเพื่อแก้ปัญหา การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมได้แก่ การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อการแก้ปัญหา เช่น การขอคำปรึกษา การขอข้อมูลและแนวทางแก้ปัญหาจากผู้ที่เคยประสบปัญหา ส่วนการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อได้รับกำลังใจ เช่น การขอกำลังใจ ความเห็นใจจากคนรอบข้าง ซึ่งการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมดังกล่าวจะไม่เกิดประโยชน์หากไม่ลงมือแก้ปัญหา ส่วนการแสวงหาการสนับสนุนทางด้านจิตใจนั้นจะกลายเป็นเพียงการระบายออกทางอารมณ์เท่านั้นไม่ได้จัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด ผู้วิจัยเห็นว่าผู้ที่มีความสามารถในการ

เผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูงจะมีรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดโดยการพยายามวิเคราะห์และแก้ปัญหาด้วยตนเองมากกว่าที่จะมุ่งเน้นการแสวงหาล้างสนับสนุนทางสังคม

จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 4.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาล้างสนับสนุนทางสังคม

จากแนวคิดของของสตอลทซ์ (Stoltz, 1997) พบว่าผู้ที่มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคต่ำ จะมองปัญหาและอุปสรรคว่าเป็นสิ่งที่ทำลายชีวิต ก่อให้เกิดความล้มเหลว ทำให้สูญเสียเงินทอง การตัดสินใจไม่ดี สิ้นหวังในชีวิต ไม่พยายามที่จะแก้ไขปัญหาไม่ดิ้นรนและไม่กระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ เชื่อถือโชคชะตาและเคราะห์กรรม และทำให้เกิดการหลีกเลี่ยงไม่พบปะผู้คน ซึ่งเป็นพฤติกรรมการเผชิญความเครียดดังกล่าวเป็นการมุ่งการเปลี่ยนแปลงความไม่พอใจมากกว่าการเปลี่ยนแปลงที่สาเหตุของความเครียดเพื่อให้เห็นสบายใจขึ้น เป็นการลดความเครียดลงเพียงชั่วคราว ซึ่งวิธีการลดความเครียดนั้นจะใช้ยากล่อมประสาท ยานอนหลับ สุราและยาเสพติด และจะใช้วิธีการดังกล่าวข้างต้นเป็นวิธีการในการแก้ปัญหา โดยพฤติกรรมนั้นจะเป็นพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในระยะสั้นหากใช้ต่อเนื่องกันเป็นระยะเวลาอันยาวนานอาจทำลายสุขภาพได้

จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 4.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา

ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคเป็นบุคคลที่มีความอดทน จิตใจเข้มแข็งและมีเป้าหมายอย่างชัดเจนแน่นอน สามารถอดทนต่อความเหนื่อยยาก ลำบาก ความเจ็บปวด การรอคอย อดทนต่อความเบื่อหน่าย มุ่งมั่นฝ่าฝืนให้ฟื้นอุปสรรคและปัญหาไปได้ ตามแนวคิดของสตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ได้แบ่งกลุ่มคนออกเป็น 3 กลุ่มได้แก่ กลุ่มผู้ยอมแพ้ กลุ่มผู้พักแรม กลุ่มนักปีนเขา ซึ่งกลุ่มผู้ยอมแพ้จะเป็นผู้เฉื่อยชา ไม่ชวนขวาย ชอบดื่มสุราและใช้ยาเสพติด ซึ่งกลุ่มคนเหล่านี้เป็นผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคต่ำ นอกจากนี้ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคยังสามารถใช้ทำนายสุขภาพร่างกายและสุขภาพอารมณ์ได้ ตามแบบจำลองของบรู๊คและไพรซ์ (Brooke and Price's Model) พบว่าสุขภาพของพนักงาน (Health status) มีความสัมพันธ์ทางลบกับการขาดงานและอีกตัวแปรหนึ่งคือการติดสุราของพนักงาน (Health Involvement) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับอัตราการขาดงาน โดยที่การติดสุราดังกล่าวเป็นผลมาจากปริมาณงาน ความขัดแย้งในบทบาทของตนเองและความไม่ชัดเจนในบทบาทของตนเอง และยังพบอีกว่าจากแบบจำลองการวิเคราะห์การมาทำงานของพนักงาน (Diagnostic Model of Attendance) ของรอดส์และสตีเยร์ (Rhodes and Steers,

1990) พบว่าการมาทำงานของพนักงานนอกจากจะขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการมาทำงานแล้วยังขึ้นอยู่กับความสามารถในการมาทำงานอีกด้วย ผลกระทบของอุปสรรคในการมาทำงานที่มีต่อความสามารถในการมาทำงาน ได้แก่ ความเจ็บป่วยหรืออุบัติเหตุ ความรับผิดชอบต่อครอบครัว และปัญหาการเดินทาง ผู้วิจัยเห็นว่าบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูงจะมีความอดทน มีความพากเพียรและมีความสามารถในการเอาชนะปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ซึ่งเป็นสาเหตุของการขาดงานได้เป็นอย่างดีโดยไม่หลีกเลี่ยงปัญหาที่เกิดจากการทำงานโดยการขาดงาน

จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 5 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงาน

จากการศึกษาของลาซารัส (Lazarus, 1991) พบว่ารูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา (Problem-focused coping) เป็นวิธีการที่บุคคลพยายามแก้ไขปัญหาก็หรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด โดยการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สถานการณ์ที่ตึงเครียดนั้นดีขึ้น รู้จักจัดการกับแหล่งที่มาของความเครียดโดยพยายามแก้ที่ตัวปัญหาตามขั้นตอนของการแก้ไขปัญหา ได้แก่ การค้นหาสาเหตุของปัญหาว่าเกิดจากอะไร การคิดหาวิธีต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหา และเลือกวิธีการแก้ปัญหาที่คิดว่าเหมาะสมมากที่สุด เป็นต้น ซึ่งพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเป็นพฤติกรรมที่แก้ไขปัญหา อุปสรรคและความเครียดโดยตรงที่สาเหตุ ด้วยการลงมือแก้ไขสิ่งๆ ก่อให้เกิดความเครียดและเพิ่มความพยายามในการเผชิญความเครียด คิดค้นเกี่ยวกับวิธีการเผชิญความเครียดรวมถึงการจัดการกับความเครียดอย่างเป็นขั้นตอน มุ่งให้ความสนใจกับปัญหาและระงับสิ่งอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องและรอโอกาสที่เหมาะสมในการในการวิธีการเผชิญปัญหากับสิ่งๆ ก่อให้เกิดความเครียด รวมถึงการเรียนรู้ประสบการณ์ที่ได้รับและการมองสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในทางบวกหรือการตีความหมายต่อสถานการณ์ในแง่ดี (Cook and Heppner, 1997) หากบุคคลใช้รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาในการแก้ไขปัญหา อุปสรรค หรือสิ่งๆ ก่อให้เกิดความเครียดต่างๆ ซึ่งเป็นสาเหตุของการขาดงานแล้วบุคคลนั้นจะไม่หลีกเลี่ยงปัญหาที่เกิดขึ้นโดยการขาดงาน

จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 6.1 รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา มีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงาน

จากการศึกษาวิธีการเผชิญความเครียดของคาร์เวอร์ ไชย์เออร์ และไวน์ทรอบ (Carver, Scheier and Weintraud, 1989) การค้นหาความช่วยเหลือจากการสนับสนุนทางสังคมนั้นเป็นการหาความต้องการความช่วยเหลือ การแก้ปัญหาหรือคำแนะนำในการแก้ปัญหาจากบุคคลอื่น รวมทั้งการหากำลังใจ ความเห็นอกเห็นใจหรือความเข้าใจจากบุคคลอื่นซึ่งเป็นการ

เผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นอารมณ์ ซึ่งรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม ตามแนวคิดของคุก และ เฮปป์เนอร์ (Cook and Heppner, 1997) ประกอบด้วย 2 พฤติกรรมย่อย คือ การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาสิ่งได้แก่ การขอคำปรึกษา ขอข้อมูล และแนวทางในการแก้ปัญหาจากผู้ที่เคยประสบปัญหา เป็นต้น และการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อได้รับกำลังใจ ได้แก่ การขอกำลังใจ ความเห็นอกเห็นใจ และความเข้าใจจากบุคคลอื่น เป็นต้น ถ้าบุคคลใช้รูปแบบการเผชิญความเครียดวิธีนี้ในการระบายความรู้สึกของตนแต่ไม่พยายามแก้ไขที่สาเหตุของปัญหาโดยตรง ปัญหานั้นก็ยังคงอยู่ต่อไปโดยที่ปัญหาที่คงอยู่นี้อาจเป็นสาเหตุให้เกิดการขาดงานได้

จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 6.2 รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับอัตราการขาดงาน

จากการศึกษาของสมฤดี เขียรฉาย (2544) พบว่ารูปแบบพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหามีแนวโน้มมีความสัมพันธ์ทางบวกกับอัตราการขาดงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยพบว่าวิธีการปฏิเสธความจริง วิธีการใช้สารเสพติดและการแก้ปัญหาโดยการระบายออกทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับอัตราการขาดงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่าพฤติกรรมการเผชิญความเครียดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ (Hui Ling, 2005) และความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นทั้งที่มีสาเหตุจากปัญหาส่วนตัวและปัญหาจากที่ทำงานก็เป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานขาดงานด้วยเช่นกัน (สุธารัตน์ ปัทมวิชัยพร, 2544) และจากแนวคิดของคุก และ เฮปป์เนอร์ (Cook and Heppner, 1997) พบว่าหากบุคคลเลือกใช้รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา (Avoidance coping) แล้วผลที่เกิดขึ้นจะออกมาในทางสูญเสีย ไม่สามารถเอาชนะปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้เนื่องจากเป็นเพียงการเปลี่ยนแปลงสาเหตุของความเครียดเพื่อทำให้ตนเองสบายใจขึ้นเป็นการลดความตึงเครียดลงชั่วคราวหรือเป็นเพียงพฤติกรรมการเผชิญความเครียดระยะสั้น (Short-term method) ไม่ได้แก้ปัญหากับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด (Taylor, 1994) วิธีการลดความตึงเครียดดังกล่าวได้แก่ การใช้ยานอนหลับ ดื่มสุราและใช้ยาเสพติด การรับประทานอาหารมากๆ เป็นต้น หากใช้รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาติดต่อกันเป็นระยะเวลานานอาจทำลายสุขภาพและจะก่อให้เกิดการแสดงพฤติกรรมทางลบซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ส่งผลทางลบต่อประสิทธิภาพการทำงาน เช่น การขาดงาน การลาออก หรือการเพิกเฉย เป็นต้น

จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 6.3 รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับอัตราการขาดงาน

### สมมติฐานการวิจัย

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 พนักงานเพศชายมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมต่างจากเพศหญิง

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.6 พนักงานที่มีรายได้รวมเฉลี่ยต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.7 พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมต่างกัน

**สมมติฐานการวิจัยที่ 2** พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.1 พนักงานเพศชายที่มีรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาต่างจากพนักงานเพศหญิง

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.3 พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกันมีรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาต่างกัน



สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3.5 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาต่างกัน

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 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีอัตราการขาดงานโดยรวมต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.5 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีอัตราการขาดงานโดยรวมต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.6 พนักงานที่มีรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีอัตราการขาดงานโดยรวมต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.7 พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานต่างกันมีอัตราการขาดงานโดยรวมต่างกัน

**สมมติฐานการวิจัยที่ 4** ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาคำสนับสนุนทางสังคม

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** รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 6.1 รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 6.2 รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับอัตราการขาดงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 6.3 รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับอัตราการขาดงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

แผนภาพที่ 2.7  
แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

