

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้ธุรกิจต้องแข่งขันกันในทุก ๆ ด้าน ทั้งด้านคุณภาพสินค้า ราคาสินค้า ช่องทางการจัดจำหน่าย และรายการส่งเสริมการขาย เพื่อผลประกอบการที่ดี และนำพาธุรกิจไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จและเติบโตได้ภายใต้การแข่งขันเช่นนี้ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญ คือ ความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อเป็นการรักษาและเพิ่มจำนวนลูกค้าให้กับองค์กร การส่งเสริมการขายที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้อย่างมากก็คือ “การบริการ”

“การบริการ” เป็นกลยุทธ์สำคัญที่ธุรกิจในปัจจุบันต่างให้ความสนใจและพยายามพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ ให้เหนือกว่าคู่แข่งเพื่อแย่งชิงและรักษาส่วนแบ่งการตลาด และสามารถแข่งขันในโลกธุรกิจไร้พรมแดน (Globalization) ได้ บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หรือ ลูกค้า จึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญอย่างยิ่งในการนำพาธุรกิจให้อยู่รอดและประสบความสำเร็จได้

ธุรกิจโทรคมนาคมในประเทศไทยจึงให้ความสำคัญกับบุคลากรในแผนกลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center Representative) ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าโดยตรงเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาติดต่อ และสอบถามข้อมูลต่างๆ กับบริษัท เช่น ร้องเรียนบริการหลังการขาย การขอเปิดใช้บริการ วิธีการใช้โทรศัพท์ การใช้บริการเสริมต่างๆ รายการส่งเสริมการขายต่าง ๆ รวมถึงการให้ข้อมูลเพื่อแก้ไขปัญหาเมื่อมีเหตุขัดข้องในการใช้งานโทรศัพท์โดยบุคลากรที่ปฏิบัติงานในแผนกลูกค้าสัมพันธ์นั้นจะประกอบด้วย พนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ซึ่งมีหน้าที่หลักในการให้บริการข้อมูล รับฟังและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าทางโทรศัพท์และหัวหน้างานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ หรือ Supervisor มีหน้าที่ควบคุมดูแลการให้บริการลูกค้าของพนักงานแผนก ลูกค้าสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามมาตรฐานที่ทางบริษัทกำหนดไว้

จากแนวคิดของ ดาวิดโดว์ (Davidow, quoted in Lovelock, 1988, p. 17) นักการตลาดผู้มีชื่อเสียงได้ให้ความสำคัญของการบริการว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะตัดสินความอยู่รอดขององค์กร โดยที่ธุรกิจที่จะอยู่รอดได้จะต้องมีผลิตภัณฑ์ที่ดีควบคู่กับการให้บริการที่เป็นเลิศ ดังนั้นการ

ปฏิบัติ งานของพนักงานที่รับผิดชอบในการให้บริการลูกค้าจึงเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ

ผลการปฏิบัติงานที่ดี นอกจากจะขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ และทักษะของพนักงานแล้วปัจจัยที่ควรคำนึงถึง ได้แก่ 1.ปัจจัยทางด้านอารมณ์ เนื่องจากลักษณะงานของงานบริการนั้นจะต้องมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับลูกค้าพนักงานจึงต้องสามารถควบคุมและรับรู้ถึงอารมณ์ของตนเอง และลูกค้าด้วย 2.ปัจจัยด้านความเครียด ที่เกิดขึ้นจากการทำงานและในชีวิตประจำวัน เช่น ต้องรับฟังและอดทนต่ออารมณ์ต่าง ๆ ของลูกค้าโดยไม่สามารถโต้เถียงได้ ปัญหาส่วนตัวทางการเงิน ปัญหาครอบครัว ปัญหาโรคติดต่อ ความกดดันจากกฎระเบียบในการทำงาน ฯลฯ

“ปัจจัยด้านอารมณ์” หรือ “ความฉลาดทางอารมณ์” (Emotional Intelligence) หรือที่เรียกสั้นๆว่า EQ โกลแมน (Goleman, 1999) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพื่อสร้างแรงจูงใจในตนเองในการบริหารจัดการอารมณ์ต่างๆของตนเองและอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ได้ และจากผลการศึกษาของโกลแมน (Goleman, 1995) ยังพบอีกว่า มีบุคคลที่มีระดับเชาวน์ปัญญาสูง มีความรู้ความสามารถในหลาย ๆ ด้านแต่ไม่ประสบความสำเร็จในชีวิต ไม่สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างเป็นสุข เนื่องจากมีปัญหาในการแสดงอารมณ์ หรือการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น บางคนไม่สามารถสื่อสารถึงอารมณ์ และความรู้สึกของตนเองให้ผู้อื่นเข้าใจได้ ทำให้หลายคนถูกมองว่าเป็นคนไม่มีมนุษยสัมพันธ์ซึ่งปัญหาต่างๆเหล่านี้เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ทั้งสิ้น

ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิต่อผลการปฏิบัติงาน ดังเช่นการศึกษาของ David McClelland (Goleman, Boyatzis, and Mckee, 2004, อ้างถึงใน ธนิกานต์ มาชะศิริรานนท์, 2548.) นักวิจัยทางด้านพฤติกรรมมนุษย์และองค์การ ซึ่งได้ทำการศึกษาในบริษัทอาหารและเครื่องดื่มระดับโลก พบว่าผู้จัดการระดับสูงที่มีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับที่ก่อให้เกิดผลได้นั้นสามารถบริหารจัดการหน่วยงานของเขาให้มีผลการปฏิบัติงานประจำปีสูงกว่าที่ตั้งเป้าหมายไว้ถึง 20% ในขณะที่หน่วยงานของผู้นำที่ไม่มี ความฉลาดทางอารมณ์กลับมีผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดถึง 20% นอกจากนี้ยังมีผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าความฉลาดทางอารมณ์ไม่เพียง แต่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลเท่านั้นแต่ยังส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของทีมหรือหน่วยงานอีกด้วย

“ปัจจัยด้านความเครียด” หรือ “ความเครียด” เป็นภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ หรือถูกบีบคั้นกดดันจนทำให้เกิดความทุกข์ใจ สับสน โกรธ หรือเสียใจ (กรมสุขภาพจิต , 2542) เมื่อเกิดความเครียดแล้วบุคคลจะมีการปรับตัวเพื่อกลับไปสู่สภาวะสมดุลอีกครั้ง วิธีการจัดการกับสิ่งที่

มาคุกคามนั้นให้หมดลงหรือลดอันตรายลงหรือแก้ไขสิ่งที่มาคุกคามนั้นให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น หรือเป็นการทำให้ตนเองสบายใจขึ้นเรียกว่า “การเผชิญความเครียด” การเผชิญความเครียดของบุคคล จะแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมเรียกว่า“พฤติกรรมการเผชิญความเครียด” (พรวรรณี ชุ่มประดับ, 2538)

พฤติกรรมการเผชิญความเครียดมีหลายรูปแบบ บุคคลที่มีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่ไม่เหมาะสมจะไม่สามารถจัดการกับความเครียดให้ทุเลาเบาบางหรือหมดไปได้เกิดเป็นความเครียดสะสมมากขึ้น และเมื่อความเครียดอยู่ในระดับสูงและคงที่อยู่เป็นระยะเวลาานาน จะมีผลเสียต่อสุขภาพกาย สุขภาพจิต พฤติกรรมครอบครัว สังคม และการทำงาน จากที่ ก.สินศักดิ์ สุวรรณโชติ (อ้างถึงใน วารสารสุขภาพจิตแห่งประเทศไทย 2547,น.31) กล่าวว่า “ ความเครียด” เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพของหน่วยงาน ที่ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้นการรับรู้ความเครียดและแสดงพฤติกรรมเพื่อจัดการกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนางานชี้ให้เห็นว่าเมื่อบุคคลเกิดความเครียดก็จะแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อขจัดความเครียดให้หมดไปซึ่งถ้าพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นเหมาะสมก็จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น

พฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่แสดงออกมาก็จะแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาวะทางอารมณ์ของบุคคลนั้น ๆ จากคำกล่าวของ เบร์เน็ต(Bernet, 1996, อ้างถึงใน สุदारัตน์ หนูหอม ,2544) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถในการประมวลการรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงของความรู้สึกอย่างรวดเร็วและถูกต้องซึ่งจะช่วยให้เกิดอารมณ์ และพฤติกรรมที่ตอบสนองที่เหมาะสมและรวดเร็วซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ อับบราฮัม (Abraham ,1999 อ้างถึงใน สุदारัตน์ หนูหอม , 2544) ซึ่งอธิบายว่าผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ จะเป็นผู้ที่มีความสามารถในการปรับอารมณ์ช่วยให้สามารถรับรู้หรือมองเห็นทางเลือกต่างๆที่มีอยู่มากมายในการแก้ปัญหา ซึ่งอารมณ์เชิงบวกจะช่วยให้การจัดระบบความจำและการแก้ปัญหา โดยงานวิจัยของ ไอเซน , ดอบแมน,และโนวิสกี (Isen, Dabman , and Nowicki, 1987 cited by Abraham,1999) สนับสนุน แสดงให้เห็นว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดโดยผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงย่อมสามารถเลือกใช้ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่เหมาะสมสามารถที่จะขจัดความเครียดออกไปได้

ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการบริการ ก็คือ “ คุณภาพของการให้บริการ ” สามารถวัดผลการปฏิบัติงานได้จากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความพึงพอใจของลูกค้า การรับรู้ของหัวหน้างาน ฯลฯ ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานบริการนั้น ๆ เช่น พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ ควรจะวัดโดย

ใช้การรับรู้ของหัวหน้างานเนื่องจาก พนักงานไม่ได้พบกับลูกค้าโดยตรงแต่เป็นการสื่อสารกันโดยใช้คำพูด ดังนั้นลูกค้าจะประเมินคุณภาพของการให้บริการจากน้ำเสียง คำพูด และ ความถูกต้องของข้อมูลเท่านั้น ซึ่งหลังจากวางสายแล้วพนักงานอาจจะแสดงท่าทางไม่พอใจกับลูกค้าก็เป็นได้แต่หัวหน้างานจะเห็นพฤติกรรมของพนักงานโดยตลอดตั้งแต่เริ่มรับสายลูกค้าและหลังจากวางสายลูกค้าแล้ว

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึง “ ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับพฤติกรรมบริการเชิงความเครียดและคุณภาพการให้บริการของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างานของพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์บริษัท ทูมูฟ จำกัด ” เนื่องจากพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์เป็นตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ โดยลักษณะงานที่จะต้องมีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าจำนวนมากอาจจะก่อให้เกิดความเครียดซึ่งนอกจากพฤติกรรมบริการเชิงความเครียดแล้ว ความฉลาดทางอารมณ์ยังเป็นอีกปัจจัยที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการทั้งนี้ได้เลือกศึกษากรณี บริษัท ทูมูฟ จำกัด เนื่องจากเป็นบริษัทโทรคมนาคมที่ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการขยายตัวทางธุรกิจและจำนวนผู้ใช้บริการมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็วโดยที่กลยุทธ์สำคัญทางธุรกิจโทรคมนาคมที่ทำให้สามารถแข่งขันและเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด ได้แก่ คุณภาพของการให้บริการนั่นเอง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์
2. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมบริการเชิงความเครียดของพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์
3. เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับพฤติกรรมบริการเชิงความเครียดและคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน

ความเครียดและคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน

5. เพื่อสร้างสมการทำนายคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทูมูฟ จำกัด

2. ใช้แนวคิดและองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ของโกลแมน (Goleman) โดยได้ปรับแบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์ซึ่งพัฒนาโดยฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) ตามแนวคิดของโกลแมนเพื่อประเมินความฉลาดทางอารมณ์ใน 5 ด้าน คือ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการร่วมรู้สึก และด้านทักษะทางสังคม

3. ใช้แนวคิดและรูปแบบพฤติกรรมกรรมการเผชิญความเครียดของคุกและเฮปเปอร์เนอร์ (Cook and Happner, 1997) โดยใช้แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเผชิญความเครียดของสุदारัตน์ หนูหอม (2544) ซึ่งแบ่งพฤติกรรมกรรมการเผชิญความเครียดออกเป็น 3 รูปแบบ คือ แบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา แบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม แบบหลีกเลี่ยงปัญหา

4. ใช้แนวคิดและองค์ประกอบของคุณภาพของการให้บริการของพาราสุรามานและคณะ โดยได้ปรับแบบสอบถามคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน ของ ฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) ซึ่งได้ปรับปรุงข้อคำถามตามแนวคิดของพาราสุรามานและคณะ ที่เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งประเมินทั้งหมด 5 ด้าน คือ ด้านรูปธรรมที่ปรากฏ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างาน

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างาน

สมมติฐานที่ 2.1 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างาน

สมมติฐานที่ 2.2 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างาน

สมมติฐานที่ 2.3 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหามีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างาน

สมมติฐานที่ 3 ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเผชิญความเครียด

สมมติฐานที่ 3.1 ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

สมมติฐานที่ 3.2 ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม

สมมติฐานที่ 3.3 ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา

สมมติฐานที่ 4 ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดสามารถร่วมกันทำนายคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาจะเป็นแนวทางในกระบวนการพิจารณาสรรหาและคัดเลือกพนักงานในแผนกลูกค้าสัมพันธ์ ในเรื่องการพิจารณานำแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์มาใช้ในการคัดเลือกพนักงานในแผนกลูกค้าสัมพันธ์ต่อไป

2. ผลการศึกษาสามารถนำมาปรับใช้เพื่อแก้ไขและปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

3. ผลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นแนวทางเพื่อการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดและคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างานต่อไป

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

พนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการข้อมูลและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทูมูฟ จำกัด

หัวหน้างานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ หมายถึง บุคคลที่เป็นหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาของพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์บริษัท ทูมูฟ จำกัด ที่ดำรงตำแหน่งชัดเจน คือ Supervisor ของพนักงานคนนั้น ๆ

การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมด้านการบริการต่างๆ ที่ พนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ปฏิบัติตามบทบาทและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพื่อตอบสนององความต้องการของผู้รับบริการให้ได้ รับความสะดวกสบายและเกิดความพึงพอใจ

คุณภาพของการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน ของพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทูมูฟ จำกัด ตามแนวคิดและองค์ประกอบของคุณภาพของการให้บริการของพาราซูรามานและคณะ ซึ่งวัดใน 5 ด้าน คือ

- ด้านรูปธรรมที่ปรากฏ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นของพนักงาน และสิ่งแวดล้อมที่พนักงานให้บริการ
- ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ การบริการทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสมและได้ผลอย่างสม่ำเสมอ
- ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะบริการ โดยสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ทันเวลาที่
- ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ พนักงานจะต้องให้บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจได้ว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด
- ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจผู้รับบริการที่มีความต้องการแตกต่างกันในแต่ละคน

พฤติกรรมการเผชิญความเครียด (Cook and Heppner, 1997) หมายถึง ความพยายามของบุคคลทั้งด้านความคิดและการกระทำเพื่อจัดการบรรเทา ลดความต้องการ หรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอก โดยแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบคือ

1. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา (problem-focused coping) ประกอบด้วย 6 พฤติกรรมย่อยดังนี้

1.1 การลงมือกระทำการเผชิญปัญหา (active coping) คือ การลงมือแก้ปัญหาเพื่อขจัดสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด รวมถึงการเพิ่มความพยายามในการเผชิญความเครียด

1.2 การวางแผน (planning) คือ การคิดเกี่ยวกับวิธีในการเผชิญกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด รวมถึงการดำเนินการจัดการกับความเครียด

1.3 การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง (suppression of competing activities) คือ การระงับความสนใจต่อสิ่งอื่น ๆ เพื่อที่จะมุ่งให้ความสนใจกับการเผชิญสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดได้อย่างเต็มที่

1.4 การชะลอการเผชิญปัญหา (restraint coping) คือ การรอโอกาสที่เหมาะสมที่จะสามารถใช้วิธีการเผชิญปัญหากับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดไม่กระทำการใด ๆ ก่อนเวลาอันควรซึ่งจะส่งผลให้ปัญหานั้นเลวร้ายลงไปอีก

1.5 การตีความหมายใหม่ในทางบวกและการเติบโต (positive reinterpretation and growth) คือ การมองสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในทางบวกเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ

1.6 การยอมรับ(acceptance) คือการยอมรับความจริงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

2.พฤติกรรมการณ์เผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม (social support) ประกอบด้วย 2 พฤติกรรมย่อย ดังนี้

2.1 การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อแก้ปัญหา (seeking social support for instrumental reasons) คือ การขอคำปรึกษา การขอข้อมูล และขอแนวทางในการแก้ปัญหาจากผู้ที่เคยประสบปัญหา

2.2 การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อได้รับกำลังใจ (seeking social support for emotional reasons) คือ การขอกำลังใจ ความเห็นอกเห็นใจ และความเข้าใจจากบุคคลอื่น

3.พฤติกรรมการณ์เผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา (avoidance coping) ประกอบด้วย 4 พฤติกรรมย่อย ดังนี้

3.1 การปฏิเสธ (denial) คือ การพยายามที่จะปฏิเสธความเป็นจริงและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

3.2 การไม่เกี่ยวข้องทางพฤติกรรม (behavioral disengagement) คือ การลดหรือละทิ้งความพยายามในการเผชิญกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด

3.3 การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด (mental disengagement) คือ การไม่ลงมือจัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด การหนีจากปัญหาโดยการทำกิจกรรมอื่นเพื่อไม่ให้คิดถึงปัญหาที่เกิดขึ้น

3.4 การใช้สุราและยาเสพติด (alcohol and/or drug use) คือ การเสพสุรา หรือ ยาเสพติด เพื่อให้ลืมจากความเครียดหรือปัญหาที่เผชิญอยู่

ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นเพื่อการสร้างแรงจูงใจในตนเอง บริหารจัดการอารมณ์ต่างๆ ของตนและอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ต่างๆ ได้ ตามแนวคิดของโกลแมน (Goleman,1999) แบ่งเป็นองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1. การตระหนักรู้ในตนเอง (Self-awareness) คือการตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความชอบและความสามารถของตนเอง และมีญาณหยั่งรู้ ประกอบด้วยปัจจัยย่อย ดังต่อไปนี้

- การตระหนักรู้อารมณ์ (Emotional awareness) คือ การทราบถึงอารมณ์ของตนเอง และผลของอารมณ์ที่เกิดขึ้น

- การประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง (Accurate self-assessment) คือ การประเมินตนเองได้ตามจริง รู้จุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง

- ความมั่นใจในตนเอง (Self-confidence) คือ ความมั่นใจในคุณค่าและความสามารถของตนเอง

2. การจัดระเบียบอารมณ์ของตน (Self-regulation) คือ การจัดการกับอารมณ์ แรงกระตุ้น และความสามารถของตนเองได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วยปัจจัยย่อย ดังต่อไปนี้

- การควบคุมตนเอง (Self control) คือ การควบคุมอารมณ์ด้านลบและการกระตุ้นได้

- ความเป็นที่ไว้วางใจ (Trustworthiness) คือ การคงไว้ซึ่งความซื่อสัตย์และคุณความดี

- ความรับผิดชอบ (Conscientiousness) คือ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของตน

- การปรับตัว (Adaptability) คือ การยืดหยุ่นและปรับให้เข้ากับสถานการณ์

- การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Innovation) คือ การเปิดรับความคิด วิธีการ และข้อมูลใหม่ๆ

3. การจูงใจตนเอง (Self-motivation) คือ แนวโน้มของอารมณ์อันนำไปสู่เป้าหมาย ประกอบด้วยปัจจัยย่อย ดังต่อไปนี้

- แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement drive) คือ ความพยายามที่จะปรับปรุงเพื่อให้ได้มาตรฐานที่ดีที่สุด

- ภาวะผูกพัน (Commitment) คือ การยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่มและเป้าหมายขององค์การ

- ความคิดริเริ่ม (Initiative) คือ การมีความคิดใหม่และพร้อมที่จะปฏิบัติเมื่อมีโอกาส

- การมองโลกในแง่ดี (Optimism) คือ การมุ่งสู่เป้าหมายถึงแม้มีอุปสรรคหรือปัญหา

4. การร่วมรู้สึก (Empathy) คือ การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการ และข้อห่วงใยของผู้อื่น ประกอบด้วยปัจจัยย่อย ดังต่อไปนี้

- การเข้าใจผู้อื่น (Understanding others) คือ การเข้าใจถึงความรู้สึก มุมมอง และข้อวิตกกังวลของผู้อื่น

- การพัฒนาผู้อื่น (Developing others) คือ การทราบถึงข้อควรปรับปรุงของผู้อื่น และการส่งเสริมความรู้และความสามารถของผู้อื่น

- การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service orientation) คือ การคาดคะเน รับรู้ และตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้บริการ

- การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล (Leveraging diversity) คือ การสร้างโอกาส

จากความแตกต่างระหว่างบุคคล

- การตระหนักรู้สถานการณ์ในกลุ่ม (Political awareness) คือ การทราบความคิดเห็นของกลุ่มและทราบความสัมพันธ์ของคนในกลุ่ม

5. การมีทักษะทางสังคม (Social skills) คือ ความคล่องในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการ โดยแสวงหาความร่วมมือจากผู้อื่นได้ ประกอบด้วยปัจจัยย่อย ดังต่อไปนี้

- การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น (Influence) คือ การมีกลยุทธ์ในการโน้มน้าวผู้อื่นอย่างได้ผล

- การสื่อสาร (Communication) คือ การฟังผู้อื่นและการส่งสารที่น่าเชื่อถือ

- การบริหารความขัดแย้ง (Conflict management) คือ การเจรจาต่อรองและแก้ไขความไม่ลงรอยกัน

- ความเป็นผู้นำ (Leadership) คือ การเป็นแรงบันดาลใจและการเป็นตัวอย่างให้บุคคลหรือกลุ่ม

- การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change catalyst) คือ การริเริ่มให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี

- การสร้างพันธะผูกพัน (Building bonds) คือ การสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติ

- ความร่วมมือร่วมใจ (Collaboration and cooperation) คือ การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดีและการให้ความร่วมมือ

- การสร้างทีมงาน (Team capabilities) คือ การสร้างพลังร่วมของกลุ่มในการมุ่งสู่เป้าหมาย