

## ภาคผนวก ก

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

โครงการปริญญาโทศึกษาศาสตร์และองค์การ  
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

14 กรกฎาคม 2551

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยข้าพเจ้านางสาวเบญจมา ณ มหาไชย กำลังศึกษาระดับปริญญาโท สาขาจิตวิทยา  
อุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้ความ  
ยุติธรรมในองค์การ ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความ  
เหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการ  
รับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค  
และความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์  
ของตัวแปรต่างๆ เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ในการวางแผนทางป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน และ  
นอกจากนั้นยังนำมาใช้วางแผนทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอีกด้วย

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ และโปรดตอบ  
คำถามให้ครบทุกส่วนและทุกข้อคำถาม โดยตอบตรงตามความเป็นจริงหรือตรงตามความรู้สึกของท่านมากที่สุด  
เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนทางในการพัฒนาองค์การมากที่สุด ผู้วิจัยขอรับรองว่าจะ  
ไม่นำข้อมูลนี้ไปเปิดเผยเป็นรายบุคคลและข้อมูลของท่านจะไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของงานของท่านหรือ  
องค์การ ทั้งนี้ในการศึกษาจะไม่มีภาระระบุชื่อหรือหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม และผู้วิจัยจะนำเสนอผล  
การศึกษาในลักษณะภาพรวมเท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามที่แนบมาด้วยนี้ และโปรดส่งคืนไป  
ยังผู้ประสานงานหน่วยงานของท่าน ภายในวันที่ 31 กรกฎาคม 2551 ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ให้ความอนุเคราะห์  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวเบญจมา ณ มหาไชย)

### แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและ  
ฟื้นฝ่าอุปสรรค และความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล

**คำชี้แจง** แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 5 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยความเครียดในการทำงาน
- ส่วนที่ 4 แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค
- ส่วนที่ 5 แบบวัดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

\*\*\*กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง ข้อมูลนี้จะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา  
เท่านั้น ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลต่อการพิจารณาผลการปฏิบัติงานของท่าน\*\*\*

#### **ส่วนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด (โปรดตอบให้ครบทุกข้อคำถาม)

1. เพศ
  - ชาย
  - หญิง
2. อายุ
  - ต่ำกว่า 25 ปี
  - 25-34 ปี
  - 35-44 ปี
  - 45 ปีขึ้นไป
3. อายุการทำงาน (นับจากวันที่เริ่มปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้)
  - ต่ำกว่า 1 ปี
  - 1-5 ปี
  - ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป
4. ระดับการศึกษา
  - ต่ำกว่าปริญญาตรี
  - ปริญญาตรี
  - สูงกว่าปริญญาตรี
5. สถานภาพสมรส
  - โสด
  - สมรส
6. สายงานที่ปฏิบัติ
  - สายวิชาการ
  - สายสนับสนุนหรือปฏิบัติการ
7. ตำแหน่งทางวิชาการ (ในกรณีที่ปฏิบัติงานสายวิชาการ)
  - ผู้ช่วยศาสตราจารย์
  - รองศาสตราจารย์
  - ศาสตราจารย์
  - ไม่มีตำแหน่งทางวิชาการ
8. ระดับงาน
  - ปฏิบัติการ
  - บริหาร

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงข้อเดียว (โปรดตอบให้ครบทุกข้อความ)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น (ท่านเห็นด้วย...)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากองค์กร มีความยุติธรรม					
2. ท่านเชื่อว่าผู้บังคับบัญชาของท่านจะพิจารณาถึงสิ่งที่ท่านทำ ให้กับองค์กร ก่อนที่จะตัดสินใจใดๆ เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของท่าน					
3. ท่านได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนในครั้งที่ผ่านมานั้น อัตราใกล้เคียงกับที่ท่านคิดว่าท่านสมควรจะได้รับ					
4. กระบวนการตัดสินใจหรือวิธีปฏิบัติต่างๆ ที่ใช้เพื่อกำหนด ผลตอบแทนภายในองค์กรมีความยุติธรรม					
5. ในองค์กรของท่านมีการนำกฎระเบียบมาใช้อย่างยุติธรรม					
6. ท่านได้รับการพิจารณาเงินรางวัลประจำปีในครั้งที่ผ่านมานั้น อัตราใกล้เคียงกับที่ท่านคิดว่าท่านสมควรจะได้รับ					
7. เมื่อผู้บังคับบัญชาของท่านจะตัดสินใจใดๆ เกี่ยวกับงานของท่าน เขาจะคำนึงถึงความคิดเห็นของท่านด้วย					
8. เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว การตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ภายในองค์กรของท่านมีความยุติธรรม					
9. ท่านเชื่อว่าผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงานของท่าน โดยมีพื้นฐานจากข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้					
10. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีข้อมูลที่ถูกต้อง สมเหตุสมผล ที่จะอธิบายเกี่ยวกับการตัดสินใจในงานของท่าน					
11. ในองค์กรของท่าน การตัดสินใจใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานจะปราศจากอคติ					
12. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบที่ท่านได้รับมอบหมาย					
13. ท่านเชื่อว่าผู้บังคับบัญชามีเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานของท่าน					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น (ท่านเห็นด้วย...)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
14. เมื่อผู้บังคับบัญชาของท่านจะตัดสินใจใดๆ เกี่ยวกับงานของท่าน ผู้บังคับบัญชาจะให้คำอธิบายที่ท่านยอมรับได้					
15. ในองค์การของท่าน การตัดสินใจใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจะมีพื้นฐานจากข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ และเชื่อถือได้					
16. ผู้บังคับบัญชามักไม่ยอมรับฟังเหตุผลของท่าน					
17. ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อท่านโดยตรงไปตรงมา					
18. ผลของการตัดสินใจใดๆ ในองค์การของท่านจะส่งผลกระทบต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
19. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับเวลาที่สูญเสียไปในการทำงาน					
20. ท่านมั่นใจว่าผลของการตัดสินใจในเรื่องผลตอบแทนภายในองค์การ มาจากกระบวนการพิจารณาที่โปร่งใส					

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยความเครียดในการทำงาน

โปรดพิจารณาข้อคำถามและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว (โปรดตอบให้ครบทุกข้อคำถาม)

ข้อคำถาม	ระดับความเครียด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านตัวงาน</b>					
1. ถ้าฉันมีปริมาณงานที่ทำในแต่ละวันมาก					
2. ถ้างานที่ทำให้มีความเร่งด่วน					
3. เมื่อฉันขาดความสามารถในการปฏิบัติงานที่ยาก					
4. ถ้าฉันได้ทำงานไม่ตรงกับความสามารถของตนเอง					
5. ถ้าฉันต้องทำงานไม่ตรงกับความถนัด					
6. ถ้าปริมาณงานไม่สมดุลกับจำนวนพนักงาน					
7. ถ้ามีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่มากเกินไป					
8. ถ้างานที่ฉันทำมีความไม่ชัดเจนของขอบเขตและบทบาทหน้าที่					

ข้อคำถาม	ระดับความเครียด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านสัมพันธภาพในสถานที่ทำงาน</b>					
9. ถ้าฉันมีปัญหาคัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
10. ถ้าฉันขาดความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงาน					
11. เมื่อฉันพบปัญหาการแก่งแย่งความดีความชอบในหมู่เพื่อนร่วมงาน					
12. ถ้าผู้ร่วมงานไม่ยอมรับความสามารถของฉัน					
13. ถ้าผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับความสามารถของฉัน					
14. ถ้าสัมพันธภาพของฉันกับผู้บังคับบัญชาไม่ดี					
15. ถ้าขาดการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน					
16. ถ้าขาดการให้คำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงาน					
<b>ความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ</b>					
17. ถ้างานของฉันไม่มีโอกาสพัฒนาตนเองตามที่คาดหวัง					
18. เมื่อฉันไม่สามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้ด้วยตนเองจนเป็นที่น่าพอใจ					
19. เมื่องานของฉันขาดโอกาสเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน					
20. หากผู้บังคับบัญชาไม่สนับสนุนให้หาความรู้เพิ่มเติม					
21. หากผู้บังคับบัญชาไม่สนับสนุนการเลื่อนตำแหน่งของฉัน					
22. เมื่องานของฉันไม่มีความมั่นคง					
<b>ความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร***</b>					
23. ถ้าฉันมีผู้บังคับบัญชาที่ไม่ยุติธรรม					
24. ถ้าอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จะสนับสนุนการทำงาน มีไม่เพียงพอกับงาน					
25. ถ้าลักษณะโครงสร้างหรือหน่วยงานที่ฉันสังกัดไม่เหมาะสมกับฉัน					
26. ถ้าบรรยากาศในองค์กร*** ไม่มีมิตรภาพ					
27. ถ้าฉันมีผู้บังคับบัญชาที่มีนโยบายการบริหารงานที่ไม่ชัดเจน					
28. ถ้าผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความคุ้มครองต่อการปฏิบัติงานของฉัน					
29. ถ้าฉันพบปัญหาการเมืองในหน่วยงานของฉัน					
30. ถ้าขาดการเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน					

\*\*\*บรรยากาศในองค์กร หมายถึง การรับรู้ ความรู้สึก หรือความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะองค์กรในแง่ต่างๆ ที่แวดล้อมอยู่รอบๆ ตัวเอง

#### ส่วนที่ 4 แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

**คำชี้แจง** 1) โปรดทำเครื่องหมาย ( X ) เลือกระดับ 1, 2, 3, 4 หรือ 5 ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด หลังจากให้อ่านสถานการณ์สมมติของข้อคำถามแต่ละข้อแล้ว โดยในแต่ละข้อมีเพียงคำตอบเดียว

- โดย ระดับที่ 1 ท่านเห็นด้วยกับข้อความทางซ้ายมืออย่างมาก  
 ระดับที่ 2 ท่านมีความเห็นระหว่างข้อความทางซ้ายมือและข้อความตรงกลาง  
 ระดับที่ 3 ท่านเห็นด้วยกับข้อความตรงกลางอย่างมาก  
 ระดับที่ 4 ท่านมีความเห็นระหว่างข้อความตรงกลางและข้อความทางขวามือ  
 ระดับที่ 5 ท่านเห็นด้วยกับข้อความทางขวามืออย่างมาก

2) โปรดทำให้ครบทุกข้อ แม้บางข้ออาจจะไม่เกิดจริงกับท่านก็ตาม แต่ให้จินตนาการสมมติว่าเกิดเหตุการณ์นั้นขึ้นกับท่านและท่านจะตอบสนองต่อสถานการณ์นั้นอย่างไร

**ตัวอย่าง : สถานการณ์ที่ 0 เมื่อคนในครอบครัวของคุณคนหนึ่งมักพูดจาเสียดสีและทำให้คุณรู้สึกโกรธเสมอ**

0.1 เมื่อคนในครอบครัวพูดจาเสียดสีและทำให้ฉันโกรธ ฉันมัก.....

รู้สึกโกรธ จนไม่รู้ว่า จะตอบได้ อย่างไร	1	<del>2</del>	3	4	5
			เดินหนีไปให้ไกล		ไม่พยายามตอบได้แต่พยายาม พูดทำความเข้าใจ

**อธิบาย :** คุณตอบ 2 หมายความว่าถ้าเกิดสถานการณ์นี้ขึ้น คุณอาจจะตอบสนองตามข้อความทางซ้ายมือหรือข้อความตรงกลาง คือ รู้สึกโกรธจนไม่รู้ว่าจะตอบได้อย่างไร หรือ เดินหนีไปให้ไกล

0.2 สาเหตุที่ทำให้คนในครอบครัวชอบพูดจาเสียดสีฉันเสมอ น่าจะมาจาก.....

ตัวฉันเอง	1	2	<del>3</del>	4	5
			คนอื่นและตัวฉันร่วมกัน		คนอื่นหรือสาเหตุอื่น

**อธิบาย :** คุณตอบ 3 หมายความว่าถ้าเกิดสถานการณ์นี้ขึ้น คุณเห็นว่าสาเหตุน่าจะมาจากคนอื่นและตัวคุณร่วมกัน

**สถานการณ์ที่ 1** ในการประชุมกลุ่มกับเพื่อนร่วมงานเพื่อทำงานตามที่ตั้งงบประมาณ แต่ไม่มีใครยอมรับในสิ่งที่เสนอเลย

1.1 การที่ไม่มีใครยอมรับในสิ่งที่ฉันเสนอ ทำให้ฉันรู้สึก.....

นอกจากข้อเสนอของฉันไม่ได้ เรื่องแล้ว บุคลิกอื่นๆ ของฉันคง ไม่เป็นที่น่าเชื่อถือของคนอื่น	1	2	3	4	5
			อาจเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ของฉันก็ได้ เพื่อนร่วมงานจึงไม่ แน่ใจในข้อเสนอของฉัน		เป็นเรื่องธรรมดา เพราะงาน กลุ่มต้องถือมติจากเสียงส่วนใหญ่

1.2 การที่คนอื่น ๆ ไม่ยอมรับข้อเสนอของฉัน ทำให้ฉันต้อง.....

รู้สึกเสียใจ เพราะสิ่งนี้มักเกิดขึ้นกับฉันเสมอ	อดทนได้ในบางครั้งและบางกรณีเท่านั้น	อดทนกับสิ่งที่เพื่อนร่วมงานทำ แต่ฉันจะไม่ให้มันเกิดขึ้นอีก		
1	2	3	4	5

**สถานการณ์ที่ 2 ถ้าเพื่อนที่คุณรักมากไม่โทรศัพท์มาอวยพรวันเกิด**

2.1 การที่เพื่อนไม่โทรมาอวยพรวันเกิดฉัน เป็นสิ่งที่.....

ฉันน้อยใจและคิดว่าเพื่อนคงไม่พอใจฉันบางเรื่อง	ฉันจะพยายามคิดว่าเพื่อนเป็นคนลืมนะไรง่าย	ฉันเข้าใจและให้อภัยได้		
1	2	3	4	5

2.2 การที่เพื่อนไม่โทรมาอวยพรวันเกิดฉัน เป็นเพราะ.....

ฉันคงทำให้เพื่อนไม่พอใจ	เพื่อนคงลืมนะเพราะฉันได้บอกไปนานแล้ว	เพื่อนคงลืมนหรือกำลังมีงานยุ่งมาก		
1	2	3	4	5

**สถานการณ์ที่ 3 ถ้าผู้ได้บังคับบัญชาของคุณเป็นลมชักในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่กับเครื่องจักร**

3.1 การที่ผู้ได้บังคับบัญชาของฉันป่วยหนักเช่นนี้ เป็นสิ่งที่.....

ฉันไม่ทราบว่าจะช่วยเหลือเขาได้อย่างไร	ฉันไม่แน่ใจว่าจะช่วยเหลือเขาได้หรือไม่	ฉันสามารถช่วยเหลือเขาได้อย่างแน่นอน		
1	2	3	4	5

3.2 การป่วยของผู้ได้บังคับบัญชา ทำให้ฉันรู้สึก.....

เขาไม่ได้ดูแลสุขภาพของตนเอง	ฉันไม่เคยซักถามประวัติการป่วยของเขา และเขาเองก็ไม่เคยบอกให้ฉันทราบมาก่อน	ต้องหาสาเหตุของอาการป่วยนี้ และฉันอาจจะต้องเปลี่ยนหน้าที่ให้เขาไปปฏิบัติงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับเครื่องจักร		
1	2	3	4	5

**สถานการณ์ที่ 4 ถ้าคุณถูกปฏิเสธไม่ให้ได้รับทุนไปดูงานในต่างประเทศ เนื่องจากคุณป่วยเป็นไข้หวัดใหญ่**

4.1 การที่ฉันถูกปฏิเสธ เป็นเพราะ.....

ทุกคนรังเกียจและไม่ชอบฉันแล้ว	ฉันอาจเป็นภาระของคนอื่น	ถ้าฉันไป อาจทำให้คนที่เดินทางไปด้วยติดไข้หวัดใหญ่จากฉันได้		
1	2	3	4	5

4.2 การถูกปฏิเสธไม่ให้ไปดูงานในต่างประเทศในครั้งนี้ ทำให้.....

ฉันคงอดได้รับทุนไปดูงานใน ต่างประเทศในครั้งหน้าเพราะ ปัญหาสุขภาพอีกแน่	ฉันไม่แน่ใจว่าจะป่วยแบบนี้อีก หรือไม่	ฉันต้องดูแลสุขภาพให้มากขึ้น
1	2	3
4	5	

**สถานการณ์ที่ 5** ถ้าเพื่อนร่วมงานที่ไว้วางใจมากที่สุดมาบอกคุณเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของคุณ  
หลังจากที่คุณได้แสดงพฤติกรรมในงานปีใหม่ประจำปีขององค์กร

5.1 สาเหตุที่ได้รับการบอกเช่นนั้น เป็นเพราะ.....

เพื่อนๆ ไม่อยากคบกับฉันแล้ว	เขาอายุที่มีเพื่อนอย่างฉัน	ฉันแสดงพฤติกรรมที่ไม่ เหมาะสมออกมา
1	2	3
4	5	

5.2 เหตุการณ์เช่นนี้ จะ.....

เกิดขึ้นกับฉันอีกแน่ เพราะฉันมัก เผลอตัว	อาจเกิดขึ้นอีกหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้	ไม่เกิดขึ้นกับฉันอีก เพราะฉันจะ ระมัดระวังตัวให้มากขึ้น
1	2	3
4	5	

**สถานการณ์ที่ 6** หากคนในครอบครัวของคุณป่วยเป็นโรคติดต่อร้ายแรง ซึ่งอาจถึงขั้นต้องเสียชีวิต

6.1 การที่เขาป่วย ทำให้.....

ฉันอาจติดโรคร้ายแรงนี้จากเขาได้	ฉันอาจต้องสูญเสียพวกเขา	ฉันเป็นห่วงสุขภาพของเขา
1	2	3
4	5	

6.2 การเจ็บป่วยครั้งนี้.....

หมดหวังเพราะฉันคงทำอะไรไม่ได้	อาจจะหายได้ถ้าฉันได้ดูแลเขา	หายได้เมื่อฉันตั้งใจดูแลเขาให้ดี
1	2	3
4	5	

**สถานการณ์ที่ 7** ถ้าคุณได้รับมอบหมายงานสำคัญจากผู้บังคับบัญชา และตั้งใจทำงานที่ได้รับ  
มอบหมายอย่างสุดความสามารถ แต่กลับได้รับคำตำหนิว่าทำงานนั้นล้มเหลว

7.1 การที่ฉันได้รับคำตำหนิ ทำให้ฉันรู้สึก.....

ต้องไม่ได้ขั้นพิเศษในปีนี้อย่าง แน่นอนเพราะผู้บังคับบัญชาไม่ ชอบหน้าฉัน	การทำงานไม่เก่ง อาจทำผลงาน ที่ได้รับมอบหมายให้ทำ ออกมา ได้ไม่ดี	การทำงานไม่ตรงตามคำสั่ง ทำ ให้ฉันได้รับคำตำหนิจาก ผู้บังคับบัญชาได้
1	2	3
4	5	

7.2 เหตุการณ์เช่นนี้ จะ.....

เกิดขึ้นกับฉันเสมอ เพราะฉันมัก เข้าใจคำสั่งผิด	อาจเกิดขึ้นอีก แม้ว่าฉันจะตั้งใจ ฟังคำสั่งแล้วก็ตาม	ไม่เกิดขึ้นกับฉันอีกแน่ ถ้าฉัน ตั้งใจฟังคำสั่งให้ดี		
1	2	3	4	5

**สถานการณ์ที่ 8** หากคุณปฏิบัติงานที่กลุ่มมอบหมายไม่ประสบความสำเร็จ และได้รับการตำหนิจากกลุ่มอย่างรุนแรง

8.1 การถูกตำหนิอย่างรุนแรง ทำให้ฉัน.....

โกรธที่ถูกตำหนิและจะไม่เข้ากลุ่มอีก	รู้ว่ากลุ่มไม่พอใจ แต่ใครก็ทำ ผิดพลาดได้	รู้ว่ากลุ่มไม่พอใจ จึงกล่าวขอ โทษและขอโอกาสแก้ตัวใหม่		
1	2	3	4	5

8.2 ผลจากเหตุการณ์นี้ ทำให้ฉันรู้สึก.....

ไม่ต้องรับผิดชอบเพราะทำดีที่สุดแล้ว	กลุ่มต้องร่วมรับผิดชอบและแก้ไขด้วย	ต้องรับผิดชอบและรีบหาทางแก้ไข		
1	2	3	4	5

**สถานการณ์ที่ 9** ถ้าองค์กรประสบปัญหาทางการเงิน ทำให้พนักงานทุกคนไม่ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนในปี

9.1 การที่ได้รู้ว่าจะไม่ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน เป็นเรื่องที่.....

ฉันไม่รู้จะทำอย่างไรดีกับ เหตุการณ์เช่นนี้	ฉันไม่แน่ใจว่าจะยอมรับได้	ฉันยอมรับได้และพยายามหาทางออก ด้วยแนวทางต่างๆ เช่นหางานพิเศษทำ		
1	2	3	4	5

9.2 สาเหตุที่ฉันไม่ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน เป็นเพราะ.....

เป็นความผิดของฉันที่ไม่เคยคิดถึงเรื่อง ประหยัดค่าใช้จ่ายในหน่วยงานไว้บ้างเลย	สภาพเศรษฐกิจและการไม่ประหยัด ค่าใช้จ่ายในหน่วยงานของฉันเอง	สภาพเศรษฐกิจที่ย่ำแย่ของ ประเทศในช่วงนั้น		
1	2	3	4	5

**สถานการณ์ที่ 10** ถ้าคุณได้รับมอบหมายเป็นผู้จัดบันทึกรายงานการประชุมครั้งสำคัญ ในระหว่างการเดินทางมาเข้าประชุม รถที่คุณนั่งมาเกิดเสียระหว่างทางและใกล้ถึงเวลาเริ่มประชุมนั้นแล้ว

10.1 เหตุการณ์นี้ ทำให้ฉันรู้สึกว่า.....

ท่าทางจะถูกระงับไม่ได้ คงจะโชคร้าย ไปทั้งวัน	วันนี้โชคร้ายจัง คงต้องถูกตำหนิจาก ประธานและคนอื่น ๆ เพราะไปช้า ประชุมไม่ทันแน่เลย	อุบัติเหตุเกิดขึ้นได้เสมอ ถ้ารีบ เปลี่ยนรถคันใหม่อาจไป ทันเวลา		
1	2	3	4	5

10.2 เหตุการณ์เช่นนี้ ทำให้ฉัน.....

สับสนและไม่รู้ว่าจะแก้ไขได้อย่างไร	รู้ว่าต้องหาทางแก้ไข	รู้ว่าสามารถแก้ไขได้และต้องรีบทำทันที		
1	2	3	4	5

**สถานการณ์ที่ 11** ถ้าผู้บังคับบัญชาบอกกับคุณว่า คุณอาจไม่ได้รับการเลื่อนขั้นพิเศษเพราะคุณตกเกณฑ์การประเมินในเรื่อง ไม่มีผลงานที่เพียงพอ

11.1 การที่ฉันมีผลงานไม่เพียงพอที่จะได้รับการเลื่อนขั้นพิเศษในครั้งนี้.....

ฉันเป็นคนไม่เอาไหน แม้แต่ผลงาน	ฉันอาจจะตกเกณฑ์พิจารณาใน	ถ้าฉันตั้งใจทำผลงานให้โดดเด่น		
ด้านอื่นคงพลอยไม่ได้รับการเสนอ	เรื่องอื่นอีก ถ้าหากไม่มีการ	เด่น ฉันจะได้รับการพิจารณา		
เพื่อเลื่อนขั้นพิเศษเป็นแน่	เตรียมพร้อมให้ดี	เลื่อนขั้นพิเศษได้อย่างแน่นอน		
1	2	3	4	5

11.2 เหตุการณ์เช่นนี้ ทำให้ฉันต้อง.....

ฉันไม่รู้ว่าจะอดทนทำงานเพิ่มได้อีกนาน	อดทนทำผลงานเท่าที่จะทำได้	อดทนทำผลงานให้ได้มากที่สุด		
แค่ไหนทำไปก็คงจะไม่เกิดประโยชน์				
1	2	3	4	5

**สถานการณ์ที่ 12** เมื่อเพื่อนร่วมงานต่อว่าคุณเรื่องไม่ช่วยทำงาน แต่ชอบทำตัวเด่นต่อหน้าคนอื่น ๆ ด้วยการนำเสนอผลงานในที่ประชุมเสมอ

12.1 เมื่อถูกเพื่อนร่วมงานต่อว่า คุณจะ.....

ตกใจ ไม่คิดว่าเพื่อนจะต่อว่าคุณ	นิ่งเฉยไม่ได้ตอบใด ๆ	รับฟังและชี้แจงข้อเท็จจริงให้เพื่อนร่วมงานทราบ		
เช่นนี้				
1	2	3	4	5

12.2 ผลจากการถูกเพื่อนร่วมงานต่อว่า ทำให้ฉันต้อง.....

ไม่จำเป็นต้องช่วยงานเพิ่มเพราะได้ทำ	ช่วยทำงาน ถ้าเพื่อนร่วมงาน	ปรับปรุงตัวใหม่และรับผิดชอบ		
หน้าที่นำเสนองานในที่ประชุมแล้ว	บอกให้ช่วย	เรื่องงานอย่างเต็มที่		
1	2	3	4	5

**สถานการณ์ที่ 13** หากเพื่อนของคุณชอบชวนคุยในระหว่างการสัมมนาเสมอ ทำให้คุณไม่มีสมาธิในการฟังคำบรรยายของวิทยากร

13.1 การชวนคุยของเพื่อนในช่วงการสัมมนา เป็นเรื่องที่.....

ฉันไม่สามารถจัดการได้เลย	ฉันไม่แน่ใจว่าจะสามารถจัดการ	ฉันสามารถจัดการได้แน่นอน		
	ได้หรือไม่			
1	2	3	4	5

13.2 ผลจากการไม่มีสมาธิในการฟังคำบรรยายของวิทยากร ทำให้ฉันรู้สึกว่.....

เพื่อนต้องรับผิดชอบ ถ้าหาก	สมาธิในการฟังคำบรรยายของ	ต้องเตือนเพื่อนไม่ให้คุยและ
คะแนนทดสอบฉันน้อย หรือไม่	วิทยากรทำได้ยากเมื่อต้องฟัง	ตั้งใจกับการฟังคำบรรยายให้
ผ่านเกณฑ์การประเมินในครั้งนี	เพื่อนคุย	มากขึ้น
1	2	3
		4
		5

**สถานการณ์ที่ 14** ถ้าคุณไม่ได้รับการเลื่อนระดับ ทั้งๆ ที่เพื่อนๆ ที่เข้าทำงานพร้อมกันได้รับการเลื่อนระดับขึ้นทั้งหมด

14.1 การที่ฉันไม่ได้รับการเลื่อนระดับในครั้งนี้ ทำให้ฉัน.....

เสียใจมากและจะไม่มาทำงานอีก	ผิดหวัง ถ้าไม่ได้รับการเลื่อน	ต้องเอาใจใส่ในเรื่องเกณฑ์
	ระดับอีกก็ไม่รู้จะอย่างไร	พิจารณาเลื่อนระดับมากขึ้น
1	2	3
		4
		5

14.2 สาเหตุที่ฉันต้องไม่ได้รับการเลื่อนระดับในครั้งนี้ เป็นเพราะ.....

เป็นความผิดของฉันที่ไม่ได้รับ	ผู้บังคับบัญชาไม่ชอบฉัน และฉัน	อาจจะมีปัจจัยอื่นๆ ที่ทำให้ฉัน
การเลื่อนระดับในครั้งนี้	ก็ไม่มีความสามารถเพียงพอด้วย	ไม่ได้รับการเลื่อนระดับ
1	2	3
		4
		5

## ส่วนที่ 5 แบบวัดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดตามความหมาย ดังต่อไปนี้ (โปรดตอบให้ครบทุกข้อคำถาม)

ไม่เคยรู้สึกเช่นนั้น	หมายถึง	คุณไม่เคยมีความรู้สึกเช่นนั้นเลย
ปีละ 2-3 ครั้ง	หมายถึง	คุณมีความรู้สึกเช่นนั้น ปีละ 2-3 ครั้ง
เดือนละ 1 ครั้ง	หมายถึง	คุณมีความรู้สึกเช่นนั้น เดือนละ 1 ครั้ง
เดือนละ 2-3 ครั้ง	หมายถึง	คุณมีความรู้สึกเช่นนั้น เดือนละ 2-3 ครั้ง
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	หมายถึง	คุณมีความรู้สึกเช่นนั้น สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	หมายถึง	คุณมีความรู้สึกเช่นนั้น สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง
ทุกวัน	หมายถึง	คุณมีความรู้สึกเช่นนั้น ทุกๆวัน

\*\*\*ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน อาทิ ผู้ร่วมงาน หัวหน้างาน บุคคลภายนอกที่มาติดต่องาน รวมถึง นักศึกษา\*\*\*

\*\*\*งานด้านการบริการ หมายถึง งานที่จะต้องปฏิบัติสัมพันธ์กับบุคคลจำนวนมากและเป็นเวลานาน อาทิ ครู/อาจารย์ หนายความ ตำรวจ นักสังคมสงเคราะห์ และพยาบาล\*\*\*

ข้อความเกี่ยวกับความรู้สึกของคุณ	ทุกวัน	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	เดือนละ 2-3 ครั้ง	เดือนละ 1 ครั้ง	ปีละ 2-3 ครั้ง	ไม่เคยรู้สึกเช่นนั้น
1. ฉันรู้สึกอ่อนล้าเมื่อรู้ว่าต้องเผชิญการทำงานอีกวัน							
2. ฉันรู้สึกว่าได้ปฏิบัติต่อผู้รับบริการบางคนเสมือนเขาเป็นสิ่งที่ไร้ชีวิตจิตใจ							
3. ฉันสามารถเข้าใจถึงความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งต่างๆ ได้ง่าย							
4. ฉันสามารถแก้ปัญหาของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ							
5. ฉันรู้สึกเหนื่อยหน่ายต่อภาระงานที่มีอยู่							
6. ฉันรู้สึกคับข้องใจในการทำงาน							
7. ฉันรู้สึกว่างานด้านบริการทำให้จิตใจของฉันแข็งแกร่งยิ่งขึ้น							
8. ฉันรู้สึกเบียดเบียนไปด้วยพลังในการทำงาน							
9. ฉันรู้สึกจิตใจห่อเหี่ยวจากการทำงาน							
10. ฉันรู้สึกประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานน้อยกว่าที่คาดหวังไว้							
11. ฉันรู้สึกท้อแท้และสิ้นหวังในการทำงาน							
12. การทำงานบริการทำให้ฉันมีความรู้สึกด้านลบกับผู้รับบริการ							
13. ฉันรู้สึกเป็นสุขใจภายหลังให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างใกล้ชิด							
14. ฉันรู้สึกตึงเครียดเมื่อทำงานด้านบริการ							
15. ฉันชอบที่จะแยกตัวออกจากสังคม							
16. ฉันสามารถสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายในการทำงานบริการได้							
17. ฉันรู้สึกหมดกำลังใจในการทำงาน							
18. ฉันรู้สึกขาดแรงจูงใจที่จะต่อสู้กับอุปสรรคต่างๆ ในการทำงาน							
19. ฉันรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ							
20. ฉันรู้สึกอ่อนเพลียและหมดกำลังใจที่จะทำงาน							