

ผนวก ข

แบบสอบถาม

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการทำแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยข้าพเจ้า นางสาวธัญพร วาศประเสริฐ กำลังทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสรรค และ ความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ : กรณีศึกษา บริษัท ทูมูฟ จำกัด เพื่อใช้ประกอบ ในงานวิจัยส่วนบุคคลระดับปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตรมหาวิทาลัยธรรมศาสตร์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยในการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟูปุสรรค

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดระดับความเครียด

อนึ่งข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของท่านไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานใดๆ ทั้งสิ้น และข้าพเจ้าขอรับรองว่าจะไม่นำข้อมูลนี้ไปเปิดเผยเป็นรายบุคคล จึงขอให้ท่านไว้วางใจตอบให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด และโปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทั้ง 4 ส่วน

การศึกษานี้จะสำเร็จลุล่วงไม่ได้หากไม่ได้รับความกรุณาจากท่าน จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

โปรดตอบคำถามต่อไปนี้โดยการทำเครื่องหมาย ลงในช่อง () ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 23 ปี

() 23-25 ปี

() 26ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() โสด

() แต่งงาน

() อื่นๆ.....

4. ระดับการศึกษา

() ปริญญาตรี

() ปริญญาโท

() อื่นๆ.....

5. ประสบการณ์การทำงาน

() ต่ำกว่า 1 ปี

() ตั้งแต่ 1 ปีแต่ไม่เกิน 3 ปี

() ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาในแต่ละข้อว่า ในการทำงานของท่าน ท่านจะประสบกับสิ่งเหล่านี้มากน้อยเพียงใด โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงหรือสอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว (กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ) โดยมีเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ระดับความคิดเห็น 5	หมายถึง มากที่สุด
ระดับความคิดเห็น 4	หมายถึง มาก
ระดับความคิดเห็น 3	หมายถึง ปานกลาง
ระดับความคิดเห็น 2	หมายถึง น้อย
ระดับความคิดเห็น 1	หมายถึง น้อยที่สุด

ตัวอย่างการตอบ

ข้อที่	ข้อความ	5	4	3	2	1
	งานที่ทำไม่ตรงกับความสามารรถหรือความถนัด		✓			

งานที่ทำไม่ตรงกับความสามารรถหรือความถนัด มาก หมายความว่า งานที่ท่านทำเป็นงานที่ทำไม่ตรงกับความสามารถหรือความถนัดของท่านมาก

ข้อที่	ข้อความ	5	4	3	2	1
1	ต้องทำงานมากภายในระยะเวลาที่จำกัด					
2	ปริมาณงานที่ทำมากเกินไปจนเกินกำลังความสามารถของท่าน					
3	ปริมาณงานไม่สมดุลกับจำนวนบุคลากร					
4	งานที่ทำมีความปลอดภัยต่อสุขภาพและชีวิต					
5	เงินเดือนกับปริมาณงานที่ต้องทำมีความสมดุลกัน					
6	งานที่ทำไม่ตรงกับความสามารถหรือความถนัด					
7	งานที่ทำต้องใช้ความรับผิดชอบสูง					
8	งานที่ทำต้องการความเร่งด่วนอยู่เสมอ					
9	งานที่ทำมีความซ้ำซาก จำเจ ทำให้เครียด					
10	งานที่ทำไม่มีความสำคัญ					
11	ขาดความเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน					
12	บทบาทและหน้าที่ในการทำงานไม่มีความชัดเจน					
13	การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบไม่มีความเป็นธรรม					
14	ต้องทำงานนอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบ					

ข้อที่	ข้อความ	5	4	3	2	1
15	ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน					
16	ไม่มีอิสระในการปฏิบัติงานตามหน้าที่					
17	สัมพันธภาพของท่านกับผู้บังคับบัญชาเป็นไปด้วยดี					
18	ผู้บังคับบัญชาเชื่อในความสามารถของท่านในการปฏิบัติงาน					
19	ขาดการให้คำปรึกษา / แนะนำจากผู้บังคับบัญชา					
20	เพื่อนร่วมงานไม่ยอมรับในความสามารถของท่าน					
21	ในขณะที่ท่านทำงานท่านรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาคอยควบคุมอย่างใกล้ชิด					
22	ขาดการช่วยเหลือ / แนะนำจากเพื่อนร่วมงาน					
23	ในการทำงานรู้สึกถูกทอดทิ้ง					
24	เพื่อนร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน					
25	ไม่ได้รับความร่วมมือจากการประสานงานกับหน่วยงานอื่น					
26	ความคิดเห็นขัดแย้งกับผู้อื่นเป็นประจำ					
27	ได้รับการสนับสนุนให้ปฏิบัติงานเกินกว่าระดับความสามารถที่มี					
28	ได้รับการสนับสนุนต่ำกว่าที่ควรจะเป็น					
29	ได้รับการสนับสนุนมอบหมายงานที่สำคัญจากผู้บริหาร / ผู้บังคับบัญชา					
30	ไม่สามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้ด้วยตนเองจนน่าพอใจ					
31	ขาดการได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนา					
32	ถูกประเมินว่าต่ำกว่าที่เป็นจริง					
33	มีโอกาสดำเนินงานตามที่ได้มุ่งหวัง					
34	มีโอกาสดำเนินการพิจารณาความดีความชอบเป็นพิเศษ					
35	มีโอกาสดำเนินการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น					
36	ไม่มีความภาคภูมิใจในผลงานของตนเอง					
37	ลักษณะโครงสร้างหรือการแบ่งส่วนงานของหน่วยงานไม่เหมาะสม					
38	ผู้บังคับบัญชามีนโยบายการบริหารไม่ชัดเจน					
39	แนวความคิดในการทำงานของท่านขัดแย้งกับแนวทางขององค์กร					
40	มีการแบ่งแยก กีดกันและสนับสนุนช่วยเหลืออย่างไม่เปิดเผย					
41	มีการคุกคามที่จะปลดจากงานหรือเปลี่ยนสถานที่ทำงาน					
42	มีการขาดแคลนอัตรากำลังทำงาน ทำให้ท่านต้องถูกส่งตัวไปช่วยงานในหน่วยงานอื่นที่ไม่คุ้นเคย					

ข้อที่	ข้อความ	5	4	3	2	1
43	หลักปฏิบัติในการติดต่อสื่อสารข้อมูลต่างๆ ของหน่วยงานยังไม่เหมาะสม					
44	ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่องานปฏิบัติงานของท่าน					
45	หลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานของหน่วยงานไม่เหมาะสม					
46	ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในการทำงานของท่าน					
47	อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จะทำงานมีไม่เพียงพอหรือไม่เหมาะสม					
48	ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชา					
49	การเผชิญกับสถานการณ์ที่คลุมเครือ หรือประหลาด เช่น ความเข้าใจผิดของผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงาน					
50	สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม เช่น เสียงดัง อากาศร้อน อากาศหนาวเกินไป ไฟดับ น้ำไม่ไหล					
51	หน่วยงานที่ท่านทำอยู่ขาดการส่งเสริมขวัญกำลังใจในการทำงาน					
52	บรรยากาศในองค์กรที่ท่านทำงานอยู่ไม่มีมิตรภาพ					

ส่วนที่ 3 แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ)

คำชี้แจง

1) โปรดกากบาท (x) เลือกระดับ 1,2,3,4 หรือ 5 ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด หลังจากที่ย่านสถานการณ์สมมติของข้อคำถามแต่ละข้อแล้ว โดยในแต่ละข้อมีเพียงคำตอบเดียว

โดย	ระดับ 1	ท่านเห็นด้วยกับข้อความทางซ้ายมืออย่างมาก
	ระดับ 2	ท่านเห็นด้วยกับข้อความทางซ้ายมือ
	ระดับ 3	ท่านมีความเห็นเป็นกลางโดยไม่เอนเอียงไปด้านใดด้านหนึ่ง
	ระดับ 4	ท่านเห็นด้วยกับข้อความทางขวามือ
	ระดับ 5	ท่านเห็นด้วยกับข้อความทางขวามืออย่างมาก

2) โปรดทำให้ครบทุกข้อ แม้บางข้ออาจไม่เกิดจริงกับท่านก็ตาม แต่ให้จินตนาการสมมติว่าเกิดเหตุการณ์ขึ้นกับท่าน จะคิดและตอบสนองต่อเหตุการณ์นั้นอย่างไร

1. ผู้เข้าร่วมประชุมส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับข้อเสนอของคุณ ในการช่วยกันร่วมมือประหยัดน้ำ-ไฟของบริษัทในช่วงที่บริษัท ประสบภาวะวิกฤติอยู่ในขณะนี้ คุณจะ.....

หยุดและยอมตามความเห็นของที่ประชุม	1	2	3	4	5	พยายามเสนอข้อมูลให้ทราบว่า ถ้าไม่ช่วยกันประหยัด บริษัทจะอยู่ต่อไม่ได้
-----------------------------------	---	---	---	---	---	---

2. เมื่อคุณตั้งใจทำงานกันอย่างเต็มที่แล้ว แต่ยังคงตำหนิจากหัวหน้า คุณจะ.....

ไม่พอใจอย่างมาก และจะไม่ตั้งใจทำงานอีกต่อไป	1	2	3	4	5	ขอบคุณหัวหน้าที่ตักเตือน และจะตั้งใจทำงานต่อไป
---	---	---	---	---	---	--

3. ในวันนี้คุณได้สัญญาว่าจะมาร่วมงานวันเกิดของลูกสาวคุณที่เจอกันนานๆ ครั้ง แต่ในขณะที่คุณได้รับมอบงานสำคัญที่หัวหน้าอยากให้เสร็จภายในวันนี้เช่นกัน คุณจะ.....

ยกเลิกสัญญาด้านใดด้านหนึ่ง	1	2	3	4	5	พยายามหาทางสำเร็จให้ได้ทั้ง 2 อย่าง
----------------------------	---	---	---	---	---	-------------------------------------

4. คุณถูกสั่งห้ามจากแพทย์ให้ลดอาหารที่มีไขมันเพราะคลอเรสเตอรอลในเลือดสูง แต่คุณมักจะต้องเดินผ่านร้านข้าวขาหมูเจ้าโปรดเป็นประจำ คุณ.....

เข้าไปทานข้าวขาหมูตามปกติ	1	2	3	4	5	เดินผ่านไปโดยไม่เข้าไป
---------------------------	---	---	---	---	---	------------------------

5. คุณไม่ได้รับการสนับสนุนจากคนรอบข้าง ในการเปลี่ยนงานใหม่ที่คุณรู้สึกชอบ และเป็นงานที่คุณถนัดมากกว่างานในปัจจุบันคุณ.....

ยกเลิกความคิด และทำงาน ที่เดิมต่อไป	1	2	3	4	5	เปลี่ยนไปทำงานที่ตนเองชอบ และถนัดมากกว่าเพื่อพิสูจน์ให้ พวกเขาเข้าใจ
--	---	---	---	---	---	--

6. ธุรกิจที่คุณลงทุนไว้ประสบความสำเร็จมาก เป็นหนี้สินจำนวนมาก คุณ.....

เด็ดแล้วไม่ยอมลงทุนทำ ธุรกิจ	1	2	3	4	5	คิดว่าเป็นประสบการณ์เงินทองเป็น ของนอกกายไม่ตายก็หาใหม่ได้
---------------------------------	---	---	---	---	---	---

7. คุณถูกเลิกจ้างเพราะบริษัทอยู่ในภาวะขาดทุนต้องลดจำนวนพนักงาน ในขณะที่ท่านทำงานมาที่นี้มากกว่า 15 ปี และคุณเป็นถึงหัวหน้าแผนกแล้ว คุณจะ.....

เสียใจและนอนทำใจอยู่ที่บ้าน โดยใช้เงินชดเชยใช้จ่ายไปก่อน	1	2	3	4	5	ตั้งสติ และพยายามคิดหางานทำ ใหม่ต่อไปทันที
---	---	---	---	---	---	---

8. คุณได้เจอกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนคนนั้นได้พยายามยั่วโทษะ คุณอารมณ์ไม่อยู่ปาที่หน้ากระดาน
เกือบไปโดนหัวของเขา ต่อมาเมื่อพบเขาคุณจะมีปฏิกิริยา.....

ทำตัวไม่ถูก ไม่กล้าสู้หน้า	1	2	3	4	5	เสียใจ เข้าไปขอโทษ
----------------------------	---	---	---	---	---	--------------------

9. บ้านที่คุณเพิ่งซื้อถูกเวนคืนที่ดินไปทำทางด่วนและได้ค่าชดเชยแสนถูก โดยท่านเก็บเงินซื้อบ้านนี้มากกว่า 10 ปี
คุณจะ.....

ทุกซี้ใจ และตัดสินใจจะไม่ ซื้อบ้าน อีกต่อไป	1	2	3	4	5	คิดว่าชั้ววันต้องเก็บเงินซื้อบ้านให้ ได้ โดยตั้งใจทำงานต่อไป
--	---	---	---	---	---	---

10. คุณและเพื่อนร่วมงานถูกสั่งให้มาทำงานที่เร่งด่วนในวันหยุดอย่างกะทันหัน คุณจะแสดงอาการ.....

โธ่ แ่ยจริง แทนที่จะได้พักผ่อน ในวันหยุด	1	2	3	4	5	ไม่เป็นไร ช่วยกันทำงานเดี๋ยวกี้ เสร็จได้ไปพัก
---	---	---	---	---	---	--

11. คุณและพนักงานทุกคนถูกลดเงินเดือน 30% และต้องทำงานหนักมากขึ้น เพราะบริษัทกำลังอยู่ในภาวะวิกฤติ คุณจะแสดงอาการ.....

อย่างนี้ก็แย่ซี เจองานหนักแน่ ๆ	1	2	3	4	5	เราต้องสู้ ช่วยกันตั้งใจทำงาน
หางานใหม่ดีกว่าไหม						บริษัทต้องผ่านวิกฤติไปได้

12. เมื่อพนักงานในแผนกของคุณหยุดงานจำนวนมาก ดังนั้นจำนวนคนที่รับสายจึงมีไม่เพียงพอกับจำนวนสายของลูกค้าที่ติดต่อเข้ามา คุณจะ.....

รับสายไปตามปกติ ไม่รีบร้อน	1	2	3	4	5	ช่วยรับสายให้ได้มากที่สุด
รับสาย						

13. เมื่อแผนกของคุณทำงานผิดพลาด อันมาจากความสะเพร่าของลูกค้าของคุณ ซึ่งบริษัทได้รับความเสียหาย สิ่งแรกที่你会จะทำ คือ.....

ค้นหาคนทำผิดและลงโทษ	1	2	3	4	5	กล่าวขอโทษ ยินดี รับผิดชอบ
ให้เป็นตัวอย่าง						และหาแนวทางแก้ไข

14. คุณถูกต่อว่าจากลูกค้าอย่างรุนแรง เพราะพนักงาน Shop คิดเงินลูกค้าผิดเกินไป 200 บาท ในฐานะที่คุณเป็น Call Center แต่กลับเป็นคนถูกต่อว่า คุณจะ.....

รู้สึกโกรธลูกค้า และพนักงาน	1	2	3	4	5	กล่าวขอโทษลูกค้า ในความผิดพลาดและสงเรื่องให้พนักงาน
Shop เพราะไม่ได้เป็นความผิดของตน						Shop ดำเนินการแก้ไข

15. เมื่อเอกสารสำคัญถูกส่งไปยังผู้บริหารล่าช้าและถูกตำหนิ ทั้งที่คุณทำเอกสารดังกล่าวเสร็จแล้วและส่งไปให้หัวหน้าแผนกของคุณเช่นตั้งแต่ 2 สัปดาห์ก่อน คุณจะ.....

คิดว่าหัวหน้าแผนกเป็นคน	1	2	3	4	5	คิดว่าเป็นความรับผิดชอบของตน
ที่ต้องรับผิดชอบ						ด้วยที่ไม่ติดตามงาน

16. สภาวะที่น้ำมันแพงมากในขณะนี้ สมมติว่าคุณเป็นคนรวยมากและแต่เดิมชอบขับรถเล่นไปตามต่างจังหวัดเป็นประจำ คุณจะ.....

ขับรถเล่นอย่างเดิมต่อไป	1	2	3	4	5	เลิกขับรถเล่นใช้รถเฉพาะยามจำเป็น
เพราะฉันรวยมีเงินจ่ายค่าน้ำมัน						เป็นช่วยชาติประหยัดพลังงาน

17. เพื่อนร่วมงานในแผนกของคุณทะเลาะกัน ทำให้ปริมาณพนักงานไม่เพียงพอที่จะรับสายลูกค้า คุณจะ.....

ไม่สนใจเพราะไม่ใช่ปัญหาของคุณ	1	2	3	4	5	เข้าไปช่วยไกลเกลี่ย เพื่อให้เพื่อนกลับมาช่วยรับสายลูกค้า
-------------------------------	---	---	---	---	---	--

18. วัตถุดิบที่ฝ่ายผลิตของคุณสั่งจ่ายจัดซื้อให้ส่งเข้ามายังไม่มี เพราะวัตถุดิบขาดตลาด บริษัทอาจเสียหายได้ เพราะงานหยุดชะงัก ในฐานะที่คุณเป็นพนักงานฝ่ายผลิตคนหนึ่ง คุณจะ.....

รอจ่ายจัดซื้อให้แก้ไขปัญหาไปเอง	1	2	3	4	5	ลองหาวัตถุดิบที่นำมาใช้แทนก่อนได้และเสนอแนะจ่ายจัดซื้อ
---------------------------------	---	---	---	---	---	--

19. ท่านในฐานะ Call Center ได้ตั้งใจให้บริการลูกค้าอย่างเต็มที่แล้ว แต่ลูกค้ายังต่อว่าท่านอีกในเรื่องการจัดส่งใบแจ้งค่าบริการล่าช้า ท่านจะ.....

คิดว่าลูกค้าเรื่องมากและโทษแผนกจัดส่งใบแจ้งค่าบริการที่ทำให้ท่านถูกต่อว่า	1	2	3	4	5	คิดว่าตนเองผิดพลาดที่ไม่ถามถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการให้ครบและต้องทำให้ดีขึ้นในครั้งต่อไป
---	---	---	---	---	---	--

20. คุณเห็นไฟทางเดินในซอยของคุณดับหลายดวงในขณะที่คุณกำลังขับรถเข้าบ้านซึ่งมองดูแล้วมืดและเปลี่ยวมาก คุณ.....

ไม่ต้องสนใจไม่ใช่เรื่องของเรา เราก็ขับรถไม่ลำบากอะไร	1	2	3	4	5	รีบแจ้งการไฟฟ้ามาซ่อมไฟ เพราะไม่อยากให้เกิดเหตุร้ายกับทุกคน
--	---	---	---	---	---	---

21. คุณได้รับหนังสือขอความร่วมมือจากกลุ่มเพื่อนบ้านในหมู่บ้านเดียวกัน ให้ช่วยกันจัดงานทำบุญปีใหม่
คุณจะทำ.....

ไม่สนใจ อยากไปเที่ยว	1	2	3	4	5	เข้าร่วมงานช่วยงานอย่างเต็มที่
ต่างจังหวัดมากกว่า						

22. คุณขอความร่วมมือในการช่วยกันประหยัดไฟจากลูกน้องของคุณ แต่ไม่ได้รับความร่วมมืออย่างเต็มที่
คุณจะทำ.....

ปล่อยไป เพราะคุณก็ได้ทำ หน้าที่แล้ว	1	2	3	4	5	ขอความร่วมมือต่อไปเพราะ เป็นหน้าที่ของคุณที่จะหาทาง ให้พนักงานของคุณประหยัด ไฟ
--	---	---	---	---	---	---

23. บริษัทของคุณถูกยกเลิกสัญญาจากลูกค้ารายใหญ่ทำให้บริษัทเกิดความเสียหาย คุณคิดว่า.....

แน่แน บริษัทต้องได้รับ ผลกระทบไปอีกนาน สงสัยว่าปีนี้จะไม่ได้โบนัสแน่ ๆ	1	2	3	4	5	ไม่เป็นไร ยังมีบริษัทรายอื่น ที่เราจะติดต่อมาเป็นลูกค้า ได้อีก
--	---	---	---	---	---	--

24. คุณพลาดโอกาสในการสัมภาษณ์งานในบริษัทยักษ์ใหญ่และมั่นคงแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นที่ที่คุณอยากเข้าทำงาน
มากคุณจึงรู้สึกที่.....

เสียตายนะ คงไม่มีโอกาส หางานดี ๆ อย่างนี้อีกแล้ว	1	2	3	4	5	ยังมีโอกาสอื่นอีก ยังมี บริษัทดี ๆ ที่จะรับคุณเข้า ทำงานต่อ
---	---	---	---	---	---	---

25. ถ้าบริษัทของคุณประสบปัญหาขาดทุนอย่างหนักจนล้มละลาย และคุณถูกปลดออกจากงานคุณจะทำ.....

รู้สึกตกใจ ทำใจไม่ได้ คิดว่าคง อดตายแน่ ๆ ยิ่งตอนนี้หางานลำบากอยู่	1	2	3	4	5	สู้ต่อไป อย่างไม่รู้ยังมี เงินชดเชยในไม่ช้าต้อง หางานใหม่ได้
---	---	---	---	---	---	--

26. รัฐบาลสั่งยกเลิกผลประมุขงานที่บริษัทของคุณได้รับงานไป เพราะมีข่าวว่ามีการฮั้วประมุขคุณรู้สึกว่.....

บริษัทต้องเสียชื่อแน่ ๆ ต่อไป	1	2	3	4	5	เชื่อมั่นในความโปร่งใสของ บริษัทตนและเมื่อความจริง ถูกสอบสวนทุกคนจะเข้าใจ
จะมีใครกล้ามาทำธุรกิจกับบริษัทเราอีก						

27. ท่านพลาดโอกาสในการไปเที่ยวต่างประเทศ เพราะติดภารกิจของครอบครัวทั้งที่คุณได้ตั๋วเครื่องบินพร้อมที่พักฟรีจากการจับรางวัลชิงโชค คุณจะรู้สึก.....

เสียตังจ้งเลย	1	2	3	4	5	ไม่เป็นไร โอกาสหน้าต้องได้ เที่ยวเมืองนอกอีก แน่ ๆ
ชาตินี้คงไม่ได้ไป						

28. หัวหน้าของคุณสั่งให้ยกเลิกงานสำคัญที่คุณกำลังรับผิดชอบอยู่ แต่โอนงานไปให้คนอื่นทำแทน และไม่ยอมให้เหตุผล เหตุการณ์ดังกล่าว คุณจะคิดว่า.....

หัวหน้าไม่ยุติธรรมและ คงไม่พอใจคุณ อนาคตการ งานของคุณคงไม่เจริญก้าวหน้า	1	2	3	4	5	หัวหน้าคงมีเหตุผลบางอย่าง และคงจะมอบหมายงานอื่นที่ เราถนัดมากกว่าให้ทำแทน
---	---	---	---	---	---	---

29. คุณพลาดนัดโทรกลับลูกค้าคนสำคัญของบริษัทเพราะระบบ Computer ของบริษัทเสียกะทันหัน โทรศัพทก็ติดต่อไม่ได้เพราะสัญญาณไม่ว่างตลอดเวลา คุณจะรู้สึกว่.....

รู้สึกว่าชีวิตมีอุปสรรคมาก มายเหลือเกิน ทำอะไรก็พลาดไปหมด ต้องเสียลูกค้าคนนี้แน่นอน	1	2	3	4	5	มันก็แค่ความผิดพลาดครั้ง หนึ่งเท่านั้นและทุกปัญหา ต้องมีทางแก้ไข
---	---	---	---	---	---	--

30. หมอประจำตัวแจ้งผลการตรวจสุขภาพของคุณว่ามีไขมันในเลือดสูง คุณเสี่ยงต่อการที่จะเป็นโรคหัวใจและอัมพฤกษ์มาก คุณจะคิดว่า.....

ตัวเองเคราะห์ร้ายเหลือเกิน	1	2	3	4	5	รู้สึกว่าโรคภัยไข้เจ็บนั้นเป็น เรื่องธรรมดาเป็นได้ก็รักษาได้ ไม่ต้องวิตกกังวล
เป็นโรคภัยไข้เจ็บ อายุคงไม่ยืนยาวแน่						

31. ในวันนี้ไม่มีใครมางานวันเกิดของคุณเลย ทั้งๆ ที่คุณอีเมลไปชวนเพื่อนให้มางานหลายคนคุณคิดว่า.....

เพื่อน ๆ คงไม่ชอบคุณแน่ๆ	1	2	3	4	5	เป็นไปได้ว่าเพื่อนของคุณอาจ
ไม่มีใครโทรติดต่อมาบอกเลยว่ามีว่าง						ยังไม่ได้รับอีเมลหรืออาจติด
						ภารกิจสำคัญจริง ๆ

32. คุณเพิ่งถูกแฟนที่คบกันมานานขอเลิก ซึ่งคุณเคยตั้งใจว่าคนนี้จะแหละที่คุณจะแต่งงานด้วย คุณจะรู้สึก
ว่า.....

ความหวังในชีวิตทั้งหมด	1	2	3	4	5	เธออาจไม่ใช่เนื้อคู่ของเรา แต่
ฟังหลายลงชาตินี้จะหาแฟนใหม่ไม่ได้อีกแล้ว						ไม่เป็นไรอกหักเพียงครั้งยังไม่

33. ในสภาวะที่น้ำมันแพงขึ้นทุกวัน คุณคิดว่า.....

ต่อไปจะอย่างไรดี	1	2	3	4	5	ไม่เป็นไรหรอกถ้าประหยัด
เดียวของใช้ก็ต้องขึ้นราคา						หน่อยก็คงอยู่ได้ เลิกขับรถหัน
ค่าใช้จ่ายก็ต้องเพิ่มขึ้นและ						มาขึ้นรถเมล์แทนก็ได้
เงินเดือนคงจะไม่พอใช้จ่ายแน่ ๆ						

34. คุณโชคร้ายถูกเพื่อนร่วมงานโกงเงินเป็นจำนวนมาก คุณเสียใจมาก คุณเชื่อว่าปีนี้คุณดวงตกทำอะไรไม่
ค่อยประสบความสำเร็จและคุณคิดว่า.....

คุณคิดว่าคุณคงต้องโชคร้าย	1	2	3	4	5	ไม่นานความโชคร้ายก็จะ
ไปอีกนานตลอดปี และปีหน้า						ผ่านพ้นไปและเราต้องยืน
ดวงก็คงตกเหมือนเดิม						หยัดไม่ยอมแพ้

35. คุณได้รับการตำหนิอย่างรุนแรงจากหัวหน้าในระยะหลังจนทำให้คุณเชื่อว่า.....

คุณคงต้องได้รับคำตำหนิเช่นนี้	1	2	3	4	5	คุณคงไม่ถูกตำหนิจากหัว
จากหัวหน้าของคุณตลอดไป						หน้าเช่นนี้ตลอดไป

36. โภคในฟาร์มของคุณตายเพราะโรคใช้หัวदनกทั้งหมด ทำให้คุณต้องขาดทุนจำนวนมาก และยังไม่มืทีท่าว่าโรคจะหยุดระบาศคุณคืคว่า.....

ขาดทุน หมดตัวกัน โรคใช้หัวदनกไม่มีทาง หยุดระบาศแน่ ๆ	1	2	3	4	5	ไม่นานก็คังจะมีแนวทางใน การป้องกันโรคใช้หัวदनกได้ ต้องเตรียมพร้อมเพื่อจะเลี้ยง ไก่หลังจากที่โรคหยุดระบาศ
--	---	---	---	---	---	---

37. คุณถูกตรวจพบว่ามีผลเลือดเป็นบวก (เป็นเอดส์) คุณจะมืชีวิตที่เหลืออยู่อย่างไร.....

หมดอาลัยตายอยาก ชีวิตที่เหลือคังต้องทรมาน ตายคืคว่า	1	2	3	4	5	ทำจิตใจให้เข้มแข็ง ถ้าใคใจ ในสุขภาพก็จะมีชีวิตต่อไป อีกยาวนาน
--	---	---	---	---	---	---

38. รุ่นน้องในทีทำงานได้เลื่อนตำแหน่งแข่งคุณไป โดยคุณคืคว่าตนเองน่าจะมีคุณสมบัติกับตำแหน่งนั้นมากกว่า
คุณรู้สึกผิดหวังและคืคว่า.....

คังไม่มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง ตลอดไปเพราะหัวหน้าอาจไม่ชอบเรา	1	2	3	4	5	ตั้งใจทำงานและพัฒนาความ สามารถตนเองไม่นานหัวหน้า ต้องเห็นความ สามารถของ เรา
---	---	---	---	---	---	--

39. คุณทำงานดีมาตลอดและเป็นทีที่ชื่นชมของหัวหน้างาน แต่คุณประสบความล้มเหลวในงานสำคัญทีได้รับมอบ
หมาย ทำให้ได้รับคำตำหนิ คุณเชือว่า.....

คังไม่ได้รับความเชือถือ จากหัวหน้าอีกต่อไปแล้ว เพราะเหตุการณ์ครั้งนี้ถือว่ารุนแรงทีสุด	1	2	3	4	5	การได้รับคำตำหนิเช่นนี้คังมี เฉพาะครั้งนี้ トラบที่ฉันยัง ทำงานทีนี้ ยังมีโอกาสทีจะได้ รับความชื่นชมอีก
--	---	---	---	---	---	--

40. ญาติสนิทของคุณป่วยเป็นโรคมะเร็ง คุณคืคว่า.....

เขาคังต้องมีโรคแทรกซ้อนต่อ อีกหลายโรคแน่ ๆ	1	2	3	4	5	เขาคังไม่มีโรคแทรกซ้อน อะไร และไม่นานก็จะหายคื
---	---	---	---	---	---	---

41. ถ้าคุณลงทุนซื้อหุ้นเป็นจำนวนมาก และต่อมาตลาดหุ้นตกทำให้คุณขาดทุน คุณจะ.....

ยอมขาดทุนแค่นี้ ขายหุ้นทิ้งให้ หมดดีกว่า และสัญญาว่าจะไม่ เล่นหุ้นอีกต่อไป	1	2	3	4	5	หุ้นมีลงก็ต้องมีขึ้น ถ้าขายทิ้ง ตอนนี้ก็มีแต่ขาดทุน อดทนรอ อีกหน่อยให้ราคาหุ้นกลับขึ้น มาแล้วค่อยขายดีกว่า
--	---	---	---	---	---	---

42. ข้อเสนอแนะของคุณในที่ประชุมได้รับการคัดค้านและสับสนมาทอย่างหนักจากหัวหน้า ทั้งๆ ที่คุณได้ทำ
การศึกษามาอย่างดีแล้วว่าแนวทางดังกล่าวจะช่วยเพิ่มกำไรให้บริษัทได้ คุณรู้สึกเสียใจ คุณจะ.....

ล้มเลิกความพยายาม และสูญเสียความมั่นใจตลอดไป	1	2	3	4	5	อดทนรอว่าสักวันหนึ่งหัวหน้า ต้องเข้าใจแนวคิดของเรา เมื่อ ท่านได้รับข้อมูลเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ
---	---	---	---	---	---	---

43. คุณทำธุรกิจผิดพลาดทำให้หมดตัว ทรัพย์สินถูกยึดทั้งหมด คุณเสียใจอย่างมาก เพราะแต่ก่อนคุณเคยเป็น
คนร่ำรวย และมีแต่คนชื่นชมในความสามารถอย่างมาก คุณคิดจะ.....

ทุกข์ทรมานไปอีกนาน เพราะยอมรับความเป็นจริงไม่ได้ อยากหลบ ผู้คนไปให้พ้น ๆ	1	2	3	4	5	อดทนสู้ชีวิตต่อไป ไม่ว่าจะต้อง ทำงานเป็นลูกจ้างก็ตาม ไม่นาน เราก็จะฟื้นตัวได้ด้วย ความสามารถของเรา
--	---	---	---	---	---	---

44. คุณเป็นนักมวยทีมชาติที่เป็นความหวังว่าจะคว้าเหรียญทองโอลิมปิก แต่คุณพลาดตกรอบแรกโดยไม่ได้รับ
เหรียญใด ๆ เลย คุณรู้สึกเสียใจและได้รับคำถากถางมากมาย คุณจะ.....

ท้อแท้ ขาดความมั่นใจ และจะเลิกต่อยมวยอีกตลอดไป	1	2	3	4	5	มุ่งมั่นฝึกซ้อมต่อไป พยายาม สร้างความมั่นใจให้กลับมาอีก ครั้ง ตั้งใจว่าสักวันต้องคว้า เหรียญให้ได้
---	---	---	---	---	---	---

ส่วนที่ 4 วัดระดับความเครียด

คำชี้แจง โปรดพิจารณาในแต่ละข้อว่า ระดับอาการต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตัวท่านเป็นอย่างไร โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงหรือสอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว (กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

ตัวอย่างการตอบ

ข้อที่	พฤติกรรม อาการ ความรู้สึก	ระดับอาการ				
		ไม่เคยเลย	นานๆ ครั้ง	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยๆ	เป็นประจำ
	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายกับสภาพแวดล้อมต่างๆ หรือเพื่อนบ้านบริเวณที่อยู่อาศัยของท่าน	✓				

หมายถึง ท่าน **ไม่เคย** รู้สึกเบื่อหน่ายกับสภาพแวดล้อมต่างๆ หรือเพื่อนบ้านบริเวณที่อยู่อาศัยของท่าน

ข้อที่	พฤติกรรม อาการ ความรู้สึก	ระดับอาการ				
		ไม่เคยเลย	นานๆ ครั้ง	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยๆ	เป็นประจำ
1	ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่องานของท่านยังค้างค้างหรือไม่สำเร็จ					
2	ท่านมีการวางแผนในการดำเนินชีวิตและการทำงานอย่างเป็นระเบียบ					
3	ท่านรู้สึกชินอาย หัวใจเต้นแรง และแสดงอาการประหม่าอย่างเห็นได้ชัดเมื่อต้องเสนอความคิดเห็นหรือตอบคำถามใดๆ ในที่ประชุม					
4	ท่านได้ให้เวลาในการผ่อนคลายความตึงเครียดขึ้นชมกับสิ่งสวยงาม ดนตรี หรือศิลปะ					
5	ท่านนอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวลใจ					
6	ท่านรู้สึกหงุดหงิด เครียดและวิตกกังวลกับสภาพการจราจรที่ทำให้ท่านเดินทางไปไม่ทันเวลา					

ข้อ ที่	พฤติกรรม อาการ ความรู้สึก	ระดับอาการ				
		ไม่ เคย เลย	นาน ๆ ครั้ง	เป็น ครั้ง คราว	เป็น บ่อย ๆ	เป็น ประจำ
7	ท่านเคยถูกทำร้ายร่างกายหรือประสบกับสิ่งเลวร้ายในอดีต ซึ่งส่งผลต่อสภาพจิตใจของท่านในปัจจุบัน					
8	เมื่อพบเจอปัญหาท่านคิดว่าอยากหาทางเลี่ยงปัญหาไปเสียดีกว่า					
9	ท่านรู้สึกเดือดร้อนกับรายได้ของท่านและครอบครัวที่ไม่เพียงพอกับรายจ่าย					
10	ท่านมีอาการทำอะไรไม่ได้เลยเพราะประสาทหรือกล้ามเนื้อเกิดการตึงเครียด					
11	ท่านรู้สึกวิตกกังวลกับภาวะหนี้สินหรือการผ่อนบ้าน รถยนต์ หรือสิ่งอื่นๆ					
12	ท่านรู้สึกเป็นห่วงและกังวลใจกับวิธีการบริหารงานของรัฐบาลในปัจจุบันว่าจะส่งผลเสียหายต่อท่านในอนาคต					
13	ท่านชอบคิดฟุ้งซ่านและเพ้อฝันอยากได้หรืออยากเป็นสิ่งต่างๆ แต่ไม่ลงมือทำสักที					
14	ท่านรู้สึกว่ามีความบกพร่องหรือหย่อนสมรรถนะทางร่างกายที่มีผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน					
15	ท่านมีความขัดแย้งในครอบครัวหรือคู่สมรสจนมีปากเสียงกัน					
16	ท่านต้องประสบกับมลพิษทางอากาศ น้ำเสีย เสียงดังในชีวิตประจำวัน					
17	ท่านได้มีการทำสมาธิ สงบจิตใจแสวงหาความรู้ปรัชญาในการดำเนินชีวิตเพื่อบริหารความเครียด					
18	ท่านให้เวลาในการออกกำลังกายหรือบริหารร่างกายเพื่อบริหารความเครียด					
19	ท่านมีการวิเคราะห์ หาทางแก้ปัญหา หรือถูกกระตุ้นให้ต้องกระทำหรือรับในชีวิตประจำวันเสมอ					

ข้อ ที่	พฤติกรรม อาการ ความรู้สึก	ระดับอาการ				
		ไม่ เคย เลย	นานๆ ครั้ง	เป็น ครั้ง คราว	เป็น บ่อยๆ	เป็น ประจำ
20	ท่านรู้สึกวิตกกังวลเมื่อต้องเกิดการเปลี่ยนแปลง วิธีการดำเนินชีวิต การงาน หรือได้เลื่อนตำแหน่ง ใหม่					
21	ท่านได้มีการทำบุญ ฟังเทศน์และปฏิบัติธรรม อย่างน้อยเพื่อให้เกิดความสบายใจ					
22	ท่านมีภาระที่ต้องทำหลายสิ่งหลายอย่างพร้อม กันจนสับสนว่าจะทำอะไรก่อน-หลัง					
23	ท่านรู้สึกว่าคนรอบข้างของท่านทำสิ่งต่างๆ ไม่ได้ อย่างใจหรือไม่ทันใจท่าน					
24	ท่านรู้สึกชีวิตของตนเองไม่มีคุณค่า					
25	ท่านรู้สึกว่ามีความไม่ยุติธรรมและถูกกลั่นแกล้ง จากเจ้าหน้าที่รัฐหรือผู้ที่มีอำนาจเหนือกว่าท่าน					
26	ท่านมักเคยถูกหลอกหลวง เอรัดเอาเปรียบ หรือ ไม่มีใครจริงใจด้วยและคิดน้อยใจในโชคชะตา ของตน					
27	ท่านมีนิสัยใจร้อน ด่วนสรุป และตัดสินใจเร็วกับ สิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน					
28	ท่านรู้สึกขาดความมั่นคงในงานและกังวลกับหา เลี้ยงตนเองและครอบครัวในอนาคต					
29	ท่านรู้สึกหงุดหงิด อารมณ์เสียเพราะมีเวลาว่าง มากและชีวิตไม่มีความท้าทาย					
30	ท่านรู้สึกเครียดเมื่อต้องทักทายกับคนทั่วไป					
31	ท่านคิดว่าสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้ท่าน ต้องพบความยากลำบากมากขึ้นทุกๆ ที่					
32	ท่านมีความกระวนกระวายใจตลอดเวลา					
33	ท่านมีอาการมึนงง เวียนศีรษะ ปวดหัวข้างเดียว หรือปวดบริเวณขมับทั้ง 2 ข้าง					
34	ท่านรู้สึกเศร้าหมอง และไม่มีความสุขในชีวิต					

ข้อ ที่	พฤติกรรม อาการ ความรู้สึก	ระดับอาการ				
		ไม่ เคย เลย	นาน ๆ ครั้ง	เป็น ครั้ง คราว	เป็น บ่อย ๆ	เป็น ประจำ
35	ท่านคิดว่าควรจะได้ทำงานสบายๆ แต่ได้ผล ประโยชน์มากๆ					
36	ท่านมีอาการหัวใจเต้นแรงผิดปกติ					
37	ท่านมีอาการเสียงสั่น ปากสั่น หรือมือสั่นเวลา โกรธ					
38	ท่านรู้สึกผิดพลาดในการทำสิ่งต่างๆ					
39	ท่านมีอาการอาหารไม่ย่อย แน่น หรือรู้สึกเจ็บ กระเพาะอาหาร					
40	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายกับสภาพแวดล้อมต่างๆ หรือ เพื่อนบ้านบริเวณที่อยู่อาศัยของท่าน					

ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

- ธีรยุทธ วาศประเสริฐ -