

ผนวก ง

แบบสอบถามที่นำไปใช้จริง

ภาควิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เมษายน 2551

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยผู้วิจัย นายศุภสินธุ์ บุญเรือง นักศึกษาปริญญาโทภาควิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กำลังศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค รูปแบบพฤติกรรมกรรมการเผชิญความเครียด และอัตราการขาดงานกรณีศึกษาพนักงานตรวจรับบัตรโดยสาร สายการบินแห่งหนึ่ง” โดยมุ่งหวังให้ผลของการวิจัยครั้งนี้สามารถให้ข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปัจจัยที่ทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ตามความเป็นจริง คำตอบที่ได้จะถูกเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลผูกพันใดๆ รวมทั้งผู้วิจัยจะเสนอผลการวิจัยในภาพรวมและใช้ประโยชน์เชิงวิชาการเท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ขอแสดงความนับถือ

(นายศุภสินธุ์ บุญเรือง)

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค รูปแบบพฤติกรรมกรมการ

เผชิญความเครียด และอัตราการขาดงาน

กรณีศึกษา พนักงานตรวจรับบัตรโดยสาร สายการบินแห่งหนึ่ง

คำชี้แจงแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง 1. โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หรือเติมคำในช่องว่างที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

2. โปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง

3. ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

1. รหัสพนักงาน..... ชื่อ (ภาษาอังกฤษ)

2. เพศ ชาย หญิง

3. อายุ ปี.....เดือน

4. สถานภาพสมรส โสด สมรส หม้าย/หย่าร้าง

5. ท่านทำงานที่นี่มา ปี.....เดือน

6. รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน บาท/เดือน

7. ระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก8. สถานที่ปฏิบัติงาน ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานนานาชาติกระบี่ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงราย ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

คำชี้แจง 1. โปรดทำเครื่องหมายกากบาท **x** เพื่อเลือกระดับ 1 2 3 4 หรือ 5 ซึ่งตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดหลังจากที่อ่านสถานการณ์สมมติของข้อคำถามแต่ละข้อแล้ว โดยในแต่ละข้อมีเพียงคำตอบเดียว ระดับในการเลือกตอบจะเป็นดังนี้

ระดับที่ 1 ท่านเห็นด้วยกับข้อความทางซ้ายมือมากที่สุด

ระดับที่ 2 ท่านเห็นด้วยกับข้อความทางซ้ายมือรองลงมา

ระดับที่ 3 ท่านเห็นเป็นกลางไม่เอนเอียงไปด้านใดด้านหนึ่ง

ระดับที่ 4 ท่านเห็นด้วยกับข้อความทางขวามือรองลงมา

ระดับที่ 5 ท่านเห็นด้วยกับข้อความทางขวามือมากที่สุด

2. โปรดอ่านคำถามแต่ละข้อด้วยความคิดหรือความคิดหรือความรู้สึกครั้งแรก

3. โปรดทำให้ครบทุกข้อ แม้บางข้ออาจจะไม่เกิดขึ้นกับท่านจริง แต่ให้สมมติว่า

ถ้าเกิดเหตุการณ์ขึ้นกับท่านจะคิดและตอบสนองต่อเหตุการณ์นั้นอย่างไร

สถานการณ์ที่ 1 เมื่อเพื่อนร่วมงานของคุณมักนินทาคุณในทางเสียหายทำให้คุณรู้สึก

โกรธเสมอ

1.1 เมื่อเพื่อนร่วมงานนินทาฉันในทางเสียหายและทำให้ฉันโกรธ ฉันมัก.....

รู้สึกโกรธ จนไม่รู้ว่าจะตอบได้

1 2 3 4 5

ไม่พยายามตอบได้แต่พยายาม

อย่างไร

พูดทำความเข้าใจ

1.2 สาเหตุที่ทำให้เพื่อนร่วมงานชอบนินทาฉันในทางเสียหายเสมอ น่าจะมาจาก.....

ตัวฉันเอง

1 2 3 4 5

คนอื่นหรือสาเหตุอื่น

สถานการณ์ที่ 2 ในการประชุมกลุ่มกับเพื่อนร่วมงานเพื่อทำงานตามที่ผู้บริหารบริษัท

มอบหมาย แต่ไม่มีใครยอมรับในสิ่งที่ฉันเสนอเลย

2.1 การที่ไม่มีใครยอมรับในสิ่งที่ฉันเสนอ ทำให้ฉันรู้สึก.....

นอกจากข้อเสนอของฉันไม่ได้

1 2 3 4 5

เป็นเรื่องธรรมดา เพราะงานกลุ่ม

เรื่องแล้ว บุคลิกอื่นๆ ของฉันคง

ต้องถือมติจากเสียงส่วนใหญ่

ไม่เป็นที่น่าเชื่อถือของคนอื่น

2.2 การที่คนอื่นๆ ไม่ยอมรับข้อเสนอของฉัน ทำให้ฉันต้อง.....

รู้สึกเสียใจ เพราะสิ่งนี้มักเกิด	1	2	3	4	5	อดทนกับสิ่งที่เพื่อนร่วมงานทำ
ขึ้นกับฉันเสมอ						แต่ฉันจะไม่ให้มันเกิดขึ้นอีก

สถานการณ์ที่ 3 ถ้าระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆของคุณหยุดทำงานหรือเสีย
ขณะให้บริการผู้โดยสาร

- | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|----------------------------|
| 3.1 การที่ระบบคอมพิวเตอร์เสียหรือหยุดทำงานนี้ ทำให้..... | | | | | | |
| ทั้งชีวิตของฉันคงไม่มีประสบ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ก็แค่ระบบคอมพิวเตอร์เสีย |
| ความสำเร็จแน่ | | | | | | เท่านั้นเดี๋ยวก็น่าซ่อมได้ |
| 3.2 เหตุการณ์เช่นนี้จะ..... | | | | | | |
| เกิดขึ้นกับฉันเสมอ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ไม่เกิดขึ้นกับฉันอีกแน่ |

สถานการณ์ที่ 4 ถ้าคุณทะเลาะกับผู้บังคับบัญชา บุคคลในครอบครัว หรือคนที่มี
ความสำคัญต่อคุณ อย่างรุนแรง

- | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|-----------------------------|
| 4.1 การทะเลาะกันอย่างรุนแรงเช่นนี้ เป็นสิ่งที่..... | | | | | | |
| ฉันไม่สามารถควบคุมหรือ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ฉันสามารถควบคุมสถานการณ์ |
| จัดการได้เลย | | | | | | หรือจัดการแก้ไขได้ |
| 4.2 ผลจากเหตุการณ์ที่ทะเลาะกันแต่ละครั้ง ทำให้ฉันรู้สึก..... | | | | | | |
| ไม่ต้องรับผิดชอบกับสิ่งต่างๆที่ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ต้องรับผิดชอบต่อสิ่งที่อาจ |
| เกิดขึ้น | | | | | | เกิดขึ้นภายหลังอย่างเต็มที่ |

สถานการณ์ที่ 5 ถ้าหากคุณถูกลงโทษทางวินัยด้วยการตัดเงินเดือน อันเนื่องมาจากคุณ
ประพฤติผิดระเบียบวินัยของบริษัทเป็นครั้งที่ 2

- | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|-----------------------------|
| 5.1 การที่ฉันถูกตัดเงินเดือน เป็นเรื่องเกี่ยวกับ..... | | | | | | |
| นิสัยที่ไม่ดีของตนเอง และส่งผล | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ความประพฤติที่ไม่ถูกต้องตาม |
| กระทบต่อครอบครัวของฉันไป | | | | | | ระเบียบวินัยของบริษัทของฉัน |
| ด้วย | | | | | | ครั้งนี้เท่านั้น |
| 5.2 เหตุการณ์เช่นนี้จะ..... | | | | | | |
| เกิดขึ้นกับฉันอีกแน่นอน | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ไม่เกิดขึ้นกับฉันอีก |

สถานการณ์ที่ 6 ถ้าเพื่อนที่คุณรักมากไม่โทรศัพท์มาอวยพรวันเกิด

6.1 การที่เพื่อนไม่โทรมาอวยพรวันเกิดฉัน เป็นสิ่งที่.....

ฉันน้อยใจและคิดว่าเพื่อนคงไม่						ฉันเข้าใจและให้อภัยได้
พอใจฉันบางเรื่อง	1	2	3	4	5	

6.2 การที่เพื่อนไม่โทรมาอวยพรวันเกิดฉัน เป็นเพราะ.....

ฉันคงทำให้เพื่อนไม่พอใจ						เพื่อนคงลืมหรือกำลังมึนงานยุ่ง
	1	2	3	4	5	มาก

สถานการณ์ที่ 7 ถ้าผู้โดยสารของคุณเป็นลมชักในขณะที่คุณกำลังให้บริการ

7.1 การที่ผู้โดยสารของฉันเป็นลมชักเช่นนี้ เป็นสิ่งที่.....

ฉันไม่ทราบว่าจะช่วยเหลือเขาได้						ฉันสามารถช่วยเหลือเขาได้อย่าง
อย่างไร	1	2	3	4	5	แน่นอน

7.2 การป่วยเป็นลมชักของผู้โดยสาร ทำให้ฉันรู้สึก.....

เขาไม่ได้ดูแลสุขภาพของตนเอง						ต้องหาสาเหตุของอาการป่วยนี้
ให้ดี	1	2	3	4	5	และฉันต้องติดต่อหน่วยงานที่
						เกี่ยวข้องมาช่วยเขา

สถานการณ์ที่ 8 ถ้าคุณถูกปฏิเสธไม่ให้ย้ายไปทำงานแผนกอื่น เนื่องจากคุณมีปัญหาสุขภาพที่ไม่ดี

8.1 การที่ฉันถูกปฏิเสธไม่ให้ย้ายแผนก เป็นเพราะ.....

ทุกคนรังเกียจและไม่ชอบฉัน						ถ้าฉันไป อาจสร้างปัญหาในการ
แล้ว	1	2	3	4	5	ทำงานกับคนในแผนกอื่น

8.2 การถูกปฏิเสธไม่ให้ย้ายไปทำงานในแผนกอื่น ทำให้.....

ฉันคงอดได้ย้ายแผนกในครั้ง						ฉันต้องดูแลรักษาสุขภาพให้ดีขึ้น
หน้าเพราะปัญหาสุขภาพอีกแน่	1	2	3	4	5	

สถานการณ์ที่ 9 ถ้าเพื่อนร่วมงานที่ไวใจมากที่สุดมาบอกคุณเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ไม่

เหมาะสมของคุณ หลังจากที่你能ได้แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม

ขณะให้บริการผู้โดยสาร

9.1 สาเหตุที่ได้รับการบอกเช่นนั้น เป็นเพราะ.....

เพื่อนๆ ไม่อยากคบกับฉันแล้ว

1 2 3 4 5

ฉันเองที่แสดงพฤติกรรมไม่
เหมาะสมออกมา

9.2 เหตุการณ์เช่นนี้ จะ.....

เกิดขึ้นกับฉันอีกแน่ เพราะฉันมัก

1 2 3 4 5

เผลอตัว

ไม่เกิดขึ้นกับฉันอีก เพราะฉันจะ
ระมัดระวังตัวให้มากขึ้น

สถานการณ์ที่ 10 หากคนในครอบครัวของคุณป่วยเป็นโรคติดต่อร้ายแรง ซึ่งอาจถึง
ขั้นต้องเสียชีวิต

10.1 การที่เขาป่วย ทำให้.....

ฉันอาจติดโรคร้ายแรงนี้จากเขา
ได้

1 2 3 4 5

ฉันเป็นห่วงเขา

10.2 การเจ็บป่วยครั้งนี้.....

หมดหวังเพราะฉันคงทำอะไร
ไม่ได้

1 2 3 4 5

หายได้เมื่อฉันตั้งใจดูแลเขาให้ดี

สถานการณ์ที่ 11 ถ้าคุณได้รับมอบหมายงานสำคัญจากผู้บังคับบัญชา และคุณตั้งใจ
ทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ แต่กลับได้รับคำ
ตำหนิว่าทำงานนั้นล้มเหลว

11.1 การที่ฉันได้รับคำตำหนิ ทำให้ฉันรู้สึก.....

ผู้บังคับบัญชาไม่ชอบหน้าฉัน

ต้องไม่ได้ขึ้นพิเศษในปีนี้อย่าง

แน่นอน

1 2 3 4 5

ฉันทำงานไม่ตรงตามคำสั่ง ทำ
ให้ฉันได้รับคำตำหนิจาก
ผู้บังคับบัญชาได้

11.2 เหตุการณ์เช่นนี้ จะ.....

เกิดขึ้นกับฉันเสมอ เพราะฉันมัก

เข้าใจคำสั่งผิด

1 2 3 4 5

ไม่เกิดขึ้นกับฉันอีกแน่ ถ้าฉัน
ตั้งใจฟังคำสั่งให้ดี

สถานการณ์ที่ 12 ถ้าฝนตกหนักและรถติดมาก ทำให้ไปขึ้นเครื่องบินไม่ทันตาม
กำหนดเวลาออกเดินทาง

12.1 การไปไม่ทันเที่ยวบินของฉัน ทำให้ฉัน.....

เสียใจ โกรธและพาลโกรธคน						พยายามหาวิธีแก้ไข โดย
รอบข้าง	1	2	3	4	5	เปลี่ยนเป็นเที่ยวบินต่อไปหรือ
						เปลี่ยนสายการบินอื่น

12.2 การที่ฉันไปขึ้นเครื่องบินไม่ทันตามกำหนดเวลาในครั้งนี้เป็นเพราะ.....

ฉันนี้แย่มากที่ไม่เตรียมตัวให้						ฝนตกหนักในวันนี้ ทำให้
พร้อมและเผื่อเวลา ทำให้ต้อง	1	2	3	4	5	การจราจรที่ติดขัดมาก
พบกับสถานการณ์เช่นนี้						

สถานการณ์ที่ 13 หากคุณได้รับจดหมายร้องเรียนเรื่องการให้บริการผู้โดยสารผิดพลาด และถูกผู้โดยสารตำหนิอย่างรุนแรง

13.1 การถูกตำหนิอย่างรุนแรง ทำให้ฉัน.....

โกรธที่ถูกตำหนิและไม่อยากจะ						รู้ว่าผู้โดยสารไม่พอใจ จึงเขียน
ทำงานอีก	1	2	3	4	5	จดหมายขอโทษและขอโอกาส
						แก้ตัวใหม่

13.2 ผลจากเหตุการณ์นี้ ทำให้ฉันรู้สึก.....

ไม่ต้องรับผิดชอบอะไรเพราะทำ						ต้องรับผิดชอบและรีบหา
ดีที่สุดแล้ว	1	2	3	4	5	ทางแก้ไข

สถานการณ์ที่ 14 ถ้าบริษัทประสบปัญหาทางการเงิน ทำให้พนักงานทุกคนไม่ได้รับการ เลื่อนขึ้นเงินเดือนและโบนัสในปี

14.1 การที่ได้รู้ว่าจะไม่ได้รับการเลื่อนขึ้นเงินเดือนและโบนัสในปีนี้เป็นเรื่องที่.....

ฉันไม่รู้จะทำอย่างไรดีกับ						ฉันยอมรับได้และพยายาม
เหตุการณ์เช่นนี้	1	2	3	4	5	หาทางออกด้วยวิธีต่างๆ เช่น หา
						อาชีพเสริมทำ

สถานการณ์ที่ 15 ถ้ารถที่คุณนั่งมาทำงานเกิดเสียระหว่างทางและใกล้ถึงเวลาเริ่ม ทำงานแล้วเหตุการณ์เช่นนี้ ทำให้ฉัน.....

สับสนและไม่รู้ว่าจะแก้ไขได้						รู้ว่าสามารถแก้ไขได้และต้องรีบ
อย่างไร	1	2	3	4	5	ทำทันทีเพื่อให้ทันเวลาทำงาน

สถานการณ์ที่ 16 ถ้าผู้บังคับบัญชาบอกกับคุณว่า คุณอาจไม่ได้รับการเลื่อนขั้นพิเศษ
เพราะคุณตกเกณฑ์การประเมินในเรื่อง บุคลิกภาพในการให้บริการ
ไม่ดี

16.1 การที่บุคลิกภาพของคุณไม่ดีเพียงพอที่จะได้รับการเลื่อนขั้นพิเศษในครั้งนี้.....

ฉันเป็นคนไม่เอาไหน เกณฑ์การ						ถ้าฉันตั้งใจให้บริการจนได้รับคำ
ประเมินเรื่องอื่นๆคงต่ำไปด้วย						ชม ฉันจะได้รับการพิจารณา
ฉันไม่ได้รับการเสนอเพื่อเลื่อน	1	2	3	4	5	เลื่อนขั้นพิเศษได้อย่างแน่นอน
ขั้นพิเศษเป็นแน่						

16.2 เหตุการณ์เช่นนี้ ทำให้ฉันต้อง.....

ฉันไม่รู้ว่าจะอดทนทำงานนี้ได้						อดทนต่อไปและให้บริการ
อีกนานแค่ไหน ทำไปก็คงจะไม่	1	2	3	4	5	ผู้โดยสารให้ดีที่สุด
เกิดประโยชน์						

สถานการณ์ที่ 17 ถ้ามีคนในแผนกกล่าวหาว่าคุณเป็นต้นเหตุที่ทำให้เครื่องบินออก
เดินทางล่าช้ากว่ากำหนด บริษัทต้องจ่ายค่าปรับจำนวนมากทั้งๆที่
คุณไม่ได้ทำเหตุการณ์นี้ เป็นเรื่อง.....

การเข้าใจผิดทำให้ทั้งชีวิตและ						การเข้าใจผิดของคนทีกล่าวหา
หน้าที่การงานของฉันต้อง	1	2	3	4	5	เท่านั้น
ล้มเหลว						

สถานการณ์ที่ 18 เมื่อเพื่อนร่วมงานต่อว่าคุณเรื่องไม่ช่วยทำงานกิจกรรมในวันเกิด
บริษัท แต่ชอบทำตัวเด่นต่อหน้าคนอื่นๆ ด้วยการเอาใจเจ้านาย
เสมอ

18.1 เมื่อถูกเพื่อนร่วมงานต่อว่า คุณจะ.....

ตกใจ ไม่คิดว่าเพื่อนจะต่อว่าคุณ						รับฟังและชี้แจงข้อเท็จจริงให้
เช่นนี้	1	2	3	4	5	เพื่อนร่วมงานทราบ

18.2 ผลจากการถูกเพื่อนร่วมงานต่อว่า ทำให้ฉันต้อง.....

ไม่จำเป็นต้องช่วยงานกิจกรรม						ปรับปรุงตัวใหม่และรับผิดชอบ
พิเศษอะไรเพิ่ม เพราะได้ทำงาน	1	2	3	4	5	เรื่องงานอย่างเต็มที่
ตามหน้าที่อยู่แล้ว						

สถานการณ์ที่ 19 หากเพื่อนของคุณชอบชวนคุยในระหว่างการให้บริการผู้โดยสาร ทำให้คุณไม่มีสมาธิในการฟังความต้องการของผู้โดยสาร

19.1 การชวนคุยของเพื่อนในขณะที่ให้บริการผู้โดยสาร เป็นเรื่องที่.....

ฉันไม่สามารถจัดการได้เลย 1 2 3 4 5 ฉันสามารถจัดการได้แน่นอน

19.2 ผลจากการไม่มีสมาธิในการฟังความต้องการของผู้โดยสาร ทำให้ฉันรู้สึกที่.....

เพื่อนต้องรับผิดชอบ ถ้าหากฉัน 1 2 3 4 5 ต้องเตือนเพื่อนไม่ให้คุยและตั้งใจกับการให้บริการให้มากขึ้น

สถานการณ์ที่ 20 ถ้าคุณไม่ได้เลื่อนระดับและขึ้นเงินเดือน โดยที่เพื่อนๆ ที่เข้าทำงานพร้อมกันได้รับการเลื่อนระดับขึ้นทั้งหมด

20.1 การที่ฉันไม่ได้รับการเลื่อนระดับในครั้งนี้ ทำให้ฉัน.....

เสียใจมากและไม่อยากจะทำ 1 2 3 4 5 ปรับปรุงการทำงานและต้องเอาใจใส่ในเรื่องเกณฑ์พิจารณาเลื่อนขั้นให้มากขึ้น

20.2 สาเหตุที่ฉันต้องไม่ได้รับการเลื่อนระดับในครั้งนี้ เป็นเพราะ.....

เป็นความผิดพลาดในการ 1 2 3 4 5 หัวหน้าแผนกหรืออาจจะมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ทำให้ฉันไม่ได้รับการเลื่อนระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

- คำชี้แจง 1. โปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง
2. ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น
 3. ให้ท่านพิจารณาข้อความในแต่ละข้อที่ตรงกับตัวท่าน และโปรดทำเครื่องหมาย
- ✓ ลงในช่องที่ต้องการโดยมีเกณฑ์ดังนี้

“ เมื่อท่านพบเหตุการณ์ที่เป็นปัญหายุ่งยาก..... ”

	อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ไม่เคย	เป็นครั้งคราว	บ่อยๆ	เป็นประจำ
1.	ฉันใช้ความพยายามที่มีอยู่ของฉันอย่างเต็มที่ในการหาวิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น				
2.	ฉันจัดลำดับวิธีการแก้ปัญหาอย่างเป็นขั้นตอน				
3.	ฉันมุ่งที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างแน่วแน่โดยไม่ให้ความคิดและเรื่องอื่นมารบกวน				
4.	ฉันเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมา				
5.	ฉันรู้สึกเคยชินกับปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น				
6.	ฉันปรึกษาคนอื่น ๆ เพื่อหาข้อมูลของปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในชีวิตเพิ่มเติม				
7.	ฉันเล่าให้คนอื่นฟังถึงความรู้สึกของฉันต่อปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในชีวิต				
8.	ฉันบอกกับตนเองว่าปัญหาที่เกิดขึ้นไม่เป็นความจริง				
9.	ฉันยอมรับว่าฉันไม่สามารถแก้ปัญหาได้และหยุดการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิต				
10.	ฉันทำงานหรือกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อที่จะได้ไม่คิดถึงปัญหาที่เกิดขึ้น				
11.	ฉันดื่มสุรา สูบบุหรี่หรือใช้ยาเสพติดเพื่อช่วยให้ทนสู้กับปัญหาให้ผ่านพ้นไปได้				

	อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ไม่เคย	เป็นครั้งคราว	บ่อยๆ	เป็นประจำ
12.	ฉันพยายามค้นหาวิธีการแก้ปัญหาเพิ่มเติมจากเดิมที่มีอยู่				
13.	ฉันรอนจนกว่าจะถึงเวลาที่เหมาะสมในการแก้ปัญหา				
14.	ฉันพยายามมองปัญหาที่เกิดขึ้นในแง่มุมมองใหม่ในทางที่ดีขึ้น				
15.	ฉันยอมรับว่าปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้เกิดขึ้นแล้วและไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้				
16.	ฉันคุยกับคนที่ช่วยให้ฉันมองเห็นปัญหาได้ชัดเจนขึ้น				
17.	ฉันแสวงหากำลังใจจากเพื่อน ๆ และบุคคลรอบข้าง				
18.	ฉันพยายามทำใจให้ไม่เชื่อว่าปัญหานี้ได้เกิดขึ้นแล้ว				
19.	ฉันล้มเลิกความพยายามที่จะไปให้ถึงเป้าหมายในการแก้ปัญหาที่ตั้งไว้				
20.	ฉันคิดถึงสิ่งที่ทำให้สบายใจไปเรื่อย ๆ มากกว่าที่จะคิดถึงปัญหาที่เกิดขึ้น				
21.	ฉันดื่มสุรา สูบบุหรี่หรือใช้ยาเสพติดเพื่อให้ลืมปัญหาที่เกิดขึ้น				
22.	เมื่อพบปัญหาฉันจะแก้ไขที่สาเหตุของปัญหานั้นโดยตรง				
23.	ฉันระมัดระวังที่จะไม่ให้มีสิ่งใดมารบกวนความพยายามที่จะแก้ปัญหาคงของฉัน				
24.	ฉันต้องแน่ใจว่าจะไม่เกิดความผิดพลาดจากการแก้ปัญหาที่รวดเร็วเกินไป				
25.	ฉันค้นหาสิ่งที่ดีๆ จากปัญหาที่เกิดขึ้น				
26.	ฉันถามผู้ที่เคยมีประสบการณ์เช่นเดียวกันมาก่อนว่าพวกเขาจัดการกับปัญหานี้อย่างไร				
27.	ฉันแสวงหาความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจจากบุคคลอื่น				
28.	ฉันแสร้งทำเป็นว่าปัญหาต่างๆไม่ได้เกิดขึ้น				
29.	ฉันรีบเข้านอนโดยคิดว่าทุกอย่างจะดีขึ้นในวันต่อไป				
30.	ฉันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเป็นขั้นเป็นตอนโดยแก้ปัญหา				

	ไปที่ละขั้น				
31.	ฉันคิดทบทวนถึงขั้นตอนในการจัดการกับความเครียดเสมอ				
32.	ฉันหยุดทำกิจกรรมอื่นเพื่อใส่ใจกับปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเต็มที่				
33.	ฉันเรียนรู้สิ่งใหม่ๆจากปัญหาที่เกิดขึ้น				
34.	ฉันเรียนรู้ที่จะอยู่กับปัญหาที่เกิดขึ้น				
35.	ฉันขอคำแนะนำจากคนอื่น ๆ ว่าฉันควรแก้ปัญหาอย่างไร				
36.	ฉันลดความพยายามในการแก้ปัญหา				
37.	ฉันไปดูภาพยนตร์หรือโทรศัพท์เพื่อที่จะได้คิดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นน้อยลง				
38.	ฉันดื่มสุรา สูบบุหรี่หรือใช้ยาเสพติดเพื่อให้คิดถึงปัญหาน้อยลง				