

ผนวก ๑

ค่าเฉลี่ยความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ลำดับที่	ข้อความคำถาม	ค่าเฉลี่ย
1.	แบบสอพบวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุม เมื่อเพื่อนร่วมงานของคุณมักนินทาคุณในทางเสียหายทำให้คุณรู้สึกโกรธเสมอ เมื่อเพื่อนร่วมงานนินทาฉันในทางเสียหายและทำให้ฉันโกรธ ฉันมัก.....	3.26
2.	ถ้าคุณทะเลาะกับผู้บังคับบัญชา บุคคลในครอบครัว หรือคนที่มีความสำคัญ ต่อคุณ อย่างรุนแรงการทะเลาะกันอย่างรุนแรงเช่นนี้ เป็นสิ่งที่.....	3.82
3.	ถ้าเพื่อนที่คุณรักมากไม่โทรศัพท์มาอวยพรวันเกิด การที่เพื่อนไม่โทรมาอวยพรวันเกิดฉัน เป็นสิ่งที่.....	4.22
4.	ถ้าผู้โดยสารของคุณเป็นลมชักในขณะที่คุณกำลังให้ให้บริการการที่ผู้โดยสาร ของฉันเป็นลมชักเช่นนี้ เป็นสิ่งที่.....	3.91
5.	ถ้าฝนตกหนักและรถติดมาก ทำให้ไปขึ้นเครื่องบินไม่ทันตามกำหนดเวลาออก เดินทางไปไม่ทันเที่ยวบินของฉัน ทำให้ฉัน....	4.49
6.	หากคุณสามารถรับจดหมายร้องเรียนเรื่องการให้บริการผู้โดยสารผิดพลาด และถูก ผู้โดยสารตำหนิอย่างรุนแรงการถูกตำหนิอย่างรุนแรง ทำให้ฉัน.....	3.53
7.	ถ้าบริษัทประสบปัญหาทางการเงิน ทำให้พนักงานทุกคนไม่ได้รับการ เลื่อนขั้น เงินเดือนและโบนัสในปีนี้ได้รู้ว่าจะไม่ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนและ โบนัสในปีนี้เป็นเรื่องที่.	3.55
8.	เมื่อเพื่อนร่วมงานต่อว่าคุณเรื่องไม่ช่วยทำงานกิจกรรมในวันเกิด บริษัท แต่ชอบทำตัวเด่นต่อหน้าคนอื่น ๆ ด้วยการเอาใจเจ้านายเสมอเมื่อถูกเพื่อน ร่วมงานต่อว่า คุณจะ.....	3.84
9.	เมื่อเพื่อนร่วมงานต่อว่าคุณเรื่องไม่ช่วยทำงานกิจกรรมในวันเกิดบริษัท แต่ชอบ ทำตัวเด่นต่อหน้าคนอื่น ๆ ด้วยการเอาใจเจ้านายเสมอผลจากการถูกเพื่อน ร่วมงานต่อว่า ทำให้ฉันต้อง.....	3.33

ลำดับที่	ข้อความคำถาม	ค่าเฉลี่ย
10.	ถ้าคุณไม่ได้เลื่อนระดับและขึ้นเงินเดือน โดยที่เพื่อนๆ ที่เข้าทำงานพร้อมกันได้รับการเลื่อนระดับขึ้นทั้งหมดการที่ฉันไม่ได้รับการเลื่อนระดับในครั้งนี้ ทำให้ฉัน.....	4.02
1.	แบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ เมื่อเพื่อนร่วมงานของคุณมักนิทาคุณในทางเสียหายทำให้คุณรู้สึกโกรธเสมอสาเหตุที่ทำให้เพื่อนร่วมงานชอบนิทาฉันในทางเสียหายเสมอ น่าจะมาจาก.....	4.33
2.	ถ้าคุณทะเลาะกับผู้บังคับบัญชา บุคคลในครอบครัว หรือคนที่มีความสำคัญต่อคุณ อย่างรุนแรงผลจากเหตุการณ์ที่ทะเลาะกันแต่ละครั้ง ทำให้ฉันรู้สึก.....	3.56
3.	ถ้าเพื่อนที่คุณรักมากไม่โทรศัพท์มาอวยพรวันเกิด การที่เพื่อนไม่โทรมาอวยพรวันเกิดฉัน เป็นเพราะ.....	4.51
4.	ถ้าผู้โดยสารของคุณ 3.53 ปีล้มชกในขณะที่คุณกำลังให้บริการการป่วยเป็นลมชกของผู้โดยสาร ทำให้ฉันรู้สึก.....	3.87
5.	ถ้าฝนตกหนักและรถติดมาก ทำให้ไปขึ้นเครื่องบินไม่ทันตามกำหนดเวลาออกเดินทางที่ฉันไปขึ้นเครื่องบินไม่ทันตามกำหนดเวลาในครั้งนี้ เป็นเพราะ.....	3.53
6.	หากคุณได้รับจดหมายร้องเรียนเรื่องการให้บริการผู้โดยสารผิดพลาดและถูกผู้โดยสารตำหนิอย่างรุนแรงผลจากเหตุการณ์นี้ ทำให้ฉันรู้สึก.....	3.75
7.	เมื่อเพื่อนร่วมงานต่อว่าคุณเรื่องไม่ช่วยทำงานกิจกรรมในวันเกิดบริษัท แต่ชอบทำตัวเด่นต่อหน้าคนอื่น ๆ ด้วยการเอาใจเจ้านายเสมอผลจากการถูกเพื่อนร่วมงานต่อว่า ทำให้ฉันต้อง.....	4.03
8.	หากเพื่อนของคุณชอบชวนคุยในระหว่างการให้บริการผู้โดยสาร ทำให้คุณไม่มีสมาธิในการฟังความต้องการของผู้โดยสารผลจากการไม่มีสมาธิในการฟังความต้องการของผู้โดยสาร ทำให้ฉันรู้สึก.....	4.28

ลำดับที่	ข้อความคำถาม	ค่าเฉลี่ย
10.	ถ้าคุณไม่ได้เลื่อนระดับและขึ้นเงินเดือน โดยที่เพื่อนๆ ที่เข้าทำงานพร้อมกัน ได้รับการเลื่อนระดับขึ้นทั้งหมดการที่ฉันไม่ได้รับการเลื่อนระดับในครั้งนี้ ทำให้ฉัน.....	4.02
9.	ถ้าคุณไม่ได้เลื่อนระดับและขึ้นเงินเดือน โดยที่เพื่อนๆ ที่เข้าทำงานพร้อมกัน ได้รับการเลื่อนระดับขึ้นทั้งหมดสาเหตุที่ฉันต้องไม่ได้รับการเลื่อนระดับในครั้งนี้ เป็นเพราะ.....	3.56
1.	แบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านการรับรู้การขยายตัวของปัญหา ในการประชุมกลุ่มกับเพื่อนร่วมงานเพื่อทำงานตามที่ผู้บริหารบริษัทมอบหมาย แต่ไม่มีใครยอมรับในสิ่งที่คุณเสนอเลยการที่ไม่มีใครยอมรับในสิ่งที่ฉันเสนอ ทำให้ฉันรู้สึกว้า...	4.01
2.	ถ้าระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆของคุณหยุดทำงานหรือเสียหาย ให้บริการผู้โดยสารการที่ระบบคอมพิวเตอร์เสียหรือหยุดทำงานนี้ ทำให้.....	4.23
3.	ถ้าหากคุณถูกลงโทษทางวินัยด้วยการตัดเงินเดือน อันเนื่องมาจากคุณประพฤติผิดระเบียบวินัยของบริษัทเป็นครั้งที่ 2 การที่ฉันถูกตัดเงินเดือน เป็นเรื่องเกี่ยวกับ.....	3.92
4.	ถ้าคุณถูกปฏิเสธไม่ให้ย้ายไปทำงานแผนกอื่น เนื่องจากคุณมีปัญหาสุขภาพที่ไม่ดีการที่ฉันถูกปฏิเสธไม่ให้ย้ายแผนก เป็นเพราะ.....	3.87
5.	ถ้าเพื่อนร่วมงานที่ไว้วางใจมากที่สุดมาบอกคุณเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของคุณ หลังจากที่ฉันได้แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมขณะให้บริการผู้โดยสารสาเหตุที่ฉันได้รับการบอกเช่นนั้น เป็นเพราะ.....	4.46
6.	หากคนในครอบครัวของคุณป่วยเป็นโรคติดต่อร้ายแรง ซึ่งอาจถึงขั้นต้องเสียชีวิตการที่เขาป่วย ทำให้.....	3.88

ลำดับที่	ข้อความคำถาม	ค่าเฉลี่ย
10.	ถ้าคุณไม่ได้เลื่อนระดับและขึ้นเงินเดือน โดยที่เพื่อนๆ ที่เข้าทำงานพร้อมกัน ได้รับการเลื่อนระดับขึ้นทั้งหมดการที่ฉันไม่ได้รับการเลื่อนระดับในครั้งนี้ ทำให้ฉัน.....	4.02
7.	ถ้าคุณได้รับมอบหมายงานสำคัญจากผู้บังคับบัญชา และคุณตั้งใจ ทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ แต่กลับได้รับคำตำหนิว่าทำงานนั้นล้มเหลวการที่ฉันได้รับคำตำหนิ ทำให้ฉันรู้สึกว่.....	3.68
8.	ถ้าผู้บังคับบัญชากล่าวกับคุณว่า คุณอาจไม่ได้รับการเลื่อนขั้นพิเศษเพราะคุณตกเกณฑ์การประเมินในเรื่อง บุคลิกภาพในการให้บริการ ไม่ดีการที่บุคลิกภาพของฉันไม่ดีเพียงพอที่จะได้รับการเลื่อนขั้นพิเศษในครั้งนี้.....	3.99
9.	ถ้ามีคนในแผนกกล่าวหาว่าคุณเป็นต้นเหตุที่ทำให้เครื่องบินออกเดินทางล่าช้ากว่ากำหนด บริษัทต้องจ่ายค่าปรับจำนวนมากทั้งๆที่คุณไม่ได้ทำเหตุการณ์นี้เป็นเรื่อง.....	4.28
1.	แบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านความอดทน ในการประชุมกลุ่มกับเพื่อนร่วมงานเพื่อทำงานตามที่ผู้บริหารบริษัทมอบหมาย แต่ไม่มีใครยอมรับในสิ่งที่คุณเสนอเลยการที่คนอื่น ๆ ไม่ยอมรับข้อเสนอของฉัน ทำให้ฉันต้อง.	4.03
2.	ถ้าระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆของคุณหยุดทำงานหรือเสียหายทำให้บริการผู้โดยสารเหตุการณ์เช่นนี้จะ.....	3.85
3.	ถ้าหากคุณถูกลงโทษทางวินัยด้วยการตัดเงินเดือน อันเนื่องมาจากคุณประพฤติผิดระเบียบวินัยของบริษัทเป็นครั้งที่ 2 เหตุการณ์เช่นนี้จะ.....	4.41
4.	ถ้าคุณถูกปฏิเสธไม่ให้ย้ายไปทำงานแผนกอื่น เนื่องจากคุณมีปัญหาสุขภาพที่ไม่ดีการถูกปฏิเสธไม่ให้ย้ายไปทำงานในแผนกอื่น ทำให้	4.37
5.	ถ้าเพื่อนร่วมงานที่ไว้ใจมากที่สุดมาบอกคุณเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของคุณ หลังจากที่คุณได้แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมขณะให้บริการผู้โดยสารเหตุการณ์เช่นนี้ จะ.....	4.20
6.	หากคนในครอบครัวของคุณป่วยเป็นโรคติดต่อร้ายแรง ซึ่งอาจถึงขั้นต้องเสียชีวิตการเจ็บป่วยครั้งนี้.....	4.45

ลำดับที่	ข้อความ	ค่าเฉลี่ย
7.	ถ้าคุณได้รับมอบหมายงานสำคัญจากผู้บังคับบัญชา และคุณตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ แต่กลับได้รับคำตำหนิว่าทำงานนั้นล้มเหลวเหตุการณ์เช่นนี้ จะ.....	3.96
8.	ถ้ารถที่คุณนั่งมาทำงานเกิดเสียระหว่างทางและใกล้ถึงเวลาเริ่มทำงานแล้ว เหตุการณ์เช่นนี้ ทำให้ฉัน.....	4.37
9.	ถ้าผู้บังคับบัญชาบอกกับคุณว่า คุณอาจไม่ได้รับการเลื่อนขั้นพิเศษเพราะคุณตกเกณฑ์การประเมินในเรื่อง บุคลิกภาพในการให้บริการไม่ดี เหตุการณ์เช่นนี้ ทำให้ฉันต้อง.....	4.21

ค่าเฉลี่ยรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

ลำดับที่	ข้อความ	ค่าเฉลี่ย
1.	แบบสอวัดรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ฉันใช้ความพยายามที่มีอยู่ของฉันอย่างเต็มที่ในการหาวิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น	3.15
2.	เมื่อพบปัญหาฉันจะแก้ไขที่สาเหตุของปัญหานั้นโดยตรง	2.93
3.	ฉันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเป็นขั้นเป็นตอนโดยแก้ปัญหาไปที่ละขั้น	2.77
4.	ฉันจัดลำดับวิธีการแก้ปัญหาอย่างเป็นขั้นตอน	2.89
5.	ฉันพยายามค้นหาวิธีการแก้ปัญหาเพิ่มเติมจากเดิมที่มีอยู่	2.79
6.	ฉันคิดทบทวนถึงขั้นตอนในการจัดการกับความเครียดเสมอ	2.61
7.	ฉันมุ่งที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างแน่วแน่โดยไม่ให้ความคิดและเรื่องอื่นมารบกวน	2.85
8.	ฉันระมัดระวังที่จะไม่ให้มีสิ่งใดมารบกวนความพยายามที่จะแก้ปัญหาของฉัน	2.85
9.	ฉันหยุดทำกิจกรรมอื่นเพื่อใส่ใจกับปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเต็มที่	2.48
10.	ฉันรอจนกว่าจะถึงเวลาที่เหมาะสมในการแก้ปัญหา	2.39
11.	ฉันต้องแน่ใจว่าจะไม่เกิดความผิดพลาดจากการแก้ปัญหาที่รวดเร็วเกินไป	2.80
12.	ฉันเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมา	2.93
13.	ฉันพยายามมองปัญหาที่เกิดขึ้นในแงุ่มุมใหม่ในทางที่ดีขึ้น	3.04

ลำดับที่	ข้อความ	ค่าเฉลี่ย
14.	ฉันค้นหาสิ่งที่ดีๆจากปัญหาที่เกิดขึ้น	2.85
15.	ฉันเรียนรู้สิ่งใหม่ๆจากปัญหาที่เกิดขึ้น	3.03
16.	ฉันรู้สึกเคยชินกับปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น	2.61
17.	ฉันยอมรับว่าปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้เกิดขึ้นแล้วและไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้	2.22
18.	ฉันเรียนรู้ที่จะอยู่กับปัญหาที่เกิดขึ้น	2.81
1.	แบบสอบถามวัดรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหา การสนับสนุนทางสังคม	3.08
	ฉันปรึกษาคณะอื่น ๆ เพื่อหาข้อมูลของปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในชีวิตเพิ่มเติม	
2.	ฉันคุยกับคนที่ช่วยให้ฉันมองเห็นปัญหาได้ชัดเจนขึ้น	2.90
3.	ฉันถามผู้ที่เคยมีประสบการณ์เช่นเดียวกันมาก่อนว่าพวกเขาจัดการกับปัญหานี้ อย่างไร	2.38
4.	ฉันขอคำแนะนำจากคนอื่น ๆ ว่าฉันควรแก้ปัญหาอย่างไร	2.74
5.	ฉันเล่าให้คนอื่นฟังถึงความรู้สึกต่อปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในชีวิต	2.71
6.	ฉันแสวงหากำลังใจจากเพื่อน ๆ และบุคคลรอบข้าง	2.90
7.	ฉันแสวงหาความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจจากบุคคลอื่น	2.38
1.	แบบสอบถามวัดรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา	
	ฉันบอกกับตนเองว่าปัญหาที่เกิดขึ้นไม่เป็นความจริง	1.43
2.	ฉันพยายามทำให้ใจให้ไม่เชื่อว่าปัญหานี้ได้เกิดขึ้นแล้ว	1.65
3.	ฉันแสร้งทำเป็นว่าปัญหาต่างๆไม่ได้เกิดขึ้น	1.57
4.	ฉันยอมรับว่าฉันไม่สามารถแก้ปัญหาได้และหยุดการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิต	1.68
5.	ฉันล้มเลิกความพยายามที่จะไปให้ถึงเป้าหมายในการแก้ปัญหาที่ตั้งไว้	1.69
6.	ฉันลดความพยายามในการแก้ปัญหา	1.77
7.	ฉันทำงานหรือกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อที่จะได้ไม่คิดถึงปัญหาที่เกิดขึ้น	2.47
8.	ฉันคิดถึงสิ่งที่ทำให้สบายใจไปเรื่อย ๆ มากกว่าที่จะคิดถึงปัญหาที่เกิดขึ้น	2.66
9.	ฉันรีบเข้านอนโดยคิดว่าทุกอย่างจะดีขึ้นในวันต่อไป	2.30
10.	ฉันไปดูภาพยนตร์หรือโทรศัพท์เพื่อที่จะได้คิดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นน้อยลง	2.27
11.	ฉันดื่มสุรา สูบบุหรี่หรือใช้ยาเสพติดเพื่อช่วยให้ทนสู้กับปัญหาให้ผ่านพ้นไปได้	1.34
12.	ฉันดื่มสุรา สูบบุหรี่หรือใช้ยาเสพติดเพื่อให้ลืมปัญหาที่เกิดขึ้น	1.25

ลำดับที่	ข้อความ	ค่าเฉลี่ย
13.	ฉันดื่มสุรา สูบบุหรี่หรือใช้ยาเสพติดเพื่อให้เกิดถึงปัญหาน้อยลง	1.27