

## ผนวก ข

### แบบสอบถามที่นำไปใช้จริง

แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 4 ส่วน กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามต่อไปนี้โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับตัวท่านและกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง
2. อายุ ( ) น้อยกว่า 25 ปี ( ) 25 – 34 ปี  
( ) 35 – 44 ปี ( ) มากกว่า 44 ปีขึ้นไป
3. อายุงานในองค์กรนี้ ( ) ต่ำกว่า 1 ปี ( ) 1 – 5 ปี ( ) มากกว่า 5 ปีขึ้นไป
4. ระดับการศึกษา ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี
5. สถานภาพการสมรส ( ) โสด ( ) สมรส ( ) หม้าย/หย่าร้าง

#### ส่วนที่ 2 แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ)

คำชี้แจง

- 1) โปรดกากบาท (X) เลือกระดับ 1, 2, 3, 4 หรือ 5 ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดหลังจากที่อ่านสถานการณ์สมมติของข้อคำถามแต่ละข้อแล้ว โดยในแต่ละข้อมีเพียงคำตอบเดียว  
โดย ระดับ 1 ท่านเห็นด้วยกับข้อความทางด้านซ้ายมืออย่างมาก  
ระดับ 2 ท่านเห็นด้วยกับข้อความทางด้านซ้ายมือ  
ระดับ 3 ท่านมีความเห็นเป็นกลางโดยไม่เอนเอียงไปด้านใดด้านหนึ่ง  
ระดับ 4 ท่านเห็นด้วยกับข้อความทางด้านขวามือ  
ระดับ 5 ท่านเห็นด้วยกับข้อความทางด้านขวามืออย่างมาก
  - 2) โปรดทำให้ครบทุกข้อ แม้บางข้ออาจไม่เกิดจริงกับท่านก็ตาม แต่ให้จินตนาการสมมติว่าเกิดเหตุการณ์ขึ้นกับท่านจะคิดและตอบสนองต่อเหตุการณ์นั้นอย่างไร
1. หากคุณมีปากเสียงอย่างรุนแรงกับลูกค้าคนสำคัญของคุณ คุณคิดว่า...  
คุณไม่สามารถควบคุมได้ 1 2 3 4 5 คุณสามารถควบคุมได้
  2. หากคุณพลาดงานฝึกอบรมในต่างประเทศที่ได้จองค่าเช่างานไว้แล้ว คุณคิดว่า...  
เวลาช่างไม่เป็นใจกับคุณเออะ 1 2 3 4 5 คุณสามารถไปอบรมได้ถ้าคุณ  
เลย บริหารเวลาได้ดีขึ้น

3. หากเพื่อนสนิทของคุณป่วยหนัก ทั้งที่คุณทำงานด้านโภชนาการ คุณคิดว่าการที่เพื่อนของคุณป่วยหนัก  
คุณคิดว่า...  
เป็นเรื่องที่คุณควบคุมไม่ได้ 1 2 3 4 5 เป็นเรื่องที่คุณควบคุมได้
4. หากโครงการที่คุณรับผิดชอบล้มเหลว คุณคิดว่าเป็นสิ่งที่...  
คุณทำอะไรไม่ได้อยู่แล้ว 1 2 3 4 5 มันเป็นเรื่องที่ควบคุมได้
5. หากนายจ้างขอลดเงินเดือนลงจากเดิม 30% เพื่อแลกกับการได้ทำงานในบริษัทต่อไป คุณคิดว่า...  
คุณยอมรับสภาพโดยดี เพราะไม่ 1 2 3 4 5 คุณจะเข้าไปคุยเพื่อหาสาเหตุว่า  
สามารถทำอะไรได้ เป็นเพราะอะไร และหาทางช่วย  
บริษัท
6. จากการตรวจร่างกายของคุณ หมอบอกว่าคุณมีโอกาสเสี่ยงเป็นโรคเบาหวาน คุณคิดว่าเป็นสิ่งที่...  
เกิดจากกรรมพันธุ์ไม่สามารถ 1 2 3 4 5 คุณสามารถควบคุมได้ด้วยการ  
ควบคุมได้ ควบคุมการกิน
7. คุณดูแลลูกค้าเป็นอย่างดี แต่ลูกค้าไม่ประสบผลสำเร็จในการเข้าโปรแกรม คุณคิดว่าเป็นเรื่องที่...  
เป็นเรื่องของลูกค้าที่คุณไม่ 1 2 3 4 5 คุณสามารถเข้าไปช่วยเหลือ  
สามารถควบคุมได้ ลูกค้าให้ประสบความสำเร็จได้
8. ลูกค้าที่เข้าโปรแกรมไม่รับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอของคุณ คุณคิดว่าสาเหตุจริง ๆ แล้วมาจาก...  
คุณไม่มีความน่าเชื่อถือทำให้ 1 2 3 4 5 ลูกค้ามีปัญหาบางอย่างทำให้ไม่  
ลูกค้าไม่ฟังคุณ พร้อมที่จะรับฟังข้อเสนอของคุณ
9. หากคุณมีปากเสียงอย่างรุนแรงกับลูกค้าคนสำคัญของคุณ ผลจากเหตุการณ์นี้ทำให้คุณรู้สึก...  
ไม่ใช่ความผิดของคุณ ไม่เห็น 1 2 3 4 5 ถึงแม้ว่าจะไม่ใช่ความผิดของ  
ต้องรับผิดชอบ คุณ แต่คุณก็รับผิดชอบอย่าง  
เต็มที่
10. หากเพื่อนรักของคุณไม่ได้โทรศัพท์มาอวยพรวันเกิดให้กับคุณ คุณคิดว่าเป็นเพราะ...  
เพื่อน ๆ ไม่ชอบคุณ 1 2 3 4 5 เพื่อนมีธุระยุ่งทั้งวันจนลืมวันเกิด  
ของคุณ
11. หากเพื่อนสนิทของคุณป่วยหนัก ทั้งที่คุณทำงานด้านโภชนาการ ทำให้คุณรู้สึก...  
ไม่เกี่ยวข้องกับอะไรกับคุณ 1 2 3 4 5 คุณจะพยายามหาวิธีที่ทำให้  
เพื่อนมีสุขภาพที่ดีขึ้น

12. หากคุณพลาดงานฝึกอบรมในต่างประเทศที่ได้จองค่าเช่างานไว้แล้ว คุณคิดว่าเป็นเพราะ...  
 คุณทำงานไม่ได้เรื่องทำให้งาน 1 2 3 4 5 คุณมีงานด่วนเข้ามา ทำให้งาน  
 เสร็จไม่ทันกำหนด ก็เลยอดไป อื่นๆ ต้องเสร็จล่าช้า คุณจึงพลาด  
 งานนี้
13. หากโครงการที่คุณรับผิดชอบล้มเหลว ทำให้คุณรู้สึกที่...  
 โครงการนี้ไม่ดีอยู่แล้ว คุณไม่ 1 2 3 4 5 ถึงแม้ว่าคุณไม่ได้ทำให้โครงการ  
 จำเป็นต้องรับผิดชอบ ล้มเหลว แต่คุณรับผิดชอบเต็มที่
14. หากนายจ้างขอลดเงินเดือนลงจากเดิม 30% เพื่อแลกกับการได้ทำงานในบริษัทต่อไป คุณคิดว่าเกิด  
 จาก...  
 ตัวคุณเองทำงานได้ไม่ดีเลยถูก 1 2 3 4 5 บริษัทประสบปัญหาเนื่องจาก  
 ลดเงินเดือน สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้  
 ต้องลดเงินเดือนพนักงาน
15. คุณดูแลลูกค้าเป็นอย่างดีแต่ลูกค้าไม่ประสบผลสำเร็จในการเข้าโปรแกรม ทำให้คุณรู้สึกที่...  
 ไม่เกี่ยวข้องกับคุณ ลูกค้าไม่รู้จักรัก 1 2 3 4 5 คุณมีส่วนที่ทำให้ลูกค้าไม่ทำตาม  
 ดูแลตัวเอง โปรแกรม คุณต้องรับผิดชอบเต็มที่
16. หากในที่ประชุมไม่มีการตอบรับในข้อเสนอของคุณเลย คุณคิดว่า...  
 คุณคงไม่เติบโตในการทำงาน 1 2 3 4 5 ก็แค่ที่ประชุมไม่ตอบรับข้อเสนอ  
 นั่น เท่านั้น
17. หากคุณและคนรักต้องแยกจากกัน และมีแนวโน้มว่าต้องเลิกหากัน คุณคิดว่า...  
 คุณคงจะหาแฟนไม่ได้อีกแน่ ๆ 1 2 3 4 5 สถานการณ์ในตอนนั้นเท่านั้นที่  
 ทำให้เราต้องแยกจากกัน
18. หากคุณต้องถูกย้ายงานเพื่อจะไม่ต้องถูกไล่ออก คุณคิดว่า...  
 คุณอาจจะต้องถูกไล่ออกในไม่ 1 2 3 4 5 ก็แค่บริษัทโยกย้ายพนักงาน เพื่อ  
 ชั่ว ประโยชน์ต่อพนักงานและบริษัท  
 เท่านั้น
19. หากคุณได้รับการปฏิเสธไม่ให้ทำงานที่สำคัญชิ้นหนึ่ง คุณคิดว่า...  
 คุณคงไม่ได้เลื่อนขั้นจากการถูก 1 2 3 4 5 หัวหน้าคงเห็นว่าคุณมีภาระมาก  
 ปฏิเสธครั้งนี้ ปล่อยให้ต้องทำอยู่แล้ว ไม่อยาก  
 เพิ่มภาระให้คุณอีก

20. หากคุณสามารถยืนยันว่าเพื่อนสนิทของคุณพูดถึงคุณในด้านลบ คุณคิดว่า...  
ตัวคุณเองเป็นคนไม่ดี อีกหน่อย 1 2 3 4 5 เพื่อนอาจมีความจำเป็นบางอย่างที่ทำให้พวกเขาต้องพูดอย่างนั้น  
เพื่อนคงเลิกคบแน่ ๆ
21. หากญาติของคุณได้รับการตรวจวินิจฉัยว่าเป็นมะเร็ง คุณคิดว่า...  
ญาติคุณคงต้องตายในไม่ช้า 1 2 3 4 5 ก็แค่เป็นมะเร็ง ถ้าดูแลตัวเองให้ดีก็กลับมามีสุขภาพที่ดีได้
22. หากหมอแจ้งกับคุณว่า คุณมีไขมันในเส้นเลือดสูงมาก คุณคิดว่า...  
คุณอาจจะป่วยเป็นโรคหัวใจหรือเส้นเลือดแตกทำให้เป็นอัมพาตได้ 1 2 3 4 5 ก็แค่ไขมันในเส้นเลือดสูง ถ้าหากดูแลการออกกำลังกาย ร่างกายก็คงดีขึ้น
23. หากคุณสามารถพยายามโทรติดต่อเพื่อน ๆ หลายครั้งแล้ว แต่ไม่มีใครโทรกลับมาหาคุณเลย คุณคิดว่า...  
เพื่อน ๆ คงเลิกคบคุณแน่ ๆ 1 2 3 4 5 เพื่อนของคุณติดงานด่วนอยู่ ไม่สามารถรับสายได้
24. หากในที่ประชุมไม่มีการตอบรับในข้อเสนอของคุณเลย คุณจะคิดว่า...  
ไม่มีวันที่ข้อเสนอของคุณจะได้รับการตอบรับ 1 2 3 4 5 ข้อเสนอของคุณคงได้รับการตอบรับในครั้งต่อไป
25. หากคุณต้องถูกย้ายงานเพื่อจะไม่ต้องถูกไล่ออก คุณคิดว่าเหตุการณ์เช่นนี้จะ...  
จะต้องถูกย้ายอยู่เรื่อย ๆ แน่ ๆ 1 2 3 4 5 ทำให้คุณสามารถทำงานที่ถนัด ผลการปฏิบัติงานต้องออกมาดี บริษัทจะไม่ย้ายคุณอีกแน่
26. หากคุณได้รับการปฏิเสธไม่ให้ทำงานที่สำคัญชิ้นหนึ่ง คุณคิดว่าเหตุการณ์เช่นนี้จะ...  
คุณคงไม่ได้รับงานที่สำคัญ ๆ ตลอดไป 1 2 3 4 5 เมื่อคุณจัดการกับเรื่องงาน ๆ ได้ลงตัวแล้ว คุณก็จะได้ทำงานที่สำคัญ
27. หากคุณสามารถยืนยันว่าเพื่อนสนิทของคุณพูดถึงคุณในด้านลบ คุณคิดว่าเหตุการณ์เช่นนี้จะ...  
เพื่อนต้องไม่หยุดพูดถึงคุณในด้านลบแน่ ๆ 1 2 3 4 5 เดี่ยวซักพักก็เงียบไปเอง
28. หากญาติของคุณได้รับการตรวจวินิจฉัยว่าเป็นมะเร็ง คุณคิดว่า...  
ต้องเกิดโรคแทรกซ้อนตามมาอีกแน่ 1 2 3 4 5 อาการจะดีขึ้นหลังจากเข้ารับการรักษา

29. หากรถของคุณเสียในขณะที่กำลังเดินทางไปยังที่นัดหมาย คุณรู้สึก...  
 ไม่อยากขับรถอีกแล้ว เพราะคง 1 2 3 4 5 เดียวก็มีช่างมาช่วยแล้ว เป็น  
 จะต้องไปเสียกลางทางอีก ประสพการณ์ชีวิต
30. หากหมอแจ้งกับคุณว่า คุณมีไขมันในเส้นเลือดสูง คุณรู้สึกว่า...  
 ต้องมีโรคแทรกซ้อนตามมาอีก 1 2 3 4 5 ควบคุมอาหารกับออกกำลังกาย  
 แน่ ๆ ชีวิตของคุณต้องเข้า ๆ ให้สม่ำเสมอ เดียวก็ดีขึ้นเอง  
 ออก ๆ โรงพยาบาลแน่ ๆ
31. หากคุณสามารถพยายามโทรติดต่อเพื่อน ๆ หลายครั้งแล้ว แต่ไม่มีใครโทรกลับมาหาคุณเลย คุณคิดว่า...  
 เพื่อน ๆ คงไม่อยากรับสายคุณ 1 2 3 4 5 เพื่อนติดธุระ เดียวก็คงจะโทร  
 อีกต่อไป กลับมาหาคุณเอง หรือคุณอาจ  
 โทรกลับไปหาเพื่อนเอง

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
1	เมื่อคิดถึงเรื่องการฝึกอบรม การสร้างฐานลูกค้าและ ทีมงาน ฉันรู้สึกท้อแท้ สิ้นหวัง					
2	ฉันรู้สึกจิตใจห่อเหี่ยวเมื่อคิดว่าจะต้องเข้ามาทำงานใน บริษัท					
3	ฉันรู้สึกตนเองมีพลังมากพอที่จะทำสิ่งอื่น ๆ ได้อีกมาก					
4	ฉันรู้สึกหมดแรงจากเข้ารับการอบรม					
5	ฉันรู้สึกว่าภาระงานของฉันมากเกินไป					
6	ฉันรู้สึกปวดหัวอยู่เสมอเมื่อคิดถึงเรื่องการสร้างฐาน ลูกค้า					
7	ฉันกระตือรือร้นในการสร้างฐานลูกค้าและทีมงาน					
8	ฉันรู้สึกไม่อยากตื่นนอนเมื่อนึกถึงเรื่องการฝึกอบรม การสร้างฐานลูกค้าและทีมงาน					

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
9	ผู้เข้าโปรแกรมมักต้องการสิ่งต่าง ๆ มากเกินไป					
10	ฉันคิดว่าทุกคนมีคุณค่าเท่า ๆ กัน					
11	ฉันเบื่อหน่ายที่จะโทรศัพท์หาลูกค้าและที่มงาน					
12	การดูแลผู้เข้าโปรแกรมทำให้ฉันรู้สึกเครียด					
13	ฉันรู้สึกอยากอยู่คนเดียว					
14	ฉันรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานเป็นคนไม่จริงจัง					
15	ฉันคิดว่าคนอื่นมีความสามารถมากกว่าฉัน					
16	ถ้าฉันใช้ความพยายาม ฉันก็สามารถเปลี่ยนตำแหน่งได้					
17	ฉันคิดว่าตนเองไม่สามารถแก้ปัญหาจากการดูแลผู้เข้าโปรแกรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้					
18	ฉันคิดว่าตนเองไม่สามารถแก้ปัญหาจากการดูแลลูกค้าต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้					
19	ฉันรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จในการรักษาลูกค้าและที่มงาน					
20	ฉันภาคภูมิใจทุกครั้ง เมื่อนึกถึงผลงานของตนเอง ในเรื่องของการดูแลลูกค้าและที่มงาน					
21	บ่อยครั้งฉันไม่สามารถทำคะแนนสะสมได้ตามที่คาดหวังไว้					
22	ฉันคิดว่าฉันสร้างทีมและสร้างฐานลูกค้าได้เป็นอย่างดี					
23	ฉันรู้สึกว่าตนเองล้มเหลวในการเป็นผู้ให้คำปรึกษา					
24	ฉันคิดว่าฉันเป็นคนเก่ง					

**ส่วนที่ 4 แบบสอบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง**

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
1	ฉันคิดว่าฉันสามารถทำงานทุกอย่างตามที่หัวหน้า แนะนำ					
2	ฉันคิดว่าฉันสามารถประสบความสำเร็จได้เช่นเดียวกับ ผู้ให้คำปรึกษาคนอื่น ๆ					
3	ฉันรู้สึกกังวลเมื่อหัวหน้าให้ทำงานที่ยากกว่าเดิม					
4	ฉันมักหวั่นใจว่าจะสร้างฐานลูกค้าด้วยวิธีใหม่ ๆ ที่ไม่ เคยทำมาก่อนไม่ได้					
5	เมื่อต้องเผชิญกับเรื่องยุ่งยาก ฉันเชื่อมั่นในตนเองว่า สามารถจัดการได้					
6	เมื่อฉันเผชิญกับปัญหาในการดูแลทีมงาน ฉันสามารถ วางแผนเพื่อแก้ปัญหาได้					
7	เมื่อฉันพบอุปสรรคในการสร้างฐานลูกค้า ฉันรู้ว่าฉัน จะต้องแก้ไขอย่างไร					
8	ถ้าฉันมีปัญหาในการประสานงานกับทีมงาน ฉัน สามารถคิดหาทางออกที่ดีที่สุดได้					
9	ฉันขอหาวิธีใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาทีมงานเสมอ					
10	ฉันพยายามแก้ไขปรับปรุงวิธีการดูแลผู้เข้าโปรแกรม จากความผิดพลาดที่เกิดขึ้น					
11	ถ้าฉันรับมอบหมายงานใดจากผู้ให้คำปรึกษา ฉันต้อง ทำให้สำเร็จ					
12	ฉันกังวลกับการหาทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจากผู้เข้า โปรแกรมไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ					
13	ถ้าฉันตั้งเป้าหมายไว้สูง ฉันสามารถทำตามเป้าหมาย ได้					

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
14	ฉันมั่นใจว่าฉันสามารถมีตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ในเวลา สั้นๆ					
15	ฉันสามารถแก้ปัญหาของผู้เข้าโปรแกรมได้ทุกเรื่อง					
16	ฉันมักหาวิธีใหม่ ๆ เพื่อให้ดูแลผู้เข้าโปรแกรมและทีม งานได้ดีขึ้น					