

ผนวก ก

ผลการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามเรื่องความฉลาดทางอารมณ์

1. การตระหนักรู้ในตนเอง (self-awareness) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึกความชอบและความสามารถของตนเองและมีญาณหยั่งรู้โดยประกอบด้วยความสามารถเชิงอารมณ์ 3 ปัจจัย คือ การตระหนักรู้อารมณ์ (emotional awareness) การประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง (accurate self-assessment ) และ ความมั่นใจในตนเอง (self-confidence)

ข้อความ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
<b>ข้อ. การตระหนักรู้อารมณ์ ( emotional awareness) หมายถึง การทราบถึงอารมณ์ของตนเองและผลของอารมณ์ที่เกิดขึ้น</b>			
1.เมื่อฉันอารมณ์ไม่ดีฉันไม่รู้ว่าจะเกิดจากสาเหตุอะไร	14	1	0.86
2.ทุกครั้งที่เรารู้สึกตื่นเต้นฉันรู้ตัวเสมอ	15	0	1
3.ฉันเข้าใจดีว่าทำไมบางวันฉันรู้สึกหดหู่ใจ	14	1	0.86
4.ฉันสามารถบอกได้อย่างง่ายดายถึงอารมณ์ที่ฉันประสบอยู่	15	0	1
5*.ฉันรู้เท่าทันความคิดของฉันเสมอ	11	4	0.46*
<b>ข้อ. การประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง (accurate self-assessment ) หมายถึง การประเมินตนเองได้ตามจริง รู้จุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง</b>			
6.ฉันรู้จักจุดเด่นและจุดด้อยของตัวเอง	15	0	1
7*.ฉันไม่รู้ว่าฉันสามารถทำอะไรได้ดี	11	4	0.46*
8.ฉันรู้ว่าเมื่อใดควรจะขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น	13	2	0.73
9.ฉันยอมรับข้อผิดพลาดของตัวเองและพยายามหาทางแก้ไข	15	0	1
10*.ฉันสามารถหัวเราะในข้อผิดพลาดของตัวเองได้	9	6	0.2*
<b>ข้อ. ความมั่นใจในตนเอง ( Self-confidence) หมายถึง ความมั่นใจในคุณค่าและความสามารถของตนเอง</b>			
11.ฉันต่อสู้เพื่อความถูกต้อง	12	3	0.6

ข้อความ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
12.ฉันเชื่อว่าตัวฉันเป็นคนมีความสามารถ	15	0	1
13*.วันที่ฉันไม่ไปทำงานใคร ๆ ก็นึกถึงฉัน	10	5	0.33*
14*.ฉันสามารถให้อภัยตัวเองได้	8	7	0.06*
15.ฉันตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ด้วยความเด็ดเดี่ยว	14	1	0.86

2. การจัดระเบียบอารมณ์ของตน (self regulation) หมายถึง การจัดการกับอารมณ์แรงกระตุ้น และความสามารถของตนเองโดยประกอบด้วยความสามารถเชิงอารมณ์ 5 ปัจจัยคือ การควบคุมตนเอง (self control) ความเป็นที่ไว้วางใจ (trustworthiness) ความรับผิดชอบ (conscientiousness) การปรับตัว (adaptability) และการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (innovation)

ข้อความ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
<b>ข้อ. การควบคุมตนเอง ( Self control) หมายถึง การควบคุมอารมณ์ด้านลบและแรงกระตุ้นได้</b>			
16.เมื่อมีความเครียดฉันสามารถทำให้ตัวเองผ่อนคลายลงได้โดยเร็ว	12	3	0.6
17.ฉันสามารถระงับอารมณ์ที่พลุ่งพล่านไม่ให้แสดงออกมาภายนอก	14	1	0.86
18*.ฉันไม่สามารถระงับความตื่นเต้นได้เมื่อต้องพูดต่อหน้าคนมาก ๆ	10	5	0.33*
19.เมื่อฉันผิดหวังฉันไม่สามารถทำให้ตัวเองกระปรี้กระเปร่าขึ้นมาได้	15	0	1
20*.เมื่ออยู่ในสภาวะกดดันฉันคิดอะไรไม่ค่อยออก	11	4	0.46*
<b>ข้อ. ความเป็นที่ไว้วางใจ (trustworthiness) หมายถึง การคงไว้ซึ่งความซื่อสัตย์และคุณความดี</b>			
21.ฉันทำหน้าที่อย่างดีที่สุดแม้ว่าจะไม่มีใครเห็น	14	1	0.86
22.เมื่อฉันรับปากว่าจะทำอะไรแล้วฉันก็จะทำอย่างที่พูดไว้	15	0	1
23.เพื่อน ๆ ไว้วางใจฉัน	12	3	0.6

ข้อความ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
24*.ฉันเป็นคนที่ทำอะไรตามกฎเกณฑ์	6	9	-0.2*
25*.เมื่อฉันทำอะไรผิดฉันสามารถบอกให้ผู้อื่นรู้ได้	8	7	0.06*
<b>ข้อ. ความรับผิดชอบ (conscientiousness) หมายถึง ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของตน</b>			
26*.ฉันทำงานโดยยึดเป้าหมายความหมายเป็นหลัก	5	10	-0.33*
27.ฉันเป็นคนตรงต่อเวลา	15	0	1
28.ฉันทำงานในความรับผิดชอบอย่างละเอียดถี่ถ้วน	14	1	0.86
29.ฉันเป็นคนมีวินัยในตนเอง	13	2	0.73
30*.ฉันเป็นคนรักชาติ (ตัดออกเพราะเนื้อหาซ้ำกับข้อ22 )	13	2	0.73
<b>ข้อ. การปรับตัว (adaptability) หมายถึง การยืดหยุ่นและปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์</b>			
31.ฉันปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ ได้ช้า	15	0	1
32.ฉันมีวิธีตอบโต้ต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับสถานการณ์	13	2	0.73
33.ฉันรู้ว่าควรจะทำอะไรก่อนหลังในสถานการณ์หนึ่ง ๆ	14	1	0.86
34.ฉันสามารถปรับอารมณ์ตามสถานการณ์ได้	14	1	0.86
35*.ฉันเป็นคนเห็นสิ่งต่าง ๆ ได้จากหลายมุมมอง	7	8	-0.06*
<b>ข้อ. การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (innovation) หมายถึง การเปิดรับความคิดวิธีการและข้อมูลใหม่ ๆ</b>			
36.ฉันมองหาแนวคิดใหม่จากแหล่งต่าง ๆ	14	1	0.86
37.ฉันมีความคิดอะไรแปลกใหม่อยู่เสมอ	15	0	1
38*.ฉันเป็นคนไม่ชอบเสี่ยง	11	4	0.46*
39*.ฉันแก้ปัญหาด้วยวิธีเดิมที่เคยได้ผลมาแล้ว	9	6	0.2*
40.ฉันไม่ชอบทำอะไรซ้ำ ๆ	13	2	0.73

3. การจูงใจตนเอง (motivation) หมายถึง แนวโน้มของอารมณ์อันนำไปสู่เป้าหมาย ประกอบด้วยความสามารถเชิงอารมณ์ 4 ด้านคือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (achievement drive) ภาระผูกพัน (commitment) ความคิดริเริ่ม (initiative) การมองโลกในแง่ดี (optimism)

ข้อความ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
<b>ข้อ. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (achievement drive) หมายถึง ความพยายามที่จะปรับปรุงเพื่อให้ได้มาตรฐานที่ดีเลิศ</b>			
41.ฉันมีจุดมุ่งหมายที่ท้าทายในชีวิต	12	3	0.6
42.ฉันเชื่อว่าสิ่งต่าง ๆ สามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้เสมอ	15	0	1
43*.ฉันพยายามพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ ( ตัดออกเพราะเนื้อหาซ้ำกับข้อ 42)	14	1	0.86
44.ฉันพยายามทำงานให้ได้ดีตามมาตรฐานที่ตั้งไว้	14	1	0.86
45*.ฉันพยายามหาข้อมูลเพื่อให้สิ่งต่าง ๆ มีความชัดเจนขึ้น	10	5	0.33*
<b>ข้อ. ภาระผูกพัน (commitment) หมายถึง การยึดมั่นกับ เป้าหมายของกลุ่มและเป้าหมายขององค์กร</b>			
46.ฉันจะทำงานที่ตั้งใจไว้ให้สำเร็จลุล่วงไป	15	0	1
47*.ฉันตัดสินใจโดยใช้ค่านิยมของตัวเองมากกว่าของกลุ่ม	8	7	0.06*
48.ฉันยึดเป้าหมายขององค์กรเป็นแนวในการทำงาน	12	3	0.6
49*.ฉันพยายามหาโอกาสที่จะทำงานของกลุ่มให้สำเร็จ	9	6	0.2*
50.ฉันสละผลประโยชน์ของตัวเองเพื่อเป้าหมายของกลุ่ม	12	3	0.6
<b>ข้อ. ความคิดริเริ่ม (initiative) หมายถึง การมีความคิดใหม่ และพร้อมที่จะปฏิบัติเมื่อมีโอกาส</b>			
51*.ฉันริเริ่มวิธีการใหม่ ๆ ในการทำงาน (ตัดออกเพราะเนื้อหาซ้ำกับข้อ 40)	15	0	1
52.ฉันชอบเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอ	15	0	1
53.ฉันพร้อมที่จะทำในสิ่งที่ไม่เคยมีใครทำมาก่อน	15	0	1
54.ฉันมองเห็นโอกาสที่แตกต่างจากผู้อื่น	13	2	0.73
55.ฉันเริ่มต้นทำสิ่งต่าง ๆ โดยไม่ต้องมีใครร้องขอ	15	0	1
<b>ข้อ. การมองโลกในแง่ดี (optimism) หมายถึง การมุ่งสู่เป้าหมายถึงแม้มีอุปสรรคหรือปัญหา</b>			
56*.ฉันรู้สึกว่าคุณชีวิตมีแต่ทางตัน	11	4	0.46*

ข้อความ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
57.ฉันคิดว่าโลกนี้น่าอยู่	15	0	1
58.ฉันมองว่าความผิดพลาดในอดีตเป็นประสบการณ์ที่ทรงคุณค่า	14	1	0.86
59*.ฉันเชื่อว่าทุกปัญหาย่อมมีทางออกของมันเสมอ ( ตัดออกเพราะเนื้อหาซ้ำกับข้อ 60 )	14	1	0.86
60.แม้มีอุปสรรคฉันก็ยังคิดว่าสามารถทำงานต่อไปให้สำเร็จได้	15	0	1

4. การร่วมรู้สึก (empathy) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการและข้อห่วงใยของผู้อื่น โดยประกอบด้วยความสามารถเชิงอารมณ์ 5 ปัจจัยดังนี้ การเข้าใจผู้อื่น (understanding others) การพัฒนาผู้อื่น (developing others) การมีจิตใจใฝ่บริการ (service orientation) การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล (leveraging diversity) และการตระหนักรู้สถานการณ์ในกลุ่ม (political awareness)

ข้อความ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
<b>ข้อ.การเข้าใจผู้อื่น (understanding others) หมายถึง การเข้าใจถึงความรู้สึก มุมมองและข้อวิตกกังวลของผู้อื่น</b>			
61*.เมื่อฉันมองตาของผู้อื่นฉันสามารถทราบได้ว่าเขากำลังมีอาการอย่างไร ( ตัดออกเพราะเนื้อหาซ้ำกับข้อ 62 )	13	2	0.73
62.ฉันสัมผัสถึงความรู้สึกของผู้อื่นได้ถึงแม้ว่าเขาจะยังไม่ได้พูดอะไร	15	0	1
63*.ฉันไม่สนใจว่าใครจะรู้สึกอย่างไร	10	5	0.33*
64.ฉันสามารถเข้าใจถึงทัศนคติของผู้อื่น	14	1	0.86
65*.โดยปกติฉันเป็นคนตั้งใจฟังคนอื่นพูดเสมอ	7	8	-0.06*
<b>ข้อ.การพัฒนาผู้อื่น (developing others) หมายถึง การทราบถึงข้อควรปรับปรุงของผู้อื่นและการส่งเสริมความรู้และความสามารถของผู้อื่น</b>			
66.ฉันจะเอ่ยปากชมผู้ที่ฉันเห็นว่าสมควรได้รับคำชม	15	0	1

ข้อความ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
67.ฉันสามารถบอกได้ว่าแต่ละคนมีจุดใดที่สมควรปรับปรุง	15	0	1
68.ฉันคอยให้กำลังใจและส่งเสริมเพื่อนร่วมงาน	14	1	0.86
69*.ฉันเต็มใจสอนให้คำแนะนำแก่พนักงานใหม่ ( ตัดออกเพราะเนื้อหาซ้ำกับข้อ 68 )	14	1	0.86
70*.เพื่อน ๆ มักเข้ามาขอคำแนะนำจากฉัน	9	6	0.2*
<b>ข้อ. การมีจิตใจใฝ่บริการ (service orientation) หมายถึง การคาดคะเนรับรู้และตอบสนองของความต้องการของผู้ใช้บริการ</b>			
71*.ฉันจะไม่พอใจเมื่อมีใครมาขัดจังหวะ	5	10	-0.33*
72.ฉันเข้าใจถึงความต้องการของผู้อื่น	15	0	1
73.ฉันทราบวิธีการที่จะทำให้ผู้อื่นพอใจ	15	0	1
74.ฉันรู้สึกสุขใจเมื่อทำให้ผู้อื่นพอใจ	15	0	1
75*.ฉันเป็นคนชอบช่วยเหลือผู้อื่น ( ตัดออกเพราะเนื้อหาซ้ำกับข้อ 74 )	15	0	1
<b>ข้อ. การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล (leveraging diversity) หมายถึง การสร้างโอกาสจากความแตกต่างระหว่างบุคคล</b>			
76.ฉันยอมรับว่าคนเรามีความแตกต่างกันไป	15	0	1
77*.ฉันมีหลายวิธีการที่จะสานสัมพันธ์กับผู้อื่น	9	6	0.2*
78.ฉันสามารถคุยกับคนได้ทุกระดับ	12	3	0.6
79*.คนที่มาจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือไม่จำเป็นต้องเป็นคนจนเสมอไป	6	9	-0.2*
80.ฉันเข้าใจดีว่าคนบางกลุ่มมีลักษณะพิเศษที่ไม่เหมือนกลุ่มอื่น	13	2	0.73
<b>ข้อ. การตระหนักรู้สถานการณ์ในกลุ่ม ( political awareness) หมายถึง การทราบความคิดเห็นของกลุ่มและทราบความสัมพันธ์ของคนในกลุ่ม</b>			
81.เมื่อฉันเดินเข้าไปในห้องฉันสามารถรับรู้ได้ว่ากลุ่มคนในห้องกำลังมีอารมณ์ร่วมกันอย่างไร	14	1	0.86

ข้อความ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
82.ฉันสามารถบอกได้ว่าใครมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของกลุ่ม	14	1	0.86
83.ฉันสามารถบอกถึงความสัมพันธ์ของคนในกลุ่มได้	15	0	1
84.ฉันเข้าใจความต้องการของกลุ่ม	15	0	1
85*.ฉันตระหนักถึงสภาพความเป็นจริงขององค์การและสิ่งแวดล้อม	11	4	0.46*

5. ทักษะทางสังคม (social skills) หมายถึง ความคล่องในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการโดยสามารถแสดงหาความร่วมมือจากผู้อื่นได้ โดยประกอบด้วยความสามารถเชิงอารมณ์ 8 ปัจจัย ดังนี้ การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น (influence) การสื่อสาร (communication) การบริหารความขัดแย้ง (conflict management) ความเป็นผู้นำ (leadership) การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (change catalyst) การสร้างพันธะผูกพัน (building bonds) ความร่วมมือร่วมใจ (collaboration and cooperation) และการสร้างทีมงาน (team capabilities)

ข้อความ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
<b>ข้อ. การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น (influence) หมายถึง การมีกลยุทธ์ในการโน้มน้าวผู้อื่นอย่างได้ผล</b>			
86.ฉันสามารถกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานเกิดความกระตือรือร้น	14	1	0.86
87.เวลาที่ฉันพูดนั้นมีคนให้ความสนใจฟัง	15	0	1
88.ฉันสามารถโน้มน้าวให้ผู้อื่นคล้อยตามได้	15	0	1
89*.ฉันสามารถชักจูงให้คนรอบข้างรวมพลังกันได้ ( ตัดออกเพราะเนื้อหาซ้ำกับข้อ 88 )	15	0	1
90.ฉันมีหลายวิธีการที่จะจูงใจให้ใคร ๆ สนับสนุนฉัน	13	2	0.73
<b>ข้อ. การสื่อสาร (communication) หมายถึง การฟังผู้อื่นและการส่งสารที่น่าเชื่อถือ</b>			
91.ฉันสามารถทำให้คนเข้าใจในสิ่งที่ฉันต้องการจะบอก	15	0	1
92.ฉันสามารถฟังและเก็บใจความได้ดี	13	2	0.73

ข้อความ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
93.ฉันพร้อมที่จะรับฟังข่าวดีและข่าวร้าย	12	3	0.6
94*.ฉันไม่ชอบสนทนากับผู้ที่ฉันไม่คุ้นเคย	6	9	-0.2*
95.ฉันสนใจสังเกตภาษาท่าทางของคนเรา	12	3	0.6
<b>ข้อ. การบริหารความขัดแย้ง (conflict management) หมายถึง เจรจาต่อรองและแก้ไขความไม่ลงรอยกัน</b>			
96.ฉันชอบการเปิดอภิปรายถกเถียงปัญหาเพื่อหาแนวทางแก้ไข	15	0	1
97*.ฉันหลีกเลี่ยงที่จะเผชิญกับความขัดแย้ง	8	7	0.06*
98.ฉันสามารถค้นหาทางเลือกที่ทำให้ทุกคนเห็นพ้องต้องกันได้	15	0	1
99*.ฉันสามารถตระหนักรู้ได้ว่าใครมีความเห็นไม่ตรงกับใคร	10	5	0.33*
100.เมื่อทุกคนอยู่ในสภาวะตึงเครียด ฉันสามารถหาทางออกได้	14	1	0.86
<b>ข้อ. ความเป็นผู้นำ (leadership) หมายถึง การเป็นแรงบันดาลใจและการเป็นตัวอย่างให้บุคคลหรือกลุ่ม</b>			
101*.ฉันรอคอยให้ผู้อื่นเป็นผู้นำ	0	15	-1*
102.มีคนดำเนินตามแนวทางที่ฉันปฏิบัติ	13	2	0.73
103.ฉันเป็นคนที่ชอบแนะนำแนวทางให้ผู้อื่น	13	2	0.73
104.ฉันสามารถทำให้กลุ่มมองเห็นเป้าหมายร่วมกันได้	15	0	1
105.ฉันเป็นตัวอย่างที่ดีของคนอื่น	14	1	0.86
<b>ข้อ. การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (change catalyst) หมายถึง การริเริ่มให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี</b>			
106*.ฉันชอบทำอะไร ๆ อย่างที่แล้ว ๆ มามากกว่าเปลี่ยนแปลงบ่อย ๆ	1	14	-0.86*
107.ฉันสามารถบอกได้ว่าเมื่อใดควรมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการที่ใช้กันอยู่	12	3	0.6
108*.ฉันยึดถือธรรมเนียมปฏิบัติในทุก ๆ สถานการณ์การทำงาน	10	5	0.33*
109.ฉันเป็นตัวอย่างให้ผู้อื่นในเรื่องของการเปลี่ยนแปลง	14	1	0.86
110.ฉันสามารถบอกได้ว่าอะไรควรได้รับการเปลี่ยนแปลง	15	0	1
<b>ข้อ. การสร้างพันธะผูกพัน (building bonds) หมายถึงการสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติ</b>			

ข้อความ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
111. ในที่ทำงานฉันมีเพื่อนสนิทหลายคน	15	0	1
112*. ฉันสามารถหาเรื่องคุยได้กับทุกคน	11	4	0.46*
113*. ฉันมีเพื่อนอยู่ในหลายวงการ	11	4	0.46*
114. ฉันยินดีที่จะรู้จักและสร้างความสัมพันธ์กับคนใหม่ ๆ เสมอ	14	1	0.86
115. ฉันมีเพื่อนที่สามารถพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันได้	15	0	1
<b>ข้อ. ความร่วมมือร่วมใจ (collaboration and cooperation) หมายถึง การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดีและการให้ความร่วมมือ</b>			
116. ฉันวางแผนงานร่วมกับผู้อื่น	13	2	0.73
117. ฉันพยายามสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร	14	1	0.86
118. ฉันพยายามสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือ	15	0	1
119*. ฉันให้ความสำคัญกับคนและงานเท่าเทียมกัน	11	4	0.46*
120*. ฉันให้ข้อมูลที่จำเป็นในการทำงาน	10	5	0.33*
<b>ข้อ. การสร้างทีมงาน (team capabilities) หมายถึง การสร้างพลังร่วมของกลุ่มในการมุ่งสู่เป้าหมาย</b>			
121. ฉันเป็นตัวอย่างที่ดีในการทำงานกลุ่ม	14	1	0.86
122. ฉันพยายามสร้างชื่อเสียงและปกป้องผลประโยชน์ของกลุ่ม	15	0	1
123*. ฉันสามารถที่จะกระตุ้นสมาชิกในกลุ่มให้กระตือรือร้นและให้ความร่วมมือ ( ตัดออกเพราะเนื้อหาซ้ำกับข้อ 86 )	14	1	0.86
124. ฉันทำให้กลุ่มทราบถึงภาระที่จะต้องทำ	12	3	0.6
125. ฉันทำให้คนในกลุ่มรู้สึกสนุกกับงาน	14	1	0.86

หมายเหตุ

เลขข้อที่มี \* ต่อท้ายคือ ข้อที่ผู้วิจัยตัดออกเนื่องจากมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อต่ำกว่าค่า r วิฤฤต และเป็นข้อที่มีเนื้อหาซ้ำคำถามซ้ำกัน

## ผลการหาค่าความเที่ยงตรงแบบสอบถามพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

1. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา (Problem-focused coping) ประกอบด้วย

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
<b>ข้อ. การลงมือกระทำการเผชิญปัญหา (Active coping)</b>			
1.ฉันรวบรวมความพยายามที่จะหาวิธีการแก้ปัญหา	15	0	1
2.ฉันพยายามหาวิธีการเผชิญกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด	15	0	1
3.เมื่อพบปัญหาฉันจะแก้ไขที่สาเหตุของปัญหานั้นโดยตรง	15	0	1
4.ฉันทำในสิ่งที่ควรกระทำอย่างเป็นขั้นตอนไปที่ละขั้น	14	1	0.86
<b>การวางแผน (Planning)</b>			
5.ฉันจัดลำดับวิธีการแก้ปัญหาอย่างเป็นขั้นตอน	15	0	1
6.ฉันพยายามค้นหาวิธีการแก้ปัญหาเพิ่มเติมจากเดิมที่มีอยู่	15	0	1
7.ฉันตรึกตรองว่าจะจัดการกับความเครียดอย่างไรให้ดีที่สุด	12	3	0.6
8.ฉันคิดทบทวนถึงขั้นตอนในการจัดการกับความเครียด	13	2	0.73
<b>การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง (Suppression of competing activities)</b>			
9.ฉันมุ่งที่จะแก้ปัญหาอย่างแน่วแน่โดยไม่ให้ความคิดและกิจกรรมอื่นมารบกวน	15	0	1
10.ฉันมุ่งอยู่กับการแก้ปัญหาโดยละความสนใจจากสิ่งรอบ ๆ ตัวไปบ้าง	15	0	1
11.ฉันระมัดระวังที่จะไม่ให้สิ่งใดมารบกวนความพยายามที่จะแก้ปัญหาของฉัน	15	0	1
12.ฉันหยุดกิจกรรมอื่นเพื่อใส่ใจกับปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเต็มที่	15	0	1
<b>ข้อ. การชะลอการเผชิญปัญหา (Restraint coping)</b>			

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	สอดคล้อง	ไม่ สอดคล้อง	CVR
13.ฉันไม่ผล็ฝลามลงมือแก้ปัญหาจนกว่าจะถึงเวลาที่เหมาะสม	15	0	1
14.ฉันรอจนกว่าจะถึงเวลาที่เหมาะสมในการแก้ปัญหา	14	1	0.86
15.ฉันต้องแน่ใจว่าจะไม่ให้เกิดความผิดพลาดจากการแก้ปัญหาที่รวดเร็วเกินไป	15	0	1
16.ฉันหยุดกระทำการแก้ปัญหาจนกว่าจะมีโอกาสที่เหมาะสม	14	1	0.86
<b>ข้อ. การตีความหมายใหม่ในทางบวกและการเติบโต (Positive reinterpretation and growth)</b>			
17.ฉันเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมา	13	2	0.73
18.ฉันพยายามมองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแง่มุมมองใหม่ในทางที่ดีขึ้น	15	0	1
19*.ฉันค้นหาสิ่งที่ดีจากปัญหาที่เกิดขึ้น	11	4	0.46*
20.ฉันเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จากปัญหาที่เกิดขึ้น	14	1	0.86
<b>การยอมรับ (Acceptance)</b>			
21*.ฉันรู้สึกเคยชินกับปัญหาที่เกิดขึ้น	9	6	0.2*
22.ฉันยอมรับว่าเหตุการณ์นั้นได้เกิดขึ้นและไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้	15	0	1
23.ฉันยอมรับตามความเป็นจริงว่าเกิดปัญหาขึ้นแล้ว	15	0	1
24.ฉันเรียนรู้ที่จะอยู่กับปัญหาที่เกิดขึ้น	14	1	0.86

2.พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม (Social Support ) ประกอบด้วย

ข้อความ	สอดคล้อง	ไม่ สอดคล้อง	CVR
<b>ข้อ. การแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมเพื่อแก้ปัญหา (Seeking social support for instrumental reasons)</b>			
25.ฉันปรึกษากับคนอื่น ๆ เพื่อหาข้อมูลของปัญหาเพิ่มเติม	14	1	0.86

ข้อความ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
26.ฉันคุยกับบุคคลที่ช่วยให้ฉันมองเห็นปัญหาได้ชัดเจนขึ้น	12	3	0.6
27.ฉันถามผู้ที่เคยมีประสบการณ์เช่นเดียวกันมาก่อนว่าพวกเขาจัดการกับปัญหานี้อย่างไร	15	0	1
28.ฉันขอคำแนะนำจากคนอื่น ๆ ว่าฉันควรแก้ปัญหอย่างไร	15	0	1
<b>การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อได้รับกำลังใจ (Seeking social support for emotional reasons)</b>			
29.ฉันเล่าให้คนอื่นฟังว่าฉันรู้สึกอย่างไร	15	0	1
30.ฉันแสวงหากำลังใจจากเพื่อน ๆ และบุคคลรอบข้าง	15	0	1
31*. ฉันแสวงหาความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจจากบุคคลอื่น	10	5	0.33*
32.ฉันพูดคุยถึงความรู้สึกของฉันกับคนอื่น	15	0	1

3.พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา (Avoidance coping) ประกอบด้วย

ข้อความ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
<b>ข้อ. การปฏิเสธ (Denial)</b>			
33.ฉันบอกกับตนเองว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่เป็นความจริง	15	0	1
34.ฉันไม่เชื่อว่าเหตุการณ์นี้ได้เกิดขึ้น	13	2	0.73
35.ฉันแสร้งทำเป็นว่าเหตุการณ์นี้ไม่ได้เกิดขึ้น	14	1	0.86
36.ฉันวางเฉยต่อปัญหาเหมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น	15	0	1
<b>ข้อ. การไม่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม (Behavioral disengagement)</b>			
37.ฉันยอมรับว่าไม่สามารถแก้ปัญหได้และหยุดการแก้ปัญห	12	3	0.6
38.ฉันล้มเลิกความพยายามที่จะไปให้ถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้	14	1	0.86
39.ฉันละทิ้งความพยายามในการแสวงหาสิ่งที่ฉันต้องการ	15	0	1
40.ฉันลดความพยายามในการแก้ปัญห	15	0	1

ข้อความ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
<b>การไม่เกี่ยวข้องกับทางความคิด (Mental disengagement)</b>			
41.ฉันทำงานหรือกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อที่จะได้ไม่คิดถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	15	0	1
42.ฉันคิดถึงสิ่งที่ทำให้สบายใจเรื่อย ๆ มากกว่าที่จะคิดถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	14	1	0.86
43.ฉันรีบเข้านอนโดยคิดว่าทุกอย่างจะดีขึ้นในวันต่อไป	12	3	0.6
44.ฉันไปดูภาพยนตร์หรือโทรทัศน์เพื่อที่จะได้คิดถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นน้อยลง	12	3	0.6
<b>การใช้สุราและยาเสพติด (Alcohol and/or drug use)</b>			
45.ฉันดื่มสุราหรือใช้ยาเสพติดเพื่อช่วยให้ฉันรู้สึกดีขึ้น	15	0	1
46.ฉันดื่มสุราหรือใช้ยาเสพติดเพื่อช่วยให้ทนสู้กับปัญหาให้ผ่านพ้นไปได้	15	0	1
47.ฉันดื่มสุราหรือใช้ยาเสพติดเพื่อให้ลืมปัญหาที่เกิดขึ้น	15	0	1
48.ฉันดื่มสุราหรือใช้ยาเสพติดเพื่อให้คิดถึงปัญหาน้อยลง	15	0	1

#### หมายเหตุ

เลขข้อที่มี \* ต่อท้ายคือ ข้อที่ผู้วิจัยตัดออกเนื่องจากมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อต่ำกว่าค่า  $r$ วิกฤต และเป็นข้อที่มีเนื้อหาซ้ำคำถามซ้ำกัน

## ผลการหาค่าความเที่ยงตรงแบบสอบถามประเมินคุณภาพของการให้บริการ

คุณภาพของการให้บริการ (Quality of Service) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการของพนักงานส่วนหน้าตามการรับรู้ของหัวหน้างานที่มีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี โดยแบ่งได้เป็น 5 ด้าน

1. ด้านรูปธรรมที่ปรากฏ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นของพนักงานและสิ่งแวดล้อมที่พนักงานให้บริการ

ข้อความ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
1.พนักงานจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อเตรียมพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา	14	1	0.86
6.พนักงานรักษาความสะอาดเรียบร้อยบริเวณที่ต้องนั่งรับสาย	13	2	0.73
11.เมื่อพื้นที่ที่ต้องนั่งรับสายเกิดความสกปรก พนักงานจะจัดการให้กลับสู่สภาพเดิมอย่างรวดเร็วที่สุด	13	2	0.73
16.พนักงานน้ำเสียงหนักแน่นน่าเชื่อถือ	15	0	1
21.พนักงานใช้น้ำเสียงและคำพูดที่ไพเราะ น่าฟังอยู่เสมอ	15	0	1
26.พนักงานใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ของบริษัทอย่างถนอมรักษา	12	3	0.6

2.ด้านความน่าเชื่อถือ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการและการบริการทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสมและได้ผลอย่างสม่ำเสมอ

ข้อความ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
2.พนักงานใส่ใจกับสิ่งที่ได้สัญญาไว้กับผู้รับบริการ และติดตามจนทำสำเร็จจุล่งไป	15	0	1
7.พนักงานทำงานที่ผู้รับบริการร้องขออย่างเต็มความสามารถ	15	0	1
12.พนักงานแก้ไขปัญหาและทำให้ผู้รับบริการพอใจได้ตั้งแต่ครั้งแรก	15	0	1

ข้อความ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
17.เมื่อผู้รับบริการมีปัญหา พนักงานแสดงความสนใจที่จะแก้ปัญหานั้นอย่างจริงจัง	15	0	1
22.เมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น พนักงานพยายามที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดนั้นซ้ำอีก	14	1	0.86
27.พนักงานให้บริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมายไว้	15	0	1

3.ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและเต็มใจที่จะบริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทั่วทั้งที่

ข้อความ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
3.พนักงานพร้อมให้บริการทันทีที่ผู้รับบริการเข้ามาในสายสนทนา	15	0	1
8.พนักงานแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่างานที่ถูกร้องขอจะสำเร็จลงเมื่อใด	14	1	0.86
13.พนักงานให้บริการด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะน่าฟัง	15	0	1
18.พนักงานมีน้ำเสียงที่แสดงถึงความกระตือรือร้นในการให้บริการ	15	0	1
23.พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ	15	0	1
28.พนักงานไม่เคยปฏิเสธงานที่ผู้รับบริการร้องขอ และพนักงานสามารถทำได้	15	0	1

4.ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจได้ว่าผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด

ข้อความ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
4.การปฏิบัติงานของพนักงานทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น	15	0	1

ข้อความ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
9.พนักงานประสานงานได้ดีและสามารถทำงานเป็นทีม	13	2	0.73
14.พนักงานแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	14	1	0.86
19.พนักงานยังคงให้บริการแก่ผู้รับบริการที่ยังค้างคาอยู่แม้ว่าจะหมดเวลางานของตนแล้วก็ตาม	15	0	1
24.พนักงานให้บริการอย่างสุภาพ	15	0	1
29.พนักงานสามารถสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจในสิ่งที่ตนต้องการจะบอก	15	0	1
30.พนักงานตอบคำถามที่ผู้รับบริการถามได้อย่างถูกต้อง	15	0	1

5.ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึงความสามารถในการดูแลเอาใจผู้รับบริการที่มีความต้องการแตกต่างกันในแต่ละคน

ข้อความ	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	CVR
5.พนักงานยอมรับว่าผู้รับบริการแต่ละคนมีความต้องการแตกต่างกันไป	15	0	1
10.พนักงานรับฟังความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคนอย่างตั้งใจ	15	0	1
15.พนักงานไม่บริการมากเกินไปจนผู้รับบริการเกิดความอึดอัด	15	0	1
20.พนักงานศึกษาเพื่อให้รู้ถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการแต่ละคน	15	0	1
25.พนักงานจดจำรายละเอียดของผู้รับบริการแต่ละคนเพื่อให้เกิดความประทับใจ	15	0	1

หมายเหตุ

เลขข้อที่มี \* ต่อท้ายคือ ข้อที่ผู้วิจัยตัดออกเนื่องจากมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อต่ำกว่าค่า r วิฤฤต และเป็นข้อที่มีเนื้อหาข้อคำถามซ้ำกัน



