

## ผนวก ข

### แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย

#### เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการทำแบบสอบถาม

#### เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยข้าพเจ้า นางสาว ทศน์วรรณ บุญอนันต์ กำลังทำการศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดและคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทูมูฟ จำกัด เพื่อใช้ประกอบในงานวิจัยส่วนบุคคลระดับปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และ องค์การคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ ซึ่งเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบวัดความฉลาดทางอารมณ์

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมเผชิญความเครียด

ส่วนที่ 4 แบบสอบวัดคุณภาพของการให้บริการ

อนึ่งข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของท่านไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานใดๆ ทั้งสิ้น และข้าพเจ้าขอรับรองว่าจะไม่นำข้อมูลนี้ไปเปิดเผยเป็นรายบุคคล จึงขอให้ท่านไว้วางใจตอบให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด และโปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทั้ง 4 ส่วน

การศึกษานี้จะสำเร็จลุล่วงไม่ได้หากไม่ได้รับความกรุณาจากท่าน จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

#### ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

โปรดตอบคำถามต่อไปนี้โดยการทำเครื่องหมายกากบาท X ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

( ) ต่ำกว่า 23 ปี ( ) 23-25 ปี

( ) 26ปีขึ้นไป



ข้อความ	1	2	3	4	5
5.ฉันรู้จักจุดเด่นและจุดด้อยของตัวเอง					
6.ฉันรู้ว่าเมื่อใดควรขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น					
7.ฉันยอมรับข้อผิดพลาดของตัวเองและพยายามหาทางแก้ไข					
8.ฉันต่อสู้เพื่อความถูกต้อง					
9.ฉันเชื่อว่าตัวฉันเป็นคนมีความสามารถ					
10.ฉันตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ด้วยความเด็ดเดี่ยว					
11.เมื่อมีความเครียดฉันสามารถทำให้ตัวเองผ่อนคลายลงได้โดยเร็ว					
12.ฉันสามารถระงับอารมณ์ที่พลุ่งพล่านไม่ให้แสดงออกมามากเกินไป					
13.เมื่อฉันผิดหวังฉันไม่สามารถทำให้ตัวเองกระปรี้กระเปร่าขึ้นมาได้					
14.ฉันทำหน้าที่อย่างดีที่สุดแม้ว่าจะไม่มีใครเห็น					
15.เมื่อฉันรับปากว่าจะทำอะไรแล้วฉันก็จะทำอย่างที่สุด					
16.เพื่อน ๆ ไว้ใจฉัน					
17.ฉันเป็นคนตรงต่อเวลา					
18.ฉันทำงานในความรับผิดชอบอย่างละเอียดถี่ถ้วน					
19.ฉันเป็นคนมีวินัยในตนเอง					
20.ฉันปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ ๆ ได้ช้า					
21.ฉันมีวิธีตอบโต้ต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับสถานการณ์					
22.ฉันรู้ดีว่าควรจะทำอะไรก่อนหลังในสถานการณ์หนึ่ง ๆ					

ข้อความ	1	2	3	4	5
23.ฉันสามารถปรับอารมณ์ตามสถานการณ์ได้					
24.ฉันมองหาแนวคิดใหม่จากแหล่งต่าง ๆ					
25.ฉันมีความคิดอะไรแปลกใหม่อยู่เสมอ					
26.ฉันไม่ชอบทำอะไรซ้ำ ๆ					
27.ฉันมีจุดมุ่งหมายที่ทำทนายในชีวิต					
28.ฉันเชื่อว่าสิ่งต่าง ๆ สามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้เสมอ					
29.ฉันพยายามทำงานให้ได้ดีตามมาตรฐานที่ตั้งไว้					
30.ฉันจะทำงานที่ตั้งใจไว้ให้สำเร็จลุล่วงไป					
31.ฉันยึดเป้าหมายขององค์กรเป็นแนวในการทำงาน					
32.ฉันสละผลประโยชน์ของตัวเองเพื่อเป้าหมายของกลุ่ม					
33.ฉันชอบเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอ					
34.ฉันพร้อมที่จะทำในสิ่งที่ไม่เคยมีใครทำมาก่อน					
35.ฉันมองเห็นโอกาสที่แตกต่างจากผู้อื่น					
36.ฉันเริ่มต้นทำสิ่งต่าง ๆ โดยไม่ต้องมีใครร้องขอ					
37.ฉันคิดว่าโลกนี้น่าอยู่					
38.ฉันมองว่าความผิดพลาดในอดีตเป็นประสบการณ์ที่ทรงคุณค่า					
39.แม้มีอุปสรรคฉันก็ยังคิดว่าสามารถทำงานต่อไปให้สำเร็จได้					
40.ฉันสัมผัสถึงความรู้สึกของผู้อื่นได้ถึงแม้ว่าเขาจะยังไม่ได้พูดอะไร					
41.ฉันสามารถเข้าใจถึงทัศนคติของผู้อื่น					

ข้อความ	1	2	3	4	5
42.ฉันจะเอ่ยปากชมผู้ที่ฉันเห็นว่าสมควรได้รับคำชม					
43.ฉันสามารถบอกได้ว่าแต่ละคนมีจุดใดที่สมควรปรับปรุง					
44.ฉันคอยให้กำลังใจและส่งเสริมเพื่อนร่วมงาน					
45.ฉันเข้าใจถึงความต้องการของผู้อื่น					
46.ฉันทราบวิธีการที่จะทำให้ผู้อื่นพอใจ					
47.ฉันรู้สึกสุขใจเมื่อทำให้ผู้อื่นพอใจ					
48.ฉันยอมรับว่าคนเรามีความแตกต่างกันไป					
49.ฉันสามารถคุยกับคนได้ทุกระดับ					
50.ฉันเข้าใจดีว่าคนบางกลุ่มมีลักษณะพิเศษที่ไม่เหมือนกลุ่มอื่น					
51.เมื่อฉันเดินเข้าไปในห้องฉันสามารถรับรู้ได้ว่ากลุ่มคนในห้องกำลังมีอารมณ์ร่วมกันอย่างไร					
52.ฉันสามารถบอกได้ว่าใครมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของกลุ่ม					
53.ฉันสามารถบอกถึงความสัมพันธ์ของคนในกลุ่มได้					
54.ฉันเข้าใจความต้องการของกลุ่ม					
55.ฉันสามารถกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานเกิดความกระตือรือร้น					
56.เวลาที่ฉันพูดนั้นมีคนให้ความสนใจฟัง					
57.ฉันสามารถโน้มน้าวให้ผู้อื่นคล้อยตามได้					
58.ฉันมีหลายวิธีการที่จะจูงใจให้ใคร ๆ สนับสนุนฉัน					
59.ฉันสามารถทำให้คนเข้าใจในสิ่งที่ฉันต้องการจะบอก					
60.ฉันสามารถฟังและเก็บใจความได้ดี					

ข้อความ	1	2	3	4	5
61.ฉันพร้อมที่จะรับฟังข่าวดีและข่าวร้าย					
62.ฉันสนใจสังเกตภาษาท่าทางของคนเรา					
63.ฉันชอบการเปิดอภิปรายถกเถียงปัญหาเพื่อหาแนวทางแก้ไข					
64.ฉันสามารถค้นหาทางเลือกที่ทำให้ทุกคนเห็นพ้องต้องกันได้					
65.เมื่อทุกคนอยู่ในสภาวะตึงเครียด ฉันสามารถหาทางออกได้					
66.มีคนดำเนินตามแนวทางที่ฉันปฏิบัติ					
67.ฉันเป็นคนที่ชอบแนะนำแนวทางให้ผู้อื่น					
68.ฉันสามารถทำให้กลุ่มมองเห็นเป้าหมายร่วมกันได้					
69.ฉันเป็นตัวอย่างที่ดีของคนอื่น					
70.ฉันสามารถบอกได้ว่าเมื่อใดควรมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการที่ใช้กันอยู่					
71.ฉันเป็นตัวอย่างให้ผู้อื่นในเรื่องของการเปลี่ยนแปลง					
72.ฉันสามารถบอกได้ว่าอะไรควรได้รับการเปลี่ยนแปลง					
73.ในที่ทำงานฉันมีเพื่อนสนิทหลายคน					
74.ฉันยินดีที่จะรู้จักและสร้างความสัมพันธ์กับคนใหม่ ๆ เสมอ					
75.ฉันมีเพื่อนที่สามารถพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันได้					
76.ฉันวางแผนงานร่วมกับผู้อื่น					
77.ฉันพยายามสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร					
78.ฉันพยายามสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือ					

ข้อความ	1	2	3	4	5
79.ฉันเป็นตัวอย่งที่ดีในการทำงานกลุ่ม					
80.ฉันพยายามสร้างชื่อเสียงและปกป้องผลประโยชน์ของกลุ่ม					
81.ฉันทำให้กลุ่มทราบถึงภาระที่จะต้องทำ					
82.ฉันทำให้คนในกลุ่มรู้สึกสนุกกับงาน					

**ส่วนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมกาณ์เผชิญความเครียด:** พิจารณาว่าข้อความใด ตรงกับตัวของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียวในแต่ละข้อ และทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ต้องการ

เมื่อพบเหตุการณ์ที่เป็นปัญหาย่งยาก.....

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ไม่เคย	เป็นครั้งคราว	บ่อย ๆ	เป็นประจำ
1.ฉันรวบรวมความพยายามที่จะหาวิธีการแก้ปัญหา				
2.ฉันพยายามหาวิธีการเผชิญกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด				
3.เมื่อพบปัญหาฉันจะแก้ไขที่สาเหตุของปัญหานั้นโดยตรง				
4.ฉันทำในสิ่งที่ควรกระทำอย่างเป็นขั้นตอนไปที่ละขั้น				
5.ฉันจัดลำดับวิธีการแก้ปัญหาอย่างเป็นขั้นตอน				
6.ฉันพยายามค้นหาวิธีการแก้ปัญหาเพิ่มเติมจากเดิมที่มีอยู่				
7.ฉันตริตรองว่าจะจัดการกับความเครียดอย่างไรให้ดีที่สุด				
8.ฉันคิดทบทวนถึงขั้นตอนในการจัดการกับความเครียด				

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ไม่เคย	เป็น ครั้ง คราว	บ่อย ๆ	เป็น ประจำ
9.ฉันมุ่งที่จะแก้ปัญหาอย่างแน่วแน่โดยไม่ให้ความคิด และกิจกรรมอื่นมารบกวน				
10.ฉันมุ่งอยู่กับการแก้ปัญหาโดยละความสนใจจากสิ่ง รอบ ๆ ตัวไปบ้าง				
11.ฉันระมัดระวังที่จะไม่ให้สิ่งใดมารบกวนความ พยายามที่จะแก้ปัญหาของฉัน				
12.ฉันหยุดกิจกรรมอื่นเพื่อใส่ใจกับปัญหาที่เกิดขึ้นอย่าง เต็มที่				
13.ฉันไม่ผลิผลามลงมือแก้ปัญหาจนกว่าจะถึงเวลาที่ เหมาะสม				
14.ฉันรอจนกว่าจะถึงเวลาที่เหมาะสมในการแก้ปัญหา				
15.ฉันต้องแน่ใจว่าจะไม่ให้เกิดความผิดพลาดจากการ แก้ปัญหาที่รวดเร็วเกินไป				
16.ฉันหยุดกระทำการแก้ปัญหาจนกว่าจะมีโอกาสที่ เหมาะสม				
17.ฉันเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่าน มา				
18.ฉันพยายามมองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแง่มุมมองใหม่ใน ทางที่ดีขึ้น				
19.ฉันเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จากปัญหาที่เกิดขึ้น				
20.ฉันยอมรับว่าเหตุการณ์นั้นได้เกิดขึ้นและไม่สามารถ เปลี่ยนแปลงได้				
21.ฉันยอมรับตามความเป็นจริงว่าเกิดปัญหาขึ้นแล้ว				
22.ฉันเรียนรู้ที่จะอยู่กับปัญหาที่เกิดขึ้น				
23.ฉันปรึกษากับคนอื่น ๆ เพื่อหาข้อมูลของปัญหาเพิ่ม เติม				

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ไม่เคย	เป็น ครั้ง คราว	บ่อย ๆ	เป็น ประจำ
24.ฉันคุยกับบุคคลที่ช่วยให้ฉันมองเห็นปัญหาได้ชัดเจนขึ้น				
25.ฉันถามผู้ที่เคยมีประสบการณ์เช่นเดียวกันมาก่อนว่าพวกเขาจัดการกับปัญหานี้อย่างไร				
26.ฉันขอคำแนะนำจากคนอื่น ๆ ว่าฉันควรแก้ปัญหาอย่างไร				
27.ฉันเล่าให้คนอื่นฟังว่าฉันรู้สึกอย่างไร				
28.ฉันแสวงหากำลังใจจากเพื่อน ๆ และบุคคลรอบข้าง				
29.ฉันพูดคุยถึงความรู้สึกของฉันกับคนอื่น				
30.ฉันบอกกับตนเองว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่เป็นความจริง				
31.ฉันไม่เชื่อว่าเหตุการณ์นี้ได้เกิดขึ้น				
32.ฉันแสร้งทำเป็นว่าเหตุการณ์นี้ไม่ได้เกิดขึ้น				
33.ฉันวางแผนต่อปัญหาเหมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น				
34.ฉันยอมรับว่าไม่สามารถแก้ปัญหาได้และหยุดการแก้ปัญหาต่อไป				
35.ฉันล้มเลิกความพยายามที่จะไปให้ถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้				
36.ฉันละทิ้งความพยายามในการแสวงหาสิ่งที่ฉันต้องการ				
37.ฉันลดความพยายามในการแก้ปัญหา				
38.ฉันทำงานหรือกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อที่จะได้ไม่คิดถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น				
39.ฉันคิดถึงสิ่งที่ทำให้สบายใจเรื่อย ๆ มากกว่าที่จะคิดถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น				
40.ฉันรีบเข้านอนโดยคิดว่าทุกอย่างจะดีขึ้นในวันต่อไป				

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ไม่เคย	เป็น ครั้ง คราว	บ่อย ๆ	เป็น ประจำ
41.ฉันไปดูภาพยนตร์หรือโทรทัศน์เพื่อที่จะได้คิดถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นน้อยลง				
42.ฉันดื่มสุราหรือใช้ยาเสพติดเพื่อช่วยให้ฉันรู้สึกดีขึ้น				
43.ฉันดื่มสุราหรือใช้ยาเสพติดเพื่อช่วยให้ทนสู้กับปัญหาได้				
44.ฉันดื่มสุราหรือใช้ยาเสพติดเพื่อให้ลืมปัญหาที่เกิดขึ้น				
45.ฉันดื่มสุราหรือใช้ยาเสพติดเพื่อให้ออกห่างจากปัญหาน้อยลง				

**ส่วนที่ 4 แบบประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน :** พิจารณาว่าข้อความใด ตรงกับพฤติกรรมของพนักงาน แล้วลงความเห็นของท่านโดยทำเครื่องหมายกากบาทลงในช่องคำตอบท้ายข้อความ

พนักงาน ชื่อ \_\_\_\_\_

ประเมิน โดย \_\_\_\_\_

ระดับความเห็น 7 หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับความเห็น 6 หมายถึง	เห็นด้วย
ระดับความเห็น 5 หมายถึง	ค่อนข้างเห็นด้วย
ระดับความเห็น 4 หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ระดับความเห็น 3 หมายถึง	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
ระดับความเห็น 2 หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับความเห็น 1 หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อความ	1	2	3	4	5	6	7
1.พนักงานจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อเตรียมพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา							
2.พนักงานใส่ใจกับสิ่งที่ได้สัญญาไว้กับผู้รับบริการ และติดตามจนทำสำเร็จลุล่วงไป							
3.พนักงานพร้อมให้บริการทันทีที่ผู้รับบริการเข้ามาในสายสนทนา							
4.การปฏิบัติงานของพนักงานทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น							
5.พนักงานยอมรับว่าผู้รับบริการแต่ละคนมีความต้องการแตกต่างกันไป							
6.พนักงานรักษาความสะอาดเรียบร้อย บริเวณที่ต้องนั่งรับสาย							
7.พนักงานทำงานที่ผู้รับบริการร้องขออย่างเต็มความสามารถ							
8.พนักงานแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่างานที่ถูกร้องขอจะสำเร็จลงเมื่อใด							
9.พนักงานประสานงานได้ดีและสามารถทำงานเป็นทีม							
10.พนักงานรับฟังความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคนอย่างตั้งใจ							
11.เมื่อพื้นที่ที่ต้องนั่งรับสายเกิดความสกปรก พนักงานจะจัดการให้กลับสู่สภาพเดิมอย่างรวดเร็วที่สุด							
12.พนักงานแก้ไขปัญหาและทำให้ผู้รับบริการพอใจได้ตั้งแต่ครั้งแรก							
13.พนักงานให้บริการด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะน่าฟัง							

ข้อความ	1	2	3	4	5	6	7
14.พนักงานแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้							
15.พนักงานไม่บริการมากเกินไปจนผู้รับบริการเกิดความอึดอัด							
16.พนักงานน้ำเสียงหนักแน่นน่าเชื่อถือ							
17.เมื่อผู้รับบริการมีปัญหา พนักงานแสดงความสนใจที่จะแก้ปัญหานั้นอย่างจริงจัง							
18.พนักงานมีน้ำเสียงที่แสดงถึงความกระตือรือร้นในการให้บริการ							
19.พนักงานยังคงให้บริการแก่ผู้รับบริการที่ยังค้างคาอยู่แม้ว่าจะหมดเวลาทำงานของตนก็ตาม							
20.พนักงานศึกษาเพื่อให้รู้ถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการแต่ละคน							
21.พนักงานใช้น้ำเสียงและคำพูดที่ไพเราะ น่าฟังอยู่เสมอ							
22.เมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น พนักงานพยายามที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดนั้นซ้ำอีก							
23.พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ							
24.พนักงานให้บริการอย่างสุภาพ							
25.พนักงานจดจำรายละเอียดของผู้รับบริการแต่ละคนเพื่อให้เกิดความประทับใจ							
26.พนักงานใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ของบริษัท อย่างถนอมรักษา							

ข้อความ	1	2	3	4	5	6	7
27.พนักงานให้บริการได้ตรงตามเวลาที่ นัดหมายไว้							
28.พนักงานไม่เคยปฏิเสธงานที่ผู้รับ บริการร้องขอ และพนักงานสามารถทำ ให้ได้							
29.พนักงานสามารถสื่อสารให้ผู้รับ บริการเข้าใจในสิ่งที่ตนต้องการจะบอก							
30.พนักงานตอบคำถามที่ผู้รับบริการ ถามได้อย่างถูกต้อง							



