

ภาคผนวก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เลขที่

เรื่อง : ผลกระทบของความขัดแย้งที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานนิพนธ์ของนิสิตสาขาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้จัดทำใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบถามให้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุด ข้อมูลที่ได้จะนำไปศึกษาถึงผลกระทบของการจัดการความขัดแย้งในแต่ละวิธีที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน และข้อมูลที่ได้ทางผู้จัดทำจะเก็บเป็นความลับ ผู้จัดทำขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ มา ณ ที่นี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ☒ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

- 1 เพศ
- () ชาย

() หญิง
- 2 อายุ
- () ต่ำกว่า 20 ปี

() 21 - 30 ปี

() 31 - 40 ปี

() 40 ปีขึ้นไป
- 3 การศึกษา
- () ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า ม.6 หรือ ปวช

() ปวส หรือ อนุปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี
- 4 สถานภาพสมรส
- () โสด

() สมรส

() หย่า/หม้าย
- 5 ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน
- () พนักงาน

() ผู้ช่วยหัวหน้า / หัวหน้า

() ผู้ช่วยผู้จัดการ / ผู้จัดการ หรือ สูงกว่า
- 6 อายุการทำงานที่บริษัทยูไนเท็ดคอย เซ็นเตอร์ จำกัด
- () ต่ำกว่า 1 ปี

() 1 ปี - 5 ปี

() 5 ปี - 10 ปี

() สูงกว่า 10 ปี
- 7 รายได้ต่อเดือน
- () ต่ำกว่า 5,000 บาท

() 5,000 - 10,000 บาท

() 10,000 - 20,000 บาท

() สูงกว่า 20,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการจัดการความขัดแย้ง

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ๑ ตามระดับความคิดเห็นที่ตรงกับท่าน

- 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างมาก

4 = เห็นด้วย
- 2 = ไม่เห็นด้วย

5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 3 = ปานกลาง

รูปแบบการจัดการความขัดแย้ง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การให้ความร่วมมือ					
1 คุณพยายามไต่ถามถึงปัญหาร่วมกับผู้อื่น เพื่อหาแนวทางแก้ไขที่ทุกคนยอมรับได้					
2 คุณพยายามผสมผสานความคิดของคุณกับของคนอื่น เพื่อเป็นการตัดสินใจร่วมกัน					
3 คุณแลกเปลี่ยนข้อมูลกับคนอื่นเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาด้วยกัน					
4 คุณเปิดเผยสาเหตุที่จะทำให้เกิดปัญหา เพื่อหาแนวทางแก้ไขที่ดีที่สุด					
5 คุณพยายามทำงานร่วมกับคนอื่นเพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงที่มาของปัญหา					
การประนีประนอม					
1 คุณพยายามหาวิธีที่เป็นกลางในการแก้ไขปัญหา					
2 คุณต่อรองกับคนอื่นเพื่อให้เกิดการประนีประนอม					
3 คุณใช้หลักหักห้ามใจเพื่อให้เกิดความประนีประนอม					
การเอาชนะ					
1 คุณใช้อิทธิพลเพื่อให้อารมณ์ของคุณเป็นที่ยอมรับ					
2 คุณใช้อำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจตามที่คุณต้องการ					
3 คุณใช้ความชำนาญในการตัดสินใจตามที่คุณคิดว่าถูกต้อง					
4 บางครั้งคุณใช้อำนาจเพื่อเอาชนะในสถานการณ์ที่มีการแข่งขัน					
การทำตามหรือยอมรับ					
1 เวลาที่เกิดปัญหาหรือความคิดเห็นไม่ตรงกันคุณพยายามทำให้คนอื่นพึงพอใจตามที่เขาต้องการ					
2 คุณมักจะทำตามในสิ่งที่คนอื่นปรารถนา					
3 คุณมักสนองตอบต่อความต้องการของผู้อื่น					
4 คุณมักยอมอ่อนข้อให้คนอื่น					
5 บ่อยครั้งคุณจะทำตามคำแนะนำของคนอื่น					
6 คุณพยายามทำให้คนอื่นพอใจในสิ่งที่พวกเขาคาดหวัง					
การหลบหลีก					
1 คุณพยายามหลบหลีกการกระทบกระทั่งและปกปิดความขัดแย้งกับคนอื่นไว้					
2 ปกติคุณจะหลบหลีกที่จะได้เสียงเมื่อคุณมีความคิดเห็นที่แตกต่างกับคนอื่น					
3 คุณพยายามหลีกเลี่ยงในสิ่งที่คนอื่นไม่เห็นด้วย					
4 คุณหลบหลีกการปะทะกับคนอื่น					

รูปแบบการจัดการความขัดแย้ง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
5 คุณพยายามเก็บความไม่เห็นด้วยกับคนอื่นเพื่อที่จะไม่ให้เกิดความรู้สึกลำบากใจ					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งในเรื่องงาน

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ๕ ที่ระดับความถี่ที่ตรงกับประสบการณ์ของท่าน

- 1 = ไม่เคยเลย
- 2 = เป็นครั้งคราว
- 3 = เป็นบ่อยๆ
- 4 = เป็นประจำ

		4	3	2	1
1	มีความคิดเห็นที่ตกลงกันไม่ได้ในที่ทำงาน				
2	เมื่อมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ไม่พยายามทำความเข้าใจกับความคิดเห็นของอีกฝ่าย				
3	การอภิปรายของกลุ่มทำให้เกิดความคิดที่แตกต่างกันไปคนละทิศละทาง				
4	การคุยกันเรื่องงานกลายเป็นประเด็นโต้เถียงโดยใช้อารมณ์				
5	สมาชิกในกลุ่มไม่ฟังความคิดเห็นของคนอื่น				

ส่วนที่ 4 แบบประเมินความเครียด

คำชี้แจง โปรดเลือกคำตอบที่ตรงกับประสบการณ์ด้านความเครียดของท่าน

- 1 = ไม่เคยเลย
- 2 = เป็นครั้งคราว
- 3 = เป็นบ่อยๆ
- 4 = เป็นประจำ

		4	3	2	1
1	นอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวลใจ				
2	รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ				
3	ทำอะไรไม่ได้เลย เพราะประสาทตึงเครียด				
4	มีความวุ่นวายใจ				
5	ไม่อยากพบปะผู้คน				
6	ปวดหัวข้างเดียว หรือปวดบริเวณขมับทั้งสองข้าง				
7	รู้สึกไม่มีความสุขและเศร้าหมอง				
8	รู้สึกหมดหวังในชีวิต				
9	รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า				
10	กระวนกระวายอยู่ตลอดเวลา				
11	รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ				
12	รู้สึกเพลียไม่มีแรงจะทำอะไร				
13	รู้สึกเหนื่อยไม่อยากทำอะไร				

		4	3	2	1
14	มีอาการหัวใจเต้นแรง				
15	เสียงสั่นปากสั่นหรือมือสั่นเวลาไม่พอใจ				
16	รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่งต่างๆ				
17	ปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อ บริเวณท้ายทอย หลัง หรือไหล่				
18	ตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย				
19	มีเหงื่อหรือเวียนศีรษะ				
20	ความสุขทางเพศลดลง				

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University