ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร

ปริญญานิพนธ์

ของ

สุรศักดิ์ อัครอารีสุข

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา
พฤษภาคม 2544

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปริญญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ กมลรัตน์ กรีทอง)
.....กรรมการ
(อาจารย์ ทัศนา ทองภักดี)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ กมลรัตน์ กรีทอง)
.....กรรมการ
(อาจารย์ ทัศนา ทองภักดี)
.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(อาจารย์ วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา)
.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรหมธิดา แสนคำเครือ)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร. เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)
วันที่ 11 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2544

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้เนื่องจากความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง ของรองศาสตราจารย์ กมลรัตน์ กรีทอง ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ อาจารย์ทัศนา ทองภักดี กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา และผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมธิดา แสนคำเครือ กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติมที่กรุณาให้คำปรึกษาข้อเสนอแนะ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความกรุณาแก่ผู้วิจัยนับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมธิดา แสนคำเครือ และอาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา ที่ได้กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ และให้คำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษาทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณผู้อำนวยการสำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร ผู้อำนวยการโรงเรียน และอาจารย์ใหญ่โรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานครทุกท่าน ที่ได้กรุณาอนุญาตให้ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณท่านอาจารย์ทุกท่านในโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ธนา นิลชัยโกวิทย์ ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทย์ศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี ที่ได้กรุณาอนุญาตให้ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม Thai GHQ 60 ไปใช้เพื่อการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คุณกุลวดี สถิติรัต หัวหน้าแผนกวางแผนและนโยบาย คุณสร้อยทอง ช่อลำเจียก หัวหน้าสำนักผู้บริหาร สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ที่ได้กรุณาอนุญาตให้ผู้วิจัยมีเวลาไปเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยดังกล่าว และขอขอบคุณ คุณดวงกมล พรหมะวีระ คุณพิทยาภรณ์ ขุนประเสริฐ คุณพรเพชร ทรงธรรมวัฒน์ คุณเมธินทร์ เปี่ยมเมธางค์ คุณนิรุธ ตาดิยะ และคุณศิริภร วุธศรี เพื่อน ๆ ในแผนกวางแผนและนโยบายทุกคน ที่ได้ช่วยเหลือผู้วิจัยในระหว่างการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ คุณประเทือง ประสพสันต์ ที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือและช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างยิ่ง และขอขอบคุณ คุณฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์ ที่ได้ช่วยเหลือผู้วิจัยในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องที่ไม่ได้กล่าวนามในที่นี้

คุณค่าทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากการวิจัยในครั้งนี้ ขอมอบให้กับคุณพ่อ คุณแม่ คุณสุวรรณี อัครอารีสุข คุณกัลยา อัครอารีสุข พี่สาวที่เสียสละให้แก่น้อง ๆ มาโดยตลอดทั้งสองท่าน พี่ ๆ น้อง ๆ ของผู้วิจัย รวมทั้งคุณสุพร พงศ์ภูมิวานิช พี่ชายที่ล่วงลับไปแล้ว และบูรพาจารย์ทุกท่านที่เคยประสิทธิ์ประสาทวิทยาการความรู้ให้กับผู้วิจัยมาตั้งแต่ต้นจนถึงปัจจุบัน

สุรศักดิ์ อัครอารีสุข

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	4
	สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า	4
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	4
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	4
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	5
	ตัวแปรที่ศึกษา	5
	นิยามศัพท์เฉพาะ	6
	กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า	9
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร	10
	ความเป็นมาการจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานคร	10
	นโยบายและวิสัยทัศน์	13
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงาน	16
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน	21
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ	31
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	34
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต	39
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความภาคภูมิใจในตนเอง	42
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	45
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	52
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	52
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	55
	วิธีการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ	55
	วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	68
	วิธีจัดกระทำข้อมูล	69
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	69

บทที่ หน้า

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 70
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และแปลผล 70
ผลการศึกษาค้นคว้า 72

5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 87
บทย่อ 87
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า 87
สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า 87
ขอบเขตศึกษาค้นคว้า 87
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า 88
การวิเคราะห์ข้อมูล 89
สรุปผล 89
อภิปรายผล 92
ข้อเสนอแนะ 102

บรรณานุกรม 104

ภาคผนวก 111
ภาคผนวก ก หนังสือขอความร่วมมือ 112
ภาคผนวก ข คุณภาพเครื่องมือ 118
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม 128
ภาคผนวก ง รายชื่อโรงเรียน 153

ประวัติย่อผู้วิจัย 157

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน จำแนกตามกลุ่มโรงเรียน ขนาดโรงเรียน และเพศ	54
2	จำนวนร้อยละของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน ที่จำแนกตาม เพศ สถานภาพการสมรส	72
3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน จำแนกตามอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สุขภาพจิต สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน	73
4	ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตัวแปรเกณฑ์ และตัวแปรพยากรณ์.....	75
5	ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหา ในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน (2)	76
6	ผลการวิเคราะห์ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ปัญหาในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เมื่อใช้ปัญหาในการปฏิบัติงานเป็นเกณฑ์	79
7	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ปัญหาในการปฏิบัติงานโดยใช้การวิเคราะห์ ถดถอยพหุคูณ	80
8	ผลการวิเคราะห์ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบ ถอยหนีของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เมื่อใช้วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนีเป็นเกณฑ์	81
9	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบ ถอยหนีโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ	82
10	ผลการวิเคราะห์ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบ รอมชอมของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เมื่อใช้วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบรอมชอมเป็นเกณฑ์	83
11	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบ รอมชอมโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ	84

ตาราง หน้า

12 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเมื่อใช้วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้เป็นเกณฑ์ 85

13 ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ 86

14 ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามบุคลิกภาพ..... 119

15 ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเอง..... 120

16 ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน..... 121

17 ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามสภาพแวดล้อมทางกายภาพ..... 122

18 ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามปัญหาในการปฏิบัติงาน..... 123

19 ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน..... 124

20 ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคล..... 125

21 ตารางแสดงรายชื่อโรงเรียนที่ใช้ในการวิจัย (กลุ่มตัวอย่าง)..... 154

22 ตารางแสดงรายชื่อโรงเรียนที่ใช้ในการวิจัย (กลุ่มกลุ่มที่ใช้หาค่าอำนาจจำแนก)..... 156

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	9
2	การจัดกลุ่มเขตการศึกษาของกรุงเทพมหานคร	12

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

อาชีพครูนั้นเป็นวิชาชีพหนึ่งที่มีความจำเป็นต่อสังคมเป็นอย่างมาก เป็นงานวิชาชีพที่ให้บริการสังคมหรือสาธารณชน ต้องมีความรับผิดชอบหลายอย่าง โดยเฉพาะในสังคมไทยนั้น (กองวิชาการ, สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2541 : 15) ครูเปรียบเสมือนตัวแทนของสังคมที่คอย อบรม สั่งสอน ปลูกฝังค่านิยมที่ดีงามต่าง ๆ ปลูกฝังศีลธรรม ไปจนถึงจริยธรรม มโนธรรม ให้กับเด็กที่จะต้องเติบโตเป็นผู้ใหญ่ในอนาคต ครูทุกคนต้องมีความเมตตา จริงใจ และอ่อนโยนต่อเด็กทุกคนโดยทั่วถึง มีความเข้าใจในทฤษฎีพัฒนาการตามธรรมชาติของเด็กทุกคนเข้าถึงความรู้สึกละเอียดอ่อน ความคิดอันไร้ขอบเขต และความฝันอันกว้างไกลของเด็กแต่ละคน เปิดโอกาสให้เขาได้สานฝัน และดำเนินไปตามความใฝ่ฝันจนบรรลุเป้าหมายของชีวิต ครูควรจะเอาใจใส่ต่อเด็กทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่แบ่งชั้นวรรณะ มีความมุ่งมั่นที่จะช่วยให้เด็กรู้จักแก้ปัญหาต่าง ๆ และเรียนรู้วิธีที่จะนำตนเองไปสู่ความเจริญรุ่งเรืองอย่างมีสติและเพียบพร้อมด้วยคุณธรรม ก่อนที่พวกเขาจะก้าวออกมารับใช้สังคม เพราะคนทุกคนย่อมต้องผ่านวัยเด็กมาจนถึงวัยผู้ใหญ่ และต้องเคยผ่านรั้วโรงเรียนซึ่งต่างจะได้รับการอบรมสั่งสอนจากครู-อาจารย์มาไม่มากก็น้อย นอกจากนั้น อาชีพครูยังเป็นอาชีพหนึ่งที่ก่อให้เกิดแรงบันดาลใจให้แก่คนรุ่นต่าง ๆ ที่หันไปประกอบอาชีพที่พวกเขาเห็นว่าเหมาะสมในอนาคต โดยการจัดการศึกษาซึ่งเป็นกระบวนการหลักของการพัฒนาประเทศ นอกจากจะต้องมีหลักสูตรที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและสังคมได้แล้วองค์ประกอบที่สำคัญอีกด้านหนึ่งก็คือ ครู ในฐานะที่เป็นผู้นำหลักสูตรไปใช้ กุญแจสำคัญของการศึกษาอยู่ที่ตัวครู และคุณภาพของครูก็คือหัวใจของการศึกษา (พจน์ สะเพียรชัย. 2528 : 26) อันจะนำไปสู่การพัฒนาสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 พ.ศ.2540 – 2544 ได้มุ่งเน้นให้ คนเป็นศูนย์กลางแห่งการพัฒนา และให้ความสำคัญ "คน" เป็นทรัพยากรอันทรงคุณค่า (คู่มือวิสัยทัศน์แผน 8 2539 : 2) ครูจึงนับเป็นกลุ่มผู้ที่มีบทบาทและหน้าที่สำคัญในการให้การศึกษา (ภิญโญ สาธร. 2526 : 176) การเป็นตัวแทนของสังคมที่ทำหน้าที่พัฒนาบุคลากรในแขนงต่าง ๆ ตั้งแต่พวกเขายังอยู่ในรั้วของโรงเรียน ไปจนถึงระดับมหาวิทยาลัย ก่อนที่พวกเขาจะออกมารับใช้สังคมต่อไปในอนาคต ดังนั้น วิชาชีพครูจึงได้รับความเคารพนับถือ และให้เกียรติจากสังคมมาโดยตลอด การที่บุคคลได้รับการยกย่อง เห็นคุณค่าจากบุคคลอื่นที่แวดล้อมว่าตนเป็นผู้ที่มีชื่อเสียง มีเกียรติเป็นที่ยอมรับ มีความสำคัญที่จะทำให้ประเมินตนเองในด้านดี ย่อมทำให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเองขึ้น (ภาวิณี นาวาพานิช. 2537 : 6 : อ้างอิงมาจาก Tharenon. 1979) ดังที่ คูเปอร์สมิธ (มะลิ อุดมภาพ. 2538 : 1 : อ้างอิงมาจาก Copersmith. 1967) ได้กล่าวว่าความภาคภูมิใจในตนเองเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของพฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพ ทั้งยังเป็นความต้องการของมนุษย์และเป็นสิ่งปรารถนาของคนทุกคนในสังคมด้วย (มะลิ อุดมภาพ : 1 ; อ้างอิงมาจาก สวนา พรพัฒน์กุล. 2522) โดยนอกจากความภาคภูมิใจในตนเองแล้ว ยังต้องมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งโยธิน ศันสนยุทธ (2530 : 60) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากความภาคภูมิใจในตนเอง และสามารถลดการขาดงาน การเปลี่ยนงาน และอุบัติเหตุระหว่างการทำงานได้ และทาฟท์ (เพยาว์ ผลภาค. 2539 : 1 ; อ้างอิงมาจาก Talf. 1985) กล่าวถึงความภาคภูมิใจเป็นรากฐานของภาวะสุขภาพจิตที่ดี และบอกได้ถึงคุณภาพชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของคูเปอร์สมิธ (จันทร์ฉาย พิทักษ์ศิริกุล. 2532 : 19 ; อ้างอิงมาจาก Copersmith. 1984) ที่กล่าวว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเป็นการประเมินคุณค่าของตนเองตามที่ตนคิดประกอบด้วยความรู้สึกต่าง ๆ สามารถใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ในการดำเนินชีวิต สามารถเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ ที่ผ่านเข้ามาด้วยความมั่นใจ

มีจิตใจเปิดกว้างในการรับรู้ ทำให้สามารถแสดงพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสม ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นบุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงจะเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้น มักจะประสบความสำเร็จทั้งด้านการเรียนและการทำงาน และยังกล้าแสดงความคิดเห็น ไม่หลีกเลี่ยงปัญหาและไม่หวั่นไหวกับคำวิพากษ์วิจารณ์จนเกินไป (นภาพร พุ่มพฤกษ์. 2529 : 2 ; อ้างอิงมาจาก Mcneil. 1975) ส่วนผู้ที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำจะรู้สึกมีปมด้อย อ่อนแอ ช่วยตนเองไม่ได้ (Olds. 1987 : 160-161) เป็นคนขลาดกลัว ไม่กล้าเสี่ยง หลีกเลี่ยงปัญหา กลัวอนาคต คับข้องใจ ไม่มั่นใจในความสามารถของตนเอง และขาดความรับผิดชอบต่อการกระทำและชีวิตของตนเอง (อรชุมา พุ่มสวัสดิ์. 2539 : 3 ; อ้างอิงมาจาก Staub. 1980 ; Katellis. 1982)

ในปัจจุบันมีหน่วยงานของราชการที่เป็นผู้รับผิดชอบในการสอบคัดเลือก บรรจุ และแต่งตั้งอัตราของข้าราชครู อยู่หลายหน่วยงาน ซึ่งมีทั้งหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การบริหารงานหรือรับนโยบายการบริหารจากกระทรวงศึกษาธิการ เช่น สำนักงานการประถมศึกษาแห่งชาติ กรมการฝึกหัดครู กรมสามัญศึกษา ฯลฯ และหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การบริหารราชการอิสระ เช่น กรุงเทพมหานคร เทศบาล เป็นต้น แต่ละหน่วยงานก็มีลักษณะการบริหารงานแยกกันอย่างเป็นเอกเทศ ต่างขึ้นตรงต่อหน่วยงานกลางของตนเอง มีอัตราตำแหน่ง และการเรียกชื่อตำแหน่งของแต่ละหน่วยงานที่ไม่เหมือนกัน (สมเชาว์ เกษประทุม. 2531 : 3) ซึ่งจำนวนข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนที่อยู่ในสังกัดของกระทรวงศึกษาธิการรวมทั้งหมดแล้วก็มีจำนวนมากกว่าข้าราชการพลเรือนทุกหน่วยงานรวมกันทั้งประเทศ (สมเชาว์ เกษประทุม. 2531: 7) ทั้งนี้ ยังไม่รวมถึงจำนวนข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนที่อยู่ในสังกัดกรุงเทพมหานครในฐานะของหน่วยราชการอิสระที่ไม่ขึ้นตรงต่อกระทรวงศึกษาธิการ ครูเทศบาลไปจนถึง ครูที่อยู่โรงเรียนเอกชน

การจำแนกตำแหน่งข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนสามารถจำแนกได้ ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน พ.ศ. 2523 สามารถจำแนกได้เป็น 3 สายงาน (สมเชาว์ เกษประทุม. 2531 : 1) คือ สายที่ทำหน้าที่เป็นผู้สอนในหน่วยงานทางการศึกษา (สถานศึกษา) ได้แก่ ครู 1 ครู 2, อาจารย์ 1 อาจารย์ 2 อาจารย์ 3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ สายที่ทำหน้าที่เป็นผู้บริหารและให้การศึกษาในหน่วยงานการศึกษา ได้แก่ ครูใหญ่ ผู้ช่วยครูใหญ่ อาจารย์ใหญ่ ผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการ และตำแหน่งอย่างอื่นที่เทียบเท่ากัน สุดท้ายคือสายที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการศึกษาที่ไม่สังกัดสถานศึกษา ได้แก่ สารวัตรนักเรียน ศึกษานิเทศก์ เจ้าหน้าที่บริหารการศึกษาในสำนักงานบริหารของหน่วยงานกลางต่าง ๆ โดยในตำแหน่งต่าง ๆ ที่ได้กล่าวข้างต้นนับเป็นตัวแปรที่น่าสนใจตัวหนึ่งต่อการขอโยกย้ายของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนที่สังกัดอยู่กรม กอง ต่าง ๆ ที่สังกัดอยู่ในหน่วยงานกลางเดียวกัน และข้าราชการครูมีการวิ่งเต้นมากกว่าข้าราชการอื่น (สมจิตร สุคนธสวัสดิ์. 2520 : 77) เนื่องจาก "ระบบการเลื่อนไหลของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนสายต่าง ๆ" ทั้ง 3 สาย ที่ต้องการโยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งกันในกรณีที่เกิดความเบื่อหน่ายในตำแหน่งเดิม สามารถทำได้ถ้าหากไม่ขัดต่อกฎเกณฑ์อนุกรรมการข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนที่เป็นผู้ดูแลในส่วนนี้ ซึ่งระบบดังกล่าวนับเป็นความล้ำหน้าของอาชีพครูอย่างหนึ่ง โดยหนึ่งในหน่วยงานที่ควบคุม ดูแลข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน ในเรื่องของการสอบบรรจุ โอนอัตรา การขอโยกย้ายในลักษณะดังกล่าวหน่วยงานหนึ่งที่น่าสนใจก็คือกรุงเทพมหานคร

ในปีการศึกษา 2543 กรุงเทพมหานคร มีข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนโรงเรียนระดับประถมศึกษาอยู่ในสังกัดทั้งสิ้น 12,815 คน แบ่งเป็นครูชาย 3,051 คน (ร้อยละ 23.80) เป็นครูหญิง 9,764 คน (ร้อยละ 76.20) โดยสำนักงานเขตที่มีข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนระดับประถมศึกษาจำนวนมาก ได้แก่ หนองจอก บางขุนเทียน ภาษีเจริญ (577, 521 และ 502 คน ตามลำดับ) ที่มีจำนวนน้อย ได้แก่ สัมพันธวงศ์ พญาไท สาธร (42, 51 และ 51 คน ตามลำดับ) ในขณะที่จำนวนนักเรียนระดับ

ประถมศึกษาทั้งหมดที่อยู่ในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2543 มีจำนวน 232,258 คน แยกเป็นชาย 115,457 คน เป็นหญิง 116,801 คน โดยในปี 2543 มีเด็กที่อยู่ในเกณฑ์บังคับเข้าเรียน (เกิด พ.ศ.2536) 78,043 คน ซึ่งจำนวนเด็กในภาคบังคับนี้ พบว่า มีการแจ้งเข้าเรียนเพียง 47,250 คน (ร้อยละ 60.54) โดยเด็กที่อยู่ในเกณฑ์นี้เข้าเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครเฉลี่ยร้อยละ 41.60 จำนวนมากที่สุด และเข้าเรียนในโรงเรียนสาธิตสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยน้อยที่สุด 0.24 (ราย งานสถิติการศึกษาปี 2543 : กองวิชาการ สำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร. 2543 : 5) ซึ่งจากสถิติดังกล่าว ทำให้ทราบว่า โรงเรียนต่าง ๆ ที่มีที่ตั้งอยู่ภายในกรุงเทพมหานครนั้น โรงเรียนที่อยู่สังกัดกรุงเทพมหานครเป็นโรงเรียนที่จัดการศึกษาภาคบังคับเริ่มแรก ในการที่จะเป็นสถาบันการศึกษาแรกที่จะรองรับในการถ่ายทอดวิชา ความรู้ อบรมบ่มนิสัย ให้แก่บุตรของตนเป็นอย่างดี ตัวแปรที่สำคัญตัวหนึ่งของสถาบันการศึกษาเหล่านี้ก็คือ "ครูผู้สอน" (กองวิชาการ. สำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร. 2540 : 12)

จากสถิติการขอโอนย้ายโรงเรียนกันภายในสังกัดกรุงเทพมหานครกลับมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี โดยสิ้นปี 2542 นั้น มีสถิติการขอย้ายโรงเรียนของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนภายในสังกัดจำนวน 950 คน มากกว่าสถิติในปี 2541 จำนวน 106 คน (สำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร. 2542) ซึ่งน่าจะแสดงให้เห็นปัญหาในการปฏิบัติงานในที่ทำงานของครูหรือโรงเรียน ผู้วิจัยจึงทำการสำรวจเบื้องต้นโดยได้แจกแบบสอบถามปลายเปิดให้ข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนระดับประถมศึกษา โรงเรียนในสังกัดของกรุงเทพมหานครจำนวน 100 คน ตอบ พบว่าครูในสายปฏิบัติการสอนในระดับประถมศึกษาประสบปัญหาในการปฏิบัติงานหลายด้าน ได้แก่ ปัญหาพฤติกรรมการเรียนของนักเรียนที่ส่งผลต่อการควบคุมชั้นเรียน การขาดสมาธิในการสอน ซึ่งเป็นปัญหาด้านการสอนร้อยละ 31.08 ปัญหาความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน ร้อยละ 20.27 ปัญหาด้านการสอน (เช่น ไม่มีเวลาในการทำแผนการสอน สื่อ อุปกรณ์การสอนไม่เพียงพอและขาดคุณภาพ) ร้อยละ 18.92 นโยบายของผู้บริหาร (เช่น ขาดความยุติธรรมในการประเมินผลงาน ชอบเอาแต่ใจตนเอง) ร้อยละ 14.86 ได้รับมอบหมายงานไม่ตรงตามสาขาที่เรียนมา ร้อยละ 6.76 บุคลากรต้องทำงานหลายหน้าที่ร้อยละ 5.41 ไม่ได้รับการส่งเสริมในด้านวิชาการร้อยละ 1.35 และการจัดตารางการเรียนการสอนไม่เหมาะสมร้อยละ 1.35 โดยต่างมีวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ได้แก่ การพยายามปรับตัวคิดเป็นร้อยละ 16.67 ปล่อยไว้เฉย ๆ เพราะไม่มีทางแก้ไขร้อยละ 8.33 ตั้งใจทำงานในส่วนที่ตนต้องรับผิดชอบให้ดีที่สุดร้อยละ 10.42 วางแผนในการทำงานล่วงหน้าเสมอร้อยละ 14.58 แบ่งหน้าที่กันอย่างชัดเจนร้อยละ 4.17 ปฏิบัติตนให้เป็นที่ไว้วางใจแก่นักเรียนร้อยละ 20.83 เชิญผู้ปกครองมาร่วมกันแก้ปัญหาของนักเรียนร้อยละ 8.33 ส่งเสริมให้เห็นความสำคัญของการศึกษาร้อยละ 8.33 เสนอปัญหาต่าง ๆ ให้ผู้บริหารเป็นผู้แก้ไขร้อยละ 4.17 สละเวลาส่วนตัวทำงานให้มากขึ้นร้อยละ 4.17

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น น่าจะเป็นปัญหาของการปฏิบัติงาน ดังที่แคพแพลน และโอเดีย (Kaplan and O'Dea. 1953 : 351 - 354) ได้กล่าวว่าปัญหาในการปฏิบัติงาน คือ ภาวะการทำงานที่ มากเกินไป เพราะปัญหาดังกล่าวน่าจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนในระดับประถมศึกษาไม่มากก็น้อย ทั้งด้านคุณภาพในการจัดการเรียนการสอน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อาจส่งผลที่ไม่ดีต่อการปฏิบัติงานของตัวครูเอง และต่อตัวนักเรียนผู้รับการศึกษา รวมทั้งหากครูผู้สอนต่อต้านนโยบายของผู้บริหารก็ย่อมส่งผลต่อองค์กรโดยรวม ดังงานวิจัยของวิเลี่ยมส์ (Williams. 1993 : 3637) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน คือ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานต่างกันจะทำให้มีวิธีปฏิบัติงาน และแก้ปัญหาในการการปฏิบัติงานต่างกัน ซึ่งในการเผชิญปัญหานั้น แต่ละบุคคลจะใช้วิธีการเผชิญปัญหาที่แตกต่างกัน บุคคลใดก็ตามที่สามารถรับรู้และสามารถเผชิญปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพแล้วก็จะช่วยให้ความยุ่งยากที่เกิดขึ้นจากการดำเนินชีวิตบรรเทาเบาบางลง จนสามารถสร้างดุลยภาพแห่งชีวิตแห่งตนได้ (นิภา นิธยายน. 2520 : 14) ส่วนบุคคลใดที่ไม่สามารถเผชิญปัญหาที่เกิดขึ้นได้ อาจจะเกิดปัญหาทางอารมณ์ ตั้งแต่เล็กน้อยจนกระทั่งถึงขั้นรุนแรง ซึ่งอาจจะให้เกิดผลกระทบต่อตนเองและคนรอบข้าง

จนกลายเป็นภาระของสังคมต่อไปในที่สุด ส่วนวิธีการเผชิญปัญหานั้นบางคนอาจจะใช้เหตุผลในการแก้ปัญหา ปรับปรุงตนเอง ถอยหนี การรอมชอม และอาจจะใช้การต่อต้านจากภายใน (สุภาพรรณ โคตรจรัส. 2531 : 360 – 316) แต่การที่บุคคลใดจะเลือกวิธีการแบบใดในการเผชิญปัญหานั้นย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนตัวของบุคคลนั้น (นิโรบล กฤษณพันธ์. 2532 : 14 ; อ้างอิงจาก Lazarus and Folkman. 1984) และถ้าบุคคลใดสามารถเลือกวิธีการเผชิญปัญหาได้อย่างเหมาะสมแล้ว บุคคลเหล่านี้มักจะประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหา (Grosen and Bush. 1979 : 51 – 56)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหา และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัว และตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาในการปฏิบัติงาน กับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาตัวแปรด้านส่วนตัว และตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร

4. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ตัวแปรด้านส่วนตัว และตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร

2. ปัญหาในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร

3. ตัวแปรด้านส่วนตัว และตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของโรงเรียนระดับประถมศึกษาต่าง ๆ ในสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางนโยบายเพื่อปรับปรุง ส่งเสริมการปฏิบัติงานสายปฏิบัติการสอนของข้าราชการครู

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1.ประชากร เป็นข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพ มหานครปีการศึกษา 2543 จาก 50 เขตการศึกษา จำนวน 430 โรงเรียน จำนวน 12,658 คน เป็นครูชาย 3,144 คน เป็นครูหญิง 9,514 คน

2.กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพ มหานคร ประจำปีการศึกษา 2543 จำนวน 822 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 97 (Yamane. 1987 : 886 - 887) แบ่งเป็นเพศชาย 180 คน และเพศหญิง 642 คน ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จากประชากร โดยใช้ขนาดของโรงเรียน เพศ และกลุ่มตามการจัดกลุ่มเขตของกรุงเทพมหานครเป็นชั้น (Strata)

3. ตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

3.1.ตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่

3.1.1. ตัวแปรด้านส่วนตัว ได้แก่

3.1.1.1 เพศ

3.1.1.2 อายุ

3.1.1.3 สถานภาพการสมรส

3.1.1.4 ประสบการณ์ในการทำงาน

3.1.1.5 บุคลิกภาพ

3.1.1.6 ความภาคภูมิใจในตนเอง

3.1.1.7 สุขภาพจิต

3.1.1.8 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.1.2. ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่

3.1.2.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน

3.1.2.1.1 ห้องเรียน

3.1.2.1.2 สื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอน

3.1.2.2 สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

3.1.2.2.1 สัมพันธภาพระหว่างข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนกับนักเรียน

3.1.2.2.2 สัมพันธภาพระหว่างข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนกับเพื่อนร่วมงาน

3.1.2.2.3 สัมพันธภาพระหว่างข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนกับผู้บังคับบัญชา

3.2. ตัวแปรเกณฑ์ ได้แก่

3.2.1 ปัญหาในการปฏิบัติงาน

3.2.2 วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1.ปัญหาในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่ทำให้ข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนรู้สึกไม่สบายใจ และเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน จำแนกเป็น ปัญหาด้านสายปฏิบัติการสอน และปัญหาด้านสายบริหาร

1.1 ปัญหาด้านสายปฏิบัติการสอน ได้แก่ ปัญหาด้านพฤติกรรมการเรียนของนักเรียนที่ส่งผลต่อปัญหาในการสอนของครู ปัญหาเรื่องการทำงานหลายหน้าที่หลายบทบาทจนไม่มีเวลาในการเตรียมการสอนและจัดทำแผนการสอน ปัญหาเรื่องสื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอนไม่เพียงพอและขาดคุณภาพ และปัญหาในเรื่องการสอนไม่ตรงตามสาขาวิชาที่เรียนมา

1.2 ปัญหาด้านสายบริหาร ได้แก่ นโยบายของผู้บริหารที่ขาดความยุติธรรมในการประเมินผลงาน การมอบหมายงาน และเอาแต่ใจตนเอง ปัญหาเรื่องการจัดตารางการเรียนการสอนไม่เหมาะสม ปัญหาเรื่องขาดความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนครูผู้ร่วมงาน และปัญหาเรื่องขาดการส่งเสริมด้านวิชาการ

2. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่อาจจะเป็นสาเหตุที่ทำให้ข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนเห็นว่าเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านสายปฏิบัติการสอน และสายบริหาร จำแนกเป็น 2 ด้าน คือด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน

2.1.ตัวแปรด้านส่วนตัว ได้แก่

2.1.1 เพศ ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง

2.1.2 อายุ หมายถึง อายุจริงของข้าราชการครูตามปีปฏิทินสากล

2.1.3 ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่รับราชการครูในสังกัดกรุงเทพมหานคร มีหน่วยเป็นปีปฏิทินสากล

2.1.4 สถานภาพการสมรส หมายถึง สถานภาพที่ดำรงอยู่ในปัจจุบันของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน แบ่งออกเป็น 3 สถานภาพ

2.1.4.1 โสด

2.1.4.2 สมรสแล้ว

2.1.4.3 หม้าย

2.1.5 บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิด และการแสดงออกเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งโดยผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 2 แบบ

2.1.5.1 ลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ เป็นลักษณะบุคลิกภาพของคนที่รักความก้าวหน้า ชอบฟันฝ่าอุปสรรค โกรธง่าย ชอบทำงานให้ประสบความสำเร็จ ทำงานด้วยความรวดเร็ว ไม่ชอบการรอคอย

2.1.5.2 ลักษณะบุคลิกภาพแบบ บี เป็นลักษณะบุคลิกภาพของคนที่ค่อนข้างเฉื่อยชา มีจิตใจเยือกเย็น ทำงานไปเรื่อย ๆ ไม่คาดหวังถึงผลสำเร็จในการทำงาน ไม่ชอบการฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ อดทนรอคอยได้

2.1.6 ความภาคภูมิใจในตนเอง หมายถึง ความรู้สึกของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนที่มีต่อการปฏิบัติงานทั้งในสายปฏิบัติการสอน และสายบริหาร โดยผู้วิจัยได้แบ่งความภาคภูมิใจเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ความภาคภูมิใจในตนเอง และความภาคภูมิใจในโรงเรียนที่สอน ดังนี้

2.1.6.1 ความภาคภูมิใจในตนเอง หมายถึง ความรู้สึกของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนที่มีต่อตนเอง โดยการประเมินตนเองจากการตรวจสอบการกระทำ และความเชื่อที่ข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนมีต่อความสามารถ ความสำเร็จ ความมีคุณค่า และมีประโยชน์ต่อสังคม ได้รับการยอมรับจากนักเรียน เพื่อนครูผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ตลอดทั้งมีความเชื่อมั่นในคุณค่าแห่งตน

2.1.6.2 ความภาคภูมิใจในโรงเรียนที่สอน หมายถึง ความรู้สึกของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนที่มีต่อโรงเรียนที่ตนเองสอนอยู่ในปัจจุบัน โดยมีความพึงพอใจ เต็มใจ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อนำความรู้ความสามารถของตนเองไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและเพื่อชื่อเสียงของโรงเรียน

2.1.7 สุขภาพจิต หมายถึง ความสมบูรณ์ทางจิตใจของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนในการเผชิญต่อสถานการณ์ต่าง ๆ โดยแสดงออกทางกาย อารมณ์ และการปรับตัวในการปฏิบัติงาน

2.1.8 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนเกิดความรู้สึกชอบ หรือพอใจต่อการปฏิบัติงาน จนเกิดความรู้สึกว่าตนเองได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านสายปฏิบัติการสอน และสายบริหาร

2.2. ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่

2.2.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน หมายถึง สภาพทั่วไปที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนประสบอยู่ตามความคิดเห็นของครู แบ่งออกเป็น

2.2.1.1 ห้องเรียน หมายถึง ขนาดของห้องเรียนและห้องปฏิบัติการสอนเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณนักเรียนและจำนวนวิชาที่สอน ต่อจำนวนข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ ความพร้อมของห้องปฏิบัติการในการสอนภาคปฏิบัติ

2.2.1.2 สื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอน หมายถึง ปริมาณของสื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอน เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน และนักเรียน ความทันสมัย และคุณภาพการใช้งาน

2.2.2 สัมพันธภาพระหว่างบุคคล แบ่งออกเป็น

2.2.2.1 สัมพันธภาพระหว่างข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนกับนักเรียน หมายถึง พฤติกรรมที่ครูปฏิบัติต่อนักเรียน และนักเรียนปฏิบัติต่อครู ทั้งในและนอกห้องเรียน

2.2.2.1.1 พฤติกรรมที่ข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนปฏิบัติต่อนักเรียนทั้งในและนอกห้องเรียน ได้แก่ ความสนใจต่อนักเรียน สร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่ทำให้นักเรียนเกิดความรู้สึกเป็นกันเอง ให้ความรักความเอาใจใส่ ให้คำปรึกษา และข้อชี้แนะแก่นักเรียนในด้านการเรียน และด้านส่วนตัว

2.2.2.1.2 พฤติกรรมที่นักเรียนปฏิบัติต่อข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนทั้งในและนอกห้องเรียน ได้แก่ ความเคารพนับถือ เชื่อฟังครูผู้สอนตั้งใจและสนใจกระทำในสิ่งที่ครูอบรมสั่งสอน และซักถามครูเมื่อมีข้อสงสัยทั้งในด้านการเรียน และด้านส่วนตัว

2.2.2.2 สัมพันธภาพระหว่างข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนกับเพื่อนครู ผู้ร่วมงาน หมายถึง พฤติกรรมที่ครูและเพื่อนครูผู้ร่วมงานปฏิบัติต่อกัน ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน และด้านส่วนตัว เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ได้แก่ เพื่อนร่วมงานนำปัญหาด้านการปฏิบัติงานมาปรึกษาและยอมรับความคิดเห็นของตน ยอมรับในผลงานที่ตนปฏิบัติ ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี และเต็มใจช่วยเหลือเมื่อตนประสบปัญหาทั้งในด้านการงาน และส่วนตัว

2.2.2.3 สัมพันธภาพระหว่างข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง พฤติกรรมที่ครูปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อครู ทั้งในและนอกโรงเรียน

2.2.2.3.1 พฤติกรรมที่ข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาทั้งในและนอกโรงเรียน ได้แก่ การปฏิบัติตามนโยบายของโรงเรียน ขอคำแนะนำในการปฏิบัติงานหรือขอคำปรึกษาเวลาประสบปัญหาในการปฏิบัติงานและเรื่องส่วนตัว การให้ความเคารพนับถือ เชื่อฟังผู้บังคับบัญชา

2.2.2.3.2 พฤติกรรมที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน ได้แก่ เปิดโอกาสให้ครูสายปฏิบัติการสอนปรึกษาเรื่องงานได้ตลอดเวลา ให้คำปรึกษาและแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และเต็มใจช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาเรื่องการงาน และเรื่องส่วนตัว

2.3 ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ อาจารย์ใหญ่ ผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ ครูใหญ่ ผู้ช่วยครูใหญ่ และหัวหน้าหมวดวิชาต่าง ๆ

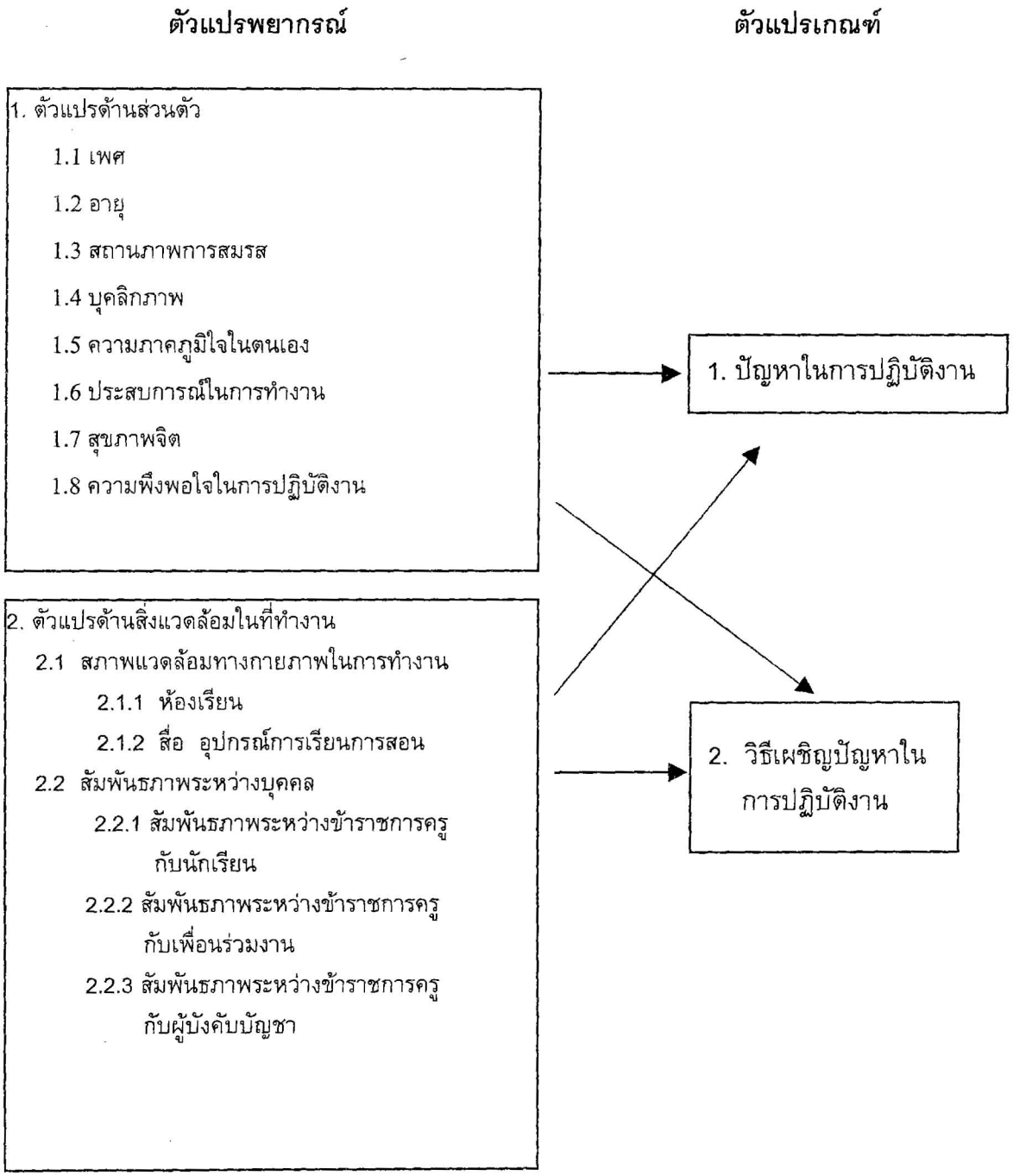
3. วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมของครูสายปฏิบัติการสอนแสดงออกเพื่อตอบสนองต่อปัญหาในการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านสายปฏิบัติการสอน และสายบริหาร แบ่งออกเป็น 3 แบบ

3.1.วิธีเผชิญปัญหาแบบสู้ หมายถึง การเพิ่มความพยายามหรือหาวิธีการเพื่อเอาชนะอุปสรรค และลงมือกระทำเพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยพยายามพัฒนาความสามารถของตนเอง ขอคำปรึกษาและคำแนะนำในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนครูผู้ร่วมงาน ปรับตัว ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของตนเอง มีความอดทนต่อปัญหา พยายามหาแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อเสนอเป็นแนวทางต่อผู้บังคับบัญชา

3.2.วิธีเผชิญปัญหาแบบรอมชอม หมายถึง การแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานโดยใช้วิธีการผสมผสานระหว่างวิธีการเผชิญปัญหาแบบสู้ และแบบถอยหนีเข้าด้วยกัน ได้แก่ การพูดคุยกับเพื่อนครูผู้ร่วมงานที่ไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกันอย่างตรงไปตรงมา ปรึกษาหรือขอคำแนะนำในการแก้ปัญหาจากเพื่อนครูผู้ร่วมงานที่สนิทสนม หรือจากผู้บังคับบัญชาเพื่อนำไปปรับเป็นแนวปฏิบัติ

3.3.วิธีเผชิญปัญหาแบบถอยหนี หมายถึง การหลีกเลี่ยงปัญหาหรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ โดยที่ไม่พยายามแก้ปัญหาเหล่านั้นด้วยตนเอง ไม่สนใจปัญหานั้น ได้แก่ มาทำงานสายเป็นประจำ ไม่ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม ไม่วางแผนการสอน ลาป่วยหรือขาดงานบ่อย หลบหน้าเพื่อนครูผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ไม่ยอมแก้ไขข้อผิดพลาด ฝากเพื่อนทำงานแทนบ่อยครั้งโดยไม่มีสาเหตุ ไม่พยายามพัฒนาตนเองในด้านวิชาการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงาน
   2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงาน
   2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงาน
3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน
   3.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน
   3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน
4. เอกสารและงานวิจัยตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหา และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน

   4.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องตัวแปรด้านส่วนตัว และตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน

   4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านส่วนตัว และตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร

1.1 ความเป็นมาของการจัดการศึกษากรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่ในการจัดการศึกษา ตั้งแต่เริ่มสถาปนาในปี 2515 ตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 335 (รายงานสถิติการศึกษาปี 2540: กองวิชาการ สำนักการศึกษารุงเทพมหานคร หน้า 1) โดยรับโอนการจัดการศึกษาจาก 2 องค์การ คือ เทศบาลนครหลวง และองค์การบริหารนครหลวงกรุงเทพธนบุรี ซึ่งองค์การทั้งสองได้ถือกำเนิดเมื่อ พ.ศ.2514 จากประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 24 และฉบับที่ 25 โดยเทศบาลนครหลวง เป็นการยุบรวมกันและรับโอนการจัดการศึกษาจากเทศบาลนครกรุงเทพ และเทศบาลนครธนบุรี กับองค์การบริหารนครหลวง กรุงเทพธนบุรี เป็นการยุบรวมกันและรับโอนการจัดการศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครและองค์การบริหารส่วนจังหวัดธนบุรี ทั้งนี้ เทศบาลทั้ง 2 รับโอนการจัดการศึกษามาจากกระทรวงศึกษาธิการมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2480 และองค์การบริหารส่วนจังหวัดทั้งสองรับโอนการจัดการศึกษามาจากกระทรวงศึกษาธิการเมื่อปี พ.ศ.2509

การจัดการศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร นับตั้งแต่จัดตั้งโรงเรียนทวยราษฎร์ขึ้นครั้งแรก เมื่อปี 2427 ที่วัดมหรรณพารามและขยายออกไปทั่วประเทศ โดยจัดตั้งองค์กรรับผิดชอบเป็นกรมศึกษาธิการ เมื่อปี 2430 และเป็นกระทรวงธรรมการเมื่อปี 2435 ต่อมาในปี 2441 ได้มีโครงการศึกษาเกิดขึ้น โดยแบ่งความรับผิดชอบให้กรมศึกษาธิการ ของกระทรวงธรรมการ จัดการศึกษาในกรุงเทพมหานคร และกระทรวงมหาดไทยจัดการศึกษาในหัวเมืองร่วมกับพระสงฆ์ ภายหลังได้มีการขยายการศึกษาภาคบังคับออกไปถึงระดับตำบล และระหว่างปี พ.ศ.2454 ถึง พ.ศ.2474 มีหน่วยงานที่รับผิดชอบการประถมศึกษา 3 กระทรวง คือ

1. กระทรวงนครบาล รับหน้าที่จัดการศึกษาระดับประถมศึกษาในส่วนกลาง
2. กระทรวงมหาดไทย รับหน้าที่จัดการศึกษาระดับประถมศึกษาในส่วนภูมิภาค
3. กระทรวงธรรมการ ทำหน้าที่ประสานงานให้การศึกษาเป็นไปตามนโยบาย

ปัจจุบันการจัดการศึกษากรุงเทพมหานคร เป็นอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 89 (21) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 โดยมีการจัดการศึกษาหลายระดับและหลายรูปแบบ ซึ่งมีหน่วยงานรับผิดชอบ ประกอบด้วย

1. การจัดการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา

1.1 การจัดในรูปศูนย์เลี้ยงดูเด็กหรือศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักพัฒนาชุมชน ซึ่งดำเนินการในลักษณะของการให้ความสนับสนุนชุมชนเปิดดำเนินการ และสำนักอนามัย ซึ่งเปิดสถานเลี้ยงเด็กกลางวัน และให้การสนับสนุนบ้านเลี้ยงเด็ก

1.2 การจัดการศึกษาในระดับอนุบาล 1 มี 391 โรงเรียน อนุบาล 2 มี 315 โรงเรียน การจัดในรูปชั้นเด็กเล็ก อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักการศึกษาและสำนักงานเขต ซึ่งปัจจุบันเปิดสอนในโรงเรียนประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำนวน 157 โรงเรียน

2. การจัดการศึกษาระดับประถมศึกษาอยู่ในความรับผิดชอบ ของสำนักการศึกษา และสำนักงานเขต จำนวน 430 โรงเรียน ซึ่งกระจายอยู่ทั่วพื้นที่ 50 สำนักงานเขต

3. การจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย เปิดสอนในโรงเรียนประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำนวน 52 โรงเรียน ตามโครงการขยายโอกาสทางการศึกษา อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักการศึกษา และสำนักงานเขต

4. การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ได้แก่ วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ ในความรับผิดชอบของสำนักการแพทย์

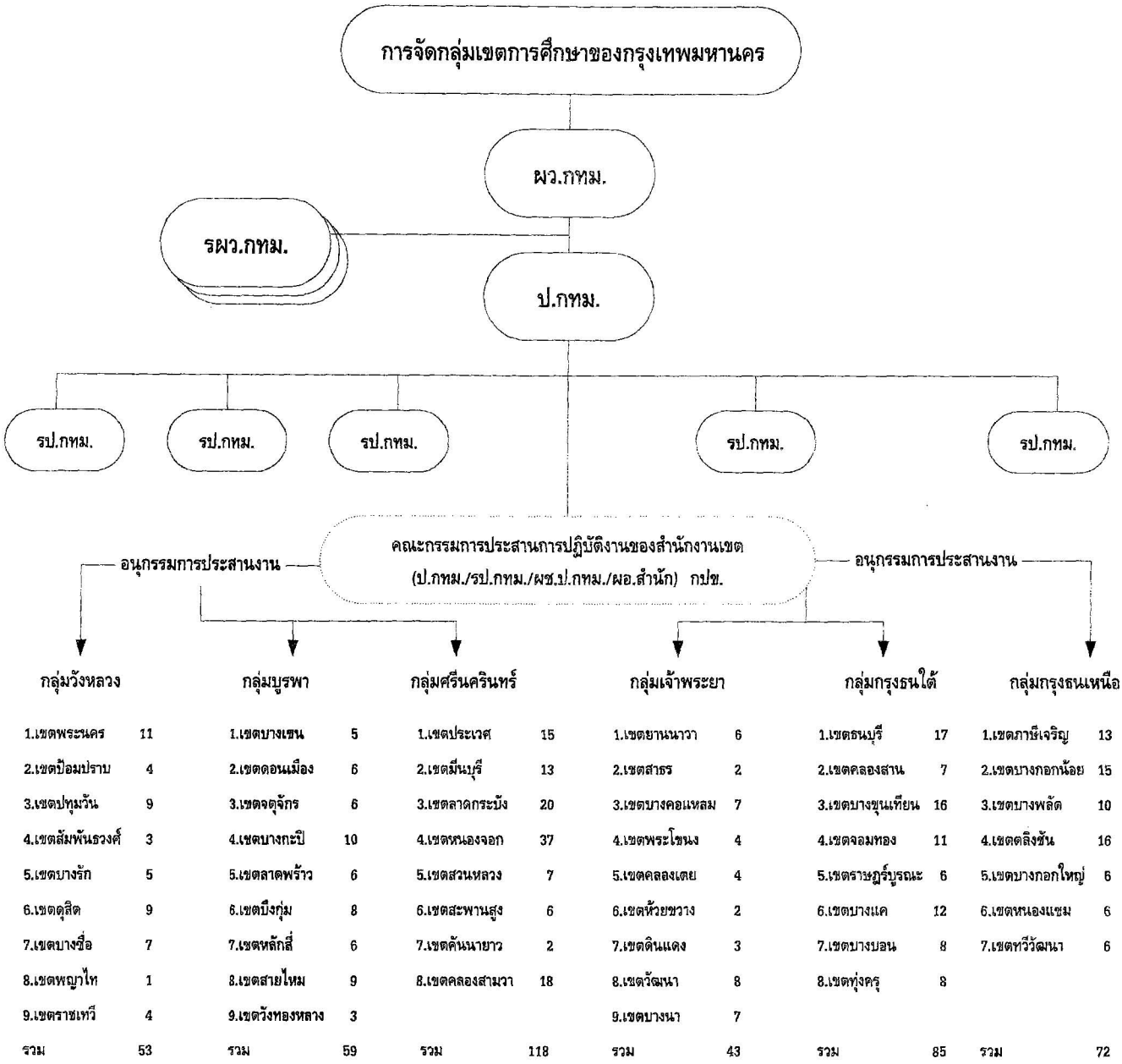
5. การจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน ได้แก่ การฝึกอบรมอาชีพระยะสั้นในโรงเรียนฝึกอาชีพของกรุงเทพมหานคร และจัดให้กลุ่มสนใจตามความเหมาะสม ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักพัฒนาชุมชน

1.2 ระบบบริหารการศึกษาของกรุงเทพมหานคร

ระบบบริหารการศึกษาของกรุงเทพมหานคร เป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 และประกาศกรุงเทพมหานคร ลงวันที่ 31 ตุลาคม 2528 เรื่อง "การจัดระเบียบราชการของกรุงเทพมหานคร" และประกาศกรุงเทพมหานคร ลงวันที่ 31 ตุลาคม 2528 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) ลงวันที่ 2 เมษายน 2530 เรื่อง "การแบ่งส่วนราชการภายในหน่วยงานและการกำหนดหน้าที่ของส่วนราชการกรุงเทพมหานคร" มติ ก.ก. ครั้งที่ 61/2541 วันที่ 20 กรกฎาคม 2535 เรื่อง "อนุมัติปรับปรุงโครงสร้างและอัตรากำลังตามแผนอัตรากำลัง 3 ปี ของสำนักงานเขต ตลอดจนประกาศกรุงเทพมหานคร ลงวันที่ 31 มีนาคม 2535 เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในหน่วยงาน และการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 14)

สำนักงานเขต "มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาและการอบรมดูแลโรงเรียนประถมศึกษา"

ฝ่ายการศึกษา "มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ การเงิน บัญชี และพัสดุ จัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงินประเภทต่าง ๆ การควบคุมจัดทำทะเบียนเบิกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์ เก็บรักษา รวบรวมกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่งหรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติประถมศึกษา การกำหนดชื่อโรงเรียน งานกิจกรรมนักเรียนในสถานศึกษา ตรวจเยี่ยมโรงเรียน ร่วมพิธีการและกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน ดำเนินการเกี่ยวกับการเจ้าหน้าที่ ของข้าราชการครูและลูกจ้างในโรงเรียน และในฝ่ายการศึกษา การนิเทศการศึกษา ดำเนินงานศูนย์วิชาการเขตและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง"



ภาพประกอบ 1 แสดงโครงสร้างการจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานคร

1.3 นโยบาย / วิสัยทัศน์ทางการศึกษา

กรุงเทพมหานครในฐานะองค์กรปกครองท้องถิ่น เชื่อมั่นว่าบ้านเมืองจะเจริญรุ่งเรือง ประชาชนจะอยู่ดีกินดีมีสันติสุข สามารถมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพในการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข จะต้องลงทุนทั้งทรัพย์ ปัญญา และจิตใจให้แก่การศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบโรงเรียน นอกระบบโรงเรียน และการศึกษาตามอัธยาศัยให้สอดคล้องสมดุลกัน โดยมีวิสัยทัศน์ของการศึกษา (พื้นฐาน) สำหรับประชาชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลว่า "ภายในปี 2542 การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของกรุงเทพมหานครต้องก้าวหน้ามีมาตรฐาน ทันสมัย ดำรงความเป็นไทยเป็นสากล สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิต ดำเนินการบริหารจัดการทางการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ สถานภาพของครูและบุคลากรมั่นคง มีศักดิ์ศรี สนับสนุนให้บริการการศึกษานอกโรงเรียน ทั้งด้านสายสามัญ ด้านอาชีพ และการศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อประโยชน์การเรียนรู้ตลอดชีวิต ของประชากรในกรุงเทพมหานคร"

1.4 เป้าหมาย

เพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ดังกล่าว กรุงเทพมหานครได้กำหนดเป้าหมายของการจัดการศึกษาไว้ ดังนี้

1.) นักเรียนที่สำเร็จการศึกษาจากกรุงเทพมหานครทั้งระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษามีความรู้ความสามารถทั้งด้านภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ มีพื้นฐานคณิตศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ที่ดี สามารถใช้คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีเหมาะสม มีคุณธรรม และค่านิยมที่ดี รวมทั้งความรู้ และเข้าใจศิลปวัฒนธรรม กระบวนการการเรียนการสอน มุ่งส่งเสริมให้นักเรียนเรียนอย่างมีความสุข มีความมั่นใจในตนเอง สามารถช่วยตนเองได้ มีความภาคภูมิใจในตนเองและรู้จุดด้อยของตนเอง มีสุขภาพจิตและใจที่ดี เพื่อให้เป็นคนที่มีคุณสมบัติคนไทยที่ดีมีความเป็นสากล และดำรงชีวิตอย่างมีความสุข สามารถศึกษาต่อในระดับสูงขึ้นหรือประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.) นักเรียนกรุงเทพมหานครระดับประถมศึกษา จะมีอัตราการเรียนจบชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 เพิ่มขึ้นอย่างน้อยร้อยละ 97 และสนับสนุนให้มีโอกาสศึกษาในขั้นพื้นฐาน 12 ปี ตามนัยแห่งรัฐธรรมนูญ มาตรา 43 เด็กในภาวะยากลำบากได้รับความช่วยเหลือ และดูแลเป็นพิเศษด้วยการร่วมมือกับองค์กรเอกชนให้มีโอกาสพัฒนาเต็มความสามารถ

3.) ครูและบุคลากรของโรงเรียนกรุงเทพมหานครทุกคน ได้รับการสนับสนุนให้มีความรู้ความสามารถ มีเกียรติ และศักดิ์ศรี ให้มีสวัสดิการที่ดีส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานการเลื่อนระดับ และตำแหน่งทางวิชาการ ให้มีโอกาสหาความรู้ และทักษะในการจัดการเรียนการสอน รู้จักใช้สื่ออย่างหลากหลายเหมาะสม เพื่อสนองความต้องการของผู้เรียน

4.) โรงเรียนของกรุงเทพมหานคร ทุกโรงเรียนเป็นโรงเรียนที่มีมาตรฐานและทันสมัยภายในปี 2542 มีสภาพแวดล้อมที่สะอาดร่มรื่น มีอุปกรณ์การเรียนการสอนอย่างเพียงพอ ที่จะนำไปสู่การเรียนรู้ที่ดี มีความปลอดภัย และปราศจากสารเสพย์ติดทั้งปวง โรงเรียนกรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ด้านต่าง ๆ ของประชาชนทั่วไป

5.) กรุงเทพมหานคร จัดตั้งและสนับสนุนให้มีศูนย์เด็กปฐมวัย เพื่อดูแลเด็ก ฝึกอบรมหรือให้ความรู้แก่พ่อแม่ ผู้ปกครอง ผู้เตรียมตัวเป็นพ่อแม่ หรือเยาวชนเกี่ยวกับการวางแผนครอบครัว สุขภาพของมารดา การบริบาลทารก การอบรมเลี้ยงดูเด็ก สุขนิสัย และโภชนาการ

6.) กรุงเทพมหานคร รื้อปรับระบบการจัดการภายในองค์ให้มีการประสานสัมพันธ์กับเครือข่ายทุกสำนัก เพื่อให้การบริการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเด็กและเยาวชนในกรุงเทพมหานครอย่างดีที่สุด

7.) โรงเรียนกรุงเทพมหานคร ได้รับมอบอำนาจในการบริหารและจัดการศึกษาภายใต้การกำกับเชิงนโยบายของกรุงเทพมหานคร โดยให้สถานศึกษาร่วมกับชุมชน มีครู และกรรมการศึกษาร่วมกับพัฒนาโรงเรียน หลักสูตร อุปกรณ์การเรียนการสอนตลอดจนทรัพยากรต่าง ๆ รวมทั้งร่วมดูแลนักเรียนอย่างใกล้ชิดกับผู้ปกครอง

8.) กรุงเทพมหานคร จัดสภาพแวดล้อมและสนับสนุนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต รวมทั้งส่งเสริมในเรื่องศิลป์ และนันทนาการแก่ประชาชนทุกเพศ ทุกวัย ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างสะดวกทั่วถึง เช่น การจัดตั้ง จัดดำเนินการให้มีห้องสมุดเคลื่อนที่ ระบบอินเตอร์เนท โรงละคร หอศิลป วัฒนธรรม พิพิธภัณฑ์ และพิพิธภัณฑ์เด็ก สนามกีฬา สวนสาธารณะ รายการวิทยุ โทรทัศน์ วีดิโอ หรือสื่อประสมต่าง ๆ

1.5 ภารกิจและแนวทางการดำเนินงาน

เพื่อให้การศึกษาของกรุงเทพมหานคร บรรลุเป้าหมาย และก้าวถึงวิสัยทัศน์ดังกล่าวกรุงเทพมหานครมีภารกิจ และแนวทางการดำเนินงานในด้านต่าง ดังนี้ล

1.5.1 ด้านนักเรียน

1.) จัดกระบวนการการเรียนการสอนให้นักเรียน เรียนอย่างมีความสุข มีความสามารถในการเรียนรู้ เป็นผู้ใฝ่รู้ และใฝ่ใจที่จะศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง จะส่งเสริมให้โรงเรียนทุกโรงเรียนมีห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพ จะเน้นการเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติจริงเป็นสำคัญ มุ่งเน้นให้นักเรียนเรียนรู้จากการทำงานเป็นกลุ่ม ส่งเสริมการพัฒนาสภาพแวดล้อมของโรงเรียนให้สะอาด รุ่มรื่น มีอุปกรณ์การเรียนการสอนที่เหมาะสม

2.) ส่งเสริมการเรียนรู้ด้านคณิตศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ และการใช้เทคโนโลยี ตามความเหมาะสม กับการดำรงชีวิตในปัจจุบัน ให้นักเรียนกรุงเทพมหานคร สามารถใช้คอมพิวเตอร์เหมาะสมกับระดับชั้น และวัย

3.) ให้นักเรียนได้พัฒนาความสามารถ และทักษะด้านภาษา ด้านภาษาไทยให้สามารถฟัง พูด อ่าน เขียน ได้อย่างดี ส่วนด้านภาษาอังกฤษนั้น ให้มีความรู้ความสามารถที่จะใช้ภาษาอังกฤษได้สมกับระดับชั้นและวัย เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่จะใช้ภาษาสากลมากยิ่งขึ้น การรู้ภาษาอังกฤษ นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อตนเองและชุมชนแล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม

4.) มุ่งเน้นให้การเสริมสร้างคุณลักษณะของนักเรียนให้ขยัน ประหยัด ซื่อสัตย์ อดทน มั่นใจในตนเอง สามารถช่วยเหลือตนเอง มีความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่มได้สมวัย เห็นหนทางในการประกอบอาชีพ เน้นการทำงานให้เหมาะสมกับสภาพเวลา กำลัง และความสามารถโดยผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น กิจกรรมลูกเสือ เนตรนารี ยุวกาชาด กิจกรรมผู้บำเพ็ญประโยชน์ กิจกรรมสหกรณ์ของนักเรียน การส่งเสริมให้นักเรียนปลูกผักปลอดสารพิษ ฯลฯ

5.) ส่งเสริมการเรียนการฝึกด้านกีฬา ดนตรี ศิลปวัฒนธรรม โดยมีเป้าหมายว่า เด็กแต่ละคนจะเล่นกีฬาได้ และเล่นดนตรีได้อย่างน้อยคนละ 1 อย่าง

6.) เริ่มงานให้เป็นรูปธรรม ให้นักเรียนมีโอกาสเรื่องที่เป็นประโยชน์ และที่นักเรียนสนใจขณะเดียวกันก็เรียนอย่างมีความสุขมีส่วนร่วม และมีความคิดในเชิงสร้างสรรค์ จะให้ โรงเรียนนำแนวคิดเรื่องกิจกรรมประเทืองปัญญาไปทดลองใช้ และพัฒนาให้เหมาะสมกับสภาพของแต่ละโรงเรียน

1.5.2 ด้านครู อาจารย์ และผู้บริหาร

1.) สนับสนุนทุกวิถีทางให้ครูกรุงเทพมหานคร และผู้บริหารมีโอกาสพัฒนาตนเองในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้เป็นครูที่ดี หรือเป็นผู้บริหารที่ดี มีความก้าวหน้าในอาชีพ และมีสวัสดิการที่ดี ทั้งครูและผู้บริหาร จะเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล และทันเหตุการณ์ที่สุด มีความภาคภูมิใจและเจตคติที่ดีในวิชาชีพของตน ครูจะได้รับการส่งเสริมให้มีความรู้ ความสามารถ ในการใช้สื่อต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม และให้เห็นว่าสื่อหรืออุปกรณ์การเรียนการสอนต่าง ๆ นั้น เป็นเพียงเครื่องช่วยสอน และยังไม่สามารถทดแทนด้วยครูที่ดีได้

2.) ส่งเสริมความมุ่งมั่น ของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ฉบับที่ 5 และแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติฉบับที่ 8 ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคนและมุ่งหามาตรการสนับสนุนจูงใจให้เป็นคนดี คนเก่ง ให้เป็นครูที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี มีความก้าวหน้าดี มีสวัสดิการดี

3.) จัดให้สัดส่วนของครู และนักเรียนอยู่ในอัตราที่เหมาะสม เพื่อให้ครูได้ดูแลนักเรียน และจัดกิจกรรมต่าง ๆ ได้ตามหลักการ รวมทั้งให้ครูอาจารย์ได้ทำงานโดยไม่มีภาระหนักเกินไป จะพยายามให้ครูได้รับค่าสมนาคุณ ในกรณีที่ทำงานเกินหน้าที่ในการสนองนโยบายของกรุงเทพมหานคร ตามความเหมาะสม

1.5.3 ด้านการบริหารและการจัดการ

ก.) การจัดการระดับโรงเรียน

1. งานวิชาการ

1.1) ให้มีการพัฒนาหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง ทันต่อการเปลี่ยนแปลง สอดคล้องสนองความต้องการของประชากร ที่แตกต่างหลากหลาย สนับสนุนการเรียนการสอนให้ผู้เรียนมีประสบการณ์ตรงได้ปฏิบัติจริง

1.2) ใช้หลักการนิเทศภายในได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีวิธีการวัดผลประเมินผลที่เชื่อถือได้ โดยเน้นการวัดผลในกระบวนการการเรียน ตามที่เป็นจริงอย่างต่อเนื่องมากกว่าการวัดผลเฉพาะการสอบปลายปี

2. งานวิชาการ

2.1) ใช้ระบบคุณธรรมเพื่อการสรรหา และพิจารณาความดีความชอบ

2.2) ส่งเสริมให้ความสำคัญในวิชาชีพครู เป็นวิชาชีพที่มีศักดิ์ศรี มีความก้าวหน้า จัดให้มีสวัสดิการที่ดี สนับสนุนให้ทุกคนทำงานเต็มความสามารถ และมีประสิทธิภาพ

2.3) สนับสนุนให้บุคลากรทางการศึกษา ได้รับการศึกษาอบรมเพื่อให้มีคุณวุฒิ คุณธรรม และความสามารถสูงขึ้นทุกระดับ

2.4) ส่งเสริม และหาแนวทางให้ครูได้เลื่อนระดับ ปรับตำแหน่งให้สูงขึ้นตามความรู้ ความสามารถ

2.5) กำหนดให้มีการทบทวน และพัฒนาความรู้ของข้าราชการครูแต่ละคน อย่างน้อยทุก 2 ปี ต่อครั้ง

3. งานกิจกรรมนักเรียน

3.1) จัดส่งเสริมให้มีการแนะแนวที่เข้มแข็ง เพื่อแนะแนวส่งเสริมการแก้ปัญหาทั้งด้านการเรียน ความประพฤติและการเลือกประกอบอาชีพ

3.2) จัดระบบคลังข้อมูลนักเรียนที่ทันสมัย

3.3) ส่งเสริมกิจกรรมลูกเสือ ยุวกาชาด เนตรนารี ให้เข้มแข็งและทั่วถึง

3.4) ส่งเสริมระบบสหกรณ์ โดยให้นักเรียนทุกคนมีส่วนร่วม

3.5) ส่งเสริมกิจกรรมอาชีพอิสระ เพื่อการมีรายได้ระหว่างเรียน

3.6) ส่งเสริมกิจกรรมให้นักเรียนบำเพ็ญสาธารณประโยชน์

3.7) ส่งเสริมกิจกรรมประเทืองปัญญา ให้นักเรียนได้เรียนด้วยความสุข ทุกโรงเรียน

3.8) ส่งเสริมระบบการเรียนการสอน ที่ให้นักเรียนทุกคนได้มีส่วนร่วม

3.9) ส่งเสริมให้มีห้องสมุดที่ดี ให้มีบรรณารักษ์และสนับสนุนให้มีการใช้ห้องสมุดมีประสิทธิภาพสูงสุด

4. งานอุปกรณ์ และอาคารสถานที่

4.1) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีอาคาร สถานที่ และสิ่งแวดล้อมที่ดี ที่สะอาด ร่มรื่น สงบ ให้เอื้อต่อการเรียนการสอน และการพัฒนาคุณภาพในตัวผู้เรียนสำหรับโรงเรียนขนาดเล็กที่มีนักเรียนน้อย จัดให้มีตัวอย่างของโรงเรียนดีประเภทเล็กแต่เลิศ การปรับปรุงโรงเรียนอาคารสถานที่ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

4.2) จะจัดอุปกรณ์การเรียนการสอน และเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่โรงเรียน ควรมีให้เพียงพอที่นักเรียน และชุมชนจะได้ใช้เพื่อการเรียนรู้

4.3) สนับสนุนให้โรงเรียนจัดห้องสมุดอย่างดี มีที่ว่างเหมาะสม มีหนังสือเหมาะสมกับนักเรียน และชุมชน ให้มีสื่อการเรียนที่ทันสมัยให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนและชุมชนรู้จักการค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง และมีนิสัยรักการอ่าน

5. งานบริหารโรงเรียน

5.1) สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน ในด้านการพัฒนาโรงเรียนพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน ชุมชน และประเทศชาติโดยมีคณะกรรมการโรงเรียนเป็นองค์กรเข้มแข็ง มีความรู้สึกร่วมเป็นเจ้าของโรงเรียนให้มากที่สุด

5.2) กรุงเทพมหานคร จะจัดงบประมาณจำนวนหนึ่งเพื่อให้โรงเรียนพิจารณาใช้ตามความเหมาะสม และยืดหยุ่นที่สุด ภายใต้กรอบที่จัดไว้กว้าง ๆ

5.3) ให้โรงเรียนสามารถวางแผนงบประมาณประจำปี เสนอหน่วยเหนือกรุงเทพมหานครโดยสำนักการศึกษาจะประสานการเบิกจ่ายงบประมาณให้อย่างรวดเร็ว และเรียบร้อย

ข.) การบริหาร และจัดการโดยทั่วไป

1.) กรุงเทพมหานคร จะส่งเสริมให้มีห้องสมุดประชาชน พิพิธภัณฑ์ พิพิธภัณฑ์เด็ก หอศิลป์ โรงละคร ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม รายการวิทยุโทรทัศน์ที่ดีให้กว้างขวาง และทั่วถึงที่จะบริการประชาชน

2.) กรุงเทพมหานคร จะเปิดโอกาสให้ชุมชนใช้ประโยชน์จากอาคาร สถานที่ รวมทั้งโรงเรียน เพื่อการเรียนรู้ของนักเรียน และประชาชนในด้านต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง จะสนับสนุนให้โรงเรียนทุกโรงเรียนเข้าร่วมโครงการโรงเรียนสามประโยชน์ และจะบำรุงรักษาอาคารสถานที่ให้เป็นปัจจุบัน ให้มั่นคงแข็งแรง สะอาดร่มรื่น และปลอดภัย

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงาน

2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงาน

"ปัญหาในการปฏิบัติงาน" พจนานุกรมฉบับบัณฑิตราชยสถานฉบับพิมพ์ พ.ศ.2535 ได้ให้ความหมายของคำไว้โดยแยกความหมายของแต่ละคำออกมา ดังนี้

ปัญหา (น.,ป.) หมายถึง คำถาม, ข้อสงสัย หรือข้อขัดแย้งในสิ่งที่คิดหรือปฏิบัติ

การ (น.) หมายถึง กิจการ, งาน หรือธุระสิ่งที่ทำ

ปฏิบัติ (ก.) หมายถึง การประพฤติ, ดำเนินการ

งาน (น.) หมายถึง กิจที่ทำ, สิ่งหรือเรื่องที่ทำ, หน้าที่, การที่ทำ

จากความหมายที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้ประมวลความหมายจากคำต่าง ๆ แล้วสามารถสรุปความหมาย "ปัญหาในการปฏิบัติงาน" หมายถึง ข้อขัดแย้งหรือข้อสงสัยในการทำงานหรือในด้านความคิดเห็นของการทำงาน

ดังนั้น "ปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชครูสายปฏิบัติการสอน" จึงน่าจะหมายถึง ข้อขัดแย้งหรือข้อสงสัยในการทำงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน ทั้งในด้านความคิดเห็นและด้านการปฏิบัติในการทำงาน จนเป็นเหตุให้เกิดความไม่สบายใจ และเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงาน

2.2.1 งานวิจัยภายในประเทศ

กิตติพร ปัญญาภิญโญผล (2516 : 47) ได้ศึกษาถึงสภาพการณ์ที่เป็นปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของครู ได้ผลดังนี้

1.) ครูโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดเชียงราย มีความพึงพอใจต่อความสำเร็จของงานในระดับสูงสุด รองลงมาคือความรับผิดชอบ และความปลอดภัยในการทำงานและมีความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหารงานในระดับต่ำสุด รองลงมาคือเงินเดือน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และลักษณะของงาน

2.) ผลการศึกษาปรากฏว่า สังกัด อายุราชการ และวุฒิทางครู โดยส่วนรวมไม่ได้ทำให้ครูรู้สึกต่อองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูแตกต่างกันและพบว่าองค์ประกอบที่เป็นเหตุให้ครูพึงพอใจและไม่พึงพอใจ คือ

ก. เงินเดือน

ข. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

ค. ฐานะของอาชีพในสายตาของสังคม

ง. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

จ. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ฉ. สภาพแวดล้อมการทำงาน

ณรงค์ รมณียกุล (2517) ได้ศึกษาลักษณะผู้นำแบบต่าง ๆ ของครูใหญ่ที่ส่งผลต่อขวัญหรือกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดสุโขทัย พบว่า ครูใหญ่ที่มีลักษณะผู้นำแบบประชาธิปไตย เสรีนิยมประชาธิปไตย มีผลต่อขวัญของครูใกล้เคียงกัน ครูใหญ่ที่มีวุฒิทางการศึกษาช่วงอายุ ประสบการณ์ต่างกัน มีลักษณะผู้นำทั้ง 3 แบบไม่แตกต่างกัน ครูใหญ่ที่มีวุฒิระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า หรือสูงกว่า ส่งผลต่อขวัญของครูสูงกว่าครูที่มีวุฒิต่ำกว่าอนุปริญญาหรือเทียบเท่า

ประธาน จันทร์เจริญ (2517) ได้ศึกษาเรื่อง ขวัญในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยครู พบว่าอาจารย์ที่ทำหน้าที่บริหารและสอนด้วย มีระดับขวัญในการปฏิบัติงานสูงกว่าอาจารย์ที่ทำหน้าที่สอนเพียงอย่างเดียว และอาจารย์ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในวิทยาลัยครูส่วนภูมิภาคมีระดับขวัญในการปฏิบัติงานสูงกว่าอาจารย์ที่ปฏิบัติการสอนในวิทยาลัยครูส่วนกลาง

วีระชาติ แก้วไสย (2518) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ได้ทำการวิจัยเรื่อง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดเชียงราย สรุปผลการวิจัยว่า

1.) โรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดเชียงราย มีความพึงพอใจต่อความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ ความปลอดภัยในการทำงานระดับสูง และมีความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหาร

2.) อายุราชการและวุฒิทางการศึกษาของครูโดยส่วนรวม ไม่ทำให้ความรู้สึกต่อองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูแตกต่างกัน

สุธรรม ประทานทรัพย์ (2520 : 46 - 48) ได้ศึกษาปัญหาส่วนตัวและสภาพการปฏิบัติงานของครูในระดับมัธยมศึกษา พบว่า ครูที่สอนในกรุงเทพมหานคร กับครูที่สอนในจังหวัดใกล้เคียงประสบปัญหาส่วนตัว และปัญหาด้านสภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สำหรับศึกษาเปรียบเทียบสภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ครูชายและครูหญิงประสบปัญหาด้านสภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ครูโสดประสบปัญหาด้านสภาพการปฏิบัติงานแตกต่างจากครูที่สมรสแล้วอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับครูที่มีประสบการณ์ในการสอนแตกต่างกัน ประสบปัญหาด้านสภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ยนต์ ชุมจิต (2520 : 39 - 40) ได้ศึกษาสภาพการณ์ที่เป็นปัญหาต่อการปฏิบัติงานอันมีผลต่อสุขภาพจิตของครู อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 5 พบว่า สภาพปัญหาที่ทำให้ครูอาจารย์ หนักใจหรือไม่สบายใจ เกิดความวิตกกังวลต่าง ๆ เรียงตามลำดับความสำคัญของปัญหา คือ ครูอาจารย์บางคนเห็นประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าส่วนรวม ครูอาจารย์ชอบแบ่งกลุ่ม ครูอาจารย์บางคนชอบแก่งแย่งชิงดีชิงเด่นกัน ระเบียบวินัยบางอย่างหละหลวม ครูอาจารย์ประจำชั้นมีงานต้องทำมากกว่าครูพิเศษ

อุโฆษ ปิ่นสุวรรณ (2523 : 51 - 52) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการปฏิบัติงาน และสุขภาพจิตของครูอาจารย์ในโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ สังกัดกองการศึกษาพิเศษ พบว่า สภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิตทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศ ปรากฏว่า ครูอาจารย์ชายมีสภาพการปฏิบัติงานและสุขภาพจิตดีกว่าครูอาจารย์หญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และครูอาจารย์ที่มีสภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีสภาพการปฏิบัติงานที่คล้ายคลึงกัน แต่มีสุขภาพจิตที่แตกต่างกัน โดยครูที่มีอายุมากมีสุขภาพจิตดีกว่าครูที่มีอายุน้อย นอกจากนั้นสภาพการปฏิบัติงานและสุขภาพจิตของครู ทั้งโสดและสมรสแล้วไม่แตกต่างกัน แต่ครูที่มีประสบการณ์ในการงานสอนมากมีสภาพการปฏิบัติงานและสุขภาพจิตดีกว่าครูที่มีประสบการณ์ในการสอนน้อย

ทรงชัย สุทธิพันธ์ (2537) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัญหาการปฏิบัติงานของครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกลในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า การรายงานผลการปฏิบัติไม่ได้รายงานตามที่เป็นจริง ครูประจำกลุ่มขาดวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการจัดกิจกรรมพบกลุ่มนักศึกษาขาดการเข้าร่วมกิจกรรมการพบกลุ่มบ่อยครั้ง นอกจากนี้ยังพบว่า ครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกล ที่มีอายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นครูประจำกลุ่มต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์และการแนะแนว ด้านธุรการและงานทะเบียน ด้านการจัดการพบกลุ่ม ด้านการวัดผลและประเมินผล และด้านการปฏิบัติงานหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมายแตกต่างกันอย่างไม่นัยสำคัญทางสถิติ และครูประจำกลุ่มที่มีสถานภาพของครูประจำกลุ่มต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานทะเบียน และด้านการจัดพบกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านการประชาสัมพันธ์การแนะแนว ด้านการวัดผลและประเมินผล และด้านการปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมายแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

แคพแพลน และโอเดีย (Kaplan and O'Dea. 1953 : 351 - 354) ได้ทำการวิจัยปัญหาเกี่ยวกับการเรียนการสอนในชั้นเรียน โดยการให้ครูเขียนรายการเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ ได้แสดงผลการศึกษาไว้ ดังนี้ ภาวะการทำงานของครูมากเกินไป (64%), จำนวนนักเรียนในชั้นเรียนมากเกินไป (51%), อาคารเรียนไม่เพียงพอ (50%), งานต่าง ๆ ร่วมกับการสอน (49%), ความล้มเหลวในการที่จะรายงานศักยภาพของนักเรียนได้เพียงพอ (48%), ขาดความร่วมมือระหว่างผู้ปกครองกับนักเรียน (44%), ครูทำหน้าที่เลขานุการ (42%), เครื่องอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์การสอนไม่เพียงพอ (40%), โรงเรียนไม่สามารถจัดกิจกรรมที่เหมาะสมกับความแตกต่างระหว่างบุคคล (39%) และโรงเรียนขาดเงินทุนที่จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (37%)

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ในการทำงานของครูนั้น ถ้ามีภาระหน้าที่มากเกินไปสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เช่น อาคารสถานที่ ตลอดจนเครื่องอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์ในการสอนไม่เหมาะสมหรือเพียงพอแล้ว อาจทำให้เกิดความไม่พอใจ อันจะเป็นผลเสียต่อสุขภาพจิตของครูอย่างมาก ซึ่งผลการวิจัยนี้คล้ายคลึงกับผลการวิจัยของแมทเฟสเซล และเชีย (Metfessel and Shea. 1961 : 16 - 17) ที่ทำการวิจัยเพื่อสาเหตุที่ครูอเมริกันในโรงเรียนรัฐบาลลาออกไปประกอบอาชีพอื่น ปีหนึ่ง ๆ เป็นจำนวนมาก ผลการวิจัยพบสาเหตุที่ทำให้ครูไม่พอใจในอาชีพของตน 50 ประการ ซึ่งแบ่งข้อคับข้องใจตามหัวข้อไว้ ดังนี้

1.) สภาพการทำงานของครู แบ่งเป็น

ก. เครื่องอำนวยความสะดวก และวัสดุใช้สอยสำหรับครู เช่น อ่างล้างมือ ตู้ โต๊ะ กระดาษ ดินสอ ฯลฯ มีจำนวนไม่เพียงพอ และมีคุณภาพต่ำ

ข. การบริการช่วยเหลือพิเศษ เช่น ไม่มีบริการทางด้านจิตวิทยา หรือ หน่วยงานที่โรงเรียนจะส่งเด็กที่มีปัญหาไปรับการช่วยเหลือ

ค. ภาระหน้าที่ เช่น ครูต้องเตรียมการสอนมากเกินไป ครูต้องเสียเวลาไปกับกิจกรรมนอกหลักสูตรมากเกินไป

ง. เรื่องอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น รายได้น้อย ถูกรบกวนหรือขัดจังหวะ ในขณะทำการสอนโดยไม่จำเป็น

2.) ความสัมพันธ์กับฝ่ายบริหาร

ก. การประชุม เช่น การประชุมยืดเยื้อโดยไม่จำเป็น

ข. การแบ่งงาน เช่น ครูถูกบังคับให้สอนในวิชาที่ไม่ถนัด หรือไม่เคยเรียนมา

ค. สวัสดิการและความเป็นผู้นำ เช่น ขาดผู้นำในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับประมวลการสอนและแบ่งหมู่นักเรียนเพื่อสอน ผู้บังคับบัญชาไม่คำนึงถึงสวัสดิการส่วนบุคคลของครู

ง. เกี่ยวกับบุคคล เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างครูใหญ่กับครูไม่ดี

นาเปีย (Napier. 1966 : 1228 - A) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับขวัญของครูในโรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ในรัฐเนบราสกา โดยใช้ประชากร 789 คน เมื่อปี พ.ศ.2529 ผลการวิจัยพบว่า การที่ขวัญในการปฏิบัติงานของครูจะสูงหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัย 13 ประการ คือ

1.) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับครูที่มีความเข้าใจและเห็นคุณค่าของแต่ละคน

2.) ความสะดวกในการบริหารทำให้ครูเกิดความเชื่อมั่น

3.) ครูได้รับการสนับสนุนให้ปฏิบัติตามระเบียบวินัย

4.) ครูมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

5.) จัดหาอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ

6.) จัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ

7.) การมอบหมายงาน เหมาะสมกับความรู้ที่ได้ศึกษา

8.) ครูได้รับความยุติธรรม และมีความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน

9.) การได้รับการอบรมครูประจำการ

10.) ความมั่นคงในหน้าที่การงาน

11.) การมีนโยบายให้ลาได้อย่างเพียงพอ

12.) การจัดการสอนให้ครูได้อย่างเป็นธรรม และยุติธรรม

13.) ครูได้รับเงินเดือนในอัตราเท่าเทียมกับอาชีพที่ได้รับการอบรมมาเท่ากัน

เบอร์เกธ (อารี สวรรค์วานิช. 2522 : 44 - 45 ; อ้างอิงมาจาก Bergeth. 1970 : 6293 - A) ได้ศึกษาเรื่องขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู จำนวน 545 คน โดยพิจารณาปัจจัยสำคัญ ซึ่งได้แก่ ปัจจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างครูใหญ่กับคณะครู ความสัมพันธ์ระหว่างคณะครูกับความพึงพอใจในการสอน อัตราเงินเดือนกับเวลาที่ทำการสอน สถานภาพของครู และผลการวิจัยสรุปว่า

1.) ครูที่มีประสบการณ์สอนมานานปี จะมีขวัญในการทำงานสูง

2.) ครูที่มีความสัมพันธ์อันดีกับครูใหญ่ ความพึงพอใจในการสอน มีวัสดุอุปกรณ์และมีความพึงพอใจที่ชุมชนได้ให้ความช่วยเหลือแก่โรงเรียนเป็นอย่างดี จะมีขวัญในการทำงานสูงเช่นเดียวกัน

3.) ครูที่ทำการสอนในโรงเรียนขนาดใหญ่ มีระดับขวัญในการปฏิบัติงานสูงกว่าครูที่ทำการสอนในโรงเรียนขนาดเล็ก โดยเฉพาะอย่างยิ่งความพึงพอใจในการสอน และสถานภาพของครู รวมทั้งมีวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานอย่างเพียงพอจะช่วยให้ครูมีขวัญดี

วิคสตรอม (Wickstrom. 1971 : 1249 - A) ได้ทำการวิจัยหาระดับ และสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู และหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านี้กับอายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับชั้นที่สอน และตำแหน่งหน้าที่ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 373 คน โดยวิธีที่ให้ครูบอกถึงสิ่งที่เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จากการวิจัยพบว่า สิ่งที่ทำให้ครูเกิดความพึงพอใจสูงสุด 4 ประการ คือ ความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา และความรับผิดชอบ ส่วนสิ่งที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจ ได้แก่ นโยบาย และการบริหาร สภาพการทำงาน และผลของงาน มีผลกระทบต่อชีวิตสวนตัวของครู สำหรับเพศ และตำแหน่งหน้าที่ ความสัมพันธ์กับสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอย่างมีนัยสำคัญ (อรนุช เพียรช่าง. 2533 : 25)

เซอร์จิโอวานี (Sergiovanni. 1973 : 191 - 207) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่ององค์ประกอบที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู โดยวิธีการสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างครูที่อยู่ในเขตการศึกษาต่าง ๆ ของมอนโรเคาน์ต รัฐนิวยอร์ค จำนวน 3,382 คน จากผลการศึกษาพบว่า การได้รับการยอมรับนับถือในความสำเร็จของงานส่งผลให้ครูเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในเรื่อง ความไม่ยุติธรรมและฐานะของอาชีพมากที่สุด เพศ ตำแหน่ง และประเภทของโรงเรียนที่ทำการสอน ไม่มีผลทำให้องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ

ดิวตูกัว (Quitugua. 1975 : 1224 - A) ศึกษาองค์ประกอบที่กระทบกระเทือนต่อความพอใจในการทำงานของครูมัธยมศึกษาในเกาะกวม พบว่า ครูไม่พึงพอใจในสภาพการทำงาน ความมั่นคงในอาชีพ ความเป็นอยู่ในชุมชน อัตราการทำงาน เงินเดือน เงินค่าตอบแทน สถานะของครู และความช่วยเหลือของรัฐ องค์ประกอบที่ทำให้ครูลาออกจากงาน ได้แก่ รายได้ไม่สมดุลกับค่าครองชีพ ขาดการอุดหนุนจากรัฐในด้านสวัสดิการ เกี่ยวกับที่พักอาศัย และสภาพการงานไม่ดี นอกจากนั้นยังพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูมัธยมศึกษาแปรเปลี่ยนไปตามอายุ ประสบการณ์ในการสอน ตำแหน่งการงาน ระดับงานที่สอน สภาพที่อยู่อาศัย

คลาก (Clark. 1981 : 4224 - A) ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบแห่งความกดดันจากอาชีพครูของครูโรงเรียนรัฐบาล ในรัฐอลาบามา พบว่า องค์ประกอบของงานที่ทำให้ครูอึดอัดใจมี 5 ประการ ซึ่งได้แก่ ความรู้สึกไม่พอใจในอาชีพ ความสัมพันธ์กับครูใหญ่ ความสัมพันธ์ระหว่างครูในโรงเรียน ปัญหาในการสอน และงานสอนหนักเกินไป

เอสบริดจ (Esbridge. 1984 : 17 - 25) ยังได้ศึกษาในเรื่องเดียวกัน พบว่า ตัวแปรทางด้านอาชีพและตัวแปรทางด้านเรื่องส่วนตัวกระตุ้นให้ครูเกิดความเครียด เช่น ครูประถมศึกษามีความเครียดมากกว่าครูมัธยมศึกษา ถึงแม้จะมีการเตรียมพร้อมที่จะประกอบอาชีพ ความเครียดของครูก็ยังเพิ่มขึ้น ครูผู้หญิงมีความเครียดมากกว่าครูชาย ครูหนุ่มมีความเครียดมากกว่าครู
สูงอายุ ครูที่มีช่วงอายุ 31 - 44 ปี มีระดับความเครียดสูงครูที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี หรือเหนือกว่า 45 ปี ความเครียดขึ้นอยู่กับระดับอายุ ซึ่งประสบการณ์มาก เคยพบปัญหามากเกี่ยวกับเรื่องเด็ก การเลือกอาชีพ และการแต่งงาน ครูผู้หญิงส่วนมากมีความเครียดกับงานประจำ ซึ่งรวมถึงความเครียดจากสิ่งแวดล้อมด้วย เช่น การหย่าร้าง การเลี้ยงดูลูกคนเดียว รายได้น้อยลง ซึ่งความเครียดนี้จำนำมาซึ่งการมีสุขภาพจิตผิดปกติ

จากเอกสารและงานวิจัยที่ได้กล่าวมาข้างต้น พอจะสรุปได้ว่าปัญหาในการปฏิบัติงานของครูสายปฏิบัติการสอนประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของครูเป็นอย่างมากแต่ทั้งนี้ ยังไม่มีการศึกษาถึงปัญหาในการปฏิบัติงานของครูสายปฏิบัติการสอนโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครกันอย่างจริงจัง ผู้วิจัยจึงเห็นว่าพอจะเป็นแนวทางที่จะนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาอย่างเพียงพอ

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีการเผชิญปัญหา

3.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับวิธีการเผชิญปัญหา

ดาร์ลี่ย์ และคนอื่น ๆ (สุภาพรรณ โคตรจรัส : 2531 : 311 - 314 : อ้างอิงมาจาก Darly and others. 1984 : Shoffer and Shohen. 1956) กล่าวว่า กลไกในการป้องกันตัวที่ใช้กันมากได้แก่ การเก็บกด การถดถอย การกล่าวโทษผู้อื่น การหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง การแสดงปฏิกิริยาตอบโต้ความปราถนา

ลาซาลัส (จรรยา เกษศรีสังข์ : 2537 : 27 ; อ้างอิงมาจาก Lazarus. 1966 : 258 - 262) ได้แบ่งวิธีเผชิญปัญหาตามลักษณะของการตอบสนองต่อภาวะเครียดเป็น 3 ลักษณะ คือ

1.) การเข้าต่อสู้ (Attack) เป็นความพยายามของบุคคลที่จะขจัดสิ่งที่มาขัดขวางเป้าหมาย โดยพยายามเอาชนะอุปสรรคนั้น ๆ ด้วยการเลือกวิธีการต่าง ๆ ที่เหมาะสมพยายามค้นหารายละเอียดใหม่ ๆ พัฒนาความสามารถ หรือปรับปรุงวิธีการที่มีอยู่เพื่อเอาชนะอุปสรรค

2.) การถอยหนี (Withdrawal) เกิดจากการที่บุคคลเกิดการเรียนรู้ตั้งแต่วัยเด็กเมื่อพบกับสิ่งที่เป็นอันตรายมักจะใช้วิธีการถอยหนี เช่น การชักมือหรือเท้า เพื่อหนีไฟหรือความเจ็บป่วย เมื่อเป็นผู้ใหญ่ก็จะใช้วิธีการแบบเดิมที่เคยใช้ในวัยเด็กคือ ลักษณะการหลีกเลี่ยงการเข้าไปเกี่ยวข้องกับสถานการณ์เหล่านั้น ได้แก่ การเก็บกด การถดถอย การแยกตนเอง หรือหลีกหนีหรือหลีกเลี่ยงการเพ้อฝัน

3.) การประนีประนอบ (Compromise) บุคคลจะใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบประนีประนอม เมื่อต้องเผชิญปัญหาที่ยุ่งยากมาก ๆ ซึ่งไม่สามารถเอาชนะได้ ขณะเดียวกันก็ไม่สามารถหลบเลี่ยงได้ บุคคลจะใช้วิธีประนีประนอมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้มากที่สุด หรือบางครั้งอาจต้องเปลี่ยนเป้าหมายใหม่ ได้แก่ การชดเชย การหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง การเลียนแบบ

โคลแม่น และแฮมแมน (สุภาพรรณ โคตรจรัส : 2531 : 304 - 319 ; อ้างอิงมาจาก Coleman and Hammen. 1974) ได้อธิบายแบบของการตอบโต้ความตึงเครียดทางอารมณ์ โดยแบ่งออกเป็น 3 แบบ ตามความแตกต่างของการแสดงออก คือ

1.) การสร้างพลังเพื่อเผชิญปัญหา ลักษณะการตอบโต้แบบนี้ จะช่วยลดความตึงเครียดและความวิตกกังวล และช่วยเสริมสร้างความสมดุลทางจิตใจให้บุคคล ได้แก่ การร้องไห้ การพูดระบายความรู้สึก การหัวเราะ การคิดทบทวน การแสวงหาที่พึ่งทางใจ การหลับ และการฝัน

2.) การพยายามจะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อเผชิญปัญหา เป็นความพยายามที่จะเผชิญอย่างแท้จริง โดยการเปลี่ยนแปลงตนเอง หรือสิ่งแวดล้อม หรือทั้งตนเองและสิ่งแวดล้อม ซึ่งแบ่งได้ 3 รูปแบบ คือ

2.1) การตอบโต้ในรูปแบบการต่อสู้ เมื่อบุคคลมีความคับข้องใจ เพราะไม่สามารถไปถึงเป้าหมายได้ บุคคลจะพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคและนำตนไปสู่เป้าหมายได้ โดยเพิ่มความพยายามหรือเพิ่มกิจกรรมขึ้น หรือหาวิธีการไปให้ถึงเป้าหมายอีกหลาย ๆ วิธี การตอบโต้ในรูปแบบการต่อสู้ประกอบด้วยลักษณะใดลักษณะหนึ่งดังต่อไปนี้

2.1.1) การรวบรวมกำลังความสามารถที่ตนมีอยู่ เพิ่มความพยายามยิ่งขึ้น และลงมือกระทำการอันใดอันหนึ่งเพื่อแก้ปัญหา

2.1.2) การเลือกกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เหมาะสมที่สุดเพื่อดำเนินการ แต่ ยังคงความยืดหยุ่น พร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีการ ถ้าวิธีการที่เลือกเอาไว้ใช้ไม่ได้ผลหรือพบวิธีการใหม่ที่ดีกว่า พยายามที่จะเปลี่ยนแปลงแก้ไข เสี่ยงความคิดที่แคบและตายตัว พยายามดำเนินการอย่างมีเหตุผล แม้ว่าจะถูกกระตุ้นให้เกิดอารมณ์ที่ไม่น่าพอใจต่าง ๆ

2.1.3) การหาแหล่งเพื่อเผชิญปัญหาเพิ่มเติม คือ การพยายามเพิ่มแหล่งที่จะช่วยในการเผชิญปัญหา โดยการหาแหล่งข้อมูลใหม่ พัฒนาความสามารถของตนเองใหม่ และการขอความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเมื่อจำเป็น

2.1.4) การทำงานเป็นกลุ่ม ร่วมมือกันทำงานเป็นกลุ่ม เป็นการใช้ทรัพยากรของกลุ่ม ช่วยในการแก้ปัญหา

2.2) การตอบโต้ในรูปแบบของการหลีกหนี อาจจะแสดงในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ดังต่อไปนี้

2.2.1) การยอมรับความพ่ายแพ้ ยอมรับว่าสถานการณ์นั้น ๆ ยากเกินไป หรือได้เลือกเป้าหมายที่ไม่เหมาะสม จึงไม่ต้องการที่จะไปยับยั้งเป้าหมายนั้นต่อไปแล้ว

2.2.2) การหนีจากสภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดความตึงเครียด โดยการนำตัวไปยุ่งเกี่ยวในสถานการณ์นั้น หรือไม่นำใจไปผูกพัน ไม่ใส่ใจกับสภาพการณ์นั้น

2.2.3) การพยายามดำเนินการไปสู่เป้าหมายที่เหมาะสมกว่า แทนที่จะ ดำเนินชีวิตอย่างไม่มีจุดหมาย

2.3) การตอบโต้ในรูปแบบของการรอมชอม โดยปกติเมื่อเผชิญปัญหาส่วนใหญ่บุคคลจะไม่ใช้การตอบโต้ในรูปแบบของต่อสู้หรือการหลีกหนี โดยแท้จริงทั้งหมด แต่จะใช้แบบของการรอมชอมผสมผสานรูปแบบการตอบโต้ทั้ง 2 ประการเข้าด้วยกัน รูปแบบการรอมชอมอาจแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่งดังต่อไปนี้

2.3.1) การยอมรับเป้าหมายใหม่แทน เมื่อพบว่าไม่สามารถไปถึงเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ รวมถึงการประเมินความสามารถของตนเสียใหม่ และการลดระดับความคาดหวังลง

2.3.2) การยอมรับวิธีการใหม่ ๆ ทั้งนี้ต้องไม่เป็นวิธีการที่ทำความเดือดร้อนให้ผู้อื่น

2.3.3) การพยายามคิดถึงความจำเป็น เมื่อไม่ได้ในสิ่งที่คาดหวังทั้งหมด จึงพิจารณาสิ่งที่จำเป็นแทน

2.3.4) การใช้เวลาเพื่อช่วยในการตัดสินใจอย่างรอบคอบ

3.) การตอบโต้โดยใช้กลไกป้องกันตัว ส่วนมากบุคคลสามารถแก้ไขความคับข้องใจได้ในระดับจิตสำนึก โดยเพิ่มความพยายามในการเอาชนะอุปสรรค ลดระดับของเป้าหมาย เปลี่ยนเป้าหมายใหม่ หรือประเมินสภาพการณ์ที่มีความคับข้องใจเสียใหม่ โดยพิจารณาข้อเท็จจริงอย่างถ่องแท้ แต่ความคับข้องใจบางอย่างที่ลึกซึ้งมากถ้าบุคคลไม่สามารถแก้ไขได้ในระดับจิตสำนึก ก็จะนำไปสู่ความพยายามในการแก้ไขปัญหาในระดับจิตไร้สำนึก ซึ่งการปรับตัวในระดับจิตสำนึกมีแบบแผน วิธีการคล้ายกับการปรับตัวในระดับจิตไร้สำนึก เพียงแต่กลไกในการป้องกันตัวอย่างแท้จริงเกิดในระดับจิตไร้สำนึกเท่านั้น

ฮานน์ (ผ่องศรี ศรีมรกต. 2526 : 27 ; อ้างอิงมาจาก Hann. 1977) ได้จำแนกวิธีเผชิญปัญหาออกเป็น 3 กระบวนการ คือ

1.) กระบวนการที่ไม่ประสมประสานหรือไม่ประติดประต่อกัน เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลยังไม่พร้อมที่จะเผชิญปัญหาแต่บุคคลถูกบังคับให้ต้องเผชิญปัญหา บุคคลนั้นจึงใช้วิธีการตอบสนองที่ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงโดยสิ้นเชิง เช่น อาจใช้การกระทำซ้ำ ๆ และอาศัยความเชื่อทางศาสนาเข้ามาช่วย อาจจะใช้การหยุดชะงักติดตรึงอยู่กับที่ (Fixation) ไม่เป็นไปตามขั้นของพัฒนาการ การไม่สามารถเคลื่อนไหวได้ (Linmobilization) การมีอารมณ์หมกมุ่นแต่เรื่องของตนเอง หรือเรื่องใดเรื่องหนึ่งจนไม่สนใจภาวะแวดล้อมรอบตัว (Affective Preoccuption)

2.) กระบวนการป้องกันตัวด้านจิตใจ เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้น เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับปัญหาหรือความเครียดที่เกิดขึ้น โดยใช้กลไกป้องกันตัวทางจิตใจเข้าช่วย ซึ่งมีลักษณะที่ตึงเกินไป และอยู่บนพื้นฐานของความคิดเพ้อฝันและจินตนาการ ได้แก่ การแยกตัว (Isolation) การถดถอย (Regression) การปฏิเสธ (Denial) การแยกตัว (Repression)

3.) กระบวนการใช้วิธีเผชิญปัญหา เป็นความพยายามในการปรับตัวเพื่อเผชิญปัญหาอย่างมีเป้าหมายเป็นจริง และมีทางเลือก ได้แก่ การใช้เหตุผลเชิงวิเคราะห์ (Logical Analysis)

ไวส์แมน (Wiseman. 1978) กล่าวว่า รูปแบบของวิธีการเผชิญปัญหามีทั้งรูปแบบการต่อสู้ การหนีหรือการแก้ไขปัญหา เป็นปฏิกิริยาปกติที่เกิดขึ้นกับทุกคน ทั้งนี้เพื่อรักษาดุลยภาพทางจิตเอาไว้ โดยควบคุมความตึงเครียดที่เกิดจากความขัดแย้งภายใน เช่น ความกลัว ความว้าเหว่ ความรู้สึกไม่มั่นคง ความสูญเสียต่าง ๆ และความตึงเครียดที่เกิดจากความขัดแย้งภายนอก

โกรสเซน และบุช (Grossen and Bush. 1979 : 51 - 66) จำแนกรูปแบบหรือวิธีเผชิญปัญหาตามผลการศึกษาของเวลแลนด์ (Villant. 1977) โดยแบ่งวิธีเผชิญปัญหาเป็น 4 ระดับ จาก 18 วิธี ดังนี้

ระดับที่ 1 กลไกทางจิต ได้แก่ การปฏิเสธ การบิดเบือนความจริง และการหลงผิด โทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่น

ระดับที่ 2 กลไกที่ไม่สมบูรณ์ ได้แก่ การฝันกลางวัน การโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่น การมีความรู้สึกว่าตนเองเจ็บป่วยอยู่ตลอดเวลา การก้าวร้าวแบบเงียบ ๆ และแสดงความก้าวร้าว

ระดับที่ 3 กลไกทางระบบประสาท ได้แก่ การใช้ปัญญา การเก็บกด การใช้ข้ออ้าง การหาแพะรับบาป และการแยกตัว

ระดับที่ 4 กลไกที่สมบูรณ์ ได้แก่ การมีน้ำใจหรือการเห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่น ๆ ได้แก่ การใช้อารมณ์ขัน การชะงักความรู้สึก การคาดการณ์ล่วงหน้า และการทดแทน

บอยด์ และจอห์นสัน (นริศร์ ปรารมย์ : 2539 : 6 ; อ้างอิงมาจาก Boyd and Johnson. 1981) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการเผชิญปัญหาไว้ว่า หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยอาศัยการเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ในอดีต โดยบุคคลเลือกสิ่งที่ได้เรียนรู้นั้นมาใช้จัดการกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหาเพื่อทำให้ความขัดแย้งหมดไป บุคคลแต่ละคนจะมีวิธีการเผชิญปัญหาที่แตกต่างกัน เช่น การต่อสู้ การหลบ

หลีก การปฏิเสธ เพื่อช่วยลดความทุกข์ใจที่เกิดขึ้น ส่วนสิ่งสำคัญที่บุคคลจะพิจารณาก่อนจะเลือกใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบใดแบบหนึ่งนั่นคือ อะไรเป็นสาเหตุที่มาของปัญหา และอะไรคือผลที่เกิดขึ้นตามมาหลังจากการแสดงพฤติกรรมนั้นแล้ว และเขาจะเลือกใช้วิธีการเผชิญปัญหาที่คิดว่าเป็นประโยชน์ต่อตัวเขาเอง

ลาซาลัส และลอร์นีแอร์ (จรรยา เกษศรีสังข์ : 2537 : 29 ; อ้างอิงมาจาก Lazarus and Launier. 1981) ได้แบ่งวิธีเผชิญปัญหาออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.) วิธีเผชิญปัญหาที่แก้ไขตามปัญหา (Problem-Oriented Coping Strategies) เป็นวิธีการเผชิญปัญหาที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาหรือสถานการณ์ที่ตึงเครียด ได้แก่ การค้นหารายละเอียดเกี่ยวกับปัญหานั้นเพิ่มเติม การพยายามหาวิธีทางต่าง ๆ ที่จะจัดการกับปัญหานั้น การยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง และพยายามแก้ไขให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

2.) วิธีเผชิญปัญหาที่แก้ไขอารมณ์เป็นทุกข์ที่เกิดขึ้น เพื่อพยายามแก้ไขอารมณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเนื่องจากสถานการณ์ตึงเครียดนั้นเป็นเหตุ เป็นการรักษาสมดุลภายในจิตใจไว้ ได้แก่ การปฏิเสธ (Denial) การพยายามลืมสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด (Suppression)

มูส และบิลลิ่ง (Moos and Billings. 1982) ได้อธิบายเกี่ยวกับวิธีการเผชิญปัญหาว่ามีพื้นฐานจากแนวคิดของทฤษฎีต่าง ๆ ต่อไปนี้

1.) ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ เป็นทฤษฎีที่เน้นเกี่ยวกับโครงสร้างของบุคลิกภาพของมนุษย์ที่ประกอบด้วยโครงสร้างของจิต 3 ส่วน คือ อิด (Id) อีโก้ (Ego) และซุปเปอร์อีโก้ (Super Ego)

2.) ทฤษฎีเกี่ยวกับวงจรชีวิต เป็นทฤษฎีที่เน้นเกี่ยวกับพัฒนาการของบุคคล ประสบการณ์ ชีวิต

3.) ทฤษฎีวิวัฒนาการและการปรับพฤติกรรม เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะในการแก้ปัญหาและประเมินด้านความคิด

4.) ทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมและสังคมเศรษฐกิจ เป็นทฤษฎีเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ

จากทฤษฎีพื้นฐาน 4 แขนงดังกล่าวข้างต้นนี้ มูส และบิลลิ่งส์ (Moos and Billings. 1982) ได้รวบรวมแหล่งเกื้อหนุนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเผชิญปัญหาไว้ ซึ่งได้แก่ พัฒนาการของอีโก้ (Ego Development) การเชื่อความสามารถของตนเอง (Self-Dfficagy) รูปแบบความนึกคิด (Cognitive Styles) ทักษะในการแก้ปัญหา ลักษณะสังคมและความเชื่อ

มูส และบิลลิ่งส์ (Moos and Billings. 1982 : 212 - 230) กล่าวว่า ความคิดเป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้วิธีการเผชิญปัญหา และการเลือกใช้วิธีเผชิญปัญหาวิธีใดนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัย ด้านตัวบุคคลและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดทั้งสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง การเผชิญปัญหาสามารถจำแนกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1.) การเผชิญปัญหาที่มุ่งเน้นการประเมินสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยวิธีการเผชิญปัญหา 3 วิธี คือ

1.1) การวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล

1.2) การปรับเปลี่ยนความคิด ได้แก่ การคิดทบทวน และการพิจารณาข้อดี ข้อเสีย ของสถานการนั้น ๆ

1.3) การปลีกหนีหรือหลีกเลี่ยงที่จะเผชิญความคิด ได้แก่ การปฏิเสธความจริงพยายามสืบสถานการณ์ทั้งหมด และฝันกลางวันถึงสิ่งที่พอใจ

2.) การเผชิญปัญหาที่มุ่งเน้นการแก้ปัญหา ประกอบด้วยวิธีเผชิญปัญหา 3 วิธีคือ

2.1) การแสวงหาข้อมูลหรือคำแนะนำ

2.2) การลงมือแก้ปัญหา ได้แก่ การพิจารณาหาทางเลือกที่เหมาะสมในการแก้ปัญหา พิจารณาข้อดี ข้อเสีย ในการดำเนินการเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหานั้น ๆ

2.3) การพัฒนาวิธีทางที่เหมาะสมในการแก้ปัญหา เป็นการเปลี่ยนแปลงการกระทำของตนเองและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ที่ดีให้กับตนเอง ได้แก่ การสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลในสังคม การพัฒนาเอกลักษณ์และความเป็นอิสระของตนเอง ตลอดทั้งการแสวงหาสิ่งทดแทน

3.) การเผชิญปัญหาที่มุ่งเน้นการลดอารมณ์ที่เป็นปัญหา ประกอบด้วยวิธีการเผชิญปัญหา 3 วิธี คือ

3.1) การควบคุมอารมณ์ต่าง ๆ

3.2) การทำจิตใจให้สงบ ไม่ทุรนทุรายยอบรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

3.3) การระบายอารมณ์ ซึ่งแสดงออกมาทางคำพูดหรือการกระทำ

มิลเลอร์ (นิยดา พงศ์พาชำนาญเวช : 2535 : 32 ; อ้างอิงมาจาก Miller. 1983) กล่าวว่า วิธีการเผชิญปัญหาเพื่อจัดการกับสิ่งที่คุกคามหรือสิ่งที่ท้าทายและเพื่อแก้ไขความรู้สึกที่ไม่เป็นสุข มี 3 วิธี คือ การหันหน้าเข้าหาปัญหา การหลีกหนีปัญหา และการผสมผสานระหว่างการหันหน้าเข้าหาปัญหาและการหลีกปัญหา

โฟล์คแมน และลาซาลัส (นิโลบล กฤษณพันธ์ : 2532 : 14 ; อ้างอิงมาจาก Folkman and Lazarus. 1984) เป็นผู้สร้างทฤษฎีเกี่ยวกับปรากฏการณ์ทางด้านความคิดของการเกิดภาวะความเครียดทางด้านจิตใจ ทฤษฎีนี้เน้นเกี่ยวกับการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย 2 กระบวนการ คือ การประเมินสถานการณ์ และการเผชิญปัญหา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.) การประเมินสถานการณ์ เป็นกระบวนการทางด้านความคิด แบ่งได้ 2 ชนิด คือ

1.1) การประเมินปฐมภูมิ เป็นการประเมินว่าสถานการณ์นั้นมีผลกระทบอย่างไรต่อบุคคล

1.2) การประเมินทุติยภูมิ เป็นการประเมินถึงแหล่งสนับสนุนและทางเลือกต่าง ๆ ในการจัดการกับสถานการณ์นั้น ๆ

การประเมินทั้งสองชนิดนี้ อาจเกี่ยวข้องกันไม่สามารถแยกกันได้ โดยบุคคลจะประเมินสถานการณ์ต่าง ๆ ออกมาใน 3 ลักษณะ คือ (1) ไม่มีผลดีหรือเป็นผลเสียกับตนเอง (2) ไม่ร้ายแรงหรือให้ผลในทางบวกกับตนเอง (3) เป็นภาวะความเครียด

2.) การเผชิญปัญหา เมื่อบุคคลประเมินสถานการณ์แล้วว่า สถานการณ์นั้นก่อให้เกิดภาวะความเครียดหรือปัญหากับตนเอง เขาก็ต้องเผชิญปัญหานั้น ๆ โดย

2.1) มุ่งแก้ปัญหา โดยมุ่งแก้ไขที่ตนเองหรือสิ่งแวดล้อมที่ทำให้เกิดความตึงเครียด หรือปัญหานั้น ๆ

2.2) มุ่งลดอารมณ์ตึงเครียด เป็นการลดความไม่สบายใจ เมื่อพบว่าไม่สามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้

การเผชิญปัญหาเป็นกระบวนการที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา (Dynamic) โดยวิธีเผชิญปัญหาที่บุคคลใช้นั้นเป็นการผสมผสานระหว่างการมุ่งแก้ปัญหา และการมุ่งลดอารมณ์ตึงเครียด ในการเลือกใช้วิธีการเผชิญปัญหานั้น พบว่า ปัจจัยด้านบุคคลจะมีผลต่อการเลือกใช้วิธีการเผชิญปัญหา ได้แก่ ประสบการณ์ในอดีต ความเชื่อ ภาวะสุขภาพ ความชำนาญในการแก้ไขปัญหา บุคลิกภาพ และการได้รับความเกื้อหนุน (Folkman and Lazarus. 1984 : 141 - 225)

โฟล์คแมน และ ลาซารัส (นิโรบล กฤษณพันธ์. 2532 : 14 ; อ้างอิงมาจาก Folkman and Lazarus. 1984) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพบต่อการเลือกวิธีเผชิญปัญหา ได้แก่ ค่านิยม สัญชาตญาณ อารมณ์บุคลิกภาพ อายุ ความเชื่อ และความสำเร็จในการใช้วิธีเผชิญปัญหานั้น ในอดีต

ฉวีวรรณ สูตะบุตร (2527 : 68 - 69) กล่าวถึงกลวิธีในการเผชิญกับความวิตกกังวล (Coping Strategies) ไว้ว่า เมื่อบุคคลมีความวิตกกังวล บุคคลจะพยายามหาวิธีเพื่อช่วยให้ตนเองหลุดพ้นจากสภาวะการที่ไม่พึงประสงค์นั้น โดยใช้วิธีการต่าง ๆ ดังนี้

1.) การหาความสุขใส่ตัวด้วยการได้รับความรักความเห็นอกเห็นใจ ได้รับคำปลอบโยน บางคนรับประทานอาหารมากขึ้น ใช้วิธีการดื่มสุรา รับประทานยา และเสพยาเสพติดต่าง ๆ

2.) การควบคุมตนเอง กวดขันตัวเอง เช่น เม้มปาก กัดฟัน ข่มใจ ไม่ต้องการความช่วยเหลือจากใคร

3.) การแสดงความรู้สึกเครียดออกมา เช่น ร้องไห้ สาบาน หัวเราะ ตะโกน

4.) การหลีกเลี่ยง แยกตัวไม่สนใจใยดี แยกตัวเองออกไปจากเหตุการณ์เพื่อให้เกิดความสบายใจ

5.) การพูดออกมา การพูดออกมาช่วยระบายอารมณ์ได้มาก เพราะมีคนอื่นรับรู้ เป็นการช่วยแบ่งเบาความทุกข์ และช่วยหาทางออกให้ได้

6.) การคิดคนเดียว โดยปลอบใจว่าชีวิตต้องมีการทดลอง ทุกคนต้องเผชิญปัญหา การคิดคนเดียวอาจทำให้หมกมุ่น เศร้าหมอง นอนไม่หลับ

7.) การทำกิริยาต่าง ๆ เช่น เคาะโต๊ะ เดินไปเดินมา ถูพื้น

8.) การใช้สัญลักษณ์ทดแทน เช่น สวดมนต์ อ้อนวอน บนบานสิ่งศักดิ์สิทธิ์

9.) การมีอาการทางกายหรือการแสดงออกทางกาย เป็นการสื่อความหมายชนิดหนึ่ง เช่น หัวใจเต้นแรง ปัสสาวะบ่อย เหงื่อออกมาก หน้าซีด ปากสั่น พูดไม่ออก

จากเอกสารเกี่ยวกับวิธีการเผชิญปัญหาดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การเผชิญปัญหาเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มจากการรับรู้และประเมินสถานการณ์ต่าง ๆ ว่ามีผลกระทบและก่อให้เกิดภาวะเครียดต่อตนเองอย่างไร โดยมีกระบวนการด้านความคิดเป็นหลัก จากนั้นบุคคลจะมีการใช้วิธีการเผชิญปัญหาโดยมีการปรับเปลี่ยนแก้ไขตลอดเวลา เพื่อให้ตนเองบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ นั่นคือ สามารถเผชิญปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

3.2 งานวิจัยเกี่ยวกับวิธีเผชิญปัญหา

3.2.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

โฮล์ม และฮูสตัน (Holmes and Houston. 1974 : 212 - 218) ได้ศึกษาวิธีเผชิญปัญหาของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย จำนวน 24 คน เพื่อพิสูจน์ว่าวิธีเผชิญปัญหา 2 วิธี คือ

วิธีที่ 1 การปรับเปลี่ยนความคิดว่าสิ่งคุกคามนั้นก่อให้เกิดความรู้สึกใหม่ ๆ ที่น่าสนใจ (Threat Redefinition)

วิธีที่ 2 การหนีความสนใจออกจากภาวะคุกคาม (Threat Isolation) จะช่วยลดภาวะเครียดได้หรือไม่

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบทดลอง แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ได้รับการช็อคด้วยไฟฟ้าเพียงอย่างเดียว กลุ่มที่ 2 ได้รับการช็อคด้วยไฟฟ้าร่วมกับการแนะนำให้ใช้วิธีเผชิญปัญหาวิธีที่หนึ่ง กลุ่มที่ 3 ได้รับการช็อคด้วยไฟฟ้าร่วมกับการแนะนำให้ใช้วิธีเผชิญปัญหาแบบที่สอง และกลุ่มที่ 4 ไม่ได้รับการช็อคด้วยไฟฟ้า เกณฑ์ที่ใช้วัดความสำเร็จในการเผชิญปัญหาคือ การตอบสนองทางร่างกาย โดยการจับชีพจร และอาการทางผิวหนัง และภาวะอารมณ์ ผลการศึกษาพบว่า วิธีเผชิญปัญหาทั้ง 2 วิธี ด้วยการปรับเปลี่ยนความคิดว่า สิ่งคุกคามนั้นก่อให้เกิดความรู้สึกใหม่ ๆ ที่น่าสนใจ และหนีความสนใจออกจากภาวะคุกคาม จะช่วยภาวะเครียดจากการช็อคด้วยไฟฟ้าได้

ในปี ค.ศ.1980 โฟล์คแมน และลาซารัส (Folkman and Lazarus. 1980 : 219 - 239) ได้ศึกษาวิธีเผชิญกับภาวะเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของคนปกติวัย 45 - 64 ปี จำนวน 100 คน โดยศึกษาเป็นระยะเวลา 1 ปี และใช้วิธีการสัมภาษณ์เกี่ยวกับภาวะเครียดโดยสัมภาษณ์ทุก ๆ 4 สัปดาห์ และรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวิธีเผชิญปัญหาโดยใช้แบบวัดวิธีเผชิญปัญหา ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 68 ข้อ วิธีเผชิญปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ กลุ่มที่ 1 เป็นวิธีที่มุ่งแก้ปัญหา และกลุ่มที่ 2 เป็นวิธีที่มุ่งลดความเครียด ผลการศึกษาพบว่า ในการใช้วิธีเผชิญปัยหาของบุคคลทั้ง 2 กลุ่ม ในการเผชิญกับภาวะเครียดนั้นจะใช้วิธีเผชิญปัญหาวิธีเดิมเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นอีกด้วยค่อนข้างน้อย เนื่องจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน และการที่บุคคลจะใช้วิธีเผชิญปัญหาวิธีเดิมนั้นเป็นผลมาจากปัจจัยด้านบุคลิกภาพ บุคคลนิยมใช้วิธีเผชิญปัญหาที่มุ่งเน้นแก้ปัญหาที่เกิดจากเรื่องงาน หรือเมื่อคาดว่าจะสามารถจัดการกับปัญหานั้นได้ และต้องการข้อมูลเพิ่มเติม แต่จะนิยมใช้วิธีเผชิญปัญหาที่มุ่งลดความเครียดเมื่อเผชิญปัญหาที่เกี่ยวข้องกับภาวะสุขภาพ หรือเมื่อประเมินว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ต้องยอมรับและมีความท้อถอยเกิดขึ้น นอกจากนี้พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้วิธีเผชิญปัญหาชนิดต่าง ๆ

แกส (Gass. 1987 : 29 - 33) ได้ศึกษาวิธีเผชิญปัญหาของหญิงหม้าย อายุ 65 - 85 ปี ที่สามีเสียชีวิตได้ 1 - 12 เดือน จำนวน 100 คน โดยใช้แบบวัดวิธีเผชิญปัญหาของ ลาซารัส (Lazarus.) ผลการศึกษาพบว่า

1.) วิธีเผชิญปัญหาที่มีประโยชน์กับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การหางานอื่นทำ การมีส่วนร่วมในกลุ่มสังคม การเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ การทบทวนเกี่ยวกับความตาย การใช้วิธีการทางศาสนา การคุยกับสามีที่เสียชีวิต การรู้สึกว่าสามียังมีชีวิตอยู่ และรำลึกถึงความสุขที่ผ่านมา

2.) วิธีเผชิญปัญหาที่ไม่มีประโยชน์กับตนเอง ได้แก่ การใช้ยา การดื่มสุรา การตำหนิตนเอง การบนบานหรือยอมจำนน การหลับให้มากขึ้น การหลีกหนีหรือโวยวายกับผู้อื่น การให้สัญญากับผู้อื่น และการฝันกลางวัน

3.) วิธีเผชิญปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผิดปกติทางจิตสังคม ได้แก่ การคิดตามความปราถนา วิธีผสมระหว่างการแสวงหาความช่วยเหลือและหลีกหนี การมุ่งลดความรุนแรงของปัญหา การตำหนิตนเอง

4.) วิธีเผชิญปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผิดปกติด้านร่างกาย ได้แก่ การคิดตามความปราถนา

แมคเน็ท (McNett. 1987 : 98 - 103) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับวิธีเผชิญปัญหาและผลสำเร็จในการเผชิญปัญหาของคนพิการ กลุ่มตัวอย่างเป็นคนพิการ อายุระหว่าง 15 - 65 ปี มีจำนวน 50 คน เป็นโสด จำนวน 19 คน สมรสแล้ว จำนวน 24 คน เป็นหม้าย จำนวน 7 คน มีการศึกษาตั้งแต่ระดับอุดมศึกษาถึงระดับปริญญาตรี เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบวัดวิธีเผชิญปัญหาของลาซารัส และแบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการแก้ปัญหาที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผลการศึกษาพบว่า

1.) วิธีเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ปัญหา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการเผชิญปัญหา การรับรู้แหล่งเกื้อหนุนและรับรู้ประสิทธิภาพของแหล่งเกื้อหนุน

2.) วิธีเผชิญปัญหาแบบมุ่งลดอารมณ์ตึงเครียด มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลสำเร็จในการเผชิญปัญหา และการรับรู้แหล่งเกื้อหนุน

3.) วิธีเผชิญปัญหาที่ใช้การประเมินทางด้านความคิด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ปัญหา และผลสำเร็จในการเผชิญปัญหา

4.) วิธีเผชิญปัญหาโดยใช้แหล่งเกื้อหนุน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ปัญหา และผลสำเร็จในการเผชิญปัญหา

5.) อายุไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญปัญหา แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จในการเผชิญปัญหา

6.) สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญปัญหา แต่มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จ ในการเผชิญปัญหา โดยผู้ป่วยที่มีสถานภาพสมรส โสด หย่า หรือหม้าย จะเผชิญปัญหาได้ดีกว่า

7.) ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญปัญหา และความสำเร็จในการเผชิญปัญหา

8.) ระดับความพิการมีความสัมพันธ์ทางลบกับวิธีเผชิญปัญหาโดยแหล่งเกื้อหนุน แต่ไม่มี ความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญปัญหาวิธีอื่น และผลสำเร็จในการเผชิญปัญหา

เกอลิส และเมนกี้ (Gurkiis & Menke. 1988 : 236 - 239) ได้ทำการศึกษาในผู้ป่วยไตวายที่ต้องใช้การรักษา โดยการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมเช่นเดียวกันแต่ไม่จำกัด เพราะกลุ่มที่ได้รับการวินิจฉัยพบว่า ผู้ป่วยมีการเผชิญความเครียดลักษณะจัดการกับปัญหามากกว่าลักษณะจัดการกับอารมณ์ เหตุผลเนื่องจากผู้ป่วยส่วนใหญ่ผ่านการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมมาเป็นเวลานานมากกว่า 4 ปีขึ้นไป สามารถปฏิบัติตนได้ถูกต้อง และเข้าใจวิธีการรักษามากขึ้น

3.2.2 งานวิจัยในประเทศ

นิยดา พงศ์พาชำนาญเวช (2525 : 102 – 107) ได้ศึกษาความวิตกกังวลในการศึกษาต่อและการเผชิญปัญหาของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6 จังหวัดราชบุรี ตามตัวแปรด้านเพศ แผนการเรียนความคาดหวังของนักเรียน อาชีพของผู้ปกครอง ฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว ความคาดหวังผู้ปกครอง ผลการศึกษาพบว่า

1. นักเรียนแผนการเรียนวิทยาศาสตร์มีคะแนนการเผชิญปัญหามากกว่านักเรียนแผนการเรียนศิลปะ แต่ทั้งสองแผนการเรียนใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบรอมชอมเหมือนกัน

2. นักเรียนที่มีความคาดหวังต่างกัน มีการเผชิญปัญหาต่างกัน โดยนักเรียนที่มีความคาดหวังสูงมีคะแนนการเผชิญปัญหามากกว่านักเรียนที่มีความคาดหวังปานกลางและต่ำ

3. นักเรียนที่ผู้ปกครองมีความคาดหวังต่างกัน มีการเผชิญปัญหาต่างกัน โดยนักเรียนที่ผู้ปกครองมีความคาดหวังสูงมีคะแนนการเผชิญปัญหามากกว่านักเรียนที่ผู้ปกครองมีความคาดหวังปกานกลาง และความคาดหวังต่ำ

4. ตัวแปรด้านเพศ อาชีพของผู้ปกครอง และฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัวส่งผลต่อคะแนนการเผชิญปัญหาไม่แตกต่างกัน

5. นักเรียนที่มีความวิตกกังวลในการศึกษาต่อต่างกัน มีการเผชิญปัญหาแตกต่างกัน โดยนักเรียนที่มีความวิตกกังวลในการศึกษาต่อสูง มีคะแนนการเผชิญปัญหาน้อยกว่านักเรียนที่มีความวิตกกังวลในการศึกษาต่อปานกลาง และความวิตกกังวลต่ำ

ผ่องศรี ศรีมรกต (2526 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิธีการเผชิญปัญหาและการปรับตัวด้านจิตใจในผู้ป่วยอุบัติเหตุที่รับไว้รักษาในโรงพยาบาลรามาธิบดี ศิริราช ตำรวจ พระมงกุฎเกล้าหรือจุฬาลงกรณ์จำนวน 76 ราย วิธีเผชิญปัญหาที่ใช้มีอยู่ 31 วิธี แบ่งเป็นประเภทแก้ไขความรู้สึกเป็นทุกข์ 21 วิธี และประเภทแก้ไขตามปัญหาที่เกิดขึ้น 10 วิธี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยใช้วิธีการเผชิญปัญหาทั้ง 31 วิธีแต่ความบ่อยครั้งของการใช้แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและตามระยะเวลาที่อยู่ในโรงพยาบาล กลุ่มตัวอย่างใช้การแก้ไขตามปัญหาบ่อยกว่าประเภทแก้ไขความรู้สึกทุกข์ และใช้วิธียอมรับสภาพความเจ็บป่วยบ่อยที่สุด ใช้วิธีพึ่งยาน้อยที่สุด ปฏิกิริยาตอบสนองด้านความรู้สึกต่อการบาดเจ็บพบว่า ผู้ป่วยมีความรู้สึกขัด

แย้ง วิตกกังวล และกลัวเกิดขึ้นตลอดระยะเวลาที่ศึกษา เกิดขึ้นบ่อยในระยะ 1 - 2 วันแรกที่อยู่ในโรงพยาบาลและเกิดน้อยครั้งเมื่ออยู่นานขึ้น ซึ่งหมายถึง ผู้ป่วยมีการปรับตัวด้านจิตใจดีขึ้น

ศิริพร โอภาสวัตชัย (2531 : 92) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังกับพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดของพยาบาลจิตเวชาในการปฏิบัติงานพยาบาล กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ 541 คน ผลการศึกษา พบว่า ตำแหน่งของพยาบาลจิตเวชไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดอย่างมีนับสำคัญทางสถิติระดับ .05 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจิตเวช ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การศึกษาทางการพยาบาลจิตเวช ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 และเหตุการณ์ในชีวิตมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์

นิโรบล กฤษณพันธุ์ (2532 : บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีเผชิญปัญหาภาวะอารมณ์ทุกข์โศกและปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาและภาวะไม่สุขสบาย โดยใช้กรอบทฤษฎีการเผชิญปัญหาในผู้ป่วยมะเร็งของไวส์แมน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยมะเร็งปากมดลูกที่มารับรังสีรักษาแบบผู้ป่วยนอกที่คณะแพทย์ศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 50 ราย ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีเผชิญปัญหาได้มาจากการสัมภาษณ์ส่วนภาวะไม่สุขสบาย และภาวะอารมณ์ทุกข์โศก วัดโดยแบบสอบถามภาวะไม่สุขสบายและแบบวัดภาวะอารมณ์ทุกข์โศกของโอเมก้า สร้างโดยไวส์แมนและวอร์เดน ผลการวิจัยพบว่า วิธีเผชิญปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างนิยมใช้ 5 อันดับแรก จากวิธีเผชิญปัญหา 14 วิธี ที่กลุ่มตัวอย่างรายงาน ได้แก่ การพูดคุยปรึกษาหารือกับผู้อื่น การใคร่ครวญพิจารณาหาทางเลือกที่เหมาะสมการแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมอย่างมีเหตุผล การหันหน้าเผชิญกับปัญหาอย่างเข้าใจในสภาพเป็นจริง และการทำตามที่แพทย์แนะนำโดยปราศจากข้อคำถาม ส่วนวิธีเผชิญปัญหา 6 อันดับสุดท้าย ที่กลุ่มตัวอย่างใช้น้อยที่สุด คือ การกระทำสิ่งต่าง ๆ โดยไม่ยั้งคิด การลดความตึงเครียดโดยการทำสิ่งที่เป็นอันตรายต่อชีวิต การหันเหความสนใจไปยังสิ่งอื่น การตำหนิตนเอง การทำให้เป็นเรื่องขบขันเพื่อปรับเปลี่ยนสถานการณ์ให้ดีขึ้น และการทำตามที่แพทย์แนะนำโดยปราศจากข้อคำถาม เป็นปัจจัยที่ใช้ทำนายภาวะอารมณ์ทุกข์โศกได้

สุรางค์ เปรื่องเดช (2533 : บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเผชิญความเครียดกับความร่วมมือในการรักษาของผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูงชนิดไม่ทราบสาเหตุ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูงชนิดไม่ทราบสาเหตุ จำนวน 60 คน ที่มารับการตรวจรักษา ณ แผนกตรวจผู้ป่วยนอกอายุรกรรม คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้ ข้อมูลได้จากการให้ผู้ป่วยประเมินตนเอง ตามแบบวัดพฤติกรรมเผชิญความเครียดของจาโลวีส (Jalowiec. 1988) และแบบวัดความร่วมมือในการรักษาโรคความดันโลหิตสูง ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดด้านเผชิญหน้ากับปัญหามากกว่าด้านการแก้ปัญหาทางอ้อม และด้านลดอารมณ์เครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดด้านแก้ปัญหาทางอ้อมมากกว่าด้านลดอารมณ์ตึงเครียดอย่างมีนับสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่า พฤติกรรมเผชิญความเครียดด้านลดอารมณ์ตึงเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับความร่วมมือในการรักษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพฤติกรรมเผชิญความเครียดโดยรวมด้านเผชิญหน้ากับปัญหาและด้านแก้ปัญหาทางอ้อม ไม่มีความสัมพันธ์กับความร่วมมือในการรักษา

ฐิติมา สุริยาพันธ์ (2534 : 115 – 116) การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดในผู้ป่วยเบาหวานสูงอายุ ศึกษาเฉพาะรายกรณีผู้ป่วยเบาหวานสูงอายุที่มารับบริการรักษาพยาบาล ณ หน่วยต่อมไร้ท่อ สาขาอายุรกรรม วชิรพยาบาล ผลการศึกษา พบว่า ผู้ป่วยเบาหวานสูงอายะส่วน

ใหญ่มีพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยมักจะนิยมใช้พฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดในรูปแบบของการแก้ไขตามปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นอันดับแรก การใช้กลไกป้องกันทางจิตเป็นอันดับที่สอง และการแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์เป็นอันดับสุดท้าย

พัชรินทร์ สุตันตปฤดา (2535 : 79 – 80) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจากการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความเครียด ภาวะเครียดจากการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดของพยาบาล ในหออภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพจำนวน 51 คน ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดที่พยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนักเลือกใช้ค่อนข้างมาก คือ พฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา และมีการใช้พฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดแบบมุ่งเน้นอารมณ์ ค่อนข้างเล็กน้อย

พรศิริ ใจสม (2536 : 104 – 105) ได้ศึกษาความเครียด และกลวิธีเผชิญความเครียดของบิดามารดาที่บุตรเข้ารับการศึกษาในหออภิบาลผู้ป่วยกุมารเวชกรรม กลุ่มตัวอย่าง คือ บิดา มารดา จำนวน 60 คน ของผู้ป่วยเด็ก 39 คน ที่เข้ารับการรักษาในหออภิบาลผู้ป่วยกุมารเวชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล แบบประเมินความเครียดซึ่งดัดแปลงมาจากแบบประเมินที่ก่อให้เกิดความเครียดในบิดามารดา ที่บุตรเข้ารับการรักษาในหออภิบาลผู้ป่วยกุมารเวชกรรมของคาร์เตอร์และไมลส์ และแบบประเมินผลวิธีเผชิญความเครียดซึ่งดัดแปลงมาจากแบบประเมินกลวิธีเผชิญความเครียดของมารดาขณะเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล ซึ่งศากุล คงพันธ์ แปลมาจากแบบประเมินการเผชิญภาวะวิกฤต ของครอบครัวของแมคคับบิน ออลซัน และลาร์เซน ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดโดยรวมของบิดา มารดาที่บุตรเข้ารับการรักษา ในหออภิบาลผู้ป่วยกุมารเวชกรรม อยู่ในระดับปานกลาง โดยเหตุการณ์ที่เป็นสาเหตุให้มีค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดสูงที่สุด คือ เหตุการณ์ด้านพฤติกรรมของบุตร และเหตุการณ์ที่เป็นสาเหตุให้มีค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดต่ำที่สุด คือ เหตุการณ์ด้านพฤติกรรม และการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่พยาบาล และการใช้กลวิธีเผชิญความเครียด โดยมีค่าเฉลี่ยในการใช้สูงที่สุดคือ ด้านการประมวลเหตุการณ์เกี่ยวกับความเครียดใหม่เพื่อจะจัดการต่อปัญหาได้ดีขึ้น

จรรยา เกษศรีสังข์ (2537 : 103 – 107) ได้ศึกษาวิธีเผชิญปัญหาของนักเรียนนายร้อยตำรวจ ผลการศึกษาพบว่า

1. นักเรียนนายร้อยตำรวจในระดับชั้นปีต่างกัน ใช้วิธีเผชิญปัญหาด้านการเรียนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ด้านส่วนตัว และด้านครอบครัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. นักเรียนนายร้อยตำรวจที่มีบุคลิกภาพต่างกัน ใช้วิธีเผชิญปัญหาด้านการเรียนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ด้านส่วนตัว และด้านครอบครัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. นักเรียนนายร้อยตำรวจมีทัศนคติต่อวิชาชีพต่างกัน ใช้วิธีเผชิญปัญหาด้านการเรียนทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ ด้านส่วนตัว และด้านครอบครัว ไม่แตกต่างกัน

4. นักเรียนนายร้อยตำรวจที่มีบรรยากาศในครอบครัวแตกต่างกัน ใช้วิธีเผชิญปัญหาด้านการเรียนทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ ด้านส่วนตัว และด้านครอบครัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. นักเรียนนายร้อยตำรวจที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน ใช้วิธีเผชิญปัญหาด้านการเรียนทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ ด้านส่วนตัว และด้านครอบครัว ไม่แตกต่างกัน

สุขุมาล ต้อยแก้ว (2540 : 48) ได้ศึกษาการประเมินค่าทางปัญญา และการเผชิญความเครียดของผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง ที่มารับการตรวจรักษาที่คลินิคโรคไม่ติดต่อ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลน่าน จำนวน 80 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล แบบวัดการประเมินค่าทางปัญญาของผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง และแบบวัดการเผชิญความเครียดซึ่งสร้างโดย จาโลวิค (1988 : บทคัดย่อ) พบว่า ผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูงส่วนใหญ่มีการประเมินค่าทางปัญญาต่อการเจ็บป่วยว่าเป็นสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดลักษณะท้าทายรองลงมา คือ การประเมินค่าทางปัญญาต่อความเจ็บป่วยว่าเป็นสถานการณ์ที่เกิดผลดีต่อตนเอง และมีผู้ป่วยส่วนน้อยที่มีการประเมินค่าทางปัญญาต่อความเจ็บป่วย ว่าสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ลักษณะสูญเสีย เป็นอันตรายและคุกคาม และผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูงมีการเผชิญความเครียด และลักษณะการจัดการกับปัญหามากที่สุด รองลงมาคือ ลักษณะทางอ้อม และมีการเผชิญความเครียดลักษณะจัดการกับอารมณ์น้อยที่สุด

จากงานวิจัยเกี่ยวกับวิธีเผชิญปัญหาทั้งในประเทศ และต่างประเทศที่กล่าวมา ส่วนใหญ่จะศึกษาวิธีเผชิญปัญหาของผู้ป่วยในสภาพต่าง ๆ กัน และการเผชิญปัญหาในด้านการเรียนการศึกษา ซึ่งภาวะการณ์ในการเผชิญปัญหาที่แตกต่างจากบุคคลที่ต้องเผชิญปัญหาในด้านการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงเห็นว่าน่าจะยึดเป็นแนวทางสนับสนุน และสรุปอ้างอิงเกี่ยวกับแนวคิดในการศึกษาวิจัยในส่วนของหัวข้อวิธีการเผชิญปัญหาของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ได้อย่างพอเพียง

4. เอกสารและงานวิจัยตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหา และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน

4.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องตัวแปรด้านส่วนตัว และตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน

4.1.1 บุคลิกภาพ

รุช (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, 2530 : 41 ; อ้างอิงมาจาก Ruch. 1953) กล่าวว่า บุคลิกภาพคือตัวเราทั้งตัวหรืออัตตะที่แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา และพฤติกรรมต่าง ๆ ที่แสดงออกมานั้น จะเป็นกระจกเงาที่สะท้อนความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของบุคคลนั้น ๆ

ฮิลการ์ด และแอทคินสัน (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, 2530 : 41 ; อ้างอิงมาจาก Hilgard and Atkinson. 1967) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะรวมของบุคคลและวิธีการแสดงออกของพฤติกรรมของเขา ส่วน ออลพอร์ต (Allport. 1967 : 28) ได้อธิบายว่า บุคลิกภาพเป็นระบบการเคลื่อนไหวของอินทรีย์ที่อยู่ภายในจิตใจของบุคคล และเป็นตัวกำหนดลักษณะนิสัย (Traits) ประจำตัวของบุคคลนั้นทั้งหมด

สายสุรี จุติกุล (2511 : 8) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ส่วนต่าง ๆ ของบุคคลที่รวมกันแล้วทำให้บุคคลนั้นแตกต่างจากบุคคลอื่น ส่วนต่าง ๆ นั้น ได้แก่ อุปนิสัย นิสัยใจคอ ความสนใจ ทัศนคติ วิธีการปรับตัว โครงสร้างของร่างกาย ซึ่งส่วนต่าง ๆ เหล่านี้จัดเป็นลักษณะที่สำคัญของแต่ละบุคคล และเชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์ (2520 : 3) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะนิสัยที่รวมกันเป็นแบบฉบับเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล และเป็นสิ่งที่ทำให้เห็นความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งพิจารณาได้จากรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลนั้น

4.1.1.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ

อีริคสัน (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, 2530 : 42 ; อ้างอิงมาจาก Erikson. 1959) เชื่อว่า การพัฒนาบุคลิกภาพของมนุษย์นั้น มิได้หยุดอยู่แค่ในวัยเด็ก แต่จะมีการพัฒนาลักษณะต่าง ๆ ของบุคลิกภาพอย่างเป็นลำดับ ตลอดชีวิตของบุคคลแต่ละบุคคล

นอกจากนี้ มูส และมูส (จรรยา เกษศรีสังข์, 2537 : 106 ; อ้างอิงมาจาก Moos and Moos. 1968) กล่าวว่า บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล บรรยากาศในครอบครัว และการเผชิญปัญหา มีความสัมพันธ์กัน เช่น บุคคลที่มีบุคลิกภาพก้าวร้าว มีความขัดแย้งในใจ มักจะมาจากครอบครัวที่ปฏิเสธหรือไม่ยอมรับบุตรหรือธิดา ครอบครัวที่ปล่อยปละละเลย บุตรมากเกินไป หรือครอบครัวที่ควบคุมบุตรธิดามากเกินไป ทำให้บุตรหรือธิดาที่เป็นสมาชิกของครอบครัวนั้นมีวิธีการเผชิญปัญหาที่ไม่เหมาะสม เช่น มักจะแสดงอารมณ์โกรธ สู้โดยไม่มีเหตุผล หรือบางครั้งอาจจะใช้วิธีการหลีกหนีในการเผชิญปัญหา ส่วนครอบครัวที่มีบรรยากาศของความรัก เอื้ออาทร ให้ความอบอุ่น ให้ความสนใจ เอาใจใส่ดูแลบุตรธิดา สมาชิกของครอบครัวนั้นก็จะมีความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าคิด กล้าแสดงออก มีเหตุผล มีความสามารถในการตัดสินใจ พิจารณาข้อดี ข้อเสีย ก่อนลงมือกระทำหรือตัดสินใจตกลงใจ ซึ่งผู้ที่มีลักษณะบุคลิกภาพดังกล่าวและอยู่ในครอบครัวที่อบอุ่น ส่วนใหญ่ที่จะใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบสู้โดยคำนึงถึงเหตุผลประกอบ

ฉลอง ภิรมย์รัตน์ (2521 : 29 - 30) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพมี 2 ปัจจัยใหญ่ ๆ คือ

1. องค์ประกอบด้านพันธุกรรม เป็นการถ่ายทอดยีนส์จาก พ่อ แม่ หรือบรรพบุรุษไปสู่ลูกหลาน ได้แก่ ลักษณะทางด้าน รูปร่าง หน้าตา ท่าทาง ผิวพรรณ อารมณ์ ตลอดจนระบบประสาท และระบบโลหิต ซึ่งเป็นลักษณะที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด

2. องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งที่เป็นธรรมชาติ และสภาพวัฒนธรรม ประเพณี กฎเกณฑ์ ระเบียบต่าง ๆ ในสังคมที่บุคคลเกี่ยวข้องอยู่ เป็นผลให้เกิดการเรียนรู้และปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมนั้น ได้แก่ ลมฟ้าอากาศ ที่อยู่อาศัย อาหาร ตลอดจนบุคคลที่อยู่ใกล้ชิด องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมนี้มีผลให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ที่แตกต่างกันส่งผลให้บุคลิกภาพของคนแตกต่างกัน

กาญจนา คำสุวรรณ (2524 : 194 - 195) ได้กล่าวถึงลักษณะของประสบการณ์ที่มีผลต่อบุคลิกภาพของบุคคลไว้ดังนี้

1. ประสบการณ์รวมทางวัฒนธรรม เป็นประสบการณ์ที่บุคคลได้รับเหมือนกันหรือต่างกันมีผลให้บุคคลมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันตามความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยม ประเพณี และคำสอนของสังคมนั้น

2. ประสบการณ์เฉพาะตัว เป็นอิทธิพลที่ได้รับจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่ ผู้ปกครอง ที่แตกต่างกัน มีผลให้บุคคลแต่ละคนได้รับการหล่อหลอมบุคลิกภาพไม่เหมือนกัน ผู้ที่ได้รับการเลี้ยงดูที่เหมาะสม ได้รับความรัก เอาใจใส่ดูแล ให้กำลังใจก็จะพัฒนาบุคลิกภาพไปในทิศทางที่เหมาะสม มีความเชื่อมั่นใจตนเอง มีเหตุผลและมองโลกในแง่ดี ในขณะที่ผู้ที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบปล่อยปละละเลย หรือเข้มงวด จะมีบุคลิกภาพไปในทิศทางตรงกันข้าม มีความก้าวร้าว ไม่ไว้ใจคน หวาดระแวง และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสังคม

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2530 : 44) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพประกอบด้วย พันธุกรรม สิ่งแวดล้อม และช่วงเวลาชีวิตของบุคคล กล่าวคือ

1. พันธุกรรม สิ่งที่ถ่ายทอดทางพันธุกรรม ส่วนมากเป็นลักษณะทางกาย เช่น ความสูงต่ำ ลักษณะเส้นผม สีของผิว ชนิดของโลหิต โรคภัยไข้เจ็บบางชนิด และข้อบกพร่องทางร่างกายบางชนิด เช่น ตาบอดสี ศรีษะล้าน นิ้วเกิน มือติดกัน เป็นต้น ซึ่งลักษณะทางกายเหล่านี้ เป็นอิทธิพลของพันธุกรรมที่มีต่อบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลทั้งสิ้น

2. สิ่งแวดล้อม มีอิทธิพลต่อการพัฒนาการของมนุษย์ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และบุคลิกภาพ สำหรับสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อพัฒนาการทางกาย ทางจิตใจ และบุคลิกภาพ คือ บุคคลที่อยู่รอบตัวเรา ครอบครัว กลุ่มคนและวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมที่เป็นมนุษย์คนอื่น ๆ นี้ จะมีอิทธิพลอย่างมากต่อการพัฒนาการทางบุคลิกภาพ ทัศนคติ และพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์

3. ช่วงเวลาในชีวิตของมนุษย์ แสดงถึงระดับพัฒนาการทางร่างกายและจิตใจ อันเกิดจากอิทธิพลร่วมระหว่างพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และแม้ว่าระยะสำคัญของพัฒนาการของมนุษย์ส่วนมากจะอยู่ในช่วงชีวิตวัยเด็กเป็นส่วนมาก

จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพที่กล่าวมาข้างต้นนั้น สรุปได้ว่า บุคลิกภาพเป็นการแสดงออกทั้งด้านการกระทำและความคิด ซึ่งเป็นผลมาจากพันธุกรรมกับสิ่งแวดล้อม รวมทั้งประสบการณ์ต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับ

4.1.1.2 ประวัติความเป็นมาของการศึกษาบุคลิกภาพแบบเอ และบุคลิกภาพแบบบี

บุคลิกภาพแบบเอ เป็นบุคลิกภาพที่ค้นพบในราวปี ค.ศ.1960 อันเนื่องมาจาก โรสแมน (Roseman) ได้เริ่มสังเกตผู้ป่วยโรคหัวใจว่า มีบุคลิกภาพบางอย่างที่แปลกไปจากผู้ป่วยโรคอื่น ๆ จากการสังเกตเหตุการณ์บางอย่างในคลินิคโรคหัวใจของเขาพบว่า เก้าอี้ที่ผู้ป่วยโรคหัวใจมานั่งตรวจนั้นจะมีรอยลึกเฉพาะตรงขอบเก้าอี้เท่านั้น แสดงว่า คนไข้ส่วนใหญ่ของเขานั่งเก้าอี้แต่ตรงขอบเก้าอี้ ซึ่งทำให้เขาคิดว่าคนเช่นนี้จะต้องเป็นคนรีบร้อน เพราะคนที่ทำอะไรรีบร้อน รีบเร่ง มักนั่งเก้าอี้แค่ตรงขอบเพื่อจะได้ลุกขึ้นได้โดยเร็ว คล้ายกับลักษณะของคนพร้อมที่จะเคลื่อนไหวได้ทันที จากความคิดนี้ ทำให้เขาคิดว่า น่าจะมีบุคลิกบางอย่างที่เป็นปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดโรคหัวใจ ซึ่งสอดคล้องกับการสังเกตของเขาอีกว่า ผู้ป่วยโรคหัวใจบางคนนั้นไม่มีปัจจัยเสี่ยง (Risk Factor) ที่เคยเชื่อกันว่าเป็นสาเหตุสำคัญของโรคหัวใจเลย แต่เดิมนั้นพบว่า การมีโคเรสเตอรอลสูง ความดันโลหิตสูง การสูบบุหรี่ การเป็นเบาหวาน และความอ้วน เป็นปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดโรคหัวใจ และในที่สุดก็พบว่า มีบุคลิกภาพชนิดหนึ่งซึ่งต่อมาเขาให้ชื่อว่าบุคลิกภาพแบบเอ และบุคลิกภาพตรงกันข้าม เรียกว่า เป็นบุคคลิกภาพแบบบี การค้นพบบุคลิกภาพแบบเอ นั้น ถือว่าเป็นการค้นพบที่สำคัญ เพราะบุคลิกภาพแบบเอ เป็นปัจจัยเสี่ยงกว่าปัจจัยทางกายภาพทุกปัจจัย ถ้าเปรียบเทียบระหว่างผู้ที่เป็นโรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง หรือโรคไขมันในหลอดเลือดสูงกับคนที่มีบุคลิกภาพแบบเอแล้ว คนที่มีบุคลิกภาพแบบเอ จะถือว่าเป็นปัจจัยเสี่ยงที่สุดของการเกิดโรคหัวใจ (จรรยา เกษศรีสังข์. 2537 : อ้างอิงมาจาก รังสิต หมระฤก. 2532 : 10)

จากประวัติความเป็นมาของการศึกษาบุคลิกภาพแบบเอ และแบบบีนั้น ฟรีดแมน และโรสแมน (Friedman and Roseman. 1974 : 164) สรุปลักษณะของบุคลิกภาพแบบเอ และบุคลิกภาพแบบบี ได้ดังนี้

บุคลิกภาพแบบเอ (Type A Behavior Pattern Personality) หมายถึง บุคลิกภาพเร่งร้อน ชอบแข่งขันและก้าวร้าว ชอบทำงานให้ได้มาก ๆ ในเวลาน้อย มีความรู้สึกว่า เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว มีความมานะพยายามในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จ ชอบฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผล ชอบทำงานด้วยความรวดเร็ว ทนไม่ได้กับการทำงานล่าช้า มีความต้องการพักผ่อนน้อยกว่าคนอื่น และถูกกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกโกรธและก้าวร้าวได้ง่าย

บุคลิกภาพแบบบี (Type B Behavior Pattern Personality) หมายถึง บุคลิกภาพที่มีความผ่อนคลาย ไม่รีบร้อนและไม่ก้าวร้าว มีลักษณะเรื่อย ๆ เนือย ๆ ชอบการพักผ่อนและดำเนินชีวิตแบบง่าย ๆ ไม่ชอบฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ ในการทำงาน และไม่ค่อยชอบการทำงานในเวลาอันรีบด่วน

4.1.1.3 การวัดบุคลิกภาพแบบเอ และบุคลิกภาพแบบบี

แบบวัดบุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี ในปัจจุบันมี 3 แบบวัด คือ (อัจฉรา วงษ์วัฒนามงคล. 2533 : 21 : อ้างอิงมาจาก Strube and others. 1987)

แบบวัดที่ 1 แบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง (Structured Interview : SI) แบบสัมภาษณ์นี้เป็นการวัดการแสดงออกทางด้านกายภาพ ประกอบด้วยข้อคำถาม 25 ข้อ โดยมุ่งหวังให้ผู้ตอบรายงานพฤติกรรมตนเองในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ทำให้คนที่มีบุคลิกภาพแบบเอ ไม่สามารถทนได้ เช่น สถานการณ์ที่ทำให้โกรธ สถานการณ์ที่มีการแข่งขันกันอย่างมาก

แบบวัดที่ 2 แบบวัดบุคลิกภาพแบบเอ ของ แฟรมมิ่งแฮม (Framingham Type A Scale : FTAS) เป็นแบบวัดรายงานของตนเอง เช่นเดียวกับแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง ประกอบด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ วัดทางด้านแรงผลักดันให้เกิดความสำเร็จ วัดความรู้สึกถึงเวลาในการทำงานที่ผ่านไปอย่างรวดเร็ว และการวัดความรู้สึกกดดันในการทำงาน

แบบวัดที่ 3 แบบสำรวจการกระทำของเจนกินส์ (Jenkins Activity Survey หรือ JAS) เป็นแบบสำรวจแบบรายงานตนเอง ซึ่ง อัจฉรา วงษ์วัฒนามงคล (2533 : 21) ได้ศึกษาตัวแปรทางพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อไปในระดับบัณฑิตศึกษา ได้นำแบบสำรวจการกระทำของเจนกินส์มาปรับปรุงเป็นแบบสอบถามบุคลิกภาพ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ เป็นแบบสอบถามที่คล้ายกับแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง แต่ดัดแปลงให้เป็นแบบสอบถามชนิดปรนัย จากผลการใช้แบบสอบถามบุคลิกภาพที่ได้ปรับปรุงแล้ว พบว่า คนที่ได้คะแนนสูงจากแบบสอบถามนี้ จะมีบุคลิกภาพแบบเอ ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำจะเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบบี โดยแบบสอบถามนี้จะวัดความรู้สึกที่มีต่อสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเฉพาะสถานการณ์ในการทำงาน ความกดดันในการทำงานและสถานการณ์การแข่งขัน

4.1.2 สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง ความสัมพันธ์หรือการเกี่ยวข้องกันของบุคคลในแต่ละสังคม อันจะเป็นผลทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย สามารถสร้างความคาดหวังในการอยู่ร่วมกัน ทั้งยังสามารถส่งเสริมพัฒนาการทางอารมณ์และการปรับตัวทางสังคมของบุคคลได้เป็นอย่างดีอีกด้วย (พิสิทธิ์ ปทุมบาล. 2532 : 16 : อ้างอิงมาจาก Philip and the Merrian. 1966)

เชกเคอริ่งค์ (วิมล หน่องพงษ์. 2538 : 12 ; อ้างอิงมาจาก Chickering. 1968 : 64) กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึงการที่บุคคลมีความรู้สึกอดทนที่จะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น และเปลี่ยนจากการพึ่งพาตนเองหรือพึ่งพาบุคคลอื่นไปสู่การพึ่งพาซึ่งกันและกัน ซึ่งความอดทนที่จะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ได้แก่ การสามารถยอมรับความแตกต่างของบุคคลอื่นได้ และการมีใจกว้าง ส่วนการเปลี่ยนจากการพึ่งพาตนเองหรือพึ่งพาบุคคลอื่นไปสู่การพึ่งพาซึ่งกันและกัน ได้แก่ การไว้วางใจกัน การให้ความช่วยเหลือสนับสนุน การให้และการรับ เป็นต้น

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อบุคคลอื่นที่เป็นสมาชิกในสังคมเดียวกัน เพื่อให้เกิดความรักความไว้วางใจ และช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน ดังนั้นสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจึงมีความสำคัญกับนักเรียนนักศึกษาเป็นอย่างมาก เพราะถ้านักเรียนนักศึกษามีปัญหาด้านสัมพันธภาพกับบุคคลรอบข้างในสถานศึกษา นอกจากจะทำให้ไม่ได้รับความช่วยเหลือในทางการเรียนแล้ว ยังส่งผลต่อสภาพจิตใจ ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาทางการเรียนตามมาด้วย

4.1.2.1 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา กับผู้ร่วมงาน มีความสำคัญมากที่สุดต่อการปฏิบัติงาน หากผู้ร่วมงานมีความศรัทธาในตัวผู้บังคับบัญชาและให้การยอมรับ การให้ความสนับสนุนในการปฏิบัติงานก็จะเป็นไปด้วยดี ในทางตรงกันข้ามหากผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับความไว้วางใจจากผู้ร่วมงานก็ย่อมไม่ได้รับความร่วมมือด้วยดี (Fiedler and Garcia. 1987 : 52)

ฟิฟฟ์เนอร์ และเฟลส์ (Pfiffner and Fels. 1964 : 4) ได้กล่าวว่าความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บังคับบัญชาย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศขององค์การ อันมีเงื่อนไขจากพลังบังคับหลายด้านด้วยกัน ถ้าสิ่งแวดล้อมเป็นไปในทางสร้างสรรค์ก็ย่อมที่จะเกื้อกูลในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หรือจะช่วยให้เกิดสภาวะสมดุลย์ เขายังเน้นไว้ว่าสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือ ผู้บังคับบัญชาจะต้องระลึกไว้เสมอว่าต้องไม่ตัดสินใจเวลาโกรธ เพราะจะทำให้การตัดสินใจผิดไปจากที่ควรจะเป็น และต้องเอาข้อเท็จจริงมาพิจารณาในการตัดสินใจด้วย

ฟิดเลอร์ เชมเมอร์ และมอฮาร์ (Fiedler, Chemer and Morhar. 1976 : 36) ได้วิจัยพบว่า ผู้บริหารและผู้ร่วมงานที่มีความสัมพันธ์อันดีต่อกันย่อมทำให้สภาพการทำงาน การบังคับบัญชาของผู้บริหารราบรื่น เพราะความสัมพันธ์จะสร้างความศรัทธาต่อผู้ร่วมงานอย่างดีและช่วยให้ผู้ร่วมงานพึงพอใจต่อสภาพการทำงานอีกด้วย

ฮัชท์ (Hazt. 1976 : 4 - 7) ได้ให้ความเห็นว่าผู้บริหารเป็นองค์ประกอบที่มีผลกระทบโดยตรงต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากร โดยเฉพาะพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับ

1.) การยกย่อง สรรเสริญ และให้ความเชื่อถือ

2.) ปกป้องบุคลากรในกรณีที่มีความขัดแย้งกับบุคคลภายนอก

3.) เอาใจใส่ดูแลเกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่ทั่ว ๆ ไป

4.) ไว้วางใจในความรับผิดชอบของการทำงานของบุคคล

5.) แสดงภูมิรู้และความเข้าใจในการบริหาร และสามารถใช้กลยุทธ์ในการปฏิบัติภารกิจ

6.) สนับสนุนส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากรในหน่วยงาน

ชลอ ธรรมศิริ (2516 : 30) เสนอแนะว่าผู้บังคับบัญชาที่ดีต้องไม่เบียดบังผลประโยชน์หรือความดีความชอบของผู้ใต้บังคับบัญชา แต่ต้องส่งเสริมให้เจริญก้าวหน้าในการเลื่อนเงินเดือนและตำแหน่ง หากกระทำได้เช่นนี้ผู้บังคับบัญชาจะได้รับความรักเป็นการตอบแทน

ในทำนองเดียวกัน ผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องเรียนรู้มาตรฐานการทำงานของผู้บังคับบัญชาเพื่อให้การทำงานของตนประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น การปรับตัวให้เข้ากับผู้บังคับบัญชาเป็นสิ่งที่จำเป็น เพราะเป็นการลดความผิดพลาด วิตกกังวล ลดปัญหาการบริหาร และช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี

วิจิตร อาวะกุล (2528 : 170 - 175) เสนอแนะถึงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีดังนี้

1.) เรียนรู้นิสัยของผู้บังคับบัญชา การเรียนรู้นิสัยผู้บังคับบัญชาจะนำไปสู่การทำงานให้ถูกใจพอใจผู้บังคับบัญชาได้

2.) ทำงานให้ดี หลีกเลี่ยงการประจลสอพลอ

3.) หาทางทำให้ความคิดของผู้บังคับบัญชาเกิดผล พยายามช่วยป้องกันความผิดให้และหาวิธีที่ถูกต้องเป็นทางออกให้

4.) อย่าก่อเรื่องกับเพื่อนร่วมงาน การทะเลาะเบาะแว้งกันในสำนักงานย่อมนำความเดือดร้อนใจรำคาญใจมาสู่ผู้บังคับบัญชา ทำให้เกิดการแตกแยก งานดำเนินไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ เพราะคอยแต่ขัดแย้งกัน ระแวงไม่ไว้ใจกัน

5.) อย่ารบกวนผู้บังคับบัญชาในเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ

6.) เข้าหาผู้บังคับบัญชาให้เหมาะกับโอกาสและเวลา

7.) อย่านินทานายลับหลัง จะเป็นการทำลายความสัมพันธ์ และสร้างความขัดแย้ง

8.) ให้ความเคารพยกย่องผู้บังคับบัญชาตามฐานะ

9.) แสดงความขอบคุณเมื่อผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อเรา แสดงความรู้สึกสำนึกในบุญคุณเป็นการรู้คุณ มีความกตัญญู เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเรากับผู้บังคับบัญชา

10.) สรรเสริญคุณความดีของผู้บังคับบัญชาในโอกาสอันควร

11.) อย่าบ่นถึงความลำบากต่อหน้าผู้บังคับบัญชา ต้องคิดว่าตนจะก้าวหน้าสูงขึ้นไปต้องสู้และฟันฝ่าอุปสรรค งานที่ยากลำบากจะเป็นโอกาสที่จะแสดงฝีมือ

12.) ลองประเมินตัวเองดูบ้าง เพื่อนำมาคิดวิเคราะห์ประมวลเพื่อการปรับปรุงแก้ไข

ดังนั้น สัมพันธภาพระหว่างข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนกับผู้บริหาร จึงมีความสำคัญที่สามารถจะลดปัญหาในการทำงานได้

4.1.2.2 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

การปฏิบัติงานขององค์การหรือหน่วยงานจะบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพนั้น นอกเหนือจากความรู้ความสามารถด้านการงาน บุคลากรแล้ว ยังมาจากผลของความสัมพันธ์อันดีของบุคลากรในหน่วยงานอีกด้วย เพราะทำให้เกิดความร่วมมือเกิดพลังกลุ่ม พลังความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ นอกจากนี้ยังเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อบรรยากาศการทำงาน ความรักผูกพันกับงาน และอบอุ่นเมื่ออยู่ในที่ทำงาน นอกจากนั้นแล้ว เพื่อนร่วมงานยังเป็นกำลังใจสำคัญของผู้ปฏิบัติงาน

เสถียร เหลืองอร่าม (2527 : 206) เน้นถึงบทบาทของเพื่อนร่วมงานว่า เพื่อนร่วมงานควรจะสร้างบรรยากาศการทำงานฉันท์พี่น้อง มีความรักใคร่กลมเกลียวกัน คอยช่วยกระตุ้น การปฏิบัติงานของกลุ่ม แนะนำช่วยเหลือการงานซึ่งกันและกัน ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา ไถ่ถามทุกข์สุข ซึ่งกันและกัน พูดจากันด้วยความสนุกสนานและเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เสมอ จะทำให้การทำงานในองค์การประสบความสำเร็จด้วยดี

วิจิตร อาวะกุล (2528 : 182 -187) ได้ให้ข้อเสนอไว้ว่าเราทำงานอยู่กับคนหลายคนก็ย่อมมีโอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งกัน ไม่เข้าใจกัน และการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนนั้น ควรปฏิบัติดังนี้

1.) เปิดฉากทักทายติดต่อก่อนหรือเข้าหาเพื่อนก่อน เป็นการให้ความสำคัญยกย่องแก่เพื่อนทำให้คนอื่นเห็นว่ามีความสำคัญ

2.) มีความจริงใจต่อเพื่อน ความสุจริตต่อบุคคลอื่นทำให้เราเป็นที่รักใคร่นับถือ

3.) หลีกเลี่ยงการนินทาเพื่อน ผู้อื่นจะมองเราเป็นคนไม่ดี

4.) อย่าชัดทอดความผิดให้เพื่อน การชัดทอดเป็นการยกตนเหนือผู้อื่น เพื่อนฝูงไม่อยากร่วมงานด้วย ทำให้ขาดความร่วมมือ

5.) ยกย่องชมเชยเพื่อนในสิ่งที่ควร เป็นการให้กำลังใจสนับสนุน ให้การยืนยันในความดีนั้น ทุกคนชอบการยกย่องชมเชยเพราะเป็นอาหารใจ

6.) ให้ความร่วมมือในกิจการของเพื่อนด้วยความเต็มใจเสมอ การช่วยเหลือเกื้อกูลเป็นคุณธรรมและเป็นเครื่องมือยึดเหนี่ยวน้ำใจกัน เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีตามหลักสังคหวัตถุ คือ "อัตถจริยา" ทำตนให้เป็นประโยชน์

7.) ให้เพื่อนได้ทราบในเรื่องที่เขารับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง แสดงความปรารถนาดีต่อเพื่อนเพื่อจะเห็นใจเราเกิดความซาบซึ้งในน้ำใจไมตรีของเรา และเป็นมิตรที่ดีของเราสืบไป

8.) ฟังความเห็นของเพื่อน ๆ บ้าง เป็นเพื่อนกันต้องให้เกียรติกัน โดยฟังเขาแสดงความคิดเห็นบ้าง ในหมู่เพื่อนต้องให้ความเสมอภาคกันในการแสดงความคิดเห็น ในการแสดงความคิดเห็น รับฟังความคิดเห็นของเพื่อน ๆ ที่เสนอแนะและการให้คำแนะนำบ้าง

9.) หลีกเลี่ยงการทำตัวเหนือเพื่อน ต้องใช้มุทิตาจิต ความพลอยยินดีเข้ามาเป็นสิ่งแก้หรือขจัดออกไป

10.) ทำตนให้เสมอต้นเสมอปลาย ไม่เอาความแตกต่างของตำแหน่ง หน้าที่ การงาน ยศ ศักดิ์ ฐานะมาเป็นเครื่องทำให้เปลี่ยนแปลงไป ทำให้เพื่อนมีความสบายใจ พอใจ และจะเกิดความเลื่อมใสศรัทธา

11.) ใจกว้างและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนฝูง มีน้ำใจ ไม่เอาเปรียบ ไม่คอยแต่จะเอาของผู้อื่นฝ่ายเดียว เป็นการเห็นแก่ตัวและเอาเปรียบผู้อื่น

12.) ออกไปพบปะสังสรรค์บ้างตามสมควร การวิสาสะทำให้เกิดความเป็นญาติอย่างยิ่ง

วิจิตร อาวะกุล (2528 : 297 - 298) ได้เสนอแนะหลักในการปฏิบัติและฝึกหัดตนให้เข้ากับผู้อื่นได้ และการสร้างบรรยากาศในการทำงานให้มีความสุข ดังนี้

1.) สร้างความรักในงานอาชีพที่ตนปฏิบัติอยู่ ให้เป็นผู้มีจิตใจรักการงาน สนใจเอาจริงเอาจัง

2.) ศึกษา เข้าใจ ตั้งใจและยอมรับนโยบาย ระเบียบปฏิบัติของหน่วยงาน อย่าฝ่าฝืนหรือหลีกเลี่ยง หัดเป็นผู้มีระเบียบวินัย และปฏิบัติตามอย่างสม่ำเสมอ

3.) รู้จักเป็นผู้นำที่ดี และผู้ตามที่ดี

4.) เป็นคนตรงต่อเวลาทั้งการนัดหมายและเวลาการทำงาน มีความพร้อมเพรียงในการทำงานต่างๆ ไม่เอารัดเอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน

5.) พยายามเป็นผู้มีเหตุผล ใจกว้าง รู้จักเคารพและฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา ไม่นำเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องอื่นมาเกี่ยวข้องกับงาน มีความจริงใจต่อเพื่อนร่วมงานเสียบ้าง

6.) ไม่เคร่งเครียด เคร่งครัด ในการทำงานมากจนเกินไป ควรมีการยืดหยุ่น แต่ไม่ควรหย่อนยานในเรื่องระเบียบ และหลักเกณฑ์เกินจนไม่มีเหตุผล

7.) สามารถควบคุมอารมณ์ และพฤติกรรม ไม่ให้มีลักษณะฉุนเฉียว โกรธง่าย หวั่นไหวต่ออารมณ์ เหตุการณ์ หนักแน่น อดทน รู้จักรักษาสภาพของร่างกายและจิตใจสมบูรณ์แข็งแรง

8.) พยายามเข้าใจ และยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล มองผู้อื่นในแง่ดีเสมอ ไม่ยกตนข่มท่าน เคารพสิทธิและให้เกียรติ ยกย่องนับถือ ชมเชยผู้อื่นเสียบ้าง

9.) มีสัมมาคารวะ อ่อนน้อมถ่อมตน สร้างบรรยากาศในการสนทนาให้เป็นไปในทางที่ดี รู้จักประมาณตน มีอัธยาศัยไม่เย่อหยิ่ง ถือตัวถือยศถือศักดิ์จนเกินไป ประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นตัวอย่างที่ดี ไม่ขัดต่อศีลธรรมและวัฒนธรรม

10.) มีความร่าเริงยิ้มแย้มแจ่มใส มีอารมณ์ขัน อารมณ์ดีในการทำงาน

11.) มีความเอื้อเฟื้อ มีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน เป็นผู้รักการประนีประนอมกับผู้อื่น

12.) มีความมานะบากบั่นในการทำงาน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค หมั่นหาความรู้เพิ่มเติม

จะเห็นได้ว่าสัมพันธภาพระหว่างครูและเพื่อนร่วมงาน มีความสำคัญต่อการสร้างบรรยากาศในการทำงานดังที่กล่าวมา ดังนั้น สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน จึงมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหาและวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน

4.1.2.3 สัมพันธภาพกับนักเรียน

ครูเป็นสาขาวิชาชีพหนึ่งในกลุ่มวิชาชีพทางด้านการให้บริการและความช่วยเหลือแก่สาธารณชนที่ต้องเผชิญกับสภาวะความเครียดทางอารมณ์ที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ ตามบทบาทที่รับผิดชอบ ตลอดจนสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ ปัญหาทางด้านระเบียบวินัยของนักเรียน ความไม่เอาใจใส่ในการเรียนของนักเรียน (กิตติ แสงเทียนฉาย. 2531 : 1) เนื่องจากสภาพครอบครัวที่หลากหลายแตกต่างกันในด้านการอบรมเลี้ยงดู ย่อมต้องมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไป

พฤติกรรมบางอย่างเป็นพฤติกรรมที่เป็นอุปสรรคต่อการเรียนการสอน เช่น การไม่ตั้งใจเรียน การคุยกันขณะครูสอน คุยกันขณะเข้าแถวเคารพธงชาติ หรืออยู่ในห้องประชุม เป็นต้น ซึ่งเหล่านี้จัดเป็นปัญหาด้านการเรียน และระเบียบวินัยของนักเรียน จากการศึกษาของกิตติ แสงเทียนฉาย. 2531 : 51 - 57) ได้ศึกษาสาเหตุของความท้อแท้ของครูประถมศึกษาสังกัดเทศบาลเขตการศึกษาที่ 7 พบว่าลำดับสาเหตุที่ทำให้ครูเกิดความท้อแท้จากมากไปหาน้อยมีดังนี้

1.) ระบบการพิจารณาความดีความชอบไม่เป็นธรรม

2.) โรงเรียนไม่สามารถจัดการแก้ปัญหาระเบียบวินัยของนักเรียน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.) วัสดุอุปกรณ์การสอน ตลอดจนเครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานไม่พอเพียง

4.) นักเรียนไม่มีความตั้งใจเรียน

5.) ไม่สามารถปฏิบัติงานไปในแนวทางที่ตั้งความหวังไว้ได้

6.) ขาดความร่วมมือ และความช่วยเหลือจากผู้ปกครองนักเรียน

วัลนี น้อยมณี (2534 : 38 - 51) ได้ศึกษาถึงสาเหตุของความท้อแท้ของครูประถมศึกษาในจังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยได้สรุปลำดับสาเหตุของความท้อแท้จากมากไปหาน้อย ดังนี้

1.) วัสดุอุปกรณ์การเรียนการสอน ตลอดจนเครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ไม่เพียงพอ หรืออยู่ในสภาพทรุดโทรม

2.) ผลการปฏิบัติงานไม่สูงดังที่ได้ตั้งความหวังไว้

3.) นักเรียนมีปัญหาทั้งในเรื่องส่วนตัวและการเรียน

4.) ขาดความร่วมมือช่วยเหลือจากผู้ปกครองนักเรียน

5.) นักเรียนไม่มีความตั้งใจในการเรียน

6.) นักเรียนไม่สามารถจัดการกับปัญหาด้านระเบียบวินัยของนักเรียนเอง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จะเห็นได้ว่าปัญหาที่เกิดจากนักเรียนนั้น เป็นสาเหตุที่ทำให้ครูเกิดความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน ดังนั้น สัมพันธภาพระหว่างครูกับนักเรียนน่าจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหาและวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน

4.1.3 สุขภาพจิต

มีผู้ให้ความหมายของสุขภาพจิตไว้มากมาย ไว้ดังต่อไปนี้

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization : WHO) ได้ให้ความหมายของสุขภาพจิตไว้ว่า สุขภาพจิตหมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะปรับตัวให้มีความสุขอยู่ในสังคมและสิ่งแวดล้อมได้ดี มีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่นและดำรงชีวิตอยู่ได้ด้วยความสมดุลอย่างสุขสบาย สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองในโลกที่กำลังเปลี่ยนแปลงนี้ โดยไม่มีข้อขัดแย้งภายในจิตใจ

ฝน แสงสิงแก้ว (2521 : 57) ได้ให้ความหมายของสุขภาพจิตไว้ว่า สุขภาพจิตหมายถึง สภาวะของชีวิตที่มีสุขภาพและผู้ที่มีสุขภาพจิตดี คือ ผู้ที่สามารถปรับตนเองอยู่ได้ด้วยความสุข ในโลกซึ่งเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้ได้

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ (2524 : 2) ได้ให้ความหมายของสุขภาพจิตไว้ว่า สุขภาพจิต หมายถึง ความสมบูรณ์ของจิตใจที่ปราศจากอาการผิดปกติต่าง ๆ ทางจิต เช่น โรคจิต โรคประสาท ฯลฯ มีความมั่นคงทางจิตใจ สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมในสังคม โดยไม่มีข้อขัดแย้งภายในจิตใจ

บุญเหลือ เทพยสุวรรณ (2526 : 226) ได้ให้ความหมายของคำว่าสุขภาพจิตไว้ว่า สุขภาพจิต หมายถึง สภาวะความมั่นคงจิตใจ หรือสภาพความสมบูรณ์ทางจิตใจของมนุษย์ในอันที่จะดำรงชีวิตอยู่ในสังคมที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีความสุข และสามารถทำประโยชน์ให้แก่ตนเองและสังคมได้เป็นอย่างดี และมีประสิทธิภาพ

กรมการแพทย์ (2529 : 3) ได้ให้ความหมายของสุขภาพจิตไว้ว่า สุขภาพจิต หมายถึง สภาพของจิตใจของบุคคลที่สามารถแก้ปัญหา สามารถปรับตัวและปรับจิตใจได้อย่างเหมาะสมกับสังคมและสภาพแวดล้อมที่เป็นจริง สามารถดำรงชีวิตได้อย่างสุขสบายตามอัตภาพและปราศจาอาการโรคจิต โรคประสาท

มูลี่ (Mouley. 1965 : 165 - 167) ได้ให้ความหมายของสุขภาพจิตไว้ว่า สุขภาพจิต หมายถึง การกระทำพฤติกรรมที่เหมาะสม เพื่อสนองความต้องการของบุคคล เพื่อลดความตึงเครียดทางอารมณ์ เพื่อการปรับตัว เพื่อสัมพันธภาพอันดีงามระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม เช่น เพศ วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และสภาพสังคม

จาโฮดา (Jahoda. 1970 : 28 - 35) ได้ให้ความหมายของสุขภาพจิตไว้ว่า สุขภาพจิต หมายถึง การที่มีสภาวะจิตใจสมบูรณ์ และการมีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ของแต่ละคนนั้น จะต้องพิจารณาองค์ประกอบต่าง ๆ ทั้ง 6 ประการ ได้เสนอไว้คือ เจตคติที่ดีต่อตนเอง การสร้างควมเจริญเติบโตและพัฒนาการให้บังเกิดขึ้นแก่ตนเอง การสร้างบูรณาการแห่งบุคลิกภาพของตนเอง การมีอิสระภาพในการปกครองตนเอง การรับรู้ความเป็นจริงและความรอบรู้ในสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว

จากเอกสารดังกล่าว พอสรุปได้ว่า สุขภาพจิตของ หมายถึง ภาวะด้านความรู้สึกของที่มีต่อตนเองและผู้อื่น โดยสามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีความสุข

4.1.3.1 ความสำคัญของสุขภาพจิต

อัจฉรา สุขารมณ์ (2529 : 2) กล่าวว่า ประเทศที่เจริญจะต้องประกอบด้วยทรัพยากร คือ บุคคลที่มีสุขภาพจิตดี โดยที่ประชากรจะต้องเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ครอบครัว สังคม และประเทศชาติ การรับผิดชอบย่อมแตกต่างไปตามวัย วัยเด็กมีหน้าที่รับผิดชอบด้านศึกษาเล่าเรียน ช่วยเหลือพ่อแม่พี่น้อง เพื่อนร่วมโรงเรียน และเพื่อนบ้าน พอเติบโตเป็นผู้ใหญ่ก็จะต้องมีความรับผิดชอบต่อครอบครัว ต่อหน้าที่การงานของตน และต่อสังคมรอบข้าง รู้จักที่จะปรับตัว ให้เข้ากับบุคคลและสิ่งแวดล้อม รอบด้านด้วย

ข้อน่าคิดอีกอย่างหนึ่งคือ เวลาญาติพี่น้องเจ็บป่วยทางกาย เราก็พากันทะนุถนอมกันอย่างดีทีเดียว แต่ครั้นเมื่อบุคคลเหล่านี้เจ็บป่วยทางใจ หรือพูดง่าย ๆ ว่าเป็นโรคจิตนั่นเอง เราพากันเมินหน้าหนี ไม่อยากเข้าใกล้ มีความรังเกียจ ทั้ง ๆ ที่ความจริงแล้วโรคจิตก็เหมือนกับอาการไข้ เช่น โรคทางกายอื่น ๆ เช่น ปอดบวม ไส้ติ่ง ปวดท้อง เป็นต้น ดังที่ได้กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่าสุขภาพจิตนั้นมีความสำคัญเท่ากับสุขภาพทางกาย เพราะกายกับจิตนั้นย่อมอยู่คู่กันเสมอ

ความสำคัญของสุขภาพจิตในชีวิตประจำวัน คือ การให้บุคคลมีความรับผิดชอบในการงานที่ตนทำ ทั้งทางด้านส่วนตัวและทางด้านสังคม มีความคิดสร้างสรรค์ รู้จักใช้ความสามารถของตน มีทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ ให้เป็นคนที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน การประกอบอาชีพและพยายามแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่ตนประสบให้เป็นไปอย่างดีที่สุด และถูกต้องที่สุดในสายตาของตนเอง และสังคม

4.1.3.2 ลักษณะสุขภาพจิตของครู

วีระ ไชยศรีสุข (2533 : 61) ได้กล่าวว่าสุขภาพจิตครูประกอบไปด้วย

1.) ลักษณะของครูที่มีสุขภาพจิตดี ได้แก่

1.1) มีความกระตือรือร้น สนใจนักเรียน และกิจกรรมในโรงเรียน

1.2) มีความสามารถที่จะแสดงความร่วมมือ ความเป็นมิตร และความสัมพันธ์ อันดีกับบุคคลอื่น

1.3) ยอมรับในความผิดพลาด หรือความบกพร่องของตน

1.4) มีความอดทน ความเมตตากรุณา ความเข้าอกเข้าใจ ความจริงใจ และความ ยุติธรรมกับนักเรียน

1.5) ปฏิบัติต่อนักเรียนอย่างสุภาพ และเป็นประชาธิปไตย

1.6) รู้จักยกย่องชมเชยนักเรียนที่กระทำความดี

1.7) แสดงออกซึ่งกริยามารยาทอันดีงาม

1.8) สามารถช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของนักเรียนทั้งปัญหาการเรียน และปัญหาส่วนตัว

1.9) มีความประพฤติ และการปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดี แก่เพื่อนครู นักเรียน และบุคคลอื่น ๆ

1.10) แสดงความคิดเห็น ความเชื่อ และเจตคติที่ดี

1.11) มีอารมณ์ขันที่ดี สามารถแสดงความรู้สึกสนุกสนานได้อย่างเหมาะสม

1.12) มีสุขภาพทางกายดี คล่องแคล่ว ว่องไว และกระฉับกระเฉง

1.13) มีความสนใจในกีฬา การแสดงทางศิลปะ และกิจกรรมทางสังคมวัฒนธรรมอื่น ๆ

สำหรับครูที่มีสุขภาพจิตเสื่อมนั้น จะสังเกตได้จากลักษณะต่อไปนี้ คือ อารมณ์เสียอย่างไม่มีเหตุผล ไม่มีความอดทน อดกลั้น ไม่ยุติธรรม เรียกร้องสิ่งตอบแทนอยู่เสมอ ขาดความเป็นมิตร ขาดความมีเสน่ห์ ขาดความน่ารัก ไม่มีความยืดหยุ่น ขาดความเมตตากรุณา มีท่าทางอวดดี ทะนงตน หยิ่ง จุกจิกจู้จี้ เจ้าระเบียบ และเป็นคนประเภทสมบูรณ์ที่สุด (Perfectionnist)

2.) ครูเป็นสมาชิกคนหนึ่งในสังคม เช่นเดียวกับคนอื่น ๆ ในยุคปัจจุบันที่ต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ อันเป็นสาเหตุของสุขภาพจิตเสื่อม สาเหตุที่ทำให้ครูมีสุขภาพจิตเสื่อม ได้แก่

2.1) ขาดเจตคติและวิญญาณของความเป็นครู

2.2) เกิดความขัดแย้งกับผู้บริหารโรงเรียน หรือกับเพื่อนครูด้วยกัน

2.3) ไม่ได้รับสวัสดิการเพียงพอทั้งที่เกี่ยวข้องกับอาชีพและส่วนตัว บ้านพักครูไม่มี การเบิกค่ารักษาพยาบาลช้า ขาดแคลนอุปกรณ์การสอน ฯลฯ

2.4) การไม่ได้รับการยอมรับจากสังคม เช่น จากการที่ครูเคยได้รับการยกย่องว่าเป็น "แม่พิมพ์ของชาติ" มาเป็นการตำหนิว่า "ใคร ๆ ก็เป็นครูได้"

2.5) งานของครูในโรงเรียนมากเกินไป มีลักษณะจำเจ ซ้ำซาก น่าเบื่อหน่าย

2.6) รายได้ของครูไม่เพียงพอ และไม่เกิดความสมดุลกับค่าครองชีพที่สูงขึ้นในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งครูที่มีปัญหาเรื่องนี้คือครูในระดับประถมและระดับมัธยม

2.8) การนันทนาการไม่เพียงพอ ไม่มีเวลาออกกำลังกาย หรือไปร่วมกิจกรรม ทางสังคม วัฒนธรรมต่าง ๆ

2.9) การเผชิญกับนักเรียนที่มีปัญหาสุขภาพจิตบ่อย ๆ พลอยทำให้ครูมีสุขภาพจิตเสียตามไปด้วย

2.10) ไม่ได้รับการส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าจากผู้บริหาร

2.11) ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

2.12) มีปัญหาทางด้านครอบครัว

สุขภาพจิตระหว่างครูและครูนั้น คือ หลักจิตวิทยาอันหนึ่งของวิชามนุษย์สัมพันธ์สุขภาพจิตจะเกิดขึ้นได้ในเมื่อครูกับครูรักกัน และเข้าใจซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กันเอง เห็นใจกันเอง เข้าใจความต้องการของซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะในการอยู่ร่วมกัน หรือการที่ต้องปกครองกันในสถาบันต่าง ๆ มนุษย์ในการปกครองที่อยู่ร่วมกันนั้นมีความต้องการในลักษณะของความรู้สึกสำคัญ ๆ อยู่ 4 ประการ คือ

ประการที่ 1 ความรู้สึกเป็นเจ้าของ (Sense of Belonging) คือ การเกิดความรู้สึกว่าโรงเรียนนี้เป็นของเขา เพื่อนร่วมงานทุกคนเป็นเพื่อนของเรา เราควรมีส่วนร่วมในการสร้างความเจริญงอกงาม ดังนั้นเมื่อมีการงานใด ต้องพยายามให้ทุกคนได้มีส่วนช่วย อย่างพึงกระทำคนเดียว ให้คำนึงว่าทุกคนมีฝีมือ มีความสามารถด้วยกันทั้งนั้นมิใช่เรามีความสามารถเพียงคนเดียว ถ้าทุกคนได้มีส่วนร่วมในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ เขาจะเกิดความรู้สึกในด้านความเป็นเจ้าของขึ้นมาเอง เช่น การช่วยกันตกแต่งสถานที่ห้องทำงาน หรือห้องพักครูให้สวยงาม เมื่อทุกคนได้ช่วยกันคนละไม้คนละมือ ทุกคนก็จะช่วยกันดูแลรักษา เพราะมีความรู้สึกว่าได้มีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของต่อสถานที่นั้น ๆ จึงเกิดเป็นความรักและความหวงแหนขึ้นมา

ประการที่ 2 ความรู้สึกอยากให้ยกย่อง (Sense of Recognition) ความรู้สึกนี้มีด้วยกันทุกคน ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ว่าเมื่อได้กระทำสิ่งใดลงไปแล้ว ไม่ว่าจะได้ผลมากน้อยเพียงไรก็อยากให้คนอื่นยอมรับความสามารถของตน การแสดงความรู้สึกยกย่องคนอื่นควรรู้จักใช้คำว่า "ขอบใจ ดีใจ และยินดีด้วย" เป็นสิ่งที่ทำให้เขาภาคภูมิใจ มีขวัญและกำลังใจในการที่จะมุมานะ ทำงานอื่น ๆ ต่อไป

ประการที่ 3 ความรู้สึกต้องการโอกาส (Sense of Opportunity) ครูทุกคนต้องการโอกาสในการก้าวหน้า เมื่อมีโอกาสมากเท่าใดก็จะก้าวไปให้ไกลที่สุดเท่าที่จะทำได้ เป็นต้นว่า ครูน้อยอยากเป็นครูใหญ่ อาจารย์อยากเป็นผู้ช่วยศาสตราจารย์ หรือผู้ช่วยศาสตราจารย์อยากเป็นรองศาสตราจารย์ ดังนั้นถ้าต้องการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขและมีสุขภาพจิตดี ก็ไม่ควรไปกีดกันโอกาสอันดีของบุคคลอื่น นอกจากนี้ครูยังมีความรู้สึกต้องการโอกาสในด้านอื่น ๆ อีก เช่น โอกาสที่จะมีบ้านเป็นของตนเอง โอกาสที่จะเป็นเจ้าของรถยนต์สักคันหนึ่ง ฯลฯ

ประการที่ 4 ความรู้สึกต้องการความมั่นคง (Sense of Security) งานใดที่มีความสุข มีความมั่นคง มนุษย์ทุกคนย่อมต้องการความมั่นคงนี้รวมความไปถึงสวัสดิภาพในการงานและครอบครัว ตลอดจนหลักประกันของสังคมในอนาคต เช่น เมื่อเวลาเจ็บไข้ได้ป่วยสามารถรับการช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล เมื่อเกษียณอายุก็ได้รับเงินบำเหน็จบำนาญ ดังนั้นถ้าให้การรับรองแก่บุคคลว่าเขาจะเกิดความมั่นคงด้านการงาน ครอบครัว และสังคมแล้ว จะเป็นสิ่งสร้างสุขภาพจิตใจการอยู่ด้วยกัน

เมื่อทราบว่าทุกคนต้องการสิ่งใด โดยเกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ ก็จะทำให้เกิดความเห็นใจรักใคร่กันขึ้นมาเอง ความรักกันในหมู่คณะเมื่อเกิดขึ้น ความสุขและความมีสุขภาพจิตดีนั้น ๆ ก็จะถ่ายทอดไปยังเด็กนักเรียนทำให้นักเรียนมีความสุข ความสบายใจ มีความรักโรงเรียน ทั้งครูและนักเรียนก็มีสุขภาพจิตดี นั่นคือสุขภาพจิตในโรงเรียนก็ดีไปด้วย

4.1.3.3 การวัดสุขภาพจิต

สุขภาพจิตของบุคคลสามารถวัดได้ทั้งสภาวะร่างกายและจิตใจ โดยทั่วไปแล้วการวัดสุขภาพจิตมีสองลักษณะ คือ การวัดสุขภาพจิตของบุคคลทั่วไป กับการวัดสุขภาพจิตของคนไข้จิตเวช ซึ่งแบบวัดทั้งสองแบบนี้มีลักษณะแตกต่างกันมาก การวัดสุขภาพจิตของบุคคลทั่วไปมักจะเกี่ยกับด้านความวิตกกังวล อาการทางกายและมโนภาพแห่งตนหรือความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับตนเอง (ชิรวัฒน์ นิจเนตร. 2526 : 26 ; อ้างอิงมาจาก Bloom and others. 1975 : 483) ในการวัดสุขภาพจิตของบุคคลด้วยการวัดความวิตกกังวลทางด้านต่าง ๆ และการวัดอาการผิดปกติทางกายนี้ มีผู้พบในการวิจัยหลายเรื่องว่า ปริมาณความวิตกกังวล และปริมาณหรือความถี่ของการป่วยไข้ของบุคคลมีความสัมพันธ์อย่างเด่นชัดกับความรู้สึกเป็นทุกข์หรือการปราศจากความสุขของบุคคล (ดวงเดือน พันธุมนาวิน และเพ็ญแข ประจนปัจจนึก. 2524 : 6 - 7 ; อ้างอิงมาจาก Wilson. 1967) อีกทั้งดวงเดือน พันธุมนาวิน และเพ็ญแข ประจนปัจจนึก (2524 : 7) ได้สรุปว่าวิธีการวัดระดับสุขภาพจิตของบุคคลอย่างน่าเชื่อถือได้มากวิธีหนึ่งคือ การวัดความรู้สึกวิตกกังวลในด้านต่าง ๆ และการสอบถามอาการป่วยไข้ และการผิดปกติทางกายของบุคคล แต่ในการวิจัยครั้งนี้ใช้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับสุขภาพจิตของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถาม THAI GHQ 60 ของผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ธนา นิลชัยโกวิทย์ และคนอื่น ๆ (2539)

4.1.4 ความภาคภูมิใจในตนเอง

ความภาคภูมิใจในตนเอง มีความสำคัญต่อความสุขและความสำเร็จในชีวิต มีผลกระทบต่ออารมณ์ บุคลิกภาพ กระบวนการทางความคิด ความปรารถนา การประเมินคุณค่าตนเอง การตั้งเป้าหมายในชีวิต การสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ตลอดจนการรับรู้โลกภายนอก และการมีปฏิกิริยาตอบสนอง ดังนั้น จึงมีผู้ให้ความหมายของความภาคภูมิใจในตนเองไว้มากมาย ดังนี้

เจมส์ (ภาวิณี นาวาพานิช. 2537 : 49 ; อ้างอิงมาจาก James. 1950) ให้ความหมายของความภาคภูมิใจในตนเองว่าหมายถึง ความรู้สึกซึ่งมีอยู่ในตัวเรา การไม่ทำให้ตัวเราเกิดความล้มเหลวและต่ำต้อย ความรู้สึกของเราเองจะคงอยู่ครบถ้วนภายหลังจากที่เราได้ทำอะไรสำเร็จลุล่วงไป ซึ่งเปรียบเสมือนว่าความภาคภูมิใจในตนเองเป็นอัตราส่วนระหว่างคุณภาพที่เป็นจริงกับความคาดหวัง

บราวเฟน (นุชจรี ฌายีเนตร. 2538 : 20 ; อ้างอิงมาจาก Brownfain. 1952) กล่าวถึง ความภาคภูมิใจในตนเองว่า หมายถึงระดับการยอมรับตนเองของบุคคลว่ามีระดับการยอมรับตนเองมากน้อยแค่ไหน

มาสโลว์ (สมพิศ ไชยกิจ. 2536 : 10 ; อ้างอิงมาจาก Maslow. 1970) ให้ความหมายของความภาคภูมิใจในตนเองไว้ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความเข้มแข็ง มีสมรรถภาพในการกระทำสิ่งต่าง ๆ มีความเชี่ยวชาญและความสามารถ

ไวท์ (มะลิ อุดมภาพ. 2538 : 9 ; อ้างอิงมาจาก White. 1972) กล่าวว่า ความภาคภูมิใจในตนเอง คือ คุณค่าของบุคคลที่ได้รับจากบุคคลที่มีความหมายต่อเรา แต่ที่สำคัญคือคุณค่าที่บุคคลนั้นพิจารณาตัดสินเอง

ไอน์ (เพยาว์ ผลภาค. 2539 : 15 ; อ้างอิงมาจาก Ayn. 1975) กล่าวว่า ความภาคภูมิใจในตนเองเป็นการผสมผสานกันระหว่าง ความมั่นใจในตนเองกับการยอมรับนับถือตนเอง ทำให้มีความแน่ใจว่าสามารถมีชีวิตอยู่อย่างมีค่า

พาลิโต (ชมพูนุช สิริพรหมภัทร. 2539 : 16 ; อ้างอิงมาจาก Palito. 1977) ให้ความหมายว่า ความภาคภูมิใจในตนเองเป็นการประเมินคุณค่าของตนเองตามที่คิด ประกอบด้วยความรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถ มีคุณค่าและมีความภาคภูมิใจในตนเอง

คูเปอร์สมิธ (Coopersmith. 1984 : 5) ได้ให้ความหมายของความภาคภูมิใจในตนเอง ว่าเป็นการประเมินคุณค่าของตนเองและทัศนคติที่มีต่อตนเองในด้านการยอมรับหรือไม่ยอมรับเกี่ยวกับตนเอง ทำให้บุคคลนั้นรู้สึกว่าตนมีความสามารถ ความสำคัญ ประสบความสำเร็จ และมีคุณค่า สังเกตได้จากคำพูดและพฤติกรรมที่แสดงออก

เกียรติวรรณ อมาตยกุล (2527 : 14 - 15) ได้กล่าวว่า ความภาคภูมิใจในตนเอง หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ความรู้สึกว่าตนเองมีค่า มีความสามารถ มีความเชื่อมั่น และพร้อมที่จะนำสิ่งเหล่านี้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง และผู้อื่นได้ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการมองเห็นความแตกต่างไปจากความรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถเหนือกว่าคนอื่น เก่งกว่าคนอื่น เราเป็นยอดเหนือใคร ฯลฯ ซึ่งมีคุณลักษณะเหล่านี้เป็นความรู้สึกของบุคคลที่ยึดตนเองเป็นหลัก (Egotism) ไม่ใช่คุณลักษณะของผู้ที่มีความภาคภูมิใจในตนเองอย่างแท้จริง

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความภาคภูมิใจในตนเอง หมายถึง การพิจารณาตัดสินและประเมินคุณค่าของตนเอง ด้วยความเชื่อมั่นในตนเองว่าตนมีความสามารถ มีความสำคัญ ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ มีคุณค่าและมีประโยชน์ต่อสังคม เป็นที่ยอมรับทั้งของตนเองและบุคคลรอบ ๆ ข้าง

4.1.4.1 ความสำคัญของความภาคภูมิใจในตนเอง

ความภาคภูมิใจในตนเองนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นพื้นฐานของการมองชีวิตของมนุษย์ ซึ่งจะสามารถทำให้มนุษย์มีการพัฒนาหรือดำรงอยู่อย่างมีคุณค่า (Braden. 1997 : 35 ; eiting Walz. 1993 : 16) และส่วนหนึ่งของการประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวในชีวิตก็ขึ้นอยู่กับความภาคภูมิใจในตนเอง (นุชจรี ฌายีเนตร. 2538 : 23 ; อ้างอิงมาจาก Weinbold and Judy. 1983) ความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลแสดงออกในชีวิตประจำวันนั้นขึ้นอยู่กับความภาคภูมิใจในตนเองทั้งสิ้น (เกียรติวรรณ อมาตยกุล. 2533 : 47) บุคคลที่มีความภาคภูมิใจในตนเองสูงจะสามารถเผชิญกับอุปสรรคที่ผ่านเข้ามาในชีวิต ด้วยความหวังและความกล้าหาญ จึงเป็นบุคคลที่ประสบความสำเร็จ มีความสุข สามารถดำเนินชีวิตตามที่ตนปรารถนาได้อย่างดี (จันทร์ฉาย พิทักษ์ศิริกุล. 2532 : 3 ; อ้างอิงมาจาก Qubein. 1983) นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ที่มีความภาคภูมิใจในตนเองสูงจะมีพลังในการหลีกเลี่ยงปัญหารุนแรงในอนาคตได้เป็นอย่างดี (Pope and others. 1988 : 5 ; citing American Psychiatric Association. 1987)

4.1.4.2 องค์ประกอบของความภาคภูมิใจในตนเอง

คูเปอร์สมิธ (เพยาว์ ผลภาค. 2539 : 21 ; อ้างอิงมาจาก Coopersmith. 1965) กล่าวว่า ความภาคภูมิใจในตนเองเป็นการประเมินทัศนคติของบุคคลในการตัดสินตนเองในด้านคุณค่า ซึ่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ

1.) ความรู้สึก-องการมีความสำคัญ (Feeling of Signficance)

2.) ความรู้สึกเกี่ยวกับความสามารถ (Feeling of Competence)

3.) ความรู้สึกของการมีอำนาจ (Feeling of Power)

4.) ความรู้สึกของการมีคุณธรรม (Feeling of Virtue)

เกตส์ (Gates. 1978) ได้แบ่งความรู้สึกความภาคภูมิใจในตนเองเป็น 4 องค์ประกอบ คือ

1.) ความรู้สึกต่อร่างกายตนเอง (The Body Self) หมายถึง บุคคล คิดและรู้สึกต่อรูปร่างและหน้าที่ของร่างกาย ตลอดจนความสามารถของหน้าที่พื้นฐานของร่างกาย

2.) ความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับบุคคลอื่น (The Interpersonal Self) เป็นส่วนหนึ่งของความภาคภูมิใจในตนเองที่บุคคลคิด และรู้สึกเกี่ยวกับวิธีที่เขามีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นคนที่สนิทสนมคุ้นเคย หรือบุคคลที่พบกันโดยบังเอิญ

3.) ความรู้สึกของตนเอง (The Achieving Self) หมายถึง สิ่งที่บุคคลคิดและรู้สึกเกี่ยวกับความสามารถของเขาที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในชีวิตครอบครัว การทำงานและสิ่งแวดล้อมในสถาบันการศึกษา

4.) ความเป็นเอกลักษณ์ของตนเอง (The Identification Self) เป็นความรู้สึกทางนามธรรมและพฤติกรรมแสดงความสนใจทางศีลธรรมและจิตวิญญาณ

เทเลอร์ (เพยาว์ ผลภาค. 2539 : 22 ; อ้างอิงมาจาก Taylor. 1982) ได้แบ่งองค์ประกอบของความภาคภูมิใจในตนเอง เป็น 2 ส่วน

1.) การยอมรับนับถือตนเอง เป็นความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองที่ได้รับจากการมีความเชื่อมั่นในตนเอง และทำให้เชื่อว่าตนมีความสามารถ เพราะฉะนั้นชีวิตจึงเป็นสิ่งมีค่า

2.) ความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นผลจากการประเมินของแต่ละบุคคลที่สามารถเผชิญและปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่าองค์ประกอบของความภาคภูมิใจในตนเองประกอบด้วย การยอมรับนับถือตนเอง โดยการประเมินค่าตนเอง แต่ละบุคคลว่าตนมีความสามารถ มีความสำคัญ มีอนาจและมีคุณธรรม ทำให้สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้

4.1.4.3 ลักษณะของผู้มีความภาคภูมิใจในตนเองสูง

แบรนเดน (นุชจรี ฌายีเนตร. 2538 : 33 ; อ้างอิงมาจาก Branden. 1983) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมของบุคคลที่มีความภาคภูมิใจในตนเองสูง ดังนี้

1.) มีใบหน้า ท่าทาง วิธีการพูด และการเคลื่อนไหวแฝงไว้ด้วยความแจ่มใส ร่าเริง มีชีวิตชีวา มีความปิติยินดีปรากฏอยู่ในตัว

2.) สามารถพูดถึงความสำเร็จ หรือข้อบกพร่องของตนได้อย่างตรงไปตรงมา และด้วยน้ำใสใจจริง

3.) สามารถเป็นผู้นำได้ และเป็นผู้รับคำสรรเสริญ การแสดงออกซึ่งความรัก ความซาบซึ้งต่าง ๆ

4.) สามารถเปิดใจรับคำตำหนิ และไม่ทุกข์ร้อน เมื่อมีผู้กล่าวถึงความผิดพลาดของตนเอง

5.) คำพูดและการเคลื่อนไหวมีลักษณะไม่กังวล เป็นไปตามธรรมชาติ

6.) ความกลมกลืนกันเป็นอย่างดีระหว่างคำพูด การกระทำ การแสดงออก การเคลื่อนไหว

7.) มีทัศนคติที่เปิดเผย อยากรู้อยากเห็นเกี่ยวกับแนวคิด และประสบการณ์ใหม่ และโอกาสใหม่ ๆ ของชีวิต

8.) สามารถที่จะเห็น และสนุกสนานกับมุขตลกของชีวิตทั้งของตนเอง และผู้อื่น

9.) มีทัศนคติที่ยืดหยุ่น ในการตอบสนองต่อสถานการณ์และสิ่งท้าทาย

10.) มีพฤติกรรมการแสดงออกในทางที่เหมาะสม

11.) สามารถเป็นตัวของตัวเองได้ แม้ตกอยู่ในสถานการณ์ที่ตรึงเครียด

4.1.5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4.1.5.1 ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

โยเดอร์ (รง ภู่พวงไพโรจน์. 2540 : 7 ; อ้างอิงมาจาก Yoder. 1959) กล่าวถึงความพึงพอใจในงาน ว่าหมายถึง ผลรวมของความรู้สึกของคนงานว่าชอบหรือไม่ชอบสภาพต่าง ๆ ในงานของเขา และมีระดับมากน้อยเพียงใด

บลัมและเนย์เลอร์ (รง ภู่พวงไพโรจน์. 2540 : 7 ; อ้างอิงมาจา Blum and Naylor. 1968) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติที่เป็นผลจากงาน และปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณงาน

แอปเปิลไวท์ (สายพา อังศุภโชติ. 2537 : 15 ; อ้างอิงมาจาก Applewhite. 1968) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นความสุขสบายที่ได้จากสภาพที่ทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องาน และความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้จากองค์การ

เดสส์เลอร์ (พิชญาภรณ์ อิงคามระธร. 2532 : 25 ; อ้างอิงมาจาก Dessler. 1983) อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า เป็นระดับความรู้สึกต่องาน เมื่อความต้องการที่สำคัญของคนเรา เช่น ความมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่อง ต่าง ๆ เหล่านี้ ได้รับการตอบสนองแล้วทำให้มีผลต่องาน

จอห์นสัน และคนอื่น ๆ (สมพร แซ่เฮ้ง. 2540 : 21 ; อ้างอิงมาจาก Johnson and Others. 1986) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง การรับรู้ด้วยจิตใจที่สะท้อนให้เห็นว่าบุคคลรู้สึกสุข สำราญ อิ่มเอม และปราศจากความวิตกกังวล

อารี เพชรผุด (2530 : 26) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์พึงพอใจ สบายใจ ที่ผลงานนั้น ได้ทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2534 : 126) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน

จากงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน่าจะหมายถึง ความรู้สึกชอบ พอใจ สบายใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน ทั้งในด้านสายปฏิบัติการสอน และสายบริหาร

4.1.5.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2534 : 143) ได้สรุปความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานดังต่อไปนี้ คือ

1.) การรับรู้ในปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้น เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

2.) ความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

3.) ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

อารี เพชรผุด (2530 : 26) ได้ให้ทัศนะในความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน ไว้ดังต่อไปนี้ คือ

1.) เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุของความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงาน

2.) เพื่อจะได้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน กับผลงาน ที่ออกมา

3.) เพื่อที่จะได้เรียนรู้ถึงสภาพสิ่งแวดล้อมด้านต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

4.) เพื่อที่จะได้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน กับการฝึกอบรมการขาดงาน การหยุดงานบ่อย ๆ การเปลี่ยนงาน การลาออก และปัญหาอื่น ๆ

จากงานวิจัยที่ได้ยกมาดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ร่วมงาน มีความตั้งใจในการทำงาน อยากทำงาน มีความรับผิดชอบในการทำงาน ของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน ทำให้มีความอดทนต่อสภาพต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ และสามารถเผชิญปัญหาต่าง ๆ ได้

4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านส่วนตัว และตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน

4.2.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

4.2.1.1 บุคลิกภาพ

บูลเมนทอลส์ (ชมพูนุท พงษ์ศิริ. 2535 : 28 ; อ้างอิงมาจาก Blumenthal. 1978) ได้ศึกษาความเครียดของนักเรียนชายและนักเรียนหญิงที่มีบุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนที่มีบุคลิกภาพแบบเอ จะมีความเครียดสูงกว่านักเรียนที่มีบุคลิกภาพแบบบี

เคลลี่ และฮูสตัน (อัจฉรา วงษ์วัฒนามงคล. 2533 : 19 : อ้างอิงมาจาก Kelly and Houston. 1985) ได้ศึกษาหญิงที่ทำงานนอกบ้านที่มีบุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี ผลการศึกษาพบว่า หญิงที่ทำงานนอกบ้านที่มีบุคลิกภาพแบบเอ มีระดับการศึกษาและสถานภาพทางอาชีพสูงกว่าหญิงที่ทำงานนอกบ้านที่มีบุคลิกภาพแบบบี และจากการศึกษาโดยใช้ตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะการทำงาน พบว่า หญิงที่ทำงานนอกบ้านที่มีบุคลิกภาพแบบเอ มีชั่วโมงการทำงานมากกว่า มีปริมาณงานที่ทำมากกว่า มีแนวโน้มจะมีชั่วโมงการทำงานต่ออาทิตย์มากกว่า และรายงานว่ามีความสับสนในบทบาทการทำงาน ความตึงเครียดในการทำงาน และต้องการประสบการณ์การทำงานมากกว่าหญิงที่ทำงานนอกบ้านที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบบี

สตรูป และโบแลนด์ (Strube and Boland. 1968.) ได้ทำการวิจัยเชิงทดลองเพื่อศึกษาลักษณะบุคลิกภาพแบบเอ และแบบบีที่มีผลต่อสมรรถภาพและความเพียรพยายามในการทำงานของบุคคล ผลการวิจัยพบว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอ ได้รับความเชื่อถือในความสำเร็จของงานมากกว่าความล้มเหลว ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างการวินิจฉัยความยากของงานกับความเพียรในการทำงานนั้น พบว่า มีความสัมพันธ์กันทางลบ กล่าวคือ ถ้างานมีความยากมากขึ้นบุคคลจะมีความเพียรพยายามในการทำงานลดลง แต่จะมีความเพียรพยายามในงานที่มีความยากปานกลาง ส่วนบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบบีนั้น ความเชื่อ

ถือในความสำเร็จและความล้มเหลวไม่แตกต่างกัน และความยากของงานและความเพียรพยายามจะมีความสัมพันธ์กันทางบวก

4.2.1.2 สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

กรอนลันด์ (Gronlund. 1959 : 176) ได้ศึกษาปัญหาการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาที่มีปัญหาด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นมักจะมีปัญหาด้านการเรียนด้วย ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าความขัดแย้งในกลุ่มเพื่อนอาจจะทำให้การเรียนไม่มีประสิทธิภาพ และทำให้เกิดความตึงเครียดทางอารมณ์ และไม่มีความสุข

ดีเซนา (Desena. 1964 : 145 - 149) ได้ศึกษาคุณลักษณะของนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ปานกลาง และต่ำ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ของมหาวิทยาลัยเพนซิลวาเนีย ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง จะมีคุณลักษณะที่สามารถปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นได้ดีกว่านักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลาง และต่ำ

เพอริส (Peris. 1980 : 163 - 175) ได้ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการเรียนและการสอนมหาวิทยาลัยเปิดของนักศึกษษ ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาที่ต้องศึกษาด้วยตนเอง โดยอาศัยสื่อประสม จะมีปัญหาด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมากขึ้น โดยจะรู้สึกโดดเดี่ยว เหงา เนื่องจากไม่มีเพื่อนร่วมปรึกษาในเรื่องการเรียน จึงไม่รู้วิธีที่จะสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น

4.2.1.3 สุขภาพจิต

อิงริช (English. 1963 : 459) ได้ศึกษาพบว่า วัยย่างเข้าสู่วัยผู้ใหญ่จะต้องหลีกเลี่ยงจากความวิตกกังวล ความกดดันต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดโรคประสาท ซึ่งถ้าบุคคลใดมีสุขภาพจิตดี ก็จะสามารถผ่านชีวิตในวัยต่าง ๆ ไปได้อย่างราบรื่น

โคล์แมน (Coleman. 1964 : 268) ได้ศึกษาพบว่า คนที่แต่งงานแล้วเป็นโรคจิตมากกว่าคนที่เป็นโสด หม้าย หย่า เนื่องจากการแต่งงานที่ไม่ประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดความวิตกกังวลทางจิตใจมาก (จันทนา สุวรรณอาสน์. 2532 : 39)

ไคร์เรียโก และซัทคลีฟ (Kyriacou and Sutcliffe. 1978 : 185) ได้ทำการสำรวจความเครียดของครูจำนวน 257 คน จากโรงเรียนมัธยมขนาดกลาง 16 แห่ง ในประเทศอังกฤษ ผลการสำรวจพบว่า ครูร้อยละ 19.9 มีความเครียดที่รุนแรงมาก และในปีต่อมาได้ทำการสำรวจความเครียดของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาอีกครั้ง พบว่า ครูร้อยละ 23.4 มีความเครียดที่สูงมาก นอกจากนี้ยังพบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์กับประวัติของครู ได้แก่ เพศ คุณวุฒิ อายุ ประสบการณ์ในการสอน ตำแหน่งหน้าที่ในโรงเรียน

ฟิตเลอร์ (Feitler. 1980 : 456 - 457) ได้ทำการศึกษาครูจำนวน 3,300 คน ในระดับชั้นที่ 12 ปรากฏว่า ครูถูกกดดันเกี่ยวกับพฤติกรรมของเด็ก และสาเหตุความเครียดอันดับ 1 ของครูมาจากนักเรียนเพียงคนเดียว หรือ 2 คน ซึ่งมีความประพฤติไม่เรียบร้อยมากกว่าการขาดวินัยของนักเรียนทั้งหมดในชั้นเรียนหรือนักเรียนทั้งโรงเรียน และยังมีตัวแปรทางด้านอื่นที่ทำให้ครูมีความเครียด เช่น เงินเดือนต่ำ ขาดโอกาสความก้าวหน้า และการแบ่งชั้นเรียนของนักเรียน

โฮมสตอร์ม และคนอื่น ๆ (Holmstrom and others. 1987 : 1 - 202) ได้ศึกษาอาการเจ็บป่วยทางจิต และสุขภาพจิตของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยฟินแลนด์ เป็นเวลา 3 ปี และได้รายงานในปี 1987 พบว่า ความเจ็บป่วยทางจิตมีมากขึ้นตามอายุ เพศชายจะเป็นมากกว่าเพศหญิง

4.2.1.4 ความภาคภูมิใจในตนเอง

เซนติ (สุนารี เตชะโชควิวัฒน์. 2527 : 22 ; อ้างอิงมาจาก Centi. 1965) ได้ศึกษาการประมาณค่าตนเองของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ในวิทยาลัย ก่อนและหลังการได้รับทราบคะแนนสอบในภาคแรก ผลที่ได้คือ นักศึกษาที่ทราบว่าคะแนนของตนไม่ดี จะรู้สึกสูญเสียความภาคภูมิใจในตนเอง และพยายามหาเหตุผลที่ได้คะแนนต่ำ เริ่มด้วยความรู้สึกไม่พอใจหลักสูตร ครู โรงเรียน และเพื่อนร่วมชั้น ในที่สุดก็หนีโรงเรียน ทำให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำลงอีก

รูบิน และแมคนีล (สมพิศ ไชยกิจ. 2536 : 19 ; อ้างอิงมาจาก Rubin and Mcnell. 1981) พบว่า ครอบครัวที่บิดามารดามีความภาคภูมิใจในตนเองสูง มีความมั่นคงทางอารมณ์ มีความยืดหยุ่น มีความมั่นใจในตนเอง มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุตร โดยการแสดงการยอมรับในตัวเด็ก เน้นการใช้เหตุผล ให้ความรักความเอาใจใส่ กำหนดมาตรฐานและขอบเขตการกระทำไว้กว้าง ๆ ไม่ใช้อำนาจข่มขู่บังคับ ตลอดจนให้ความสนใจสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่แวดล้อมเด็ก เช่น เพื่อนกิจกรรมที่เด็กกระทำ สิ่งเหล่านี้จะทำให้เด็กมีแนวโน้มที่จะเป็นคนยืดหยุ่น มีอารมณ์มั่นคงไม่โลเล และมีความภาคภูมิใจในตนเอง

คูเปอร์สมิธ (สมพิศ ไชยกิจ. 2536 : 20 ; อ้างอิงมาจาก Coopersmith. 1981) ศึกษา พบว่า เด็กที่มาจากครอบครัวที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูง มีแนวโน้มที่จะมีความภาคภูมิใจในตนเองสูงกว่าเด็กที่มาจากครอบครัวที่มีฐานทางเศรษฐกิจปานกลางหรือต่ำ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเด็กที่มาจากสังคมที่มีระดับแตกต่างกันมีความภาคภูมิใจในตนเองไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องจากการรับรู้ตนเองของบุคคลไวต่อสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่อยู่ใกล้ชิด ดังนั้น เด็กที่มาจากสังคมระดับต่ำจะเปรียบเทียบตนเองกับเด็กในระดับเดียวกันหรือเด็กในระดับที่ต่ำกว่า จึงทำให้ผู้อยู่ในสังคมระดับต่ำ สามารถมีความภาคภูมิใจในตนเองได้เท่า ๆ กับผู้ที่อยู่ในสังคมระดับปานกลางและระดับสูง (Albrencht. 1987 : 167)

มุเลนแคมป์ และเซเลส (เพยาว์ ผลภาค. 2539 : 71 ; อ้างอิงมาจาก Muhlenkamp and Sayles. 1986) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความภาคภูมิใจในตนเอง การสนับสนุนทางสังคมและการดูแลสุขภาพ พบว่า เพศชายมีความภาคภูมิใจในตนเองสูงกว่าเพศหญิง

โรเซนเบิร์ก (Rosenberg. 1989 : 19 – 20) ได้ศึกษาพบว่า ความภาคภูมิใจในตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความซึมเศร้า (Depression) ในกลุ่มบุคคลที่มีสุขภาพร่างกายแข็งแรงอย่างมีนัยสำคัญ และกองทัพสหรัฐอเมริกาได้ศึกษากลุ่มทหารของกองทัพในระยะสงครามโลกครั้งที่ 2 พบว่า ระดับความภาคภูมิใจในตนเองมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความวิตกกังวลอย่างมีนัยสำคัญ

4.2.1.5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

วาห์บะ (Whava. 1978 : 6376 - A) ทดสอบผลการวิจัยกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ และทฤฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบอร์ก เพื่อหาสาเหตุของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานและความตั้งใจที่จะออกจากงานของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบรรณารักษ์งานเทคนิค งานบริการ และผู้บริหารห้องสมุด จำนวน 202 ราย จากห้องสมุด 23 แห่ง โดยใช้แบบสอบถามแบบ JDI วัดความพึงพอใจ 5 ปัจจัย คือ ลักษณะงาน การบังคับบัญชา ค่าตอบแทน การตำแหน่งงาน และเพื่อนร่วมงาน แบบสอบถามวัดการปฏิบัติงาน วัดแรงจูงใจในการทำงาน และวัดความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่พอใจอย่างมากต่อการเลื่อนตำแหน่ง ค่าตอบแทน และความไม่มั่นคงในการทำงาน ผู้บริหารห้องสมุดมีความพึงพอใจในการทำงาน ตามปัจจัยทั้งห้าในระดับสูงกว่าผู้ปฏิบัติงาน คือ บรรณารักษ์ฝ่ายเทคนิคและบริการ ความพึงพอใจในการทำงาน การบังคับบัญชา และการเลื่อนตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของบรรณารักษ์ระดับปานกลาง แต่ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ความ

สัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานอยู่ในลักษณะลบ ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ นอกจากนั้นยังพบว่าอายุหรือความมีอาวุโส ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

เชลเลอร์ (ประทุม ฤกษ์กลาง. 2538 : 45-46 ; อ้างอิงมาจาก Sheller. 1986) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการสื่อสาร กับความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ พบว่าอายุมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความผูกพันองค์การ

มิลเลอร์ และคนอื่น ๆ (Miller and others. 1990 : 300 – 326) ได้ศึกษาและยืนยันว่าตัวแปรการสื่อสารในลักษณะของการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ช่วยประสบการณ์ความตึงเครียดและขณะเดียวกันก็ช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของบุคคลอีกด้วย

เฮิร์น (Hern. 1991 : 2215 – A) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การจากการับรู้โดยบุคลากรของวิทยาลัย พบว่า ลักษณะขององค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันขององค์การมากกว่า ความพึงพอใจในการทำงาน และเป็นตัวแปรทำนายความผูกพันต่อองค์การได้ดีกว่า ความพึงพอใจในการทำงาน

4.2.2 งานวิจัยในประเทศ

4.2.2.1 บุคลิกภาพ

อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล (2533 : 126 - 127) ได้ศึกษาตัวแปรทางพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการศึกษาต่อจำนวน 120 คน และไม่มีพฤติกรรมศึกษาต่อ จำนวน 120 คน ตัวแปรที่ศึกษาคือ จิตลักษณะพื้นฐานของบุคคล และสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการศึกษาต่อ ในการศึกษาจิตลักษณะพื้นฐานนั้น ศึกษาจากบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอ และบุคลิกภาพแบบบี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่มีพฤติกรรมการศึกษาต่อจะมีลักษณะบุคลิกภาพแบบเอ มากกว่าผู้ที่ไม่มีพฤติกรรมการศึกษาต่อโดยเฉพาะในกลุ่มคนโสด ส่วนกลุ่มคนที่มีครอบครัว และมีบุคลิกภาพแบบเอ จะมีทัศนคติที่ดีต่อการศึกษาต่อมากกว่าคนที่มีบุคลิกภาพแบบบี

ชมพูนุช พงษ์ศิริ (2535 : 73 - 74) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลในการฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลสภาพกาชาดไทย กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2,3 และ 4 จำนวน 230 คน ตัวแปรที่ศึกษาคือ ทัศนคติต่อวิชาชีพพยาบาล บุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ชั้นปี และความวิตกกังวลในการฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยของนักศึกษาพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาที่มีบุคลิกภาพแบบเอ มีความวิตกกังวลในการฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยสูงกว่าแบบบี

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี จะเห็นได้ว่า บุคลิกภาพแบบเอ เป็นบุคลิกภาพกระตือรือร้น ชอบความสำเร็จ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ไม่ชอบการรอคอย ส่วนบุคลิกภาพแบบบีเป็นบุคลิกภาพแบบเฉื่อยชา ไม่ชอบการรีบเร่ง ไม่ชอบต่อสู้แข่งขัน อดทนรอคอยได้

4.2.2.2 สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

อูลแมน (เมตตา จินดารักษ์. 2525 : 11 ; อ้างอิงมาจาก Ulman. 1957) ได้ระบุว่า วัยรุ่นที่มีปัญหาสัมพันธภาพกับเพื่อน จะมีปัญหาการเรียนในโรงเรียน และมีปัญหาทางอารมณ์ เช่น เมื่อผลการเรียนไม่ดี จะมีอารมณ์ตึงเครียด และไม่มีความสุข

ไวท์ (ปิยะรัตน์ นุชผ่องใส. 2530 : 24 ; อ้างอิงมาจาก White. 1958) ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลว่า จะมีส่วนช่วยให้นิสิต นักศึกษา ผ่านพ้นปัญหาในการเรียนและเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีสุขภาพจิตที่ดีในอนาคต นอกจากนี้ เฮอร์ล็อค (วิมล โรจน์วีระ. 2513 : 2 ; อ้างอิงมาจาก Hurlock. 1964) ยังกล่าวว่า หากเด็กวัยรุ่นสามารถสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ ได้ดี จะช่วยให้เขามีสุขภาพจิตที่ดีและส่งผลต่อการเรียนที่ดีด้วย

จงกล ศศะภูริ (2500 : 70 - 74) ได้ศึกษาปัญหาของนักเรียนชายและนักเรียนหญิงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และชั้นเตรียมอุดมศึกษาของโรงเรียนในจังหวัดพระนคร จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนมีปัญหาสัมพันธภาพกับเพื่อนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.75 รองลงมาคือปัญหาการปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์ข้อบังคับของโรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 63.25 และปัญหาการเงิน คิดเป็นร้อยละ 53.75 ส่วนปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ ปัญหาความสัมพันธ์กับครู อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 37.50

ผ่องพรรณ ปัณฑรานนท์ (2511 : 91 - 94) ได้ศึกษาความต้องการความช่วยเหลือของนักศึกษาวิทยาลัยครูมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการคำแนะนำในเรื่องการเสริมสร้างบุคลิกภาพ การคบเพื่อน การดำเนินชีวิตในมหาวิทยาลัย และปัญหาอนาคต

สมชาย ธัญธนกุล (2530 : 86 - 88) กล่าวถึง ปัญหาสำคัญที่วัยรุ่นประสบ ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับการคบเพื่อน ทั้งในการคบเพื่อนเพศเดียวกันและเพื่อนต่างเพศ ปัญหาการปฏิบัติตนกับเพื่อน ทั้งเพศเดียวกันและเพื่อนต่างเพศ ปัญหาเหล่านี้ อาจส่งผลให้บางคนอาจจะประสบปัญหาทางการศึกษาได้

4.2.2.3 สุขภาพจิต

ศุภลักษณ์ เกื้อวรกุลทัย (2525 : 36) ได้ศึกษาสุขภาพจิตของครูในเขตแทรกซึมของผู้ก่อการร้ายในจังหวัดชายแดนภาคใต้ 3 จังหวัด คือ ยะลา ปัตตานี และนราธิวาส พบว่า ครูในเขตแทรกซึมของผู้ก่อการร้ายมีปัญหาสุขภาพจิตมากกว่าครูนอกเขตแทรกซึม ครูสตรีในเขตแทรกซึมมีปัญหาสุขภาพจิตมากกว่าครูชาย ครูที่มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี มีแนวโน้มจะมีปัญหาสุขภาพจิตมากกว่ามากกว่าครูที่มีอายุระหว่าง 30 39 ปี และ 50 ปีขึ้นไป ครูที่สอน 1 - 3 ปี มีปัญหาสุขภาพจิตมากกว่าครูที่สอน 5 - 6 ปี และ 10 ปี ขึ้นไป

หทัยทิพย์ ควรสุภา (2525 : 91 - 93) ได้ศึกษาสุขภาพจิตของครูแนะแนวโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 150 คน พบว่า สุขภาพจิตของครูแนะแนวอยู่ในเกณฑ์ผิดปกติ จำนวนมากกว่าปกติในบุคลิกภาพ 4 ด้าน เรียบตามลำดับดังนี้ ความเก็บกดทางอารมณ์ร้อยละ 64 ความอ่อนน้อมยอมตามร้อยละ 64 ความวิตกกังวลร้อยละ 62 ความอ่อนไหวของจิตใจร้อยละ 50.67 และผลการเปรียบเทียบสุขภาพจิตของครูแนะแนวทั้ง 4 ด้าน โดยแยกตามอายุความสมัครในการทำงาน ประสบการณ์ คุณวุฒิ สภาพสมรสและขนาดโรงเรียนปรากฏผลว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุธน คงคาชนะ (2527 : 67) ได้ศึกษาสุขภาพจิตของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า รายได้ครู อาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดฉะเชิงเทรา มีอิทธิพลต่อสุขภาพจิตของครู อาจารย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประพิน รินไธสง (2529 : 27 - 28) ได้ศึกษาถึงเรื่อง สภาพที่มีผลต่อสุขภาพจิตของครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า งานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ครูมีส่วนบั่นทอนสุขภาพจิต นอกจากนี้ก็ยังมีปัญหาที่พักอาศัยและเงินเดือนน้อยไม่คุ้มกับงานที่รับผิดชอบมาก และปัญหาจากเด็กนักเรียน

จันทนา สุวรรณอาสน์ (2532 : 79) ได้ศึกษาสุขภาพจิตของครูในเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ครูโรงเรียนประถมศึกษาชาย กับครูประถมศึกษาหญิง มีสุขภาพจิตแตกต่างกัน ครูประถมศึกษาที่มีรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีสุขภาพจิตแตกต่างกัน

จากผลงานการวิจัยดังกล่าว แม้จะไม่ใช่การศึกษาวิจัยจากปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชครูสายปฏิบัติการสอนโดยตรง แต่ก็มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในในโรงเรียนต่าง ๆ รวมไปถึงสภาพความสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ ของครูสายปฏิบัติการสอนกับผู้บริหารโรงเรียน ซึ่งน่าจะเกี่ยวข้องกับสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงเห็นว่าน่าจะยึดเป็นแนวทางสนับสนุน และสรุปอ้างอิงเกี่ยวกับแนวความคิดในการศึกษาวิจัยเรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีแผชิญปัญหาของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน สังกัดกรุงเทพมหานคร ได้อย่างเพียงพอ

4.2.2.4 ความภาคภูมิใจในตนเอง

กาญจนา พงศ์พฤกษ์ (2523 : 69) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกันของพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ความวิกตกกังวล และความภาคภูมิใจในตนเอง พบว่า ความวิตกกังวลมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความภาคภูมิใจในตนเองทั้งชายและหญิง

สุนารี เตชะโชควิวัฒน์ (2527 : 64) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการอบรมเลี้ยงดูวินัยในตนเอง และความภาคภูมิใจในตนเอง ในนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 – 3 ในกรุงเทพมหานคร พบว่า นักเรียนที่มีระดับชั้นเรียนต่างกัน มีความภาคภูมิใจในตนเองไม่แตกต่างกัน และนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกับนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ มีความภาคภูมิใจในตนเองไม่แตกต่างกัน

สุใจ ตั้งทรงสวัสดิ์ (2532 : 75) ศึกษาการใช้เพื่อนผู้ให้ความช่วยเหลือในกลุ่มเพื่อเพิ่มความภาคภูมิใจในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 พบว่า หลังการทดรองนักเรียนที่ได้รับการช่วยเหลือในกลุ่มมีความภาคภูมิใจในตนเองสูงขึ้นกว่าก่อนรับการช่วยเหลืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และนักเรียนที่ได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนผู้ให้การช่วยเหลือในกลุ่ม มีความภาคภูมิใจในตนเองสูงกว่านักเรียนที่ไม่ได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนผู้ให้ความช่วยเหลือในกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศจะเห็นว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความภาคภูมิใจในตนเอง โดยผู้วิจัยหลายคนพบว่า เพศชายมีความภาคภูมิใจในตนเองมากกว่าเพศหญิง แต่ก็มีบางคนพบว่าเพศชาย และเพศหญิงมีความภาคภูมิใจในตนเองไม่แตกต่างกัน สุขภาพจิตมีผลต่อความภาคภูมิใจในตนเอง ในตัวแปรด้านครอบครัวพบว่า สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในครอบครัวที่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความภาคภูมิใจในตนเอง

4.2.2.5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ลัดดา แพรภัทรพิศุทธิ์ (2530 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค จากลุ่มตัวอย่างจำนวน 181 ราย จำแนกตามตัวแปร เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และประเภทของงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมหาวิทยลัย มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านเพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ตัวแปรด้านระดับการศึกษาที่ต่างกัน และระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจในการทำงานแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน และประเภทของงานต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจในการทำงานแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ยกเว้นปัจจัยด้านลักษณะงานมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งในส่วนของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

โชคดี รักทอง (2531 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามทฤษฎีการจูงใจ สุขอนามัยของเฮอร์ซเบอร์ก ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างสังกัดสำนักงานอธิการบดี สำนักบริการทางวิชาและทดสอบประเมินผล สำนักหอสมุดกลาง และสำนักเทคโนโลยีการศึกษาจำนวน 352 ราย จำแนกตามตัวแปร สถานภาพ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ผู้ปฏิบัติงานมีอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้บริหารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก บุคลากรฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน และยังพบว่า กลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนตัวแปรด้านความแตกต่างทางเพศ และอายุ พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน

อรนิตย์ ญาณศิริ (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน จากกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2538 จำนวน 70 ราย จำแนกตามสถานภาพ เพศ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน และลักษณะงาน ตามแนวทฤษฎีการจูงใจของเฮอร์ซเบอร์ก พบว่า ข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน มีความพึงพอใจในการทำงานในแต่ละด้าน และรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ข้าราชการเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมทุกด้านสูงกว่าข้าราชการเพศหญิงโดยเฉพาะในด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ข้าราชการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแต่ละด้าน และรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน และข้าราชการระดับ 1 - 6 มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมทุกด้านต่ำกว่าข้าราชการระดับ 7 ขึ้น โดยเฉพาะในด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านการปกครองบังคับบัญชา

จากผลงานวิจัยดังที่ได้กล่าวมาแล้ว แม้จะไม่ใช่การศึกษาวิจัยจากเรื่องปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนโดยตรง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการศึกษาวิจัยในกลุ่มของข้าราชการครูที่ปฏิบัติการสอนในโรงเรียน และกลุ่มผู้บริหารโรงเรียน แต่ก็นับว่าเป็นบุคลากรทางการศึกษาที่สำคัญ และมีส่วนเกี่ยวข้องกัน ผู้วิจัยจึงเห็นว่าน่าจะยึดเป็นแนวทางสนับสนุน และสรุปอ้างอิงเกี่ยวกับแนวคิดในการศึกษาวิจัยเรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครได้อย่างเพียงพอ

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ประชากรเป็นข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานครปีการศึกษา 2543 จาก 50 เขตการศึกษา จำนวน 430 โรงเรียน จำนวน 12,658 คน เป็นครูชาย 3,144 คน และครูหญิง 9,514 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานครปีการศึกษา 2543 จำนวน 822 คน เป็นครูชาย 180 คน ครูหญิง 642 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จากประชากร ซึ่งมีความเชื่อถือได้ร้อยละ 97 (Yamane. 1967 : 886 – 887) โดยใช้ขนาดของโรงเรียน เพศ และกลุ่มตามการจัดกลุ่มเขตการศึกษาของกรุงเทพมหานครเป็นชั้น (Strata) โดยมีวิธีการสุ่มตัวอย่างดังนี้

1. ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มโรงเรียนตามการจัดกลุ่มเขตการศึกษา ของกรุงเทพมหานครจำนวน 6 กลุ่ม คือ

1.1 กลุ่มที่ 1 กลุ่มวังหลวง มี 53 โรงเรียน ได้แก่โรงเรียนในเขตพระนคร เขตป้อมปราบ เขตปทุมวัน เขตสัมพันธวงศ์ เขตบางรัก เขตดุสิต เขตบางซื่อ เขตพญาไท และเขตราชเทวี

1.2 กลุ่มที่ 2 กลุ่มบูรพา มี 59 โรงเรียน ได้แก่โรงเรียนในเขตบางเขน เขต ดอนเมือง เขตจตุจักร เขตบางกะปิ เขตลาดพร้าว เขตบึงกุ่ม เขตหลักสี่ เขตสายไหม และเขตวังทองหลาง

1.3 กลุ่มที่ 3 กลุ่มศรีนครินทร์ มี 118 โรงเรียน ได้แก่โรงเรียนในเขตประเวศ เขตมีนบุรี เขตลาดกระบัง เขตหนองจอก เขตสวนหลวง เขตสะพานสูง เขตคันนายาว และเขตคลองสามวา

1.4 กลุ่มที่ 4 กลุ่มเจ้าพระยา มี 43 โรงเรียน ได้แก่โรงเรียนในเขตยานนาวา เขตสาธร เขตบางคอแหลม เขตพระโขนง เขตคลองเตย เขตห้วยขวาง เขตดินแดง เขตวัฒนา และเขตบางนา

1.5 กลุ่มที่ 5 กลุ่มกรุงธนใต้ มี 85 โรงเรียน ได้แก่โรงเรียนในเขตธนบุรี เขต คลองสาน เขตบางขุนเทียน เขตจอมทอง เขตราษฎร์บูรณะ เขตบางแค เขตบางบอน และเขตทุ่งครุ

1.6 กลุ่มที่ 6 กลุ่มกรุงธนเหนือ มี 72 โรงเรียน ได้แก่โรงเรียนในเขตภาษีเจริญ เขตบางกอกน้อย เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน เขตบางกอกใหญ่ เขตหนองแขม และเขตทวีวัฒนา

2. ผู้วิจัยแบ่งโรงเรียนในแต่ละกลุ่มเขตการศึกษา ออกเป็นโรงเรียนขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก

3. ผู้วิจัยแบ่งครูในแต่ละโรงเรียนตามขนาดของโรงเรียนในข้อ 2 ออกเป็นเพศชาย และเพศหญิง โดยใช้สัดส่วนประชากร : กลุ่มตัวอย่าง = 12.5 : 1 แล้วผู้วิจัยสุ่มข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน จำนวน 822 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 97 (Yamane. 1987) แบ่งเป็นครูชาย 180 คน ครูหญิง 642 คน

ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มโรงเรียน ขนาดโรงเรียน และเพศ

กลุ่ม	ขนาดของโรงเรียน	หญิง		ชาย	
		ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
วังหลวง	ใหญ่	210	14	47	3
	กลาง	462	31	85	5
	เล็ก	290	20	69	4
	รวม	**962**	**65**	**201**	**11**
บูรพา	ใหญ่	1,497	102	286	16
	กลาง	476	32	123	7
	เล็ก	110	7	36	2
	รวม	**2083**	**142**	**445**	**25**
ศรีนครินทร์	ใหญ่	680	46	244	14
	กลาง	655	45	284	16
	เล็ก	504	34	302	17
	รวม	**1839**	**125**	**830**	**47**
เจ้าพระยา	ใหญ่	812	55	249	14
	กลาง	291	20	116	7
	เล็ก	88	6	45	3
	รวม	**1191**	**81**	**410**	**23**
กรุงธนใต้	ใหญ่	1,240	84	456	26
	กลาง	419	28	176	10
	เล็ก	291	20	140	8
	รวม	**1950**	**133**	**772**	**44**
กรุงธนเหนือ	ใหญ่	481	33	146	9
	กลาง	593	35	221	13
	เล็ก	415	28	119	7
	รวม	**1489**	**96**	**486**	**28**
รวมทั้งหมด		**9,514**	**642**	**3,144**	**180**

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงานและวิธีเผชิญปัญหาของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 9 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเอง

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 6 แบบคัดกรองสุขภาพจิต (Thai GHQ60)

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ตอนที่ 8 แบบสอบถามปัญหาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 9 แบบสอบถามวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน

วิธีการสร้างเครื่องมือ และการหาคุณภาพเครื่องมือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน

ตัวอย่างของแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน เมื่ออ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ❑ หรือเติมคำตอบลง ..... ให้ครบถ้วน

1. เพศ ❑ ชาย ❑ หญิง

2. ปัจจุบันท่านมีอายุ ..... ปี

3. สถานภาพการสมรส
   ❑ โสด
   ❑ คู่
   ❑ หม้าย

4. ประสบการณ์ในการทำงาน ..... ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพของครูสายปฏิบัติการสอน มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

2.1. ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถาม ของเติมศักดิ์ คทวนิช (2540 : 53 – 55), สตับ และคนอื่น ๆ (อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล. 2533 : 162 ; อ้างอิงมาจาก Strube and others. 1987) ซึ่งได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามบุคลิกภาพของ เจนกินส์ และผู้วิจัยนำมาปรับปรุงข้อความให้สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง โดยมีลักษณะเป็นมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับของ ลิเคอร์ท (Likert Rating Scale) ประกอบด้วยจริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

2.2. การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

2.2.1 การหาค่าอำนาจจำแนก โดยนำแบบสอบถามปัญหาในการปฏิบัติงานที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วจำนวน 16 ข้อ ไปทดลองใช้ (Try Out) กับข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (ภาคผนวก ง.) จำนวน 100 คน จากนั้นนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อวิเคราะห์หาอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง – กลุ่มต่ำ โดยนำคะแนนที่ตรวจแล้วมาเรียงลำดับจากสูงสุดมายังต่ำสุด แล้วแยกแบบสอบถามที่ข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนทำ 25% ของผู้ที่ได้คะแนนสูง และ 25% ของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ แล้วนำค่าเฉลี่ยรายข้อมาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t-test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไปมาใช้เป็นแบบสอบถาม ได้ค่า t ระหว่าง 1.82 – 8.58 จำนวน 14 ข้อ

2.2.2 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ได้เลือกไว้ใน ข้อ 2.2.1 มาหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามบุคลิกภาพทั้งฉบับเท่ากับ .5703

ตัวอย่างของแบบสอบถาม

คำชี้แจง ขอให้อ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งในห้าช่อง ให้ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านปานกลาง
จริงน้อย	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อยมาก จนแทบจะไม่ตรงเลย

ข้อ	รายการปัญหา	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0	ข้าพเจ้ารู้สึกไม่พอใจเมื่อมีคนมาขัดจังหวะในขณะทำงาน					
00	ข้าพเจ้ารู้สึกว่า เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วจนไม่สามารถทำสิ่งที่ตั้งใจไว้ได้ทัน					
000	ข้าพเจ้าไม่สนใจว่างานที่ปฏิบัติอยู่สำเร็จตามเป้าหมายหรือไม่					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเอ (คะแนน)	ข้อความที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบบี (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์ในการแปลความหมายของบุคลิกภาพ (อัจฉรา วงศ์วัฒนมงคล. 2533 : 57 – 58)

คะแนนของแบบสอบถามบุคลิกภาพจะอยู่ในระหว่าง 14 – 70 คะแนน

ผู้ที่ได้คะแนน	36 – 70	มีบุคลิกภาพแบบเอ
ผู้ที่ได้คะแนน	14 – 35	มีบุคลิกภาพแบบบี

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเองของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

3.1. ผู้วิจัยศึกษาจากนิยมศัพท์เฉพาะ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความภาคภูมิใจในตนเอง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเองของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน

3.2. ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถาม ของระจิตรแก้ว เล็กอุทัย (2542 : 122 – 123) ชมพูนุช สิริพรหมภัทร (2539 : 150 – 153) และพรทิพย์ ตั้งไชยาวงศ์ (2540 : 214 – 216) และนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ โดยมีลักษณะเป็นมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับของ ลิเคอร์ท (Likert Rating Scale) ประกอบด้วยจริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

3.3. การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

3.3.1 หาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมธิดา แสนคำเครือ และอาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทางด้านเนื้อหา ข้อคำถามและภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ เกณฑ์การพิจารณาคะแนน แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

3.3.2 การหาค่าอำนาจจำแนก โดยนำแบบสอบถามปัญหาในการปฏิบัติงานที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วจำนวน 28 ข้อ ไปทดลองใช้ (Try Out) กับข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (ภาคผนวก ง.) จำนวน 100 คน จากนั้นนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อวิเคราะห์หาอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง – กลุ่มต่ำ โดยนำคะแนนที่ตรวจแล้วมาเรียงลำดับจากสูงสุดมายังต่ำสุด แล้วแยกแบบสอบถามที่ข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนทำ 25% ของผู้ที่ได้คะแนนสูง และ 25% ของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ แล้วนำค่าเฉลี่ยรายข้อมาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t-test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไปมาใช้เป็นแบบสอบถาม ได้ค่า t ระหว่าง 2.63 – 8.38 จำนวน 25 ข้อ

3.3.3 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ได้เลือกไว้ใน ข้อ 3.3.2 มาหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้self-esteemแอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามบุคลิกภาพทั้งฉบับเท่ากับ .8024

ตัวอย่างของแบบสอบถาม

คำชี้แจง ขอให้อ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งในห้าช่อง ให้ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านปานกลาง
จริงน้อย	**หมายถึง**	**ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อย**
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อยมาก จนแทบจะไม่ตรงเลย

ข้อ	รายการปัญหา	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
	ความภาคภูมิใจในตนเอง					
0	ข้าพเจ้าได้รับการยอมรับนับถือความสามารถจากเพื่อนครู					
00	ข้าพเจ้าโดนเพื่อนครูตำหนิเรื่องการควบคุมเวลาในขณะสอน					
	ความภาคภูมิใจในโรงเรียนที่สอน					
0	ข้าพเจ้าพอใจบรรยากาศการปฏิบัติงานในโรงเรียนนี้					
00	ข้าพเจ้าตั้งใจที่จะขอย้ายไปปฏิบัติงานที่โรงเรียนอื่นในสังกัด					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์ในการแปลความหมาย (Best. 1981 : 204 – 205)

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.75 – 5.00	หมายถึง มีความภาคภูมิใจในตนเองสูง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.26 – 3.74	หมายถึง มีความภาคภูมิใจในตนเองปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 2.25	หมายถึง มีความภาคภูมิใจในตนเองต่ำ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

4.1. ผู้วิจัยศึกษาจากนิยมศัพท์เฉพาะ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน

4.2. ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถาม ของรสริน สกุลโรจนประวัติ (2541 : 114 – 117) และวิลัย อัคคอิชยา (2531 : 151 – 152) และนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ โดยมีลักษณะเป็นมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับของ ลิเคอร์ท (Likert Rating Scale) ประกอบด้วยจริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

4.3. การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

4.3.1 หาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิชุดเดิมจำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทางด้านเนื้อหา ข้อคำถามและภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ เกณฑ์การพิจารณาคะแนน แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

4.3.2 การหาค่าอำนาจจำแนก โดยนำแบบสอบถามปัญหาในการปฏิบัติงานที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว จำนวน 16 ข้อ ไปทดลองใช้ (Try Out) กับข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (ภาคผนวก ง.)จำนวน 100 คน จากนั้นนำมาตรวจให้คะแนน ตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อวิเคราะห์หาอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง – กลุ่มต่ำ โดยนำคะแนนที่ตรวจแล้วมาเรียงลำดับจากสูงสุดมายังต่ำสุด แล้วแยกแบบสอบถามที่ข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนทำ 25% ของผู้ที่ได้คะแนนสูง และ 25% ของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ แล้วนำค่าเฉลี่ยรายข้อมาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t-test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไปมาใช้เป็นแบบสอบถาม ได้ค่า t ระหว่าง 3.89 – 10.36 จำนวน 16 ข้อ

4.3.3 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ได้เลือกไว้ใน ข้อ 4.3.2 มาหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามบุคลิกภาพทั้งฉบับเท่ากับ .7824

ตัวอย่างของแบบสอบถาม

คำชี้แจง ขอให้อ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งในห้าช่อง ให้ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านปานกลาง
จริงน้อย	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อยมาก จนแทบจะไม่ตรงเลย

ข้อ	รายการปัญหา	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0	ข้าพเจ้ารู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่มีคุณค่าต่อสังคม					
00	ข้าพเจ้ารู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่ท้าทายความสามารถของข้าพเจ้า					
000	งานที่ข้าพเจ้าปฏิบัติอยู่ต้องใช้ความรู้ความสามารถสูง					
00 00	ข้าพเจ้าได้รับเงินเดือนไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ได้ปฏิบัติ					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์ในการแปลความหมาย (Best. 1981 : 204 – 205)

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.75 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.26 – 3.74 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 2.25 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อย

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

5.1. ผู้วิจัยศึกษาจากนิยมศัพท์เฉพาะ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามสภาพแวดล้อมทางภายภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน

5.2. ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถาม ของเติมศักดิ์ คทวนิช (2540 : 61 – 63) ประกายทิพย์ พิชัย (2539 : 82 - 83) และระจิตรแก้ว เล็กอุทัย (2518 : 151 – 152) และนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ โดยมีลักษณะเป็นมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับของ ลิเคอร์ท (Likert Rating Scale) ประกอบด้วยจริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

5.3. การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

5.3.1 หาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิชุดเดิมจำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทางด้านเนื้อหา ข้อคำถามและภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ เกณฑ์การพิจารณาคะแนน แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

5.3.2 การหาค่าอำนาจจำแนก โดยนำแบบสอบถามปัญหาในการปฏิบัติงานที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว จำนวน 16 ข้อ ไปทดลองใช้ (Try Out) กับข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (ภาคผนวก ง.)จำนวน 100 คน จากนั้นนำมาตรวจให้คะแนน ตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อวิเคราะห์หาอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง – กลุ่มต่ำ โดยนำคะแนนที่ตรวจแล้วมาเรียงลำดับจากสูงสุดมายังต่ำสุด แล้วแยกแบบสอบถามที่ข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนทำ 25% ของผู้ที่ได้คะแนนสูง และ 25% ของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ แล้วนำค่าเฉลี่ยรายข้อมาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t-test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไปมาใช้เป็นแบบสอบถาม ได้ค่า t ระหว่าง 3.46 – 8.23 จำนวน 16 ข้อ

5.3.3 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ได้เลือกไว้ใน ข้อ 5.3.2 มาหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามบุคลิกภาพทั้งฉบับเท่ากับ .7618

ตัวอย่างของแบบสอบถาม

คำชี้แจง ขอให้อ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งในห้าช่อง ให้ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านปานกลาง
จริงน้อย	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อยมาก จนแทบจะไม่ตรงเลย

ข้อ	รายการปัญหา	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0	**ห้องเรียน** สภาพห้องเรียนสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
00	**สื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอน** โต๊ะเก้าอี้ในห้องเรียนมีสภาพทรุดโทรม					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์ในการแปลความหมาย (Best. 1981 : 204 – 205)

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.75 – 5.00	หมายถึง มีสภาพแวดล้อมในการทำงานดี
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.26 – 3.74	หมายถึง มีสภาพแวดล้อมในการทำงานปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 2.25	หมายถึง มีสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี

ตอนที่ 6 แบบคัดกรองสุขภาพจิตไทย จี เอช คิว (Thai GHQ = Thai General Health Questionnaire 60) ของเดวิด โกลด์เบอร์ก และพอล วิลเลียมส์ (David Goldberg and Paul Williams, 1988) แปลเป็นภาษาไทยโดยนายแพทย์ธนา นิลชัยโกวิทย์ และคณะภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทย์ศาสตร์รามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ทดลองใช้กับข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ที่มิใช่กลุ่มตัวอย่าง (ภาคผนวก ง.) จำนวน 100 คน ได้ค่าความเชื่อมั่น .9475 แบบสอบถามไทย จี เอช คิว 60 (Thai GHQ = Thai General Health Questionnaire 60) ประกอบด้วยคำถาม 60 ข้อ เป็นแบบคัดกรองปัญหาสุขภาพจิตเบื้องต้น ไม่สามารถวินิจฉัยโรคได้

คำชี้แจง สุขภาพโดยทั่วไปของท่านในระยะ 2 – 3 สัปดาห์ที่ผ่านมาเป็นอย่างไรบ้าง กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่ใกล้เคียงกับสภาพของท่านในปัจจุบันหรือไม่ในช่วง 2 – 3 สัปดาห์ที่ผ่านมามากที่สุด โดยไม่รวมถึงปัญหาที่ท่านเคยมีในอดีต และ**กรุณาตอบคำถามทุกข้อ**

แบบคัดกรองสุขภาพจิต

ในระยะที่ผ่านมานี้ ท่าน.....

1. รู้สึกสบายและมีสุขภาพดี

❑ ดีกว่าปกติ ❑ เหมือนปกติ ❑ แย่กว่าปกติ ❑ แย่กว่าปกติมาก

2. รู้สึกต้องการยาบำรุงให้มีกำลังวังชา

❑ ไม่เลย ❑ ไม่มากกว่าปกติ ❑ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ❑ มากกว่าปกติมาก

3.รู้สึกทรุดโทรมและสุขภาพไม่ดี

❑ ไม่เลย ❑ ไม่มากกว่าปกติ ❑ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ❑ มากกว่าปกติมาก

4.รู้สึกไม่สบาย

❑ ไม่เลย ❑ ไม่มากกว่าปกติ ❑ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ❑ มากกว่าปกติมาก

5.เจ็บหรือปวดบริเวณศีรษะ

❑ ไม่เลย ❑ ไม่มากกว่าปกติ ❑ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ❑ มากกว่าปกติมาก

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้ตอบ 2 ข้อแรก	จะได้คะแนน 0 คะแนน
ผู้ตอบ 2 ข้อหลัง	จะได้คะแนน 1 คะแนน

เกณฑ์ในการแปลความหมาย (ธนา นิลชัยโกวิทย์ และคนอื่น ๆ 2539.)

จุดตัดคะแนนใช้การนับจำนวนข้อที่ได้คะแนนทั้งหมดแล้วนำมารวมกัน และมีจุดตัดคะแนนสำหรับแบบสอบถาม THAI GHQ 60 คือ 11 / 12 คะแนนตั้งแต่ 12 คะแนนขึ้นไปถือว่าผิดปกติ

คะแนน 0 – 11 คะแนน มีสุขภาพจิตดี

คะแนน 12 – 60 คะแนน มีสุขภาพจิตบกพร่อง

ตอนที่ 4 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

7.1. ผู้วิจัยศึกษาจากนิยมศัพท์เฉพาะ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน

7.2. ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถาม ของชิดหทัย ผลานันท์ (2541 : 47 – 48) และศึกษาแบบสอบถามทัศนะของนักการศึกษาที่มีต่อเพื่อนร่วมงานของเอนก สงสุวรรณ (2530 : 44) ซึ่งได้พัฒนาแบบสอบถามมาจากแบบสำรวจทัศนของนักการศึกษาที่มีต่องานและเพื่อนร่วมงานของแมสแลช แจ็คสัน และชวับ (อเนก สงสุวรรณ. 2530 : 44 ; อ้างอิงมาจาก Maslach, Jackson and Schwab. 1986) และนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ โดยมีลักษณะเป็นมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับของ ลิเคอร์ท (Likert Rating Scale) ประกอบด้วยจริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

7.3. การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

7.3.1 หาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิชุดเดิมจำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทางด้านเนื้อหา ข้อคำถามและภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ เกณฑ์การพิจารณาคะแนน แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

7.3.2 การหาค่าอำนาจจำแนก โดยนำแบบสอบถามปัญหาในการปฏิบัติงานที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว จำนวน 81 ข้อ ไปทดลองใช้ (Try Out) กับข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (ภาคผนวก ง.)จำนวน 100 คน จากนั้นนำมาตรวจให้คะแนน ตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อวิเคราะห์หาอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง – กลุ่มต่ำ โดยนำคะแนนที่ตรวจแล้วมาเรียงลำดับจากสูงสุดมายังต่ำสุด แล้วแยกแบบสอบถามที่ข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนทำ 25% ของผู้ที่ได้คะแนนสูง และ 25% ของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ แล้วนำค่าเฉลี่ยรายข้อมาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t-test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไปมาใช้เป็นแบบสอบถาม ได้ค่า t ระหว่าง 1.94 – 7.84 จำนวน 74 ข้อ โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้ ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาจำนวน 32 ข้อ ใช้ได้ 29 ข้อ, ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 16 ข้อ ใช้ได้ 14 ข้อ และด้านสัมพันธภาพกับนักเรียนที่สอนจำนวน 33 ข้อ ใช้ได้ 31 ข้อ

7.3.3 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ได้เลือกไว้ใน ข้อ 7.3.2 มาหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามบุคลิกภาพทั้งฉบับเท่ากับ .9337

ตัวอย่างของแบบสอบถาม

คำชี้แจง ขอให้อ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งในห้าช่อง ให้ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านปานกลาง
จริงน้อย	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อยมาก จนแทบจะไม่ตรงเลย

ข้อ	รายการปัญหา	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
	สัมพันธภาพระหว่างครูกับผู้บังคับบัญชา พฤติกรรมที่ครูปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา					
0	ข้าพเจ้าให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมาย					
	สัมพันธภาพระหว่างครูกับผู้บังคับบัญชา พฤติกรรมที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อครู					
00	ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ และคอยช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานแก่ข้าพเจ้า					
	สัมพันธภาพระหว่างครูกับเพื่อนครูผู้ร่วมงาน					
000	ข้าพเจ้ารู้สึกสบายใจในการปฏิบัติงานกับเพื่อนครูในที่ทำงาน					
	สัมพันธภาพระหว่างครูกับนักเรียน พฤติกรรมที่ครูปฏิบัติต่อนักเรียน					
000 0	ข้าพเจ้าลงโทษนักเรียนทันทีเมื่อนักเรียนกระทำผิดระเบียบวินัย					
	สัมพันธภาพระหว่างครูกับนักเรียน พฤติกรรมที่นักเรียนปฏิบัติต่อครู					
00 000	นักเรียนแสดงความเคารพต่อข้าพเจ้าทั้งในและนอกโรงเรียน					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์ในการแปลความหมาย (Best. 1981 : 204 – 205)

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.75 – 5.00 หมายถึง มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลดี

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.26 – 3.74 หมายถึง มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 2.25 หมายถึง มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่ดี

ตอนที่ 8 แบบสอบถามปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

8.1. ผู้วิจัยศึกษาจากนิยมศัพท์เฉพาะ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน

8.2. ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถาม ของเติมศักดิ์ คทวนิช (2540 : 61 – 63) และนิยดา พงษ์พาชำนาญเวช (2535 : 59 – 62) นำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ โดยมีลักษณะเป็นมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับของ ลิเคอร์ท (Likert Rating Scale) ประกอบด้วยจริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

8.3. การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

8.3.1 หาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิชุดเดิมจำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทางด้านเนื้อหา ข้อคำถามและภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ เกณฑ์การพิจารณาคะแนน แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

8.3.2 การหาค่าอำนาจจำแนก โดยนำแบบสอบถามปัญหาในการปฏิบัติงานที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว จำนวน 22 ข้อ ไปทดลองใช้ (Try Out) กับข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (ภาคผนวก ง.)จำนวน 100 คน จากนั้นนำมาตรวจให้คะแนน ตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อวิเคราะห์หาอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง – กลุ่มต่ำ โดยนำคะแนนที่ตรวจแล้วมาเรียงลำดับจากสูงสุดมายังต่ำสุด แล้วแยกแบบสอบถามที่ข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนทำ 25% ของผู้ที่ได้คะแนนสูง และ 25% ของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ แล้วนำค่าเฉลี่ยรายข้อมาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t-test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไปมาใช้เป็นแบบสอบถาม ได้ค่า t ระหว่าง 2.17 – 9.25 จำนวน 22 ข้อ

8.3.3 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ได้เลือกไว้ใน ข้อ 8.3.2 มาหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามบุคลิกภาพทั้งฉบับเท่ากับ .8875

ตัวอย่างของแบบสอบถาม

คำชี้แจง ขอให้อ่านข้อความในแบบลอบถามแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งในห้าช่อง ให้ตรงกับสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของท่านมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านปานกลาง
จริงน้อย	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อยมาก จนแทบจะไม่ตรงเลย

ข้อ	รายการปัญหา	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
	ปัญหาด้านสายการสอน					
0	ข้าพเจ้ารู้สึกว่านักเรียนในชั้นเรียนไม่ตั้งใจเรียนจนควบคุมชั้นเรียนไม่ได้					
	ปัญหาด้านสายบริหาร					
00	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าจัดตารางสอนไม่เหมาะสม ทำให้ครูไม่มีเวลาเตียมการสอนล่วงหน้า					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์ในการแปลความหมาย (Best. 1981 : 204 – 205)

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.75 – 5.00	หมายถึง มีปัญหาด้านสายการสอน และด้านสายบริหารมาก
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.26 – 3.74	หมายถึง มีปัญหาด้านสายการสอน และด้านสายบริหารปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 2.25	หมายถึง มีปัญหาด้านสายการสอน และด้านสายบริหารน้อย

ตอนที่ 9 แบบสอบถามวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

9.1. ผู้วิจัยศึกษาจากนิยมศัพท์เฉพาะ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามการเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน

9.2. ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถาม ของเติมศักดิ์ คทวนิช (2540 : 67 – 68) นิยดา พงษ์พาชำนาญเวช (2535 : 83 - 85) และสุภาพรรณ โคตรจรัส (2531 : 304 – 310) และนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ โดยมีลักษณะเป็นคำตอบแบบเลือกตอบ 3 ข้อ แบ่งเป็นคำตอบวิธีเผชิญปัญหาแบบสู้ วิธีเผชิญปัญหาแบบรอมชอม วิธีเผชิญปัญหาแบบถอยหนี

9.3. การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

9.3.1 หาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิชุดเดิมจำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทางด้านเนื้อหา ข้อคำถามและภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ เกณฑ์การพิจารณาคะแนน แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

9.3.2 การหาค่าอำนาจจำแนก โดยนำแบบสอบถามปัญหาในการปฏิบัติงานที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว จำนวน 12 ข้อ ไปทดลองใช้ (Try Out) กับข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (ภาคผนวก ง.)จำนวน 100 คน จากนั้นนำมาตรวจให้คะแนน ตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อวิเคราะห์หาอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง – กลุ่มต่ำ โดยนำคะแนนที่ตรวจแล้วมาเรียงลำดับจากสูงสุดมายังต่ำสุด แล้วแยกแบบสอบถามที่ข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนทำ 25% ของผู้ที่ได้คะแนนสูง และ 25% ของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ แล้วนำค่าเฉลี่ยรายข้อมาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t-test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไปมาใช้เป็นแบบสอบถาม ได้ค่า t ระหว่าง 2.56 – 10.49 จำนวน 11 ข้อ

9.3.3 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ได้เลือกไว้ใน ข้อ 8.3.2 มาหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามบุคลิกภาพทั้งฉบับเท่ากับ .3571

คำชี้แจง คำถามแต่ละข้อต่อไปนี้เป็นสถานการณ์ที่สมมติขึ้น ถ้าหากท่านอยู่ในสถานการณ์ดังกล่าวท่านมีวิธีแก้ปัญหาอย่างไร ซึ่งคำตอบของท่านจะไม่มีผลเสียหาต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด เพราะจะไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด เนื่องจากแต่ละคนย่อมมีความรู้สึกหรือใช้วิธีการแก้ปัญหาที่แตกต่างกัน ฉะนั้นจึงขอให้ท่านตอบคำถามตามความรู้สึกและสถานการณ์ที่เป็นจริงของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย x ทับตัวอักษรที่ท่านเลือกเพียงคำตอบเดียว

ข้อ	ข้อความ	เมื่อเผชิญเหตุการณ์ดังกล่าวท่านจะทำอย่างไร
1.	เมื่อติดธุระส่วนตัวเร่งด่วน ซึ่งท่านต้องไปทำให้เรียบร้อยในวันนั้น แต่ท่านมีตารางที่ต้องเข้าสอนเต็มวัน ท่านจะทำอย่างไร	❑ ก. ฝากเพื่อนครูสอนแทนทุกวิชา แล้วไปทำธุระส่วนตัว (1) ❑ ข. ฝากเพื่อนครูเข้าสอนแทนบางวิชาในช่วงเช้า แล้วไปธุระในช่วงบ่าย (2) ❑ ค. ขออนุญาตผู้บังคับบัญชาไปธุระส่วนตัวให้เรียบร้อยและฝากเพื่อนครูดูแลห้องแล้วจะมาสอนชดเชยให้ภายหลัง (3)

ข้อ	ข้อความ	เมื่อเผชิญเหตุการณ์ดังกล่าวท่านจะทำอย่างไร
2.	หากเพื่อนครูผู้ร่วมงานของท่านไม่ค่อยให้ความร่วมมือกับท่าน ในการปฏิบัติหน้าที่ ตามนโยบายของโรงเรียนท่านจะทำอย่างไร	❑ ก. นำปัญหาดังกล่าวไปเสนอให้ผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชาได้รับทราบโดยทันที เพราะควรเป็นคนแก้ปัญหาดังกล่าว (3) ❑ ข. นัดคุยกับเพื่อนครูคนดังกล่าวเป็นการส่วนตัว เพื่อให้เขาเข้าใจถึงปัญหาดังกล่าวพร้อมทั้งอธิบายถึงความสำคัญที่จะต้องมีเขาร่วมทำงาน (2) ❑ ค. ปล่อยเขาไปตามทาง เพราะหากเขาไม่ร่วมมือในการทำงาน สุดท้ายเขาจะต้องถูกเพ่งเล็งจากผู้บังคับบัญชาเอง (1)

เกณฑ์การให้คะแนน

1. ข้าราชการครูที่เลือกวิธีเผชิญปัญหาแบบสู้ปัญหา ได้ 3 คะแนน
2. ข้าราชการครูที่เลือกวิธีเผชิญปัญหาแบบรอมชอมปัญหา ได้ 2 คะแนน
3. ข้าราชการครูที่เลือกวิธีเผชิญปัญหาแบบหนีปัญหา ได้ 1 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายของวิธีเผชิญปัญหา (สุภาพรรณ โคตรจรัส. 2531 : 304 – 310)

1. ผู้ที่มีวิธีการเผชิญปัญหาแบบสู้ปัญหา คือ ผู้ที่ได้คะแนนวิธีการเผชิญปัญหา เปอร์เซ็นไทล์ที่ 75 ขึ้นไป

2. ผู้ที่มีวิธีการเผชิญปัญหาแบบรอมชอมปัญหา คือ ผู้ที่ได้คะแนนวิธีการเผชิญปัญหาเปอร์เซ็นไทล์ที่ 25 ถึงเปอร์เซ็นไทล์ที่ 75

3. ผู้ที่มีวิธีการเผชิญปัญหาแบบถอยหนีปัญหา คือ ผู้ที่ได้คะแนนวิธีการเผชิญปัญหาต่ำกว่าเปอร์เซ็นไทล์ที่ 25 ลงมา

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย ไปขออนุญาตผู้อำนวยการสำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขออนุญาตนายแพทย์ธนา นิลชัยโกวิทย์ และคณะภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทย์ศาสตร์รามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ในการใช้แบบคัดกรองสุขภาพจิต THAI GHQ 60

3. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการกรอกแบบสอบถามจากสำนักการศึกษากรุงเทพมหานครถึงผู้บริหารโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปส่งด้วยตนเองจำนวน 1,013 ฉบับ ที่โรงเรียนที่จะทำการศึกษา และได้พบผู้บริหารโรงเรียนฝ่ายของแต่ละโรงเรียนเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการทำวิจัยครั้งนี้

4. ผู้วิจัยไปเก็บแบบสอบระหว่างวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2544 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2544 ได้รับคืนจำนวน 822 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 81.15 แล้วคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่ตอบครบทุกข้อของข้าราชการ

ครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ปรากฏว่าตอบสมบูรณ์ทุกฉบับ แล้วนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรที่ศึกษา โดยคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

3. ค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

2.1. การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง กลุ่มต่ำ โดยใช้ t-test

2.2. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

3. สถิติที่ใช้วิเคราะห์สมมติฐาน

3.1. หาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

3.2. ค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ปัญหาการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ศึกษาค้นคว้า

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ตัวแปรอิสระ หรือตัวพยากรณ์มีทั้งหมด 10 ตัว ตัวแปรตาม หรือตัวแปรเกณฑ์ คือ ปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้กำหนด สัญลักษณ์ และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนนแต่ละตัว (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสองของคะแนนแต่ละตัว (Mean Square)
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
SE	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
SE_b	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
$\hat{Y}$	แทน	ค่าสมการพยากรณ์ที่แทนค่าในรูปคะแนนดิบ
Z	แทน	ค่าสมการพยากรณ์ที่แทนค่าในรูปคะแนนมาตรฐาน
X_1	แทน	เพศ
X_2	แทน	อายุ
X_3	แทน	สถานภาพโสด
X_4	แทน	สถานภาพคู่
X_5	แทน	ประสบการณ์ในการทำงาน
X_6	แทน	บุคลิกภาพ
X_7	แทน	ความภาคภูมิใจในตนเอง
X_8	แทน	ความภาคภูมิใจในโรงเรียนที่สอน
X_9	แทน	ความภาคภูมิใจในตนเอง (โดยรวม)
X_{10}	แทน	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
X_{11}	แทน	สภาพแวดล้อมในห้องเรียน
X_{12}	แทน	สื่อ, อุปกรณ์การเรียนการสอน
X_{13}	แทน	สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน (โดยรวม)
X_{14}	แทน	สุขภาพจิต
X_{15}	แทน	สัมพันธภาพผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อครู

X_{16} แทน สัมพันธภาพครูปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา
X_{17} แทน สัมพันธภาพครูกับเพื่อนร่วมงาน
X_{18} แทน สัมพันธภาพครูปฏิบัติต่อนักเรียน
X_{19} แทน สัมพันธภาพนักเรียนปฏิบัติต่อครู
X_{20} แทน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล (โดยรวม)
Y_1 แทน ปัญหาในการปฏิบัติงาน
Y_2 แทน วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนี
Y_3 แทน วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบรอมชอม
Y_4 แทน วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเสนอตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 จำนวนร้อยละของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนจำแนกตามเพศ สถานภาพการสมรส

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน ที่มีปัญหาในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน บุคลิกภาพ ความภาคภูมิใจในตนเอง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สุขภาพจิต สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัว และตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อม ของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน กับปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ปัญหาในการปฏิบัติงาน กับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เพื่อค้นหาตัวแปรพยากรณ์ ที่สามารถพยากรณ์ปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 จำนวนร้อยละของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน จำแนกตามเพศ สถานภาพการสมรส ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงค่าร้อยละจำแนกตามเพศ และสถานภาพการสมรส

ตัวแปร	ระดับของตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	180.00	21.89
	หญิง	642.00	78.11
	รวม	**822.00**	**100.00**
2. สถานภาพการสมรส	โสด	328.00	39.90
	คู่	410.00	49.88
	หม้าย	84.00	10.22
	รวม	**822.00**	**100.00**

จากตาราง 2 พบว่า ข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 822 คน สามารถแบ่งเป็นครูชายจำนวน 180 คน (ร้อยละ 21.89) และครูหญิงจำนวน 642 คน (ร้อยละ 78.11) เมื่อจำแนกตามสถานภาพการสมรสแล้ว พบว่า ครูมีสถานภาพคู่มากที่สุดจำนวน 410 คน (ร้อยละ 49.88) รองลงมาเป็นสถานภาพโสดจำนวน 328 คน (ร้อยละ 39.90) และมีสถานภาพหม้ายน้อยที่สุดจำนวน 84 คน (ร้อยละ 10.22)

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน ที่มีปัญหาในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน บุคลิกภาพ ความภาคภูมิใจในตนเอง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สุขภาพจิต สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตาม อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน บุคลิกภาพ ความภาคภูมิใจในตนเอง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สุขภาพจิต สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	$\overline{X}$	S.D.	เกณฑ์การแปลผล
1. อายุ	38.60	9.70	ระดับปานกลาง
2. ประสบการณ์ในการทำงาน	13.56	10.54	มีประสบการณ์ในการทำงานในระดับน้อย
3. บุคลิกภาพ	52.65	5.20	บุคลิกภาพแบบเอ
4. ความภาคภูมิใจในตนเอง	3.68	0.48	มีความภาคภูมิใจในโรงเรียนที่สอนในระดับปานกลาง
5. ความภาคภูมิใจในโรงเรียนที่สอน	3.99	0.48	มีความภาคภูมิใจในตนเองในระดับสูง
6. ความภาคภูมิใจในตนเอง (โดยรวม)	3.84	0.41	มีความภาคภูมิใจในโรงเรียนที่สอนโดยรวมในระดับสูง
7. ความพึงพอใจในการทำงาน	3.42	0.50	มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง
8. สภาพแวดล้อมในห้องเรียน	3.20	0.59	มีสภาพแวดล้อมในห้องเรียนระดับปานกลาง
9. สภาพแวดล้อมในด้านสื่อการสอน	3.08	0.66	มีสภาพแวดล้อมในด้านสื่อการสอนระดับปานกลาง
10. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (โดยรวม)	3.15	0.56	มีสภาพแวดล้อมในระดับปานกลาง
11. สุขภาพจิต	7.44	10.08	มีสุขภาพจิตดี
12. สัมพันธภาพครูกับผู้บังคับบัญชา	3.90	0.51	มีสัมพันธภาพครูกับผู้บังคับบัญชาระดับดี
13. สัมพันธภาพครูกับเพื่อนร่วมงาน	3.80	0.52	มีสัมพันธภาพครูกับเพื่อนร่วมงานระดับดี
14. สัมพันธภาพครูกับนักเรียน	3.83	0.49	มีสัมพันธภาพครูกับนักเรียนระดับดี

ตาราง 3 (ต่อ)

ตัวแปร	$\overline{X}$	S.D.	เกณฑ์การแปลผล
15. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล (โดยรวม)	3.83	0.40	มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลระดับดี
16. ปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.55	0.63	มีปัญหาในระดับปานกลาง
17. วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน	2.38	0.25	วิธีเผชิญปัญหาแบบรอมชอม

จากตาราง 3 พบว่า ข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 38.60 ปี) ส่วนประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ข้าราชการครูส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน หรือประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ยในระดับน้อย (13.56 ปี) มีบุคลิกภาพแบบเอเป็นส่วนใหญ่ ($\overline{X}$ = 52.65) มีความภาคภูมิใจในตนเอง และในโรงเรียนที่สอนในระดับปานกลาง และสูงตามลำดับ ($\overline{X}$ = 3.68 และ 3.99), ความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.42), สภาพห้องเรียนอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.20) มีสภาพของสื่อการสอนในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.08) สุขภาพจิตอยู่ในเกณฑ์ดี ($\overline{X}$ = 7.44) มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยรวมระหว่างครูกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และกับนักเรียนอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 3.90, 3.80 และ 3.83 ตามลำดับ)

ส่วนปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.55) และส่วนใหญ่ใช้วิธีเผชิญปัญหาแบบรอมชอม (เปอร์เซ็นไทล์ที่ 25)

ตอนที่ 5 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ สถานภาพการสมรส บุคลิกภาพ ความภาคภูมิใจในตนเอง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สุขภาพจิต และตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ของข้าราชการครูสายปฏิบัติ การสอน กับปัญหาในการปฏิบัติงาน ดังแสดงในตาราง 4 และ 5

ตาราง 4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน

ตัวแปร	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	X_6	X_7	X_8	X_9	X_{10}	X_{11}	X_{12}	X_{13}	X_{14}	X_{15}	X_{16}	X_{17}	X_{18}	X_{19}	X_{20}	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	ตัวแปร
X_1	1.0000	-.0880	.0262	-.0055	-.0788	.0247	.0160	-.0329	-.0115	-.0011	-.0097	-.0753	-.0445	.0230	.0401	.0105	-.1130*	-.0889*	-.1468**	-.0780	-.0520	.0363	-.0168	-.0151	X_1
X_2		1.0000	-.4681**	.3602**	.9159**	.0067	.2075**	.1163*	.1654**	.1667**	.1023*	.1329**	.1294**	-.0774	.1506**	.1094*	.0848	.1645**	.1367**	.1663**	.2331**	-.0516	-.0742	.1259**	X_2
X_3			1.0000	-.8741**	-.4006**	-.0058	-.1547**	-.0646	-.1249**	-.0864	*.0431	-.0577	-.0554	.0487	-.1400**	-.0696	-.1057*	.1152	-.1099*	-.1375**	-.1639**	.0078	.0797	-.0614*	X_3
X_4				1.0000	.3622**	-.0039	.1752**	.0888*	.1508**	.0853	.0535	.0643	.0650	-.0705	.1404**	.0517	.1026	.0810	.0984*	.1200**	.1421**	.0296	-.0730	.0497	X_4
X_5					1.0000	-.0204	.2162**	.1076*	.1849**	.1896**	.1057*	.1470**	.1386**	-.0839	.1530**	.1331**	.1127*	.1504**	.1601**	.1839**	.2252**	-.0568	-.0651	.1209**	X_5
X_6						1.0000	.4941**	.3564**	.4892**	.2858**	.1043*	.1332**	.1307**	-.2426**	.4076**	.1971**	.2227**	.3926**	.3322**	.3931**	.1694**	-.1096**	.0117	.1164**	X_6
X_7							1.0000	.4698**	.8505**	.5553**	.1734**	.2639**	.2392**	-.2969**	.4968**	.3723**	.3632**	.4416**	.4966**	.5606**	.2525**	-.1434**	.0216	.1094*	X_7
X_8								1.0000	.8751**	.5456**	.3537**	.4188**	.4265**	-.2609**	.5210**	.4678**	.4704**	.4540**	.4156**	.6062	.4305	-.1373**	.0000	.1268**	X_8
X_9									1.0000	.6374**	.3097**	.3992**	.3901**	-.3161**	.5900**	.4889**	.4853**	.5190**	.5275**	.6768**	.3963**	-.1624**	.0120	.1371**	X_9
X_{10}										1.0000	.3839**	.4512**	.4612**	-.2539**	.5277**	.6164**	.4124**	.3201**	.3403**	.5890**	.4679**	-.1363**	-.0025	.1294**	X_{10}
X_{11}											1.0000	.6175**	.9148**	-.2190**	.2475**	.3213**	.2070**	.1730**	.2248**	.3123**	.4094**	-.1022*	.0526	.0388	X_{11}
X_{12}												1.0000	.8826**	-.1818**	.3040**	.3998**	.2500**	.1896**	.2796**	.3777**	.4669**	-.1106*	.0309	.0694	X_{12}
X_{13}													1.0000	-.2242**	.3040**	.3943**	.2521**	.2008**	.2779**	.3806**	.4844**	-.1179**	.0473	.0588	X_{13}
X_{14}														1.0000	-.2821**	-.2053**	-.2116**	.1945**	-.2264**	-.2898**	-.3172**	.1047*	-.0284	-.0666	X_{14}
X_{15}															1.0000	.6462**	.4195**	.5414**	.4723**	.7953**	.4369**	-.1596**	.0259	.1559**	X_{15}
X_{16}																1.0000	.4659**	.3262**	.3174**	.7484**	.5524**	-.1679**	.0348	.1090*	X_{16}
X_{17}																	1.0000	.5348**	.4813**	.7560**	.4917**	-.1864**	.0206	.1502**	X_{17}
X_{18}																		1.0000	.7017**	.7853**	.3706**	-.1812**	-.0067	.1743**	X_{18}
X_{19}																			1.0000	.7588**	.4196**	-.1401**	-.0252	.1555**	X_{19}
X_{20}																				1.0000	.5001**	-.2296**	.0144	.1911**	X_{20}
Y_1																					1.0000	-.2282**	.0629	.1451**	Y_1
Y_2																						1.0000	.4356**	-.3994**	Y_2
Y_3																							1.0000	-.5583**	Y_3
Y_4																								1.0000	Y_4

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01,

ตาราง 5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตัวแปรเกณฑ์ และตัวแปรพยากรณ์

ตัวแปร	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	อธิบาย
X_1	-.0520	.0353	-.0166	-.0151	เพศ
X_2	.2331**	-.0516	-.0742	.1259**	อายุ
X_3	-.1633**	.0078	.0797	-.0914**	สถานภาพโสด
X_4	.1421**	.0296	-.0730	.0497	สถานภาพคู่
X_5	.2252**	-.0566	-.0651	.1209**	ประสบการณ์ในการทำงาน
X_6	.1894**	-.1396**	.0117	.1164**	บุคลิกภาพ
X_7	.2525**	-.1434**	.0216	.1094**	ความภาคภูมิใจในตนเอง
X_8	.4305	-.1373**	.0000	.1266**	ความภาคภูมิใจในโรงเรียน
X_9	.3999**	-.1624**	.0120	.1371**	ความภาคภูมิใจในตนเองโดยรวม
X_{10}	.4679**	-.1363**	-.0025	.1284**	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
X_{11}	.4094**	-.1022**	.0526	.0388	สภาพแวดล้อมในห้องเรียน
X_{12}	.4669**	-.1106**	.0309	.0694	สื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอน
X_{13}	.4844**	-.1179**	.0473	.0588	สภาพแวดล้อมโดยรวม
X_{14}	-.3172**	.1047**	-.0284	-.0666	สุขภาพจิต
X_{15}	.4309**	-.1986**	.0259	.1559**	ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อครู
X_{16}	.5524**	-.1579**	.0348	.1090**	ครูปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา
X_{17}	.4947**	-.1864**	.0206	.1502**	ครูกับเพื่อนร่วมงาน
X_{18}	.3705**	-.1812**	-.0067	.1743**	ครูปฏิบัติต่อนักเรียน
X_{19}	.4195**	-.1401**	-.0252	.1559**	นักเรียนปฏิบัติต่อครู
X_{20}	.6001**	-.2236**	.0144	.1911**	สัมพันธภาพโดยรวม
Y_1	1.0000	-.2292**	.0629	.1451**	ปัญหาในการปฏิบัติงาน
Y_2	-.2292**	1.0000	-.4956**	-.3994**	วิธีเผชิญแบบถอยหนี
Y_3	.0629	-.4956**	1.0000	-.5983**	วิธีเผชิญแบบรอมชอม
Y_4	.1451**	-.3994**	-.5983**	1.0000	วิธีเผชิญแบบสู้

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 5 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในกลุ่มตัวแปรพยากรณ์ของปัญหาในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง -.3172 ถึง .6001

1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาในการปฏิบัติงาน (Y_1) ได้แก่ อายุ (X_2) สถานภาพคู่ (X_4) ประสบการณ์ในการทำงาน (X_5) บุคลิกภาพ (X_6) ความภาคภูมิใจในตนเอง (X_7) ความภาคภูมิใจในโรงเรียนที่สอน (X_8) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (X_{10}) สภาพแวดล้อมในห้องเรียน (X_{11}) สื่ออุปกรณ์การเรียนการสอน (X_{12}) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน (X_{13}) สัมพันธภาพที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อครู (X_{15}) สัมพันธภาพที่ครูปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา (X_{16}) สัมพันธภาพที่ครูปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน (X_{17}) สัมพันธภาพที่ครูปฏิบัติต่อนักเรียน (X_{18}) สัมพันธภาพที่นักเรียนปฏิบัติต่อครู (X_{19}) สัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยรวม (X_{20}) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสถานภาพโสด (X_3) สุขภาพจิต (X_{14}) มีความสัมพันธ์ทางลบกับปัญหาในการปฏิบัติงาน (Y_1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนเพศ (X_1) และความภาคภูมิใจในตนเองโดยรวม (X_9) ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในกลุ่มตัวแปรพยากรณ์ ของวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนี (Y_2) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง -.2236 ถึง .1047

โดยตัวแปร ได้แก่ สุขภาพจิต (X_{14}) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนี (Y_2) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนประสบการณ์ในการทำงาน (X_5) บุคลิกภาพ (X_6) ความภาคภูมิใจในตนเอง (X_7) ความภาคภูมิใจในโรงเรียนที่สอน (X_8) ความภาคภูมิใจในตนเองโดยรวม (X_9) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (X_{10}) สภาพแวดล้อมในห้องเรียน (X_{11}) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม (X_{13}) สื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอน (X_{12}) มีความสัมพันธ์ทางลบสัมพันธภาพที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อครู (X_{15}) สัมพันธภาพที่ครูปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา (X_{16}) สัมพันธภาพที่ครูต่อเพื่อนร่วมงาน (X_{17}) สัมพันธภาพที่ครูปฏิบัติต่อนักเรียน (X_{18}) สัมพันธภาพที่นักเรียนปฏิบัติต่อครู (X_{19}) สัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยรวม (X_{20}) มีความสัมพันธ์ทางลบวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนี (Y_2) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โดยตัวแปรเพศ (X_1) สถานภาพโสด (X_3) สถานภาพคู่ (X_4) อายุ (X_2) และประสบการณ์ในการทำงาน (X_5) ไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนี (Y_2) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในกลุ่มตัวแปรพยากรณ์ ของวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบรอมชอม (Y_3) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง -.0730 ถึง .0797 โดยตัวแปรด้านส่วนตัวและตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานรอมชอมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในกลุ่มตัวแปรพยากรณ์ ของวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ (Y_4) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง -.0914 ถึง .1911

โดยตัวแปร สถานภาพโสด (X_3) มีความสัมพันธ์ทางลบกับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ (Y_4) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนตัวแปร อายุ (X_2) ประสบการณ์ในการทำงาน (X_5) บุคลิกภาพ (X_6) ความภาคภูมิใจในตนเอง (X_7) ความภาคภูมิใจในโรงเรียนที่สอน (X_8) ความภาคภูมิใจในตนเองโดยรวม (X_9) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (X_{10}) สัมพันธภาพที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อครู (X_{15}) สัมพันธภาพที่ครูปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา (X_{16}) สัมพันธภาพที่ครูต่อเพื่อนร่วมงาน (X_{17}) สัมพันธภาพที่ครูปฏิบัติต่อนักเรียน (X_{18}) สัมพันธภาพที่นักเรียนปฏิบัติต่อครู (X_{19}) สัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยรวม (X_{20}) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ (Y_4) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตัวแปรเพศ (X_1) สถานภาพคู่ (X_4) สภาพแวดล้อมในห้องเรียน (X_{11}) สื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอน (X_{12}) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน (X_{13}) สุขภาพจิต (X_{14}) ไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ (Y_4) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ปัญหาในการปฏิบัติงาน กับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน ดังแสดงไว้ในตาราง 5

จากตาราง 5 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในกลุ่มตัวแปรพยากรณ์ของปัญหาในการปฏิบัติงาน (Y_1) กับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนี (Y_2) แบบรอมชอม (Y_3) และแบบสู้ (Y_4) มีค่าระหว่าง -.2292 ถึง .1451 โดยปัญหาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานถอยหนี (Y_2) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีเผชิญปัญหาแบบสู้ (Y_4) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญปัญหาแบบรอมชอม (Y_3) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เพื่อค้นหาตัวแปรพยากรณ์ ที่สามารถพยากรณ์ปัญหาในการปฏิบัติงานและวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) มีขั้นตอน ดังนี้

ผู้วิจัยได้นำตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมดเข้าสมการถดถอยพหุคูณเพื่อจัดลำดับค่าสัมประสิทธิ์ (Beta Weight) และใช้ค่าสัมประสิทธิ์ (Beta Weight) ที่มีค่าตั้งแต่ .01 ขึ้นไป เพื่อนำมาเข้าการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) อีกครั้ง ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 6 และ 7

ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เมื่อใช้ปัญหาในการปฏิบัติงานเป็นเกณฑ์

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	5	142.703	28.541	27.667**
Residual	697	133.783	.192	
Total	703	276.486	18.029	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 6 พบว่า ปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับอายุ (X_2) สถานภาพโสด (X_3) สถานภาพคู่ (X_4) ประสบการณ์ในการทำงาน (X_5) บุคลิกภาพ (X_6) ความภาคภูมิใจในตนเอง (X_7) ความภาคภูมิใจในโรงเรียนที่สอน (X_8) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (X_{10}) สภาพแวดล้อมในห้องเรียน (X_{11}) สื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอน (X_{12}) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน (X_{13}) สุขภาพจิต (X_{14}) สัมพันธภาพที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อครู (X_{15}) สัมพันธภาพที่ครูปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา (X_{16}) สัมพันธภาพที่ครูต่อเพื่อนร่วมงาน (X_{17}) สัมพันธภาพที่ครูปฏิบัติต่อนักเรียน (X_{18}) สัมพันธภาพที่นักเรียนปฏิบัติต่อครู (X_{19}) สัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยรวม (X_{20}) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ในการหาค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ และตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน แสดงผลการวิเคราะห์ในดังตาราง 7

ตาราง 7 ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ตัวแปร	b	SE_b	β	R	R^2	t
X_{20}	1.267	.105	.817	.600	.360	12.065**
$X_{20}X_{13}$	.250	.034	.222	.660	.437	7.283**
$X_{20}X_{13}X_2$	.009	.001	.450	.671	.451	5.336**
$X_{20}X_{13}X_2X_{10}$	.127	.047	.101	.682	.466	2.677**
$X_{20}X_{13}X_2X_{10}X_{15}$	-.236	.056	-.900	.694	.482	-4.224**
$X_{20}X_{13}X_2X_{10}X_{15}X_{18}$	-.269	.059	-.208	.706	.499	-4.527**
$X_{20}X_{13}X_2X_{10}X_{15}X_{18}X_{14}$	-.009	.001	-.147	.715	.511	-5.225**
$X_{20}X_{13}X_2X_{10}X_{15}X_{18}X_{14}X_7$	-.266	.045	-.202	.718	.516	-5.819**

R = .718

R^2 = .516

SE = .510

a = .199

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 7 พบว่า ผลการวิเคราะห์โดยนำตัวพยากรณ์เข้าสมการถดถอยทีละตัวแปรจนถึงที่สุด พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยรวม (X_{20}) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน (X_{13}) อายุ (X_2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (X_{10}) สัมพันธภาพที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อครู (X_{15}) สัมพันธภาพที่ครูปฏิบัติต่อนักเรียน (X_{18}) สุขภาพจิต (X_{14}) ความภาคภูมิใจในตนเอง (X_7) ตามลำดับ สามารถพยากรณ์ปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตัวแปรทั้ง 8 ตัวนี้ สามารถร่วมกันพยากรณ์ปัญหาในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 51.60

สมการพยากรณ์ปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$\hat{Y} = .199 + 1.267\ X_{20} + .250\ X_{13} + .009\ X_2 + .127\ X_{10} - .236\ X_{15} - .269\ X_{18} - .009\ X_1 - .266\ X_7$$

สมการพยากรณ์ปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โดยใช้คะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z = .817\ X_{20} + .222\ X_{13} + .450\ X_2 + .101\ X_{10} - .900\ X_{15} - .208\ X_{18} - .147\ X_{14} - .202\ X_7$$

ตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเมื่อใช้วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนีเป็นเกณฑ์

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	1	6.646	6.646	37.360**
Residual	706	125.601	.177	
Total	707	132.247	6.823	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 8 พบว่า วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนแบบถอยหนี (Y_2) มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับประสบการณ์ในการทำงาน (X_5) บุคลิกภาพ (X_6) ความภาคภูมิใจในตนเอง (X_7) ความภาคภูมิใจในโรงเรียนที่สอน (X_8) ความภาคภูมิใจในตนเองโดยรวม (X_9) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (X_{10}) ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับสภาพแวดล้อมในห้องเรียน (X_{11}) สื่ออุปกรณ์การเรียนการสอน (X_{12}) สุขภาพจิต (X_{14}) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม (X_{13}) สัมพันธภาพที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อครู (X_{15}) สัมพันธภาพที่ครูปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา (X_{16}) สัมพันธภาพที่ครูต่อเพื่อนร่วมงาน (X_{17}) สัมพันธภาพที่ครูปฏิบัติต่อนักเรียน (X_{18}) สัมพันธภาพที่นักเรียนปฏิบัติต่อครู (X_{19}) สัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยรวม (X_{20}) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 9 ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนีโดยใช้การวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ตัวแปร	b	SE_b	β	R	R^2	t
X_{20}	-.239	.039	-.224	.224	.050	-6.112**

R = .224

R^2 = .050

SE = .421

a = 1.164.

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์โดยนำตัวพยากรณ์เข้าสมการถดถอยทีละตัวแปรจนถึงที่สุด พบว่าตัวแปรที่ส่งผลต่อวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนี (Y_2) มีหนึ่งตัว ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยรวม (X_{20}) สามารถพยากรณ์ปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตัวแปรนี้สามารถพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนี (Y_2) ได้ร้อยละ 5.00

สมการพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนีของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนโดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.164 - .239\ X_{20}$$

สมการพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนีของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนโดยใช้คะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z = -.224\ X_{20}$$

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเมื่อใช้วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบรอมชอมเป็นเกณฑ์

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	1	1.003	1.100	4.113*
Residual	706	172.177	.243	
Total	707	173.180	1.343	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 พบว่า วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนแบบรอมชอม (Y_3) มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับตัวแปรด้านส่วนตัว และตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 11 ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบรอมชอมโดยใช้การวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ตัวแปร	b	SE_b	β	R	R^2	t
X_3	.076	.037	.076			2.028*
		R = .076				
		R^2 = .005				
		SE = .493				
		a = .394				

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 พบว่า ผลการวิเคราะห์โดยนำตัวพยากรณ์เข้าสมการถดถอยทีละตัวแปรจนถึงที่สุด พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบรอมชอม (Y_3) มีหนึ่งตัว ได้แก่ สถานภาพโสด (X_3) สามารถพยากรณ์ปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งตัวแปรนี้สามารถพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบรอมชอม (Y_3) ได้ร้อยละ 0.50

สมการพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบรอมชอมของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$\hat{Y} = .394 + .076\ X_3$$

สมการพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบรอมชอมของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โดยใช้คะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z = .076\ X_3$$

ตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเมื่อใช้วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้เป็นเกณฑ์

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	2	7.268	3.634	17.310**
Residual	705	148.013	.209	
Total	707	155.281	3.843	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 12 พบว่า วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนแบบสู้ (Y_4) มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับอายุ (X_2) สถานภาพโสด (X_3) ประสบการณ์ในการทำงาน (X_5) บุคลิกภาพ (X_6) ความภาคภูมิใจในตนเอง (X_7) ความภาคภูมิใจในโรงเรียนที่สอน (X_8) ความภาคภูมิใจในตนเองโดยรวม (X_9) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (X_{10}) สัมพันธภาพที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อครู (X_{15}) สัมพันธภาพที่ครูปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา (X_{16}) สัมพันธภาพที่ครูต่อเพื่อนร่วมงาน (X_{17}) สัมพันธภาพที่ครูปฏิบัติต่อนักเรียน (X_{18}) สัมพันธภาพที่นักเรียนปฏิบัติต่อครู (X_{19}) สัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยรวม (X_{20}) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 13 ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้โดยใช้การวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ตัวแปร	b	SE_b	β	R	R^2	t
X_{20}	.204	.043	.176	.0193	.037	4.745**
$X_{20}X_2$	.004	.001	.098	.216	.046	2.631**
			R = .216			
			R^2 = .046			
			SE = .458			
			a = .643			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 13 พบว่า ผลการวิเคราะห์โดยนำตัวพยากรณ์เข้าสมการถดถอยทีละตัวแปรจนถึงที่สุด พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยรวม (X_{20}) อายุ (X_2) ตามลำดับ สามารถพยากรณ์ปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตัวแปรทั้ง 2 ตัวนี้ สามารถร่วมกันพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ได้ร้อยละ 4.60

สมการพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนโดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$\hat{Y} = -.643 + .204\ X_{20} + .004\ X_2$$

สมการพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนโดยใช้คะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z = .176\ X_{20} + .098\ X_2$$

บทที่ 5
บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทย่อ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัว และตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาในการปฏิบัติงาน กับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาตัวแปรด้านส่วนตัว และตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ตัวแปรด้านส่วนตัว และตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร
2. ปัญหาในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร
3. ตัวแปรด้านส่วนตัว และตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของโรงเรียนระดับประถมศึกษาต่าง ๆ ในสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางนโยบายเพื่อปรับปรุง ส่งเสริมการปฏิบัติงานด้านสายปฏิบัติการสอนของข้าราชการครู

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร เป็นข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานครปีการศึกษา 2543 จาก 50 เขตการศึกษา จำนวน 430 โรงเรียน จำนวน 12,658 คน เป็นครูชาย 3,144 คน เป็นครูหญิง 9,514 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง เป็นข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร ประจำปีการศึกษา 2543 จำนวน 822 คน ได้คิดเป็นร้อยละ 81.15 แบ่งเป็นครู

ชาย 180 คน และครูหญิง 642 คน ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จากประชากร โดยใช้ขนาดของโรงเรียน เพศ และกลุ่มตามการจัดกลุ่มเขตของกรุงเทพมหานครเป็นชั้น (Strata)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงานและวิธีเผชิญปัญหาของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 9 ตอน ประกอบด้วย

1. แบบสอบถามตัวแปรด้านส่วนตัว แบ่งออกเป็น

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ
จำนวน 14 ข้อ, ค่าความเชื่อมั่นคิดเป็นร้อยละ .5703

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเอง
จำนวน 25 ข้อ, ค่าความเชื่อมั่นคิดเป็นร้อยละ .8024

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
จำนวน 16 ข้อ, ค่าความเชื่อมั่นคิดเป็นร้อยละ .7824

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน
จำนวน 16 ข้อ, ค่าความเชื่อมั่นคิดเป็นร้อยละ .7618

ตอนที่ 6 แบบคัดกรองสุขภาพจิต (Thai GHQ60)
จำนวน 60 ข้อ, ค่าความเชื่อมั่นคิดเป็นร้อยละ .9475

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคลแบ่งเป็น 3 ตอน
จำนวน 74 ข้อ, ค่าความเชื่อมั่นคิดเป็นร้อยละ .9337

ตอนที่ 8 แบบสอบถามปัญหาในการปฏิบัติงาน
จำนวน 22 ข้อ, ค่าความเชื่อมั่นคิดเป็นร้อยละ .8875

ตอนที่ 9 แบบสอบถามวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน
จำนวน 11 ข้อ, ค่าความเชื่อมั่นคิดเป็นร้อยละ .3571

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย ไปขออนุญาตผู้อำนวยการสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขออนุญาตนายแพทย์ธนา นิลชัยโกวิทย์ และคณะภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทย์ศาสตร์รามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ในการใช้แบบคัดกรองสุขภาพจิต THAI GHQ 60

3. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการกรอกแบบสอบถามจากสำนักการศึกษากรุงเทพมหานครถึงผู้บริหารโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปส่งด้วยตนเองจำนวน 1,013 ฉบับ ที่โรงเรียนที่จะทำการศึกษา และได้พบผู้บริหารโรงเรียนฝ่ายของแต่ละโรงเรียนเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการทำวิจัยครั้งนี้

4. ผู้วิจัยไปเก็บแบบสอบระหว่างวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2544 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2544 ได้รับคืนจำนวน 822 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 81.15 แล้วคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่ตอบครบทุกข้อของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ปรากฏว่าตอบสมบูรณ์ทุกฉบับ แล้วนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยสังคมศาสตร์ (Statixtical Package for the Social Sciences/Personal Computer Plus For Window) ดังนี้

1. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1

2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 2

3. วิเคราะห์ตัวแปรที่ส่งผลต่อปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน การค้นหาตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โดยใช้วิธีวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 3

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้าตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน มีดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาในการปฏิบัติงาน (Y_1) ได้แก่ อายุ (X_2) สถานภาพคู่ (X_4) ประสบการณ์ในการทำงาน (X_5) บุคลิกภาพ (X_6) ความภาคภูมิใจในตนเอง (X_7) ความภาคภูมิใจในโรงเรียนที่สอน (X_8) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (X_{10}) สภาพแวดล้อมในห้องเรียน (X_{11}) สื่ออุปกรณ์การเรียนการสอน (X_{12}) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน (X_{13}) สัมพันธภาพที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อครู (X_{15}) สัมพันธภาพที่ครูปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา (X_{16}) สัมพันธภาพที่ครูปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน (X_{17}) สัมพันธภาพที่ครูปฏิบัติต่อนักเรียน (X_{18}) สัมพันธภาพที่นักเรียนปฏิบัติต่อครู (X_{19}) สัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยรวม (X_{20}) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสถานภาพโสด (X_3) สุขภาพจิต (X_{14}) มีความสัมพันธ์ทางลบกับปัญหาในการปฏิบัติงาน (Y_1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนเพศ (X_1) และความภาคภูมิใจในตนเองโดยรวม (X_9) ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ตัวแปรสุขภาพจิต (X_{14}) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนี (Y_2) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนประสบการณ์ในการทำงาน (X_5) บุคลิกภาพ (X_6) ความภาคภูมิใจในตนเอง (X_7) ความภาคภูมิใจในโรงเรียนที่สอน (X_8) ความภาคภูมิใจในตนเองโดยรวม (X_9) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (X_{10}) สภาพแวดล้อมในห้องเรียน (X_{11}) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม (X_{13}) สื่ออุปกรณ์การเรียนการสอน (X_{12}) สัมพันธภาพที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อครู (X_{15}) สัมพันธภาพที่ครูปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา (X_{16}) สัมพันธภาพที่ครูต่อเพื่อนร่วมงาน (X_{17}) สัมพันธภาพที่ครูปฏิบัติต่อนักเรียน (X_{18}) สัมพันธภาพที่นักเรียนปฏิบัติต่อครู (X_{19}) สัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยรวม

โดยรวม (X_{20}) มีความสัมพันธ์ทางลบวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนี (Y_2) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โดยตัวแปรเพศ (X_1) สถานภาพโสด (X_3) สถานภาพคู่ (X_4) อายุ (X_2) และประสบการณ์ในการทำงาน (X_5) ไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนี (Y_2) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ตัวแปรด้านส่วนตัว และตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานรอมชอมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ตัวแปรสถานภาพโสด (X_3) มีความสัมพันธ์ทางลบกับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ (Y_4) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนตัวแปร อายุ (X_2) ประสบการณ์ในการทำงาน (X_5) บุคลิกภาพ (X_6) ความภาคภูมิใจในตนเอง (X_7) ความภาคภูมิใจในโรงเรียนที่สอน (X_8) ความภาคภูมิใจในตนเองโดยรวม (X_9) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (X_{10}) สัมพันธภาพที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อครู (X_{15}) สัมพันธภาพที่ครูปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา (X_{16}) สัมพันธภาพที่ครูต่อเพื่อนร่วมงาน (X_{17}) สัมพันธภาพที่ครูปฏิบัติต่อนักเรียน (X_{18}) สัมพันธภาพที่นักเรียนปฏิบัติต่อครู (X_{19}) สัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยรวม (X_{20}) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ (Y_4) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตัวแปรเพศ (X_1) สถานภาพคู่ (X_4) สภาพแวดล้อมในห้องเรียน (X_{11}) สื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอน (X_{12}) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน (X_{13}) สุขภาพจิต (X_{14}) ไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ (Y_4) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ปัญหาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบ กับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานถอยหนี (Y_2) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีเผชิญปัญหาแบบสู้ (Y_4) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญปัญหาแบบรอมชอม (Y_3) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6. ตัวแปรที่ส่งผลต่อปัญหาในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยรวม (X_{20}) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน (X_{13}) อายุ (X_2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (X_{10}) สัมพันธภาพที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อครู (X_{15}) สัมพันธภาพที่ครูปฏิบัติต่อนักเรียน (X_{18}) สุขภาพจิต (X_{14}) ความภาคภูมิใจในตนเอง (X_7) ตามลำดับ สามารถพยากรณ์ปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตัวแปรทั้ง 8 ตัวนี้สามารถร่วมกันพยากรณ์ปัญหาในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 51.60

6.1 สมการพยากรณ์ปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$\hat{Y} = .199 + 1.267\ X_{20} + .250\ X_{13} + .009\ X_2 + .127\ X_{10} - .236\ X_{15} - .269\ X_{18} - .009\ X_1 - .266\ X_7$$

6.2 สมการพยากรณ์ปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โดยใช้คะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z = .817\ X_{20} + .222\ X_{13} + .450\ X_2 + .101\ X_{10} - .900\ X_{15} - .208\ X_{18} - .147\ X_{14} - .202\ X_7$$

7. ตัวแปรที่ส่งผลต่อวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนี (Y_2) มีหนึ่งตัว ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยรวม (X_{20}) สามารถพยากรณ์ปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตัวแปรนี้สามารถพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนี (Y_2) ได้ร้อยละ 5.00

7.1 สมการพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนีของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนโดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.164 - .239\ X_{20}$$

7.2 สมการพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนีของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนโดยใช้คะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z = - .224\ X_{20}$$

8. ตัวแปรที่ส่งผลต่อวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบรอมชอม (Y_3) มีหนึ่งตัว ได้แก่ สถานภาพโสด (X_3) สามารถพยากรณ์ปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งตัวแปรนี้สามารถอธิบายพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบรอมชอม (Y_3) ได้ร้อยละ 0.50

8.1 สมการพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบรอมชอมของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนโดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$\hat{Y} = .394 + .076\ X_3$$

8.2 สมการพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบรอมชอมของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนโดยใช้คะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z = .076\ X_3$$

9. ตัวแปรที่ส่งผลต่อวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนมีจำนวน 2 ตัว เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยรวม (X_{20}) อายุ (X_2) ตามลำดับสามารถพยากรณ์ปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตัวแปรทั้ง 2 ตัวนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของปัญหาในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 4.60

9.1 สมการพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนโดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$\hat{Y} = -.643 + .204\ X_{20} + .004\ X_2$$

9.2 สมการพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนโดยใช้คะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z = .176\ X_{20} + .098\ X_2$$

อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้า ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน อภิปรายได้ดังนี้

1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการปฏิบัติงาน

1.1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ

1.1.1 ตัวแปรอายุ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะครูที่มีอายุมากขึ้นมีปัญหาในการปฏิบัติงานที่มากขึ้น ปัญหาต่าง ๆ สะสมจนทำให้ไม่สามารถแก้ไขได้ หรือได้แก้ไขแล้วแต่ไม่เป็นผลสำเร็จ ขาดการพัฒนาความรู้ เพราะโรงเรียนจะนิยมส่งเสริมให้แก่ครูรุ่นใหม่ได้มีโอกาสเข้ารับการอบรมในหลักสูตรใหม่ ๆ ก่อนเสมอ ไม่ค่อยได้รับโอกาสในการลาไปศึกษาต่อเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ รวมทั้งความแตกต่างระหว่างอายุของครูรุ่นใหม่ กับครูรุ่นเก่ามีค่อนข้างมากในแต่ละโรงเรียน ขาดความมุ่งมั่น ความคาดหวังในหน้าที่การงานเท่าที่ควร ส่วนครูรุ่นใหม่จะมีความมุ่งหวังคาดหวังสูง ทั้งด้านส่วนตัว และผลการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จในชีวิต ได้โอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ แนวความคิดหรือทฤษฎีการเรียนการสอนที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาในโลกปัจจุบัน สอดคล้องกับงานวิจัยของชานนท์ บุรี (2535 : 119) ที่ศึกษาถึงปัญหาและความต้องการในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในวิทยาลัยสารพัดช่าง ภาคกลาง พบว่า อาจารย์ที่มีอายุต่างกัน มีปัญหาโดยรวมต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ (2533 : 193) ที่กล่าวว่า ครูที่มีอายุน้อยนั้น มีความใจร้อน ต้องการความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ต้องการมีฐานะ หรือทรัพย์สิน สิ่งของเครื่องใช้เหมือนครูรุ่นพี่ แต่ไม่สามารถจะกระทำได้ จึงเกิดความไม่สมหวังและเครียด จนส่งผลให้เกิดความท้อแท้ต่อการทำงาน และงานวิจัยของจารุวรรณ ศรีสว่าง (2542 : 66) ที่พบว่า ครูที่มีอายุมากขึ้น มีแนวโน้มสุขภาพจิตดี มีวุฒิภาวะในการแก้ไขปัญหาส่วนตัว และปัญหาการงานได้ดีกว่าผู้มีอายุน้อย

1.1.2. สถานภาพคู่ ทั้งนี้เพราะครูที่แต่งงานแล้วย่อมมีภาระทั้งในหน้าที่การงาน และภาระหน้าที่ส่วนตัว ต้องคอยดูแลครอบครัว พร้อม ๆ กับการทำงานที่หนักในแต่ละวัน แม้จะมีสิ่งที่ยึดเหนี่ยวใจ แต่บางคนก็ไม่สามารถปรับตัวเข้ากับชีวิตคู่ได้ รวมทั้งปัญหาต่าง ๆ ที่รุมเร้าให้คอยแก้อยู่ตลอดเวลาส่งผลต่อปัญหาในการปฏิบัติงานค่อนข้างมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอุโฆษ ปิ่นสุวรรณ (2535 : บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า สถานภาพสมรสของครูส่งผลต่อสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

1.1.3. ประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะครูที่ปฏิบัติงานมานานมีแนวโน้มมีปัญหาในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะครูบางคนขาดการพัฒนาตนเอง เช่น ไม่ปรับปรุงการสอนของตนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทำให้เกิดความไม่สนุกในการสอน ขาดความสุขในการปฏิบัติงาน เพราะรูปแบบการเรียนการสอนในปัจจุบันครูทุกคนจำเป็นต้องขวนขวายหาแนวทางพัฒนาตนเอง ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ทันต่อความเจริญก้าวหน้าของวิทยาการต่าง ๆ การปกครองนักเรียนจะไม่ดี เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน ส่วนครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยส่วนใหญ่ยังไม่มีครอบครัว มีกำลังใจดีในการทำงาน มีความมุ่งมั่นในการทำงานสูง ตั้งใจในการแก้ปัญหาตามนโยบายของโรงเรียนสม่ำเสมอ มีความตั้งใจที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอยู่ตลอดเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของเกษสุดา สองห้องนอก (2543 : 137) พบว่า อาจารย์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย มีความกระตือรือร้น และมีความมุ่งมั่นในการถ่ายทอดความรู้ในการสอดอย่างเต็มที่ ไม่ท้อถอยต่อการปฏิบัติงานอย่างง่าย ๆ

1.1.4. บุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะครูโดยส่วนใหญ่ที่มีบุคลิกภาพแบบเอ ต่างมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก มีความเร่งรีบอยู่ตลอดเวลา และเนื่องจากครูแต่ละคนต่างมีภาระหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมายมากในเวลาจำกัด ชั่ว

โมงสอนที่จัดให้ค่อนข้างติดต่อกันไม่เหมาะสม ต้องมีการตัดสินใจที่เร่งรีบในการทำงาน มุ่งมั่นการแข่งขันกันค่อนข้างสูง รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารระดับสูงในโรงเรียนที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง จึงทำให้ประสบปัญหาในการทำงานค่อนข้างมาก บุคลิกภาพของครูสายปฏิบัติการสอนจึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของปาลชาติ ชาวโพธิ์หลวง (2543 : 96) ที่กล่าวว่าบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

1.1.5. ความภาคภูมิใจในตนเอง และความภาคภูมิใจในโรงเรียนที่สอน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะเมื่อครูมีความภาคภูมิใจในตนเอง หรือโรงเรียนในระดับสูงย่อมคาดหวังต่อโรงเรียนสูง ได้รับความไว้วางใจจากทั้งผู้บังคับบัญชา และผู้ปกครองของนักเรียน มีความเชื่อมั่นในตนเองค่อนข้างสูง แสดงความต้องการของตนที่มีต่อโรงเรียน ต้องการให้โรงเรียนมีการพัฒนาทั้งในด้านการเรียนการสอน ความพร้อมของสื่อ อุปกรณ์ที่ใช้สอนต้องมีพร้อมอยู่เสมอ มีความตั้งใจที่จะทุ่มเททำงานให้กับโรงเรียนอย่างเต็มที่ เพื่อให้โรงเรียนเป็นที่รู้จักแก่ชุมชน เมื่อโรงเรียนไม่เป็นอย่างที่ได้คาดหวังไว้ จึงรู้สึกเป็นปัญหาต่อการทำงานมาก รู้สึกผิดหวังต่อสิ่งที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดความรู้สึกอยากย้ายโรงเรียนหรือสถานที่ทำงาน เพราะเห็นว่าในสิ่งที่ตนได้ทำไปไม่เกิดประโยชน์เท่าที่ควร ก่อให้เกิดความไม่เต็มใจอยากจะลาออกจากโรงเรียนที่สอนอยู่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ระจิตรแก้ว เล็กอุทัย (2541: 89) ที่กล่าวว่า ความรู้สึกตนเป็นส่วนหนึ่งและมีความสำคัญต่อมหาวิทยาลัย รวมทั้งมีความผูกพัน ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเองมากขึ้นด้วย และงานวิจัยของแพทเชน (โสภา ทรัพย์มากอุดม. 2533 : 25 ; อ้างอิงมาจาก Patchen. 1970) พบว่าหน่วยงานที่มีชื่อเสียงย่อมทำให้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

1.1.6. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะครูที่สอนในระดับนี้ส่วนใหญ่ปรารถนาที่จะสอนในโรงเรียนระดับประถมศึกษา ได้รับโอกาสให้มีการลาไปศึกษาต่ออย่างเต็มที่ สามารถนำความรู้ความสามารถมาใช้พัฒนาการสอนได้เป็นอย่างดี เห็นว่างานที่ปฏิบัติอยู่นั้นมีคุณค่าต่อสังคม เพราะอาชีพครูเป็นอาชีพที่สำคัญมากในสังคมไทย แต่เนื่องจากครูที่ได้รับการลาศึกษาต่อส่วนใหญ่เป็นครูที่มีอายุน้อย จึงมุ่งมั่นและมีความคาดหวังสูง ทั้งด้านส่วนตัวและหน้าที่การงานเพื่อความสำเร็จในชีวิต เมื่อไม่สามารถทำได้ก็จะเกิดความเครียด อันเป็นสาเหตุของปัญหาในการทำงานได้ รู้สึกว่าสิ่งเหล่านี้เป็นปัญหาในการปฏิบัติงาน ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ ขาดการทำงานเป็นระบบ ไม่ตรงตามเป้าหมายที่ตนได้วางไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติพร ปัญญาภิญโญผล (2516 : 47) ที่กล่าวว่าความไม่พึงพอใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูมีสาเหตุมาจาก เงินเดือน โอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ฐานะอาชีพในสายตาของสังคม ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.1.7. สภาพแวดล้อมในห้องเรียน สื่อ, อุปกรณ์การเรียนการสอน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะครูทุกคนย่อมมีความต้องการในเรื่องของห้องเรียนที่ดีไม่แออัด มีจำนวนที่พอเหมาะกับจำนวนนักเรียน สื่อการสอนที่มีคุณภาพ และทางโรงเรียนเป็นผู้จัดหาให้อย่างเต็มที่ หากขาดอย่างใดอย่างหนึ่งย่อมเป็นผลให้การเรียนการสอนขาดคุณภาพ ครูไม่สามารถสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพเพราะการขาดอุปกรณ์ ห้องเรียนที่ใช้สอนอย่างเหมาะสม และการสอนก็จะส่งผลต่อตัวนักเรียนโดยตรง เป็นปัญหาในการปฏิบัติงานมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของทรงชัย สุทธิพันธ์ (2537 : บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่าปัญหาในการปฏิบัติงานของครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกลส่วนจะประสบปัญหาในเรื่องการขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์การเรียนการสอน ที่จำเป็นต่อการจัดกิจกรรมกลุ่มเป็นส่วนใหญ่

1.1.8. สัมพันธภาพครูกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพครูกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะความสัมพันธ์ระหว่างครูกับผู้บังคับบัญชามีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานมาก หากครูมีความศรัทธาในตัวผู้บังคับบัญชา และให้การยอมรับ การที่ครูได้

รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงาน ได้รับความไว้วางใจ ได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ รวมทั้งการได้รับความยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน การได้รับความเคารพจากนักเรียน ความศรัทธาที่นักเรียนมีต่อตัวครูทุกคน จะทำให้การปฏิบัติงานของครูเป็นไปด้วยดีสอดคล้องกับงานวิจัยของยนต์ ชุ่มจิต (2520 : 39 – 40) ที่กล่าวว่าสถานการณ์ที่เป็นปัญหาในการปฏิบัติงานของครู ได้แก่ ครูที่เห็นประโยชน์ส่วนตน ครูที่ชอบแบ่งกลุ่ม แก่งแย่งชิงดีชิงเด่น และงานวิจัยของจารุวรรณ ศรีสว่าง (2542 : 65) พบว่า สัมพันธภาพที่ไม่ดีในการทำงานระหว่างครูกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร ผู้ร่วมงาน (เพื่อนครู) ย่อมทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน และส่งผลต่อสุขภาพจิตของครู

1.1.9. สัมพันธภาพครูกับนักเรียน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะจากสภาพการทำงานของครูจะต้องอยู่กับนักเรียนทั้งวัน จำนวนนักเรียนที่มีมากกว่าครู อีกทั้งการที่มีสภาพครอบครัวที่แตกต่างกันของนักเรียนย่อมส่งผลต่อปัญหาในการปฏิบัติงานของครูบ้าง เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน เช่น การไม่ตั้งใจเรียน การคุยกันขณะสอน การขาดระเบียบวินัย (กิตติ แสงเทียนฉาย . 2531 : 4) ทำให้ผลการปฏิบัติงาของครูไม่สูงอย่างที่คาดหวัง ตามงานวิจัยของพรรณี ชูทัย (2532 : 261) พบว่า หากครูมีเมตตา กรุณา เห็นอกเห็นใจนักเรียน เอาใจใส่นักเรียนอย่างสม่ำเสมอ และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับนักเรียนจะส่งผลให้นักเรียนประสบผลสำเร็จในการเรียนได้เป็นอย่างดี

1.2. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับปัญหาในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ

1.2.1 สถานภาพโสด มีความสัมพันธ์ทางลบกับปัญหาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพราะครูโสดยังไม่มีภาระการดูแลครอบครัว เช่น สามีภรรยา ทำให้มีโอกาสในการทุ่มเทให้กับการทำงานมาก มีโอกาสในการแสดงผลงานให้ผู้บังคับบัญชาได้มาก ยังมีปัญหาในการปฏิบัติงานในระดับน้อย แม้บางครั้งอาจจะขาดที่พึ่งทางใจ แต่ครูส่วนใหญ่ที่มีสถานภาพโสดจะเป็นครูที่พึ่งจบ ยังมีความมุ่งมั่นในหน้าที่การงานเป็นส่วนใหญ่ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม ประทานทรัพย์ (2520 : 46–48) กล่าวว่าครูที่มีสถานภาพโสดประสบปัญหาสภาพการปฏิบัติงานแตกต่างจากครูที่มีสถานภาพสมรสแล้ว

1.2.2 สุขภาพจิต มีความสัมพันธ์ทางลบกับปัญหาในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการให้คะแนนแบบคัดกรองสุขภาพจิต คนที่ได้คะแนนน้อย (0 – 11) มีสุขภาพจิตดี และคนที่ได้คะแนนมาก (12 คะแนนขึ้นไป) มีสุขภาพจิตไม่ดี ดังนั้นคนที่มีคะแนนสุขภาพจิตน้อยจึงมีปัญหาในการปฏิบัติงานน้อย และเมื่อครูมีสุขภาพจิตดีก็จะทำให้สามารถมองปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานได้อย่างเด่นชัด สามารถหาทางแก้ไขปัญหาได้ง่ายกว่าครูที่มีสุขภาพจิตไม่ดี ไม่เครียดต่อหน้าที่การงานที่ได้รับ เพราะได้รับความไว้วางใจในงานสูง ไม่มีปัญหาในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานมากนัก มีความกระตือรือร้นในหน้าที่การงานเป็นอย่างดี สามารถแก้ปัญหา และรับมือกับปัญหาต่าง ๆ ที่เข้ามาได้ดีทั้งในด้านส่วนตัว และด้านหน้าที่การงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของฟิตเลอร์ (ชิดหทัย ผลานันท์. 2541 : 86 ; อ้างอิงมาจาก Fitler : 1976) ที่กล่าวว่าปัญหาต่าง ๆ จะส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของครูประกอบไปด้วย เงินเดือน การขาดโอกาสก้าวหน้า และการแบ่งชั้นในการทำงาน

1.3. ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ เพศ

1.3.1 ตัวแปรเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะครูชายและครูหญิงต่างไม่ประสบปัญหาในการปฏิบัติงานมากนัก เพราะบางครั้งครูหญิงบางคนอาจจะมีปัญหาในการปฏิบัติงานมาก บางคนอาจจะมีปัญหาในการปฏิบัติงานน้อย เช่นเดียวกับครูชายอาจจะมีปัญหาในการปฏิบัติงานมากกว่าครูหญิง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ข้าราชการครูทั้งเพศชาย และเพศหญิงต่างมีปัญหาในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ทั้งในด้านสายปฏิบัติการสอน และสายบริหาร แม้อาชีพครูเป็นอาชีพที่ต้องเผชิญภาระหนักในปัญหาด้านต่าง ๆ ทั้งกับตัวนักเรียน เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา แต่ผู้ที่เข้ามาประกอบอาชีพครูส่วนใหญ่จะรักในอาชีพนี้ มีความเสียสละทั้งเพศชายและเพศหญิง ถึงแม้จะประสบ

ปัญหาในการปฏิบัติงานซึ่งอาจจะมาจากความแตกต่างระหว่างเพศก็ตาม ก็ไม่ถือเป็นปัญหาต่อการปฏิบัติงานมากนัก ตามที่อุบล ภัศระ (2535 : 24) กล่าวว่า ความแตกต่างในแง่ความสามารถในการทำงานระหว่างเพศลดน้อยลง แต่ความแตกต่างระหว่างเพศ ยังเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อจิตใจและพฤติกรรม และงานวิจัยของอุโฆษ ปิ่นสุวรรณ (2523 : 51 – 52) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการปฏิบัติงาน และสุขภาพจิตของครู อาจารย์ในโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ สังกัดกองการศึกษาพิเศษ พบว่าครูชายมีสภาพการปฏิบัติงานที่ไม่เคร่งเครียดเท่ากับครูหญิง

2. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนี

2.1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ

2.1.1 สุขภาพจิต มีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนี ทั้งนี้เพราะครูส่วนใหญ่ที่มีสุขภาพจิตดี เมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงานทั้งด้านสายการสอน และสายบริหาร จะไม่รู้สึกว่าเป็นปัญหาที่แก้ไขไม่ได้ จะใช้ความอดทนในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้ปัญหาดังกล่าวคลี่คลายลงโดยตัวของปัญหาเอง ไม่กังวลต่อปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นมากนัก ใจเย็นต่อปัญหาที่เกิดขึ้นสอดคล้องกับงานวิจัยของไอแซงค์ (จินตนา บิลมาศ. 2529 : 37 ; อ้างอิงมาจาก Eysenck. 1970) กล่าวว่าสุขภาพจิตเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลักษณะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้มีสุขภาพจิตไม่ดีจะไม่สามารถยืนหยัดต่อสู้กับภาวะตึงเครียดได้ดี ไม่สามารถปรับตัวได้เมื่อเผชิญปัญหาที่ยุ่งยาก

2.2. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ

2.2.1 ความภาคภูมิใจในตนเอง และความภาคภูมิใจในโรงเรียนที่สอน และโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางลบกับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนี แสดงว่า เมื่อครูมีความภาคภูมิใจในตนเอง หรือโรงเรียนในระดับสูง ย่อมคาดหวังต่อโรงเรียนสูง ได้รับความไว้วางใจจากทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ปกครองของนักเรียน เมื่อประสบปัญหาแล้วก็พยายามที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างเต็มที่ มีความมั่นใจในตนเองในการแก้ปัญหาต่าง ๆ แม้จะทราบดีว่าบางอย่างไม่อาจจะแก้ไขได้โดยเร็ว แต่ก็จะไม่หยุดนิ่งจะไม่ปล่อยปัญหาไว้ ซึ่งจะมุ่งแก้ปัญหาทั้งด้วยการเจรจา การขอเข้าพบผู้บังคับบัญชา หรือการนัดคุยกับผู้ปกครองของนักเรียนเมื่อเห็นว่าจำเป็น จะไม่ปล่อยให้ปัญหาเหล่านี้เป็นปัญหาเรื้อรังแก่ตนเองและโรงเรียน อีกทั้งยังเป็นการทำให้ตัวนักเรียน ผู้ปกครอง รวมทั้งผู้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกมั่นใจในตัวครูผู้สอนสอดคล้องกับงานวิจัยของระจิตรแก้ว เล็กอุทัย (2541 : 79) ที่กล่าวว่านิสิตแพทย์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อสอบเข้ามาเรียนในสถาบันนี้แล้วก็ย่อมมีความคาดหวังในสถาบันค่อนข้างสูง เมื่อไม่เป็นดังใจหวังก็เกิดความผิดหวัง ไม่เกิดความภาคภูมิใจ

2.2.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะข้าราชการครูส่วนใหญ่ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก ย่อมเป็นที่ยอมรับนับถือทั้งในโรงเรียน และในสังคมเป็นอย่างมาก จึงย่อมเกิดความพึงพอใจในงานที่ตนปฏิบัติอยู่ เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานจึงย่อมพร้อมที่จะต่อสู้กับปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้การเผชิญปัญหาแบบถอยหนีย่อมไม่เป็นผลต่อความสำเร็จของงานโดยส่วนใหญ่ ดังงานวิจัยของ ชมิดจ์ (บุญเรือน ชโลธร. 2541 : 55 ; อ้างอิงมาจาก Schmidt. 1975) พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนมีที่มาจากความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ

2.2.3 สภาพแวดล้อมในห้องเรียน, สื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอน และสภาพโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางลบกับวิธีเผชิญแบบถอยหนี ทั้งนี้เพราะข้าราชการครูส่วนใหญ่เมื่อพบปัญหาในเรื่องดังกล่าวแล้ว ก็พยายามที่จะใช้การแก้ปัญหาโดยทันที เช่น ความพยายามในการปรับปรุงห้องเรียนให้เกิดความน่าสนใจ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้แก่ตัวนักเรียนเกิดความตั้งใจเรียนมากขึ้น ปรับปรุงสื่อการสอนที่พบว่า

ไม่พร้อมใช้ แม้โรงเรียนจะไม่มีงบประมาณให้ก็อาจจะใช้การให้นักเรียนร่วมมือกันทำสื่อมาเพื่อใช้ในการเรียนการสอนร่วมกันด้วย ซึ่งก็เป็นแนวทางในการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ให้แก่ตัวนักเรียนเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของแคพแพลน และโอเดีย (Kapplan and O'Dea. 1953 : 351-354) ที่ศึกษาพบว่า สภาพการทำงานของครูที่มีมากเกินไป หรือเป็นภาระแก่ครูมากเกินไป เช่น อุปกรณ์การเรียนการสอนที่ไม่เหมาะสม ห้องเรียนไม่เพียงพอ ขาดแคลนเครื่องอำนวยความสะดวกย่อมส่งผลต่อปัญหาในการปฏิบัติงานได้

2.2.4 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยรวม, ครูกับผู้บังคับบัญชา, ครูกับเพื่อนร่วมงาน และครูกับนักเรียน ต่างมีความสัมพันธ์ทางลบกับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนี ทั้งนี้เพราะข้าราชการครูส่วนใหญ่มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลข้างต้นอยู่ในระดับดีเป็นส่วนใหญ่ ต่างหลีกเลี่ยงวิธีเผชิญปัญหาแบบถอยหนี โดยจะไม่ปล่อยปัญหาที่ตนประสบอยู่ทั้งกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน นักเรียน ให้เป็นปัญหาเรื้อรังแก่ตนเอง จะพยายามใช้วิธีการคุยกันหากมีโอกาส ไม่หลบหน้ากัน บางเรื่องที่ไม่อาจคุยกันได้ก็จำเป็นต้องขอความกรุณาจากผู้บังคับบัญชาในการแก้ปัญหาร่วมกัน กรณีเกิดความไม่เข้าใจในเรื่องงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ก็จะใช้การเข้าพบบ้างเป็นบางครั้งเพื่อทำความเข้าใจในปัญหาที่เกิดขึ้น และกับนักเรียนก็จะใช้การเชิญผู้ปกครองมาพบบ้างเพื่อให้รับรู้ถึงปัญหาของตัวนักเรียนเพื่อมิให้เกิดปัญหาต่อตัวนักเรียนจนไม่สามารถเรียนได้ทันเพื่อนได้ ซึ่งก็จะเป็นผลให้ได้รับกำลังใจในการทำงานทั้งจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และจากตัวผู้ปกครองของนักเรียนได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของปราณี เถกิงผล (2527 : 74) ที่กล่าวว่าปัญหาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูมีตัวแปรที่ส่งผลสำคัญที่สุดคือสัมพันธภาพระหว่างบุคคล โดยเฉพาะเพื่อนร่วมงาน

2.3. ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน สถานภาพคู่ และสถานภาพโสด

2.3.1 เพศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนี ทั้งนี้เพราะครูชายบางคนอาจจะมีวิธีเผชิญปัญหาแบบถอยหนี บางคนอาจจะมีวิธีเผชิญปัญหาแบบรอมชอม และบางคนอาจจะมีวิธีเผชิญปัญหาแบบสู้ก็ได้ เช่นเดียวกับครูหญิงบางคนอาจจะมีวิธีเผชิญปัญหาแบบถอยหนี บางคนอาจจะมีวิธีเผชิญปัญหาแบบรอมชอม และบางคนอาจจะมีวิธีเผชิญปัญหาแบบสู้ก็ได้ ซึ่งการเผชิญปัญหานั้นอาจจะใช้การพูดคุยกับบุคคลที่ตนมีปัญหาทั้งในด้านสายการสอนและสายบริหาร เมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงานแล้วก็อาจจะใช้วิธีการเผชิญปัญหาในลักษณะการพูดคุยกัน การปรับความเข้าใจ การไม่ปล่อยให้เป็นปัญหาเรื้อรัง การขอเข้าพบผู้บังคับบัญชา หรืออาจจะใช้วิธีการอดทน รอคอยให้ปัญหาต่าง ๆ ลุล่วงไปเองก็ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของปลายมาศ ขุนภักดี (2533 : 97) ที่ศึกษาพบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

2.3.2 อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญปัญหาแบบถอยหนี ทั้งนี้เพราะครูที่มีอายุเฉลี่ยมากอาจจะใช้วิธีเผชิญปัญหาแบบถอยหนี บางคนอาจจะมีวิธีเผชิญปัญหาแบบรอมชอม และบางคนอาจจะมีวิธีเผชิญปัญหาแบบสู้ก็ได้ และครูที่มีอายุเฉลี่ยต่ำอาจจะใช้วิธีเผชิญปัญหาแบบถอยหนี บางคนอาจจะมีวิธีเผชิญปัญหาแบบรอมชอม และบางคนอาจจะมีวิธีเผชิญปัญหาแบบสู้ก็ได้ เช่นกัน โดยเฉลี่ยแล้วครูส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 38.60 ปี ซึ่งอยู่ในวัยทำงาน และมีรายได้พอสมควรแก่การใช้จ่าย สภาพร่างกายก็ยังคงแข็งแรง ยังมีความคาดหวังในชีวิตค่อนข้างสูง มีสัมพันธภาพที่ดีทั้งผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และนักเรียน เช่นเดียวกับครูที่อยู่ในวัยสูงเกินกว่าค่าเฉลี่ย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นครูที่มีตำแหน่งในทางราชการสูง ก็ย่อมมีความคาดหวังในหน้าที่การสูงเช่นเดียวกับครูที่ยังหนุ่มสาว การใช้วิธีเผชิญปัญหาก็อาจจะใช้ได้ทั้ง 3 แบบ เช่นเดียวกัน ดังงานวิจัยของยนต์ ชุมจิตร (2520 : 39-40) พบว่า สุขภาพจิตของครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา อายุไม่ส่งส่งผลต่อสุขภาพจิตของครู ดังนั้นจึงไม่อาจสรุปได้ว่าตัวอายุมีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนีได้

2.3.3 สถานภาพคู่ และสถานภาพโสด ไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญปัญหาแบบถอยหนี ทั้งนี้เพราะครูโดยส่วนใหญ่ที่มีสถานภาพโสด และสถานภาพคู่ ต่างใช้วิธีการเผชิญปัญหาในลักษณะที่ไม่แน่นอน ครูที่มีสถานภาพคู่อาจจะใช้วิธีเผชิญปัญหาแบบสู้ แบบรอมชอม และแบบถอยหนีในระดับที่ไม่แตกต่างกันมากนัก เช่นเดียวกับครูที่มีสถานภาพโสด แม้โดยสถานภาพครูที่มีสถานภาพคู่จะมีปัญหาในการปฏิบัติงานมากกว่า เพราะต้องรับภาระหนักกว่าครูที่มีสถานภาพโสด ทั้งในด้านค่าใช้จ่ายภายในบ้านส่วนตัว และในสถานที่ทำงาน ในขณะที่ครูที่มีสถานภาพโสดซึ่งมีภาระหน้าที่น้อยกว่าครูที่มีสถานภาพคู่ก็จะมีความมุ่งมั่นในหน้าที่การงานมากกว่า มีความคาดหวังในอนาคตสูงมากกว่า (จารุวรรณ ศรีสว่าง : 68) ดังนั้นจึงไม่อาจสรุปได้ว่าตัวแปรสถานภาพคู่ และสถานภาพโสดมีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนีได้

2.3.4 ประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญปัญหาแบบถอยหนี โดยครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากอาจจะใช้วิธีเผชิญปัญหาแบบถอยหนี บางคนอาจจะมีวิธีเผชิญปัญหาแบบรอมชอม และบางคนอาจจะมีวิธีเผชิญปัญหาแบบสู้ก็ได้ และครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยอาจจะใช้วิธีเผชิญปัญหาแบบถอยหนี บางคนอาจจะมีวิธีเผชิญปัญหาแบบรอมชอม และบางคนอาจจะมีวิธีเผชิญปัญหาแบบสู้ก็ได้ เช่นกัน โดยครูส่วนใหญ่ต่างมีประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ย 13.56 ปี แสดงว่า ครูส่วนใหญ่ทั้งที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย ดังนั้นจึงไม่อาจสรุปได้ว่าตัวแปรประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนีได้สอดคล้องกับงานวิจัยของวีระชาติ แก้วไสย (2518 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาพบว่าอายุราชการไม่ทำให้ความรู้สึกต่อองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูแตกต่างกัน

3. ตัวแปรด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบรอมชอม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่พบตัวแปรใดที่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบรอมชอม ทั้งนี้เพราะครูส่วนใหญ่ที่มีสถานภาพเพศชายหรือหญิง มีอายุหรือประสบการณ์ในการทำงานมากหรือน้อย มีสถานภาพคู่หรือโสด มีบุคลิกภาพแบบเอหรือแบบบี มีสุขภาพจิตดีหรือบกพร่อง มีความภาคภูมิใจในตนเอง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคลดีหรือไม่ดี เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานมากบางคนอาจจะใช้วิธีวิธีเผชิญปัญหาแบบถอยหนี บางคนอาจจะมีวิธีเผชิญปัญหาแบบรอมชอม และบางคนอาจจะมีวิธีเผชิญปัญหาแบบสู้ก็ได้ ในขณะที่ครูบางคนที่มีปัญหาในการปฏิบัติงานน้อยอาจจะใช้วิธีการเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ รอมชอม หรือถอยหนีก็ได้ ดังนั้นจึงไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัวและด้านสิ่งแวดล้อมกับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบรอมชอม

4. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้

4.1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ

4.1.1 สถานภาพโสด มีความสัมพันธ์ทางลบกับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ ทั้งนี้เพราะครูส่วนใหญ่ที่มีสถานภาพโสด จะยังไม่มีภาระทางครอบครัวมากนัก จะมีความมุ่งหวังในหน้าที่การงานอนาคตของตนเองค่อนข้างสูง แต่เมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงานทั้งในด้านสายการสอน และด้านสายบริหารโดยส่วนใหญ่จะยังไม่ใช้วิธีการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้เป็นหลัก เพราะยังเห็นว่าตนเองมีอายุน้อย ยังเป็นครูชั้นผู้น้อยอยู่ ปัญหาต่าง ๆ ย่อมน่าจะแก้ไขโดยผู้บริหารของโรงเรียน ตนเองยังไม่น่าจะมีบทบาทเข้าไปร่วมในการแก้ปัญหาต่าง ๆ มากนัก เพราะการแก้ปัญหาโดยส่วนใหญ่ย่อมจะต้องเข้าพบ พูดคุยกับครูชั้นผู้บังคับบัญชา อีกทั้งเพื่อนร่วมงานโดยส่วนใหญ่ก็ยังไม่สนิทสนมเท่าใดนัก ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเกษสุดา สองห้องนอก (2542 : 35) ที่ศึกษาพบว่าอาจารย์ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีวิธีแก้ปัญหาไม่แตกต่างกัน

4.2. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ

4.2.1 อายุ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีเผชิญแบบสู้ ทั้งนี้เพราะครูเมื่อมีอายุมากขึ้น ซึ่งดูจากอายุของครูโดยเฉลี่ยแล้วอยู่ที่ 38.60 ปี จะอยู่ในช่วงวัยที่ทำงานได้มีประสิทธิภาพเพราะผ่านช่วงชีวิตมาแล้วค่อนข้างมาก ทำให้เข้าใจสังคม ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี เข้าใจคน ตลอดจนเข้าใจตนเองได้มากขึ้น ทำให้ยอมรับต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้มากขึ้น ได้ขณะเดียวกันในช่วงวัยที่สูงขึ้นย่อมต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่มากขึ้น มีความคาดหวังในชีวิตหน้าที่การงานสูง มีความเชี่ยวชาญในการแก้ปัญหาในการทำงานเป็นอย่างดี จึงพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาอย่างเต็มความสามารถไม่ปล่อยให้ปัญหาค้างไว้โดยมิได้เข้าไปแก้ไข การแก้ไขปัญหาก็จะเป็นไปอย่างสร้างสรรค์ ไม่ท้อถอยต่อหน้าที่การงานที่เกิดขึ้นอย่างง่าย มักจะใช้วิธีการหันหน้าเข้าหากัน การร่วมมือกันแก้ไขปัญหา ไม่วิตกปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนหากเป็นไปได้ก็อาจจะมีการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาร่วมกันสอดคล้องกับงานวิจัยของเสกโรจน์ ถ้วนถวิล (2541 : 134) ที่ศึกษาพบว่าผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนะต่อการเลือกใช้วิธีการจัดการกับความขัดแย้งแต่ละวิธี คือ ประนีประนอม เผชิญหน้า หลีกเลี่ยง ไกล่เกลี่ย และบังคับไม่แตกต่างกัน

4.2.2 ประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีเผชิญแบบสู้ ทั้งนี้เพราะจากประสบการณ์เฉลี่ยแล้วส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ที่ 13.56 ปี ซึ่งยังถือว่ามีประสบการณ์ในการทำงานค่อนข้างน้อย แสดงว่า ส่วนใหญ่ยังเป็นครูรุ่นใหม่ ยังสามารถพัฒนาความรู้ความสามารถในหน้าที่การงานของตนเองได้อย่างดี มีความมุ่งหวังในหน้าที่การงานของตนเองอย่างมาก มีความคาดหวังในอนาคตสูง และความต้องการที่จะได้มีโอกาสในการศึกษาต่อ หรือการได้รับการอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มความสามารถ หากไม่ได้รับการสนับสนุนเท่าที่ควรก็จะเกิดความรู้สึกเป็นปัญหาต่อการทำงานได้ เมื่อประสบปัญหาดังกล่าวก็จะพยายามที่จะแก้ปัญหาด้วยตนเอง ไม่ย่อท้อต่อปัญหาที่พบอย่างง่าย ๆ มีความตั้งใจที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ด้วยความสามารถของตนเอง เช่น การขอพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาของตนเองถึงโอกาสต่าง ๆ ที่จะได้รับ การสอบถามถึงข้อผิดพลาดที่ตนประสบอยู่เพื่อขอความชัดเจนของปัญหา ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของบุญทัน เผ่าเจริญ (2522 : 101) ที่ศึกษาพบว่าครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีปัญหาด้านวิชาการ และด้านบริหารแตกต่างกัน และงานวิจัยของเกษสุดา สองห้องนอก (2542 : 138) ที่พบว่าอาจารย์ที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน เมื่อประสบปัญหาในการทำงานมีวิธีแก้ปัญหาแตกต่างกัน

4.2.3 บุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีเผชิญแบบสู้ ทั้งนี้เพราะข้าราชการครูส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบเอ ซึ่งบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอย่อมมีความมุ่งมั่น ความตั้งใจ และความเชื่อมั่นในตนเองสูง พร้อมที่จะเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีความตั้งใจที่จะแก้ปัญหาที่ตนเองประสบอยู่อย่างไม่ย่อท้อ ไม่มองปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องที่เหลือบ่ากว่าแรง อีกทั้งอาชีพครูเป็นอาชีพที่ต้องพบกับบุคคลแทบทุกระดับชั้น หากครูคนใดมีความกล้าแสดงออก มีความร่าเริงแจ่มใส มีความเป็นกันเองกับผู้คนที่ต้องพบปะเป็นส่วนใหญ่ เช่น ผู้ปกครองของนักเรียน เพื่อนร่วมงาน รวมทั้งตัวนักเรียนเองด้วย ก็ย่อมทำให้ครูเกิดความมั่นใจในตนเองมากขึ้น ย่อมทำให้กล้าใช้วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ ในขณะที่ครูที่ไม่ยิ้มแย้ม ขาดความแจ่มใส ผู้คนก็ไม่กล้าพบ ไม่กล้าพูดคุยปรึกษาด้วย ทำให้ครูเกิดความไม่เชื่อมั่นในตนเอง ก็ย่อมที่จะหลีกเลี่ยงการใช้วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของจรรยา เกษศรีสังข์ (2537 : 105) ที่ศึกษาพบว่านักเรียนนายร้อยตำรวจที่มีบุคลิกภาพแบบเอ มีวิธีเผชิญปัญหาแบบสู้ปัญหา

4.2.4 ความภาคภูมิใจในตนเอง, ในโรงเรียนที่สอน และโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ ทั้งนี้เพราะอาชีพครูเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมโดยส่วนใหญ่ โดยเฉพาะในสังคมไทยที่การเคารพครูเป็นสิ่งที่สูง โรงเรียนเป็นสถานศึกษาที่ประสิทธิประสาทความรู้ วิชา

ต่าง ๆ ของสังคมโดยส่วนรวม ดังนั้นครูจึงย่อมเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง และในโรงเรียนที่สอนอยู่ในระดับดี เมื่อมีความภาคภูมิใจในระดับสูงแล้วก็ย่อมทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองมาก ทำให้ครูทุกคนเกิดความผูกพันและยอมรับในสถาบันที่ตนเองสอนอยู่ เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานขึ้นก็ย่อมที่จะพยายามแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานอย่างเชื่อมั่น ไม่กังวลต่อสภาพปัญหาที่มีอยู่ แม้บางครั้งอาจจะรู้สึกว่าโรงเรียนที่ตนสอนอยู่ไม่เป็นที่รู้จักมากนักในชุมชนที่โรงเรียนตั้งอยู่ แต่ก็ไม่เป็นปัญหาต่อความรู้สึกนึกคิดของตนเองจนกลายเป็นปัญหาที่ไม่อาจแก้ไขได้

4.2.5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีเผชิญปัญหาแบบสู้ ทั้งนี้เพราะอาชีพครูเป็นที่ยอมรับนับถือกับคนในสังคม โดยเฉพาะสังคมไทย ครูจึงย่อมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก เมื่อมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก และถือเป็นความสำเร็จของงานที่ตนปฏิบัติอยู่ ย่อมเป็นผลให้การเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานไม่ใช่เรื่องลำบากมากนัก ครูทุกคนย่อมมีความตั้งใจในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นสอดคล้องกับงานวิจัยของมนูญ บุญเชิด (2519 : 97) ที่ศึกษาพบว่าลักษณะงานและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นองค์ประกอบที่ทำให้ศึกษานิเทศก์ประจำจังหวัดรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน

4.2.6 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยรวม, ระหว่างครูกับผู้บังคับบัญชา, ครูกับเพื่อนร่วมงาน และครูกับนักเรียน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีเผชิญปัญหาแบบสู้ ทั้งนี้เพราะครูที่มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลดี จะมีวิธีการเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ ซึ่งเมื่อมองถึงการปฏิบัติงานแล้ว สัมพันธภาพระหว่างบุคคลย่อมเป็นตัวแปรสำคัญที่จะพบได้บ่อยที่สุดในการปฏิบัติงาน และครูที่มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลดีทั้งในด้านผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และกับนักเรียน ต่างใช้วิธีการเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ ทั้งในด้านการพูดคุยเพื่อปรับความเข้าใจ การพูดคุยเพื่อขอทราบข้อบกพร่องของตนเอง การทำความเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้น รวมไปถึงการได้มีโอกาสพบผู้ปกครองของนักเรียน และเมื่อได้แสดงความรู้สึกนึกคิดของตนออกไป ซึ่งจะทำให้ปัญหาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ลดลงไปได้สอดคล้องกับงานวิจัยของทศวร มณีศรีขำ (2538 : 20) ที่ศึกษาพบว่าความรู้สึกพึงพอใจในกันและกันจะช่วยค้นพบวิธีแก้ปัญหาที่น่าพอใจร่วมกัน

4.3. ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ

4.3.1 ตัวแปรเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ ทั้งนี้เพราะว่าครูชายบางคนเมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงานอาจจะมีวิธีเผชิญปัญหาแบบสู้ บางคนอาจจะมีวิธีเผชิญปัญหาแบบรอมชอม และบางคนอาจจะมีวิธีเผชิญปัญหาแบบถอยหนีก็ได้ เช่นเดียวกับครูหญิงบางคนอาจมีวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ หรือบางคนอาจจะไม่มีวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ก็ได้ จึงทำให้เพศไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้สอดคล้องกับงานวิจัยของเกษสุดา สองห้องนอก (2542 : 139) ที่ศึกษาพบว่าอาจารย์ชายและอาจารย์หญิง เมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านจะมีวิธีแก้ปัญหาแตกต่างกัน

4.3.2 สถานภาพคู่ ไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ ทั้งนี้เพราะครูที่มีสถานภาพคู่ย่อมมีภาระทั้งในหน้าที่การงาน และภาระส่วนตัว เมื่อมีภาระที่ต้องรับผิดชอบมากจึงไม่มุ่งเผชิญปัญหาในลักษณะสู้เป็นหลัก จึงทำให้สถานภาพคู่ไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้แต่อย่างใดสอดคล้องกับงานวิจัยของบอยด์ และจอห์นสัน (นริศว์ ปรารมภ์. 2539 : 6 ; อ้างอิงมาจาก Boyd and Johnson. 1981 : 7) ที่ศึกษาพบว่าบุคคลไม่ว่าจะอยู่ในสถานภาพใดจะเลือกวิธีเผชิญปัญหาที่แตกต่างกัน จะต้องขึ้นอยู่กับความรู้สึกกับปัญหาว่าจะเกิดผลอย่างไร และจะเลือกวิธีเผชิญที่เกิดประโยชน์กับเขามากที่สุด

4.3.3 สภาพแวดล้อมในห้องเรียน, สื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอน และสภาพแวดล้อมโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ ทั้งนี้เพราะครูส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาเหล่านี้เป็นเรื่องไกลตัวเกินไป เมื่อเกิดปัญหาขึ้นก็ไม่อาจแก้ไขได้โดยตรง อุปกรณ์การเรียนการสอนที่ไม่พร้อมก็มักจะมีปัญหามาจากเรื่องงบประมาณเป็นสำคัญ ซึ่งมองว่าเป็นปัญหาในการตัดสินใจของผู้บริหารมิใช่ปัญหาที่ตนจะเข้าไปแก้ไขได้ ดังนั้นตัวแปรที่กล่าวข้างต้นจึงไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของซารากอน (สมพิศ ไชยกิจ. 2536 : 24 ; อ้างอิงมาจาก Sarakon. 1986) ที่พบว่า การสร้างบรรยากาศชั้นเรียนที่อบอุ่นและเป็นกันเอง ตลอดจนบุคลิกภาพของครู เช่น ลักษณะทางกายภาพ อารมณ์ ความสนใจเด็ก ความเชื่อ และทัศนคติที่มีต่อนักเรียนล้วนมีผลต่อการแก้ไขปัญหาในการเรียนของนักเรียนได้

4.3.4 สุขภาพจิต ไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ ทั้งนี้เพราะครูที่มีสุขภาพจิตดีบางคนอาจจะมีวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ ขณะที่บางคนอาจจะมีวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบรอมชอม และบางคนอาจจะมีวิธีเผชิญปัญหาแบบถอยหนีก็ได้ เช่นเดียวกับครูที่มีสุขภาพจิตไม่ดีบางคนอาจจะมีวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ ขณะที่บางคนอาจจะมีวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบรอมชอม และบางคนอาจจะมีวิธีเผชิญปัญหาแบบถอยหนีก็ได้ ซึ่งตามเกณฑ์ของการแปลคะแนนสุขภาพจิต Thai GHQ 60 แล้วผู้ที่ได้คะแนนมากย่อมมีสุขภาพจิตบกพร่อง ผู้ที่ได้คะแนนน้อยจะมีสุขภาพจิตดี ซึ่งครูส่วนใหญ่ได้คะแนนในระดับสุขภาพจิตดี ดังนั้นสุขภาพจิตจึงน่าจะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ แต่จากผลการวิจัยไม่พบความสัมพันธ์ดังกล่าว

5. ปัญหาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับวิธีเผชิญปัญหาแบบถอยหนี มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับวิธีเผชิญปัญหาแบบสู้ และไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบรอมชอม ทั้งนี้เพราะข้าราชการครูส่วนใหญ่เมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงานในระดับมากทั้งในด้านสายการสอน และในด้านสายบริหารแล้วจะใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบสู้เป็นหลัก ในขณะที่เมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงานในระดับน้อย ก็จะใช้การเผชิญปัญหาในแบบถอยหนีเป็นหลัก เนื่องจากเมื่อประสบปัญหาแล้วข้าราชการครูส่วนใหญ่จะมองที่ปัญหาที่เกิดขึ้น หากไม่เป็นปัญหาเรื่องใหญ่ เป็นเรื่องที่พออดทน อภัยให้กัน หรือเห็นว่ายังไม่จำเป็นต้องแก้ไขมากนักก็จะใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบถอยหนี แต่เมื่อประสบปัญหามากขึ้น หรือเป็นปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขโดยเร็วก็จะเร่งรีบแก้ไขปัญหานั้นเสีย ไม่ปล่อยไว้จนไม่อาจแก้ไขได้ เช่น การพูดคุยกัน การทำความเข้าใจในเรื่องที่เกิดขึ้น หรือการเรียกผู้ปกครองมาพบเมื่อเห็นว่านักเรียนมีปัญหาที่ต้องรีบแก้ไขและตัวครูเองไม่อาจแก้ได้ด้วยตนเองทั้งหมด

6. ตัวแปรที่ส่งผลต่อปัญหาในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เรียงลำดับจากมากสุดไปหาน้อยสุด

6.1. ตัวแปรที่ส่งผลต่อปัญหาในการปฏิบัติงาน ได้แก่

6.1.1 ตัวแปรสัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยรวม ส่งผลเป็นอันดับ 1 ต่อปัญหาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ถ้าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลอยู่ในระดับดี ก็จะส่งผลต่อปัญหาในการปฏิบัติงานของครูน้อย ขณะที่ถ้าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลอยู่ในระดับไม่ดี ก็จะส่งผลต่อปัญหาในการปฏิบัติงานของครูอย่างมาก ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์ การทำงานจำเป็นต้องอาศัยสัมพันธภาพระหว่างกันเป็นอย่างมาก ทั้งกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กับนักเรียน รวมทั้งการที่คนเราจำเป็นต้องมีที่ปรึกษาในการทำงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ดีย่อมช่วยผลักดันให้คนเราก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้เป็นอย่างดี และมีสัมพันธภาพกับทุกคนที่ดีย่อมส่งผลให้ปัญหาในการทำงานลดน้อยลงได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของเสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2518 : 68) กล่าวว่า มนุษย์ย่อมต้องการความปลอดภัย การรวมหมู่มาก ความรัก เกียรติยศ ชื่อเสียง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ต้องอาศัยเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งสนับสนุนการงานของตัวเรา

6.1.2 ตัวแปรสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยรวม ส่งผลต่อปัญหาในการปฏิบัติงานเป็นอันดับที่ 2 ทั้งนี้เพราะในการเรียนการสอนห้องเรียน สื่อ และอุปกรณ์การเรียนการสอน ย่อมเป็นตัวแปรที่สำคัญที่จะทำให้การเรียนการสอนมีคุณภาพ สามารถส่งเสริมให้นักเรียนเกิดความอยากเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี ซึ่งการเรียนการสอนในระบบการศึกษาในปัจจุบันจะเน้นให้เด็กเป็นศูนย์กลางการเรียนการสอน ซึ่งสื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอนก็ย่อมเป็นตัวแปรที่สำคัญในการเรียนเป็นอย่างยิ่ง รวมไปถึงสภาพแวดล้อมในห้องเรียนก็ต้องมีความเหมาะสม และมีสภาพที่ดีในการจัดการเรียนการสอนสอดคล้องกับงานวิจัยของชิด หทัย ผลานันท์ (2541 : 86) ที่กล่าวว่า สภาพแวดล้อมทางการเรียนการสอนย่อมส่งผลต่อทัศนคติในการปฏิบัติงานของครู และต่อนักเรียนเป็นอย่างมาก

6.1.3 ตัวแปรอายุ ส่งผลต่อปัญหาในการปฏิบัติงานในอันดับที่ 3 เมื่อพิจารณาจากอายุโดยเฉลี่ยของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนแล้วพบว่ายังอยู่ในระดับน้อยถึงปานกลาง (38.06 ปี) ซึ่งบุคคลในวัยนี้ย่อมต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นอย่างมาก หากไม่ได้รับการส่งเสริมเท่าที่ควร การไม่ได้รับโอกาสในการศึกษาต่อย่อมส่งผลให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างมาก เพราะไม่เป็นไปตามความมุ่งหวังของตน ในขณะที่ครูที่มีอายุสูงกว่าในระดับค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่ก็จะมีตำแหน่งทางราชการอยู่ในระดับสูง ย่อมมีความหวังในหน้าที่การงานอยู่ในเกณฑ์สูงตามไปด้วย ความต้องการในความก้าวหน้าของหน้าที่การงานของตน การได้รับโอกาสในการฝึกอบรมผู้บริหารย่อมต้องมีตามไปด้วย เมื่อไม่ได้รับในสิ่งที่คาดหวังดังกล่าวย่อมเป็นปัญหาในการปฏิบัติงานเช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของจารุวรรณ ศรีสว่าง (2542 : 68) พบว่า ครูที่มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี เป็นช่วงวัยที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการทำงานสูง มีความคาดหวังในหน้าที่การงานสูงตามไปด้วย

6.1.4 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อปัญหาในการปฏิบัติงานในลำดับสุดท้าย ทั้งนี้เพราะครูเป็นอาชีพที่มีความสำคัญต่อระบบสังคม โดยเฉพาะในสังคมไทยอาชีพครูได้รับการยอมรับนับถือเป็นอย่างยิ่ง ครูทุกคนเมื่อได้เข้ามาประกอบอาชีพในส่วนนี้แล้วย่อมมีความพึงพอใจในระดับหนึ่ง มองเห็นอาชีพตนเองมีคุณค่าต่อสังคม และชุมชนที่โรงเรียนตั้งอยู่ เห็นว่าเป็นความสำเร็จของหน้าที่การงานในระดับหนึ่ง ซึ่งหากครูไม่ได้รับการยอมรับนับถือเท่าที่ควรก็ย่อมส่งผลต่อปัญหาในการปฏิบัติงานได้ สอดคล้องกับการศึกษาของเซอร์จิโอวานนี (ผ่องศรี แต้มทอง. 2538 : 48 ; อ้างอิงมาจาก Sergiovanni. 1973) พบว่า การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน และความรับผิดชอบ เป็นองค์ประกอบที่ส่งผลให้ครูเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

7. ตัวแปรที่ส่งผลต่อวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีหนึ่งตัว ได้แก่

7.1. ตัวแปรสัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยรวม สามารถพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนีได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เพราะสัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยรวมของข้าราชการครูทุกคนก็เช่นเดียวกับกับปัญหาในการปฏิบัติงาน หากครูที่มีสัมพันธภาพในระดับที่ดีก็ย่อมจะใช้วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และถ้ามีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในระดับไม่ดีก็ย่อมที่จะใช้วิธีการเผชิญปัญหาไม่เหมาะสมได้ ซึ่งจะเป็นผลให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานได้มาก สอดคล้องกับงานวิจัยของไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ (2533 : 190) ที่กล่าวว่า ความสัมพันธ์ของครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษาที่ไม่ค่อยราบรื่น เพราะโรงเรียนมีปริมาณงานมาก ระบบการทำงานการบริหารมีความซับซ้อน มีการแบ่งแยกฝ่ายต่าง ๆ ในโรงเรียนปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ จึงอาจเกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงานได้ ทำให้ครูขาดความสัมพันธ์กันเอง เกิดความห่างเหิน การสื่อสารเป็นทางการ ทำให้ครูเกิดความไม่มั่นใจและอึดอัดในการทำงาน รวมทั้งการพิจารณาความดีความชอบที่จะนำมาซึ่งความก้าวหน้า และเงินเดือนน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ ทำให้ครูต้องแก่งแย่งชิงดีชิงเด่นกัน เกิดการแบ่งพรรคแบ่งพวก จนทำให้ขาดการติดต่อสื่อสารกัน ส่งผลต่อวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนีได้

8. ตัวแปรที่ส่งผลต่อวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบรอมชอมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีหนึ่งตัว ได้แก่

8.1. ตัวแปรสถานภาพโสด ส่งผลต่อวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบรอมชอมได้ จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ครูส่วนใหญ่มีสถานภาพคู่ รองลงมาคือสถานภาพโสด ส่วนสถานภาพหม้ายมีจำนวนค่อนข้างน้อย ซึ่งจากข้อสังเกตของผู้วิจัยพบว่า ครูที่ยังโสดยังไม่มีภาระทางครอบครัว ยังไม่ต้องคอยเอาใจใส่บุคคลอื่นมากนัก เพียงแต่รับผิดชอบต่อตนเองเท่านั้น ทำให้ครูโสดมีเวลาที่จะทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ แต่ครูโสดยังขาดสิ่งยึดเหนี่ยวทางจิตใจ ความอดทนในการอยู่ร่วมกับคนอื่นก็มีน้อย จึงยังไม่อยู่ในสภาพที่พร้อมจะเผชิญปัญหาต่าง ๆ ที่ประสบในขณะปฏิบัติงานอย่างเด่นชัดนัก มุ่งเน้นการรอมชอมเป็นหลัก เพื่อลดแรงกดดันในการปฏิบัติงานลง

9. ตัวแปรที่ส่งผลต่อวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่

9.1. ตัวแปรสัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยรวม สามารถพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานได้ เนื่องจากครูโดยส่วนใหญ่มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลทั้งในด้านครูกับผู้บังคับบัญชา ครูกับนักเรียน และครูกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดี จึงย่อมเห็นแนวทางในการแก้ปัญหาได้ง่ายขึ้น เพราะการทำงานโดยส่วนใหญ่เป็นการพบปะผู้คนมากมายหลายอาชีพ อีกทั้งธรรมชาติของมนุษย์ การทำงานจำเป็นต้องอาศัยสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกันเป็นอย่างมาก ทั้งกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กับนักเรียน รวมทั้งการที่คนเราจำเป็นต้องมีที่ปรึกษาในการทำงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ดีย่อมช่วยผลักดันให้คนเราก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้เป็นอย่างดี การเผชิญปัญหาในแบบสู้จึงน่าจะเป็นวิธีการแก้ปัญหาที่ดี ทำให้เกิดความสามัคคีในการทำงาน เกิดความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี และจะเป็นผลให้ครูทุกคนหันมาร่วมมือกันสร้างชื่อเสียงให้แก่โรงเรียน เป็นที่ต้องการแก่ชุมชน ดังงานวิจัยของทวีป อภิสิทธิ์ (2532 : 23 – 24) กล่าวว่า สัมพันธภาพที่ไม่ดีในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ย่อมก่อให้เกิดความเครียด ทำให้งานขาดคุณภาพ ขาดความร่วมมือในการทำงาน ขาดความสำนึกในหน้าที่การงานที่ต้องรับผิดชอบ ซึ่งก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อการปฏิบัติงานได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของจรรยา เกษศรีสังข์ (2537 : 103 – 107) ได้ศึกษาวิธีเผชิญปัญหาของนักเรียนนายร้อยตำรวจ พบว่า นักเรียนนายร้อยตำรวจต่างมีวิธีเผชิญปัญหาการเรียนทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ จำแนกเป็นชั้นปีที่ศึกษาอยู่ บรรยากาศของครอบครัว และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยใช้วิธีเผชิญปัญหาแบบสู้ปัญหา แบบรอมชอม และแบบถอยหนีตามลำดับ

9.2. ตัวแปรอายุ ส่งผลต่อวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติแบบสู้เป็นอันดับรองลงมา ซึ่งตัวแปรอายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ ซึ่งจากที่ได้ศึกษามาในข้างต้นข้าราชการครูส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยในระดับน้อย จึงยังอยู่ในวัยทำงานเป็นส่วนใหญ่ ยังมีความมุ่งหวังและคาดหวังอนาคตในหน้าที่การงานค่อนข้างสูง อีกทั้งครูส่วนใหญ่ที่สอบเข้ารับราชการในปัจจุบันมีอายุอยู่ในเกณฑ์ไม่สูงนักเนื่องจากการแข่งขันในปัจจุบันมีสูงมาก ซึ่งเมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงานแล้วก็มีความตั้งใจที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างเต็มความรู้ความสามารถ ไม่เห็นเป็นเรื่องที่ยากเกินความสามารถ ส่วนครูที่มีอายุมากขึ้นก็พร้อมที่จะเติบโตในหน้าที่การงานที่ตนปฏิบัติอยู่ จึงพร้อมที่จะเผชิญปัญหาโดยไม่หลีกหนีสอดคล้องกับงานวิจัยของไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ (2533 : 193) ที่กล่าวว่า ครูที่มีอายุน้อยนั้น มีความใจร้อน ต้องการความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ต้องการมีฐานะ มีฐานะทางเศรษฐกิจที่มั่นคง ในขณะที่งานวิจัยของจารุวรรณ ศรีสว่าง (2542 : 66) ที่พบว่า ครูที่มีอายุมากขึ้น มีแนวโน้มสุขภาพจิตดี มีวุฒิภาวะในการแก้ไขปัญหาส่วนตัว และปัญหาการงานได้ดีกว่าผู้มีอายุน้อย

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. สุขภาพจิตในโรงเรียน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย. 2524.

กรมการแพทย์. คู่มือสุขภาพจิตสำหรับเจ้าหน้าที่สาธารณสุข. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย. 2524.

กองวิชาการ, สำนักงานคณะกรรมการศึกษาแห่งชาติ. การเรียนรู้ตลอดชีวิต. กรุงเพทฯ : 2541.

กองวิชาการ, สำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร. รายงานสถิติการศึกษาประจำปี 2543. กรุงเพทฯ : โอเดียนสโตร์. 2543.

กองวิชาการ, สำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร. วิสัยทัศน์ทางการศึกษา, กรุงเทพมหานคร. กรุงเพทฯ : โอเดียนสโตร์. 2542.

กิตติ แสงเทียนฉาย. การศึกษาระดับความท้อถอยของครู และสาเหตุในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษาที่ 7. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2531. อัดสำเนา

กิตติพร ปัญญาภิญโญผล. สุขภาพจิตของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2516. อัดสำเนา

เกษสุดา สองห้องนอก. การศึกษาปัญหา และวิธีแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของอาจารย์ที่สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรประกาศนียบัตรครูเทคนิคชั้นสูง วิทยาลัยช่างกลปทุมวัน. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2543. อัดสำเนา.

จันทร์ฉาย พิทักษ์ศิริกุล. ผลของการจัดโปรแกรมการฝึกความกล้าแสดงออกต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532. อัดสำเนา.

จารวุรรณ ศรีสว่าง. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิตของครูระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสมุทรสาคร. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2542. อัดสำเนา.

จรรยา เกษศรีสังข์. วิธีเผชิญปัญหาของนักเรียนนายร้อยตำรวจ. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. 2537. อัดสำเนา.

ฉวีวรรณ สูตะบุตร. การพยาบาลพื้นฐาน. นนทบุรี : วิทยาลัยพยาบาลศรีธัญญา. 2537.

ฉลอง ภิรมรัตย์. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : ประจักษ์การพิมพ์. 2521.

ชิดหทัย ผลานันท์. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติในการปฏิบัติงานของครูในสังกัดกรุงเทพมหานคร. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2541. อัดสำเนา.

ชนานุช ดิษฐเนตร. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ (ฝ่ายกาย) สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2536. อัดสำเนา.

โชคดี รักทอง. ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2531. อัดสำเนา

ชมพูนุช สิริพรหมภัทร. ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่นในตนเอง ความภาคภูมิใจในตนเอง และและความวิตกกังวล ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ประกาศนียบัตรสาธารณสุขศาสตร์ วิทยาลัยสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2539. อัดสำเนา.

ชลอ ธรรมศิริ. การพัฒนาตนเอง. พระนคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2516.

เติมศักดิ์ คทวณิช. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการเรียน และวิธีเผชิญปัญหาการเรียนของนักศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตกรุงเทพ. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2540. อัดสำเนา.

ธนา นิลชัยโกวิทย์ และคนอื่น ๆ. "ความเชื่อถือได้และความแม่นตรงของ General Health Questionaire," วารสารสุขภาพจิต. (3) : 41 ; กรกฎาคม - กันยายน 2539.

นภาพร พุ่มฤกษ์. ผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อการพัฒนาความภาคภูมิใจในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนพระนารายณ์ ลพบุรี. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเพทฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2529. อัดสำเนา.

นริศว์ ปรารมภ์. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับลักษณะการเผชิญปัญหาของนักเรียนวัยรุ่นในกรุงเทพมหานคร. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2539. อัดสำเนา.

นิภา นิธยายน. การปรับตัวและบุคลิกภาพ จิตวิทยาเพื่อการศึกษาและชีวิต. กรุงเทพฯ : สารศึกษาการพิมพ์, 2530.

นิยดา พงษ์พาชำนาญเวช. ความวิตกกังวลในการศึกษาต่อและการเผชิญปัญหาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จังหวัดราชบุรี. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2535. อัดสำเนา.

นิพนธ์ แจ้งเอี่ยม. การศึกษาบุคลิกภาพแสดงตัว ความเชื่อมั่นในตนเอง และความภาคภูมิใจในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในกรุงเทพมหานครและจังหวัดอุตรดิตถ์. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2519. อัดสำเนา

นิโรบล กฤษณพันธ์. วิธีเผชิญปัญหา และภาวะอารมณ์ทุกข์โศกในผู้ป่วยโรคมะเร็งปากมดลูกที่ได้รับรังสีรักษา. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2532. อัดสำเนา.

นุชจรี ฌายีเนตร. ผลการฝึกทักษะการดำเนินชีวิตที่มีต่อการเห็นคุณค่าในตนเองของคนพิการ. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2538. อัดสำเนา.

บุญเรือน ชโลธร. ความพึงพอใจในการทำงานของครู จำแนกตามขนาดของโรงเรียนและพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2541. อัดสำเนา.

บุญเหลือ เทพยสุวรรณ. ม.ล. "ชีวิตสมัยใหม่กับความคิดสมัยเก่า," สุขภาพจิต. 8 (9) : 226 - 239 ; กันยายน - ตุลาคม. 2526.

ประกายทิพย์ พิชัย. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง กรุงเทพมหานค. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2539. อัดสำเนา.

ประทุม ฤกษ์กลาง. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การและผลการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน. ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2538. อัดสำเนา.

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. สุขภาพจิตเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : บัณฑิตการพิมพ์, 2530.

ผ่องศรี แต้มทอง. แบบผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกาญจนบุรี. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2538. อัดสำเนา.

ผ่องศรี ศรีมรกต. วิธีแผชิญปัญหาและการปรับตัวด้านจิตใจผู้ป่วยอุบัติเหตุที่รับไว้รักษาในโรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2526. อัดสำเนา.

ฝน แสงสิงแก้ว. สุขภาพจิตศึกษา. กรุงเทพฯ : กองสุขภาพจิต, 2519.

พนัส หันนาคินทร์. หลักการบริหารโรงเรียน. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช, 2524.

เพยาว์ ผลภาค. บทบาทของบิดา บทบาทของมารดา การปรับตัวกับเพื่อน กับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของวัยรุ่น. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2539. อัดสำเนา.

พรทิพย์ ตั้งไชยวรวงศ์. ปัจจัยทางสังคมวิทยาและจิตวิทยาสังคมที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางพุทธิพิสัยและจิตพิสัยของนักเรียนที่เรียนเก่ง นักเรียนที่เรียนอ่อน และนักเรียนที่ออกกลางคัน ในโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น กรุงเทพมหานคร. ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2540. อัดสำเนา.

พจน์ สะเพียรชัย. "ทิศทางการจัดการศึกษาตามแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 6," ในเอกสารรายงานการประชุมสัมมนาสมาคมวิชาชีพครู ครั้งที่ 4., หน้า 11-13 ; 15 - 26 มกราคม 2528.

ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษาในภาคกลาง. ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2535. อัดสำเนา.

ภาวิณี นาวาพานิช. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความภาคภูมิใจในตนเอง ความวิตกกังวลและปัจจัยทางชีวสังคมบางประการกับแนวโน้มการลาออกจากงาน ของพยาบาลโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2537. อัดสำเนา.

ภิญโญ สาธร. หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาพ, 2528.

ระจิตรแก้ว เล็กอุทัย. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความภาคภูมิใจในตนเองของนิสิตคณะแพทย์ศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2542. อัดสำเนา.

รสริน สกุลโรจนธรรมประวัติ. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2541. อัดสำเนา.

วิจิตร อาวะกุล. เทคนิคมนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.

วีระชาติ แก้วไสย. องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2534. อัดสำเนา.

วีระ ไชยศรีสุข. สุขภาพจิต. กรุงเทพฯ : แสงศิลป์การพิมพ์, 2533.

มะลิ อุดมภาพ. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความภาคภูมิใจในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2538. อัดสำเนา.

ยนต์ ชุ่มจิต. สภาพปัญหาที่ส่งผลต่อสุขภาพจิตของครู อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2520. อัดสำเนา.

โยธิน ศันสนยุทธ. มนุษย์สัมพันธ์ : จิตวิทยาการทำงานในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, 2530.

วิลัย อัคคอิชยา. รายงานการวิจัยการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2531.

สมจิตร สุคนธสวัสดิ์. กรุงเทพมหานครกับการศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยอนุเคราะห์ไทย, 2520.

สำนักพิมพ์คู่แข่ง, บริษัท จก. คู่มือวิสัยทัศน์แผน 8 เล่ม 1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักพิมพ์คู่แข่ง, 2538.

สุชา จันทน์เอม และสุรางค์ จันทน์เอม. หลักการศึกษาจิตวิทยาหลักการสอน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แพร่พิทยา, 2518.

สุธรรม ประทานทรัพย์. การศึกษาปัญหาซึ่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูที่สอนในระดับมัธยมศึกษาในกรุงเทพมหานคร. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2520. อัดสำเนา.

สุภาพรรณ โคตรจรัส. ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการปรับตัวกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524. อัดสำเนา.

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช. 2522.

อรุณ รักธรรม. หลักมนุษย์สัมพันธ์กับการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2527.

อัจฉรา วงษ์วัฒนามลคล. ตัวแปรทางพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2533. อัดสำเนา.

อารีรัตน์ หิรัญโญ. แบบผู้นำที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ และความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษา. ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532. อัดสำเนา.

อารี เพชรผุด. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์, 2530.

เอนก สงสุวรรณ. ทัศนะของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสมุทรปราการที่มีต่องานและเพื่อนร่วมงาน. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2533. อัดสำเนา.

องค์การอนามัยโลก (WHO) Human Health Encyclopaedio Britianica. Volumn 8. (U.S.A.) 1973.

อุโฆษ ปิ่นสุวรรณ. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการปฏิบัติงานและสุขภาพจิตของครูอาจารย์ในโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ สังกัดกองการศึกษาพิเศษ. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. 2523. อัดสำเนา.

Best, John W'and James V"kahn. Research in Education. 5th ed. Newjersy : Prentice-Hall, 1986.

Conbrach, Lee J. Essentials of Psychological Testing. 4th ed. New York : Harper, 1984.

Coopersmith, S. The Antecedent of Self-Esteem. Paolo Alto, California : Consulting Psychologists Press, Inc., 1981.

Esbridge, D.H. Variable of Teacher Stress : Symotoums Caus and Stress Management Techniques. Texas : East State University, 1984.

Folkman, S. and R.S. Lazarus. "An Analysis of Coping in a Middle Ages Community Sample," Journal of Health and Social Behavior. (21) : 219-239 ; September, 1980.

Gass. K.A. "Coping Strategies of Widows," Journal of Gerontological Nursing. (13) : 29 - 33 ; August, 1987.

Grossen. G.M. and H.A. Bush. "Adaptation : A Feedback Process," Advances in Nursing Science. (1) : 51 - 56 ; July, 1979.

Holmes. D.S. and B.K.Houston. "Attectiveness of Situtation Redefinition and Affective Isolation in Coping with Stress," Journal of Personality of Social Psychology. .... (29) : 212 - 218 ; February, 1974

Holmstorm. R.L.Jussila and Kunen K Vauh. "Assessment of Mental Health and Illness, Considered in the Light of a 1-3 year Longituchinal Study" (Mental Health of the Finish Student, Follow up, Report III) Acta. Psychoictry Scandia. (Suppl). (333) : 1 - 222 ; April, 1987.

Jahoda, M. "The Psychological Meaning of Various Criteria of Positue Mental Health," in Social Psychology and Mental Health. By H.Wecholer, et., el. New York : Holt, Rinehart and Winston, Inc., 1970.

Kaplan L. and J.D. O'Dea "Mental Health Hazards in School," Education Leadership. 10 (6) : 1 - 354 ; May, 1953.

Maslach, Christina, Susan E.Jackson and Richard L.Schawarb. Educational Survey Consulting Psychologists. Chicago : Press Inc., July, 1984.

McNett. S.C. "Social Suport, Threat, and Copin Responses and Effectiveness in the Functionally Disables," Nursing Research. (36) : 98 - 103 ; March - April, 1987.

Napier, Thomas Gayle. "Teacher Morale," Dissertation Abstracts. 27(5) : 1228 - A ; November, 1960.

Quitugua, Franklin Joseph. "An Investigation o f Factoes Which Affect Teacher Satisfaction and Tenure," Dissertation Abstracts International. (36) : 1244 - A ; September, 1975.

Sergiovanni, Thomas J. "Factor Which Affect Satisfaction and Disatisfaction of Teacher," Exploration in Educational Administration. St. Louise University of Queensland Press, 1973

Sergiovanni, Thomas J. and Fred D. Carver. The New School Excutive : Theory of Administration. Ind. Ed. New York : Hopper and Row. 1980

Wickstrom, R. Rodney. "An Investigation in to Job Satisfactor among Teacher," Dissertation Abstracts International. 32 (3) : 1249 - A ; March, 1971.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความร่วมมือ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. ๕๗๒๖, ๕๖๔๖

ที่ ทม ๑๐๑๒/๔๔๓๗ **วันที่** ๒๑ ธันวาคม ๒๕๔๓

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นายสุรศักดิ์ อัครอารีสุข นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง "ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงานและวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู สายปฏิบัติการสอนโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร" โดยมี รองศาสตราจารย์กมลรัตน์ กรีทอง และ อาจารย์ทัศนา ทองภักดี เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมธิดา แสนคำเครือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณเรัตน์ พลอยเลื่อมแสง และ อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู สายปฏิบัติการสอนโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายสุรศักดิ์ อัครอารีสุข ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ทม ๑๐๑๒/ ๕๔๕

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท ๒๓ กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐

๑๑ มกราคม ๒๕๔๔

เรื่อง ขอใช้แบบคัดกรองสุขภาพจิต

เรียน นายแพทย์ธนา นิลชัยโกวิท

เนื่องด้วย นายสุรศักดิ์ อัครอารีสุข นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง "ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงานและวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร" โดยมี รองศาสตราจารย์กมลรัตน์ กรีทอง และ อาจารย์ทัศนา ทองภักดี เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอใช้แบบคัดกรองสุขภาพจิต THAI GHQ 60 เรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงานและวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นายสุรศักดิ์ อัครอารีสุข ได้ใช้แบบคัดกรองสุขภาพจิตดังกล่าว ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๖๖๔-๑๐๐๐ ต่อ ๕๗๒๖, ๕๖๔๔
โทรสาร. ๒๕๘-๔๑๑๕

ที่ ทม ๑๐๑๒/๒๐๘

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท ๒๓ กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐

๒๙ มกราคม ๒๕๔๔

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม และรายชื่อโรงเรียนในสังกัด

เนื่องด้วย นายสุรศักดิ์ อัครอารีสุข นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง "ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงานและวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร" โดยมี รองศาสตราจารย์กมลรัตน์ กรีทอง และ อาจารย์ทัศนา ทองภักดี เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตให้ข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนระดับประถมศึกษา โรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน ๕๒ โรงเรียน ตอบแบบสอบถามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ ๒๕๔๔

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นายสุรศักดิ์ อัครอารีสุข ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ และจะกรุณามีหนังสือแจ้งไปยังโรงเรียนในสังกัดจะเป็นพระคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๖๖๔-๑๐๐๐ ต่อ ๕๗๒๖, ๕๖๔๔
ทรสาร. ๒๕๘-๔๑๑๙

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักการศึกษา (กองวิชาการ โทร. ๔๓๗-๒๐๔๗)

ที่ กท ๓๐๐๔/ **วันที่** ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๔

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยประกอบการทำปริญญานิพนธ์

เรียน ผู้อำนวยการเขต

ด้วย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ขออนุญาตให้ นายสุรศักดิ์ อัครอารีสุข นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา เก็บข้อมูลเพื่อประกอบการวิจัยปริญญานิพนธ์ เรื่อง "ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงานและวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร" จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นครูผู้สอนโรงเรียนในเขตนี้ ตามรายชื่อโรงเรียนที่แนบ นั้น

สำนักการศึกษาพิจารณาแล้วเห็นว่า การทำปริญญานิพนธ์นี้จะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อปฏิบัติงานของครูผู้สอน สมควรอนุญาต ทั้งนี้ นิสิตจะประสานในรายละเอียดกับทางโรงเรียนเป็นการภายในเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุญาต และกรุณาแจ้งให้ผู้บริหารโรงเรียนดังกล่าวทราบและให้ความร่วมมือในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

(นายไพรัช อรรถกามานนท์)
รองผู้อำนวยการสำนักการศึกษา
ปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการสำนักการศึกษา

ที่ ทม ๐๘๐๖.๐๕/๑๗๔

ภาควิชาจิตเวชศาสตร์
คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
๒๗๐ ถนนพระรามหก เขตราชเทวี
กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

๗ มีนาคม ๒๕๔๔

เรื่อง อนุญาตให้นำแบบคัดกรองปัญหาสุขภาพจิตไปใช้

เรียน นายสุรศักดิ์ อัคอารีสุข

อ้างถึง หนังสือบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ ทม ๐๑๑๒/๕๔๕ ลงวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๔๔

ตามหนังสือหนังสือบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ ๐๑๑๒/๕๔๕ ลงวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๔๔ ขออนุญาตนำแบบคัดกรองปัญหาสุขภาพจิต(THAI G.H.Q. ๖๐) เพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลในการทำวิจัยของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

ผมยินดีอนุญาตให้นำแบบสอบถาม (General Health Questionnaire, GHQ) ไปใช้พร้อมนี้ได้ แนบรายละเอียดเพิ่มเติมการใช้แบบสอบถามและโปรดแจ้งผลการใช้แบบสอบถามด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนา นิลชัยโกวิทย์)

ภาคผนวก ข
คุณภาพเครื่องมือ

ตาราง 14 ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามบุคลิกภาพ

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจแนก (t)
1	1.85
2	1.82
3	2.52
4	3.54
5	1.94
6	1.76
7	3.25
8	1.99
9	3.05
10	2.75
11	6.45
12	5.52
13	7.54
14	8.58

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .5732

ตาราง 15 ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเอง

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจแนก (t)
1	2.85
2	3.82
3	2.92
4	3.54
5	2.94
6	4.86
7	3.25
8	5.99
9	3.05
10	2.75
11	6.45
12	5.52
13	7.54
14	8.58
15	2.63
16	3.56
17	7.52
18	6.02
19	4.55
20	3.59
21	2.69
22	4.38
23	8.33
24	5.64
25	2.36

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .8024

ตาราง 16 ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจแนก (t)
1	5.85
2	4.80
3	3.92
4	3.89
5	5.94
6	4.76
7	7.25
8	5.99
9	3.90
10	4.75
11	6.45
12	5.52
13	7.54
14	8.58
15	10.36
16	6.56

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .7824

ตาราง 17 ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจแนก (t)
1	3.85
2	3.82
3	7.92
4	3.46
5	4.76
6	7.25
7	5.99
8	3.90
9	5.75
10	4.45
11	5.52
12	6.59
13	8.23
14	8.20
15	6.56
16	6.97

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .7618

ตาราง 18 ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามปัญหาในการปฏิบัติงาน

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจแนก (t)
1	7.85
2	4.05
3	4.46
4	5.06
5	4.76
6	6.25
7	2.99
8	2.90
9	5.75
10	6.15
11	5.03
12	7.59
13	8.23
14	8.20
15	6.56
16	2.52
17	9.25
18	9.05
19	8.65
20	3.56
21	4.56
22	5.59

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .8875

ตาราง 19 ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม
วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจแนก (t)
1	10.49
2	6.56
3	8.32
4	9.15
5	8.94
6	4.76
7	6.60
8	5.99
9	2.56
10	5.75
11	9.35

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .3571

ตาราง 20 ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจแนก (t)
1	2.85
2	3.82
3	2.92
4	3.54
5	2.94
6	4.86
7	3.25
8	5.99
9	3.05
10	2.75
11	6.45
12	5.52
13	7.54
14	8.58
15	2.63
16	3.56
17	7.52
18	6.02
19	4.55
20	3.59
21	2.69
22	4.38
23	8.33
24	5.64
25	2.36
26	7.52
27	6.02
28	4.55
29	6.59
30	3.69
31	4.38
32	8.33
33	7.64
34	6.65

ตาราง 20 ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (2)

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจแนก (t)
35	2.85
36	3.82
37	2.92
38	3.54
39	2.94
40	4.86
41	3.25
42	5.99
43	3.05
44	2.75
45	6.45
46	5.52
47	7.54
48	8.58
49	2.63
50	3.56
51	7.52
52	6.02
53	4.55
54	6.59
55	3.69
56	4.38
57	8.33
58	7.64
59	2.36
60	4.55
61	3.59
62	2.69
63	4.38
64	8.33
65	5.64
66	2.36
67	5.38
68	8.33

ตาราง 20 ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (3)

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจแนก (t)
69	2.85
70	3.82
71	2.92
72	3.54
73	2.94
74	4.86

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .9337

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร

เรียน ท่านอาจารย์ทุกท่าน

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งข้าราชการครูทุกท่านสามารถแสดงความรู้สึกหรือความคิดเห็นได้อย่างอิสระ คำตอบของทุกท่านไม่มีข้อใดถูกหรือข้อใดผิด และไม่มีผลกระทบต่อหน้าที่การงานของท่านแต่อย่างใด คำตอบของท่านทั้งหมดจะเก็บไว้เป็นความลับ

คำชี้แจง แบบสอบถามทั้งหมดมี 9 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2แบบสอบถามบุคลิกภาพ

ตอนที่ 3แบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเอง

ตอนที่ 4แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 5แบบสอบถามสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 6แบบคัดกรองสุขภาพจิต (Thai GHQ60)

ตอนที่ 7แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ตอนที่ 8แบบสอบถามปัญหาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 9แบบสอบถามวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน

ขอความกรุณาท่านอาจารย์ทุกท่านโปรดตอบให้ตรงตามความรู้สึกและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และโปรดตอบให้ครบทุกข้อ

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นายสุรศักดิ์ อัครอารีสุข
นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน เมื่ออ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ❑ หรือเติมคำตอบลงในช่องว่างที่กำหนด ..... ให้ครบถ้วน

1. เพศ ❑ ชาย ❑ หญิง

2. ปัจจุบันท่านมีอายุ ..... ปี

3. สถานภาพการสมรส
   ❑ โสด
   ❑ คู่
   ❑ หม้าย

4. ประสบการณ์ในการทำงาน ..... ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน

คำชี้แจง ขอให้อ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งในห้าช่อง ให้ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด โดยพิจารณาว่า

จริงที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านปานกลาง
จริงน้อย	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อยมาก จนแทบจะไม่ตรงเลย

ข้อ	รายการปัญหา	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1 (-)	ข้าพเจ้ารู้สึกไม่พอใจเมื่อมีคนมาขัดจังหวะในขณะทำงาน					
2 (+)	ข้าพเจ้ารู้สึกว่า เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วจนไม่สามารถทำสิ่งที่ตั้งใจไว้ได้ทัน					
3 (-)	ข้าพเจ้าไม่สนใจว่างานที่ปฏิบัติอยู่สำเร็จตามเป้าหมายหรือไม่					
4 (-)	ข้าพเจ้าไม่รู้สึกอะไร ถ้างานที่ข้าพเจ้าปฏิบัติ อยู่ดำเนินไปอย่างล่าช้า					
5 (+)	ข้าพเจ้าเริ่มต้นทำสิ่งใดแล้ว ต้องทำให้เสร็จ โดยเร็วที่สุด					
6 (-)	ข้าพเจ้ารู้สึกท้อถอยเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน					
7 (-)	ข้าพเจ้าไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน					
8 (-)	ข้าพเจ้าไม่รู้สึกหงุดหงิดที่ต้องรอคนผิดนัดเป็นเวลานาน					
9 (-)	ข้าพเจ้าไม่ชอบการปฏิบัติงานที่ต้องมีการแข่งขันกับคนอื่น					
10 (-)	ข้าพเจ้าคิดว่าตนเองเป็นคนเฉื่อยชากับการทำงาน					

ข้อ	รายการปัญหา	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
11 (+)	ข้าพเจ้าชอบแสวงหาความรู้เพื่อเพิ่มพูนความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
12 (+)	ข้าพเจ้าทนฟังคนอื่นพูดซ้ำซากไม่ได้					
13 (+)	ข้าพเจ้าสามารถทำงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เสร็จก่อนเวลาเสมอ					
14 (+)	เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานข้าพเจ้าจะพยายามแก้ปัญหานั้นให้ได้					
15 (+)	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุด					
16 (+)	ข้าพเจ้าชอบงานที่ตื่นเต้นหรือท้าทายความสามารถ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเองของข้าราชการครู สายปฏิบัติการสอน

คำชี้แจง ขอให้อ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งในห้าช่อง ให้ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านปานกลาง
จริงน้อย	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อยมาก จนแทบจะไม่ตรงเลย

ข้อ	รายการปัญหา	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
	ความภาคภูมิใจในตนเอง					
1 (+)	ข้าพเจ้าได้รับการยอมรับในความสามารถจากเพื่อนครู					
2 (-)	ข้าพเจ้ามักได้รับการตำหนิจากเพื่อนครูเมื่อสอนเกินเวลาในแต่ละคาบเรียน					
3 (-)	ผู้บังคับบัญชาไม่มอบหมายงานที่สำคัญให้ข้าพเจ้า					
4 (+)	ข้าพเจ้าได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเป็นประจำ					
5 (-)	นักเรียนไม่ตั้งใจเรียนในวิชาที่ข้าพเจ้าสอน					
6 (-)	ข้าพเจ้าเป็นที่ชื่นชอบในกลุ่มนักเรียน					
7 (+)	ข้าพเจ้ามักได้รับเลือกให้เป็นผู้ประสานงานกิจกรรมของโรงเรียน					
8 (-)	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าตนเองเป็นคนไม่ค่อยมีประโยชน์					
9 (+)	ข้าพเจ้าสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงานได้ดี					
10 (+)	ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ดี					

ข้อ	รายการปัญหา	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
11 (+)	ข้าพเจ้าประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานเป็นอย่างดี					
12 (+)	ข้าพเจ้ามีโอกาสได้รับตำแหน่งหน้าที่การงานภายในโรงเรียนสูงขึ้น					
13 (+)	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าอาชีพครูมีความจำเป็นต่อชุมชนที่โรงเรียนตั้งอยู่					
14 (+)	ข้าพเจ้าได้รับความไว้วางใจจากผู้ปกครองของนักเรียนเป็นอย่างมาก					
	ความภาคภูมิใจในโรงเรียนที่สอน					
15 (+)	ข้าพเจ้าพอใจบรรยากาศการปฏิบัติงานในโรงเรียนนี้					
16 (-)	ข้าพเจ้าตั้งใจขอย้ายไปปฏิบัติงานที่โรงเรียนอื่นในสังกัดเดียวกัน					
17 (+)	ข้าพเจ้าตั้งใจเลือกมาสอนโรงเรียนนี้เป็นแห่งแรกเมื่อสอบบรรจุได้					
18 (+)	ข้าพเจ้าต้องรับผิดชอบงานมากขึ้นเมื่อย้ายมาอยู่โรงเรียนนี้					
19 (+)	ข้าพเจ้าตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถเพื่อชื่อเสียงของโรงเรียน					
20 (-)	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าโรงเรียนไม่ค่อยมีกิจกรรมร่วมกับชุมชนที่ตั้งอยู่					
21 (-)	ข้าพเจ้ามักลาหยุดงานทันทีเมื่อมีโอกาส					
22 (-)	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าโรงเรียนนี้ไม่ค่อยมีชื่อเสียงในด้านใด ๆ เลย					
23 (-)	ข้าพเจ้าไม่ชอบที่ต้องสอนอยู่ในโรงเรียนที่ไม่เป็นที่ยอมรับของชุมชนที่ตั้งอยู่					
24 (-)	ข้าพเจ้ามาสอนอยู่ในโรงเรียนนี้เพราะถูกย้ายมาสอนโดยไม่เต็มใจ					
25 (-)	โรงเรียนที่ข้าพเจ้าสอนอยู่ตั้งอยู่ในชุมชนที่ไม่ดีนัก และคนไม่ค่อยรู้จัก					

ข้อ	รายการปัญหา	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
26 (+)	ข้าพเจ้าเต็มใจอุทิศเวลาเพื่อทำประโยชน์และชื่อเสียง แก่โรงเรียนให้มากที่สุด					
27 (+)	ข้าพเจ้าได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างมากตั้งแต่มาทำงานในโรงเรียนนี้					
28 (+)	ข้าพเจ้ารู้สึกภูมิใจเมื่อมีคนกล่าวชมโรงเรียน ไม่ว่าในด้านใด					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู สายปฏิบัติการสอน

คำชี้แจง ขอให้อ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งในห้าช่อง ให้ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านปานกลาง
จริงน้อย	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อยมาก จนแทบจะไม่ตรงเลย

ข้อ	รายการปัญหา	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1 (+)	ข้าพเจ้ารู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่มีคุณค่าต่อสังคม					
2 (+)	ข้าพเจ้ารู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่ท้าทายความสามารถของข้าพเจ้า					
3 (+)	ข้าพเจ้าชอบงานที่ปฏิบัติอยู่เพราะต้องใช้ความรู้ความสามารถสูง					
4 (-)	ข้าพเจ้าได้รับเงินเดือนไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ได้ปฏิบัติ					
5 (+)	ข้าพเจ้ามีอิสระในการเสนอความคิดเห็น					
6 (-)	ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อหน่ายกับงานเร่งด่วนที่มีมาทุกสัปดาห์					
7 (-)	ข้าพเจ้าไม่มีอิสระในการตัดสินใจต่องานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ					
8 (+)	ข้าพเจ้ามีหน้าที่การงานที่มั่นคงกับชีวิต					
9 (+)	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน					
10 (+)	ข้าพเจ้าได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน					

ข้อ	รายการปัญหา	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
11 (+)	ข้าพเจ้าเห็นว่าการเบิกจ่ายงานด้านสวัสดิการสะดวกรวดเร็วมาก					
12 (+)	ข้าพเจ้าชอบบรรยากาศการทำงานที่โรงเรียนนี้ เพราะไม่มีการแข่งขันกันมากเมื่อเทียบกับที่อื่น					
13 (+)	ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายงานที่สำคัญจากผู้บังคับบัญชาเสมอ					
14 (+)	ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนให้ลาศึกษาต่อเพื่อเพิ่มเติมคุณวุฒิให้สูงขึ้น					
15 (+)	ข้าพเจ้ามีโอกาสเข้ารับการอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเสมอ					
16 (+)	งานที่ข้าพเจ้ารับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันมีส่วนส่งเสริมให้ข้าพเจ้ามีตำแหน่งสูงขึ้น					

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน

คำชี้แจง ขอให้อ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง
ขวามือช่องใดช่องหนึ่งในห้าช่อง ให้ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านปานกลาง
จริงน้อย	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อยมาก จนแทบจะไม่ตรงเลย

ข้อ	รายการปัญหา	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
	ห้องเรียน					
1 (+)	สภาพห้องเรียนสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย					
2 (-)	ห้องเรียนมีขนาดเล็กเกินไปเมื่อเทียบกับจำนวนนักเรียน					
3 (+)	ห้องเรียนมีอุปกรณ์การเรียนการสอนอย่างพอเพียงเมื่อเทียบกับจำนวนนักเรียน					
4 (+)	โรงเรียนมีห้องเรียนส่วนใหญ่ที่อยู่ในสภาพพร้อมใช้ตลอดเวลา					
5 (-)	จำนวนห้องเรียนไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับจำนวนนักเรียน					
6 (+)	สภาพห้องเรียนมีความเหมาะสมกับลักษณะวิชาที่สอน					
7 (+)	สภาพห้องเรียนมีอากาศถ่ายเทได้ดีไม่อึดอัด					
8 (-)	ห้องเรียนมีกลิ่นต่าง ๆ ทำให้รู้สึกอึดอัด เช่น กลิ่นเหม็นจากห้องน้ำ เป็นต้น					
9 (-)	ห้องเรียนที่ใช้สอนส่วนใหญ่มีเสียงดังรบกวนมาก					

ข้อ	รายการปัญหา	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
	สื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอน					
10 (-)	โต๊ะ – เก้าอี้ในห้องเรียนมีสภาพทรุดโทรม ไม่เหมาะกับการใช้งาน					
11 (+)	โรงเรียนมีสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย เหมาะสมกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน					
12 (+)	สื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอน ได้รับการบำรุงรักษาให้มีสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา					
13 (-)	สื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอนมีน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนนักเรียน					
14 (+)	สื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอนที่ใช้ มีความเหมาะสมกับลักษณะวิชา					
15 (+)	ห้องเรียนแต่ละห้องมีสื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอนอย่างพอเพียงกับจำนวนนักเรียน					
16 (-)	สื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอน ล้าสมัย ขาดคุณภาพเกือบทุกวิชา					

ตอนที่ 6 แบบคัดกรองสุขภาพจิตไทย จี เอช คิว (Thai GHQ 60)

คำชี้แจง สุขภาพโดยทั่วไปของท่านในระยะ 2 – 3 สัปดาห์ที่ผ่านมาเป็นอย่างไรบ้าง กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ❑ ที่ใกล้เคียงกับสภาพของท่านในปัจจุบันหรือไม่ในช่วง 2 – 3 สัปดาห์ที่ผ่านมามากที่สุด โดยไม่รวมถึงปัญหาที่ท่านเคยมีในอดีต และ**กรุณาตอบคำถามทุกข้อ**

ตัวอย่างแบบคัดกรองสุขภาพจิต

ในระยะที่ผ่านมานี้ ท่าน.....

1. รู้สึกสบายและมีสุขภาพดี
   ❑ ดีกว่าปกติ ❑ เหมือนปกติ ❑ แย่กว่าปกติ ❑ แย่กว่าปกติมาก
2. รู้สึกต้องการยาบำรุงให้มีกำลังวังชา
   ❑ ไม่เลย ❑ ไม่มากกว่าปกติ ❑ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ❑ มากกว่าปกติมาก
3. รู้สึกทรุดโทรมและสุขภาพไม่ดี
   ❑ ไม่เลย ❑ ไม่มากกว่าปกติ ❑ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ❑ มากกว่าปกติมาก
4. รู้สึกไม่สบาย
   ❑ ไม่เลย ❑ ไม่มากกว่าปกติ ❑ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ❑ มากกว่าปกติมาก
5. เจ็บหรือปวดบริเวณศีรษะ
   ❑ ไม่เลย ❑ ไม่มากกว่าปกติ ❑ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ❑ มากกว่าปกติมาก

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน

คำชี้แจง ขอให้อ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งในห้าช่อง ให้ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด โดยพิจารณาว่า

จริงที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านปานกลาง
จริงน้อย	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อยที่สุด หรือแทบจะไม่ตรงเลย

ข้อ	รายการปัญหา	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
	สัมพันธภาพระหว่างครูกับผู้บังคับบัญชา พฤติกรรมที่ครูปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา					
1 (+)	ข้าพเจ้าให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมาย					
2 (+)	ข้าพเจ้ามีสัมมาคารวะต่อผู้บังคับบัญชา					
3 (+)	ข้าพเจ้าปรึกษาผู้บังคับบัญชาเสมอเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน					
4 (+)	ข้าพเจ้ากล้าเสนอความคิดเห็นใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา					
5 (+)	ข้าพเจ้ามีสัมมาคารวะต่อผู้บังคับบัญชาทั้งในโรงเรียน และนอกโรงเรียน					
6 (+)	ข้าพเจ้าขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาเรื่องส่วนตัว					
7 (+)	ข้าพเจ้ากล้าโต้แย้งกับผู้บังคับบัญชาเมื่อมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน					
8 (-)	ข้าพเจ้าหลีกเลี่ยงการพบปะกับผู้บังคับบัญชา					

ข้อ	รายการปัญหา	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
9 (-)	ข้าพเจ้าไม่ยอมปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ในกรณีที่มีงานเร่งด่วนแล้วมาตรงกับวันหยุดของข้าพเจ้า					
10 (+)	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายอย่างเต็มความสามารถ					
11 (-)	ข้าพเจ้าหย่อนระเบียบวินัยเมื่อผู้บังคับบัญชาไม่ตรวจตราอย่างเคร่งครัด					
12 (+)	เมื่อข้าพเจ้าทำงานผิดพลาด ข้าพเจ้ารายงานให้ผู้บังคับบัญชาได้รับทราบโดยไม่ปิดบัง					
13 (-)	ข้าพเจ้าถือว่างานที่ได้รับโดยตรงจากผู้บังคับบัญชามีความสำคัญกว่างานประจำ					
14 (+)	ข้าพเจ้าเอาใจใส่ในหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี					
15 (-)	ข้าพเจ้าไม่เห็นด้วยกับวิธีการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา					
16 (+)	ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุน และส่งเสริมในการปฏิบัติผลงานจากผู้บังคับบัญชา					
	สัมพันธภาพระหว่างครูกับผู้บังคับบัญชา พฤติกรรมที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อครู					
17 (+)	ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ และคอยช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานแก่ข้าพเจ้า					
18 (+)	ผู้บังคับบัญชายอมรับวิธีการทำงานของข้าพเจ้า					
19 (+)	ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนและส่งเสริมผลงานของข้าพเจ้า					
20 (+)	ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือในเรื่องส่วนตัวแก่ข้าพเจ้า					
21 (+)	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ข้าพเจ้าได้แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างอิสระ					
22 (+)	ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ข้าพเจ้าได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ					
23 (+)	ผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะปกป้องคุ้มครองในกรณีข้าพเจ้าไม่ได้รับความเป็นธรรม					

ข้อ	รายการปัญหา	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
24 (+)	ผู้บังคับบัญชาให้ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบแก่ข้าพเจ้า					
25 (+)	ผู้บังคับบัญชาชี้แจงนโยบายของโรงเรียนให้ข้าพเจ้าทราบอย่างชัดเจน					
26 (+)	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ข้าพเจ้ามีอิสระในการปฏิบัติงาน					
27 (+)	ผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดีให้ข้าพเจ้าได้ปฏิบัติตาม					
28 (+)	ผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ด้านส่วนตัวที่ดีกับข้าพเจ้า					
29 (+)	ผู้บังคับบัญชารับผิดชอบในผลงานที่ได้มอบหมายให้ข้าพเจ้าปฏิบัติ					
30 (-)	ผู้บังคับบัญชาชอบใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผลในการปฏิบัติงาน					
31 (-)	ผู้บังคับบัญชาถามข้อเสนอแนะในเรื่องงานจากข้าพเจ้าเป็นบางครั้ง					
32 (-)	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานที่ไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของข้าพเจ้า					
	สัมพันธภาพระหว่างครูกับเพื่อนครูผู้ร่วมงาน					
33 (+)	ข้าพเจ้ารู้สึกสบายใจในการปฏิบัติงานกับเพื่อนครูในที่ทำงาน					
34 (-)	เพื่อนครูไม่ค่อยยอมรับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานจากข้าพเจ้า					
35 (+)	เพื่อนครูให้ความสนับสนุนและช่วยเหลือข้าพเจ้าในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					
36 (-)	ข้าพเจ้ามีอุปสรรคในการประสานงานกับเพื่อนครูในโรงเรียน					
37 (+)	ข้าพเจ้าได้รับการยกย่องชมเชยการทำงานจากเพื่อนครู					
38 (-)	เพื่อนครูบางคนไม่มีความเป็นมิตรต่อข้าพเจ้าในขณะปฏิบัติงาน					
39 (+)	ข้าพเจ้าได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนครูเมื่อ ประสบปัญหาในเรื่องงาน					

ข้อ	รายการปัญหา	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
40 (+)	ข้าพเจ้าให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนครูเมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน					
41 (-)	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าในหมู่เพื่อนครูมักมีการแข่งขันในการทำผลงานกันสูงมาก					
42 (+)	เมื่อข้าพเจ้ามีกิจธุระจำเป็นรีบด่วน ก็สามารถฝากเพื่อนครูสอนแทนกันได้					
43 (-)	เพื่อนครูชอบปกปิดเรื่องบางอย่างไม่ให้ข้าพเจ้าได้รับทราบ					
44 (+)	เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานข้าพเจ้าปรึกษา หารือขอคำแนะนำในการปฏิบัติงานจากเพื่อนครูได้					
45 (-)	เพื่อนครูชอบยืมของของข้าพเจ้าไปใช้แล้วไม่รับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้น					
46 (+)	ข้าพเจ้าชอบแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องการงานและเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนครู					
47 (-)	เพื่อนครูของข้าพเจ้าชอบพูดจาเสียดสีข้าพเจ้าขณะปฏิบัติงาน					
48 (+)	ข้าพเจ้าไม่ชอบการโต้แย้งกับเพื่อนครูเพราะจะนำพาไปสู่การผิดใจกัน					
	สัมพันธภาพระหว่างครูกับนักเรียน พฤติกรรมที่ครูปฏิบัติต่อนักเรียน					
49 (-)	ข้าพเจ้าลงโทษนักเรียนทันทีเมื่อนักเรียนกระทำผิดระเบียบวินัย					
50 (+)	ข้าพเจ้าตักเตือนนักเรียนด้วยวาจาก่อนทุกครั้งเมื่อนักเรียนทำผิดระเบียบวินัย					
51 (-)	ข้าพเจ้าทำเป็นไม่รู้ไม่เห็นเมื่อรู้ว่านักเรียนกระทำผิดระเบียบวินัย					
52 (+)	ข้าพเจ้าให้คำปรึกษาแก่นักเรียนในเรื่องการเรียน					
53 (+)	ข้าพเจ้าให้คำปรึกษาแก่นักเรียนในเรื่องส่วนตัว					
54 (-)	ข้าพเจ้าเบื่อหน่ายทุกครั้งเมื่อต้องตักเตือนนักเรียนขณะทำผิดระเบียบวินัย					

ข้อ	รายการปัญหา	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
55 (+)	ข้าพเจ้ายินดีรับฟังความคิดเห็นของนักเรียนที่กำลังสอน					
56 (-)	ข้าพเจ้าลงโทษนักเรียนโดยไม่ได้ไต่สวนข้อเท็จจริงในการกระทำผิดก่อนเป็นประจำ					
57 (+)	ข้าพเจ้าแสดงความเอาใจใส่นักเรียนทุกคน เช่น กล่าวชมทุกครั้งเมื่อนักเรียนทำงานตามที่มอบหมายได้ดี					
58 (-)	ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อหน่ายพฤติกรรมการเรียนของนักเรียนในชั้นเรียน					
59 (+)	ข้าพเจ้าสอนให้นักเรียนรู้จักวางตัวให้ถูกต้อง					
60 (+)	ข้าพเจ้าเข้าร่วมกิจกรรมที่นักเรียนเป็นตัวแทนจัดขึ้นภายในในโรงเรียนอย่างเต็มที่					
61 (+)	ข้าพเจ้าช่วยบรรเทาปัญหาทางบ้านให้แก่นักเรียนบางเรื่อง เช่น เรื่องทุนการศึกษา					
62 (+)	ข้าพเจ้าสละเวลาส่วนตัวให้กับนักเรียนเท่าที่จะทำได้					
63 (+)	ข้าพเจ้าไม่นำเรื่องส่วนตัวมาปะปนกับการพิจารณาให้คะแนนนักเรียน					
64 (+)	ข้าพเจ้าให้ความเป็นกันเองแก่นักเรียนทุกคนไม่ว่าจะเป็นชั้นที่ข้าพเจ้าดูแลหรือชั้นอื่น					
	สัมพันธภาพระหว่างครูกับนักเรียน พฤติกรรมที่นักเรียนปฏิบัติต่อครู					
65 (+)	นักเรียนแสดงสัมมาคารวะต่อข้าพเจ้าเมื่ออยู่ในโรงเรียน					
66 (-)	นักเรียนแสดงสัมมาคารวะต่อข้าพเจ้าเมื่ออยู่นอกโรงเรียน					
67 (-)	นักเรียนกล้าพูดจาด้วยคำหยาบต่อเพื่อนทั้ง ๆ ที่รู้ว่าข้าพเจ้าได้ยิน					
68 (+)	นักเรียนเชื่อฟังข้าพเจ้าเตือนเวลาคุยเสียงดังขณะเรียน					
69 (+)	นักเรียนกล้าแสดงความคิดเห็นกับข้าพเจ้าขณะอยู่ระหว่างการเรียนการสอน					
70 (+)	นักเรียนส่วนใหญ่ชอบมาปรึกษาข้าพเจ้าในเรื่องส่วนตัว					

ข้อ	รายการปัญหา	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
71 (+)	นักเรียนส่วนใหญ่ชอบมาปรึกษาข้าพเจ้าในเรื่องเรียน					
72 (-)	นักเรียนชอบหลับขณะที่ข้าพเจ้าสอนอยู่					
73 (-)	นักเรียนไม่สนใจเรียนในขณะที่ข้าพเจ้าสอนอยู่					
74 (+)	นักเรียนชอบให้ของขวัญแก่ข้าพเจ้าเนื่องในโอกาสพิเศษบางโอกาส เช่น วันขึ้นปีใหม่					
75 (-)	นักเรียนไม่เชื่อฟังเมื่อข้าพเจ้าตักเตือนเรื่องการวางตัวให้ถูกต้องในขณะเรียน					
76 (+)	นักเรียนมีความภูมิใจในความสามารถของข้าพเจ้า					
77 (-)	นักเรียนแสดงอาการไม่พอใจต่อการควบคุมหรือการออกกฎข้อบังคับของข้าพเจ้า					
78 (+)	นักเรียนยินดีที่ได้พบ และสนทนากับข้าพเจ้าเป็นประจำ					
79 (-)	นักเรียนส่งงานให้ข้าพเจ้าด้วยกริยาไม่เหมาะสม					
80 (+)	นักเรียนยินดีมาทำงานให้กับข้าพเจ้าในโอกาสต่าง ๆ แม้ไม่ได้ขอร้อง					
81 (+)	นักเรียนทุกคนตั้งใจเรียนในวิชาที่ข้าพเจ้าสอน					

ตอนที่ 8 แบบสอบถามปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน

คำชี้แจง ขอให้อ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งในห้าช่อง ให้ตรงกับสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของท่านมากที่สุด โดยพิจารณาว่า

จริงที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านปานกลาง
จริงน้อย	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อยที่สุด หรือแทบจะไม่ตรงเลย

ข้อ	รายการปัญหา	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
	ปัญหาด้านสายการสอน					
1 (-)	ข้าพเจ้ารู้สึกว่านักเรียนในชั้นเรียนไม่ตั้งใจเรียนจนควบคุมชั้นเรียนไม่ได้					
2 (-)	ข้าพเจ้าเห็นว่าสื่อการสอนของโรงเรียนขาดคุณภาพมาก					
3 (-)	ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายให้สอนวิชาที่ไม่ตรงกับความรู้ที่เรียนมา					
4 (-)	ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายงานมากจนไม่มีเวลาเตรียมแผนการสอน					
5 (-)	ข้าพเจ้ารู้สึกท้อถอยในการสอนเมื่อต้องประสบปัญหาการปฏิบัติงาน					
6 (-)	ข้าพเจ้ารู้สึกว่านักเรียนบางคนก่อกวนเพื่อนในชั้นเรียนจนเพื่อนขาดสมาธิในการเรียน					
7 (-)	ข้าพเจ้าต้องแบ่งเวลาให้งานด้านสายบริหารจนขาดสอนภายในชั้นเรียน					
8 (-)	ข้าพเจ้ารู้สึกเหนื่อยมากภายหลังจากเสร็จสิ้นการปฏิบัติงานในแต่ละวัน					
9 (-)	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าโรงเรียนสนใจแต่งานกิจกรรมจนทำให้มีเวลาสอนในชั้นเรียนน้อย					

ข้อ	รายการปัญหา	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
10 (-)	ข้าพเจ้าต้องเตรียมสื่อการสอนมาเอง เพราะของทางโรงเรียนมีไม่เพียงพอ					
11 (-)	ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายให้สอนในชั้นเรียนที่มีเด็กมีปัญหาและมีผลการเรียนไม่ดี					
	ปัญหาด้านสายบริหาร					
12 (-)	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการจัดตารางสอนไม่เหมาะสมทำให้ครูไม่มีเวลาเตียมการสอนล่วงหน้า					
13 (-)	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาไม่ยุติธรรมเวลาประเมินผลงาน					
14 (-)	ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายงานที่เร่งด่วนอยู่เป็นประจำจนไม่อาจทำงานได้ดี					
15 (+)	ข้าพเจ้าได้รับโอกาสลาศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น					
16 (-)	ข้าพเจ้าถูกจ้องจับผิดในการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ					
17 (-)	ข้าพเจ้าไม่ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนครูผู้ร่วมงาน					
18 (-)	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาสนใจงานที่มอบหมายมากกว่างานสอนซึ่งเป็นงานประจำ					
19 (-)	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าโรงเรียนต้องการให้ครูทุกคนสละเวลาส่วนตัวมาร่วมกิจกรรมให้มากขึ้น					
20 (-)	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาชอบยึดตนเองเป็นสำคัญ					
21 (-)	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการประชุมแต่ละสัปดาห์ไม่ค่อยได้ประโยชน์มากนัก					
22 (-)	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยเปิดโอกาสให้ครูทุกคนได้มีโอกาสพัฒนางาน					

ตอนที่ 9 แบบสอบถามวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู สายปฏิบัติการสอน

คำชี้แจง คำถามแต่ละข้อต่อไปนี้เป็นสถานการณ์ที่สมมติขึ้น ถ้าหากท่านอยู่ในสถานการณ์ดังกล่าวท่านมีวิธีแก้ปัญหาอย่างไร ซึ่งคำตอบของท่านจะไม่มีผลเสียหายต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด เพราะจะไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด เนื่องจากแต่ละคนย่อมมีความรู้สึกหรือใช้วิธีการแก้ปัญหาที่แตกต่างกัน ฉะนั้นจึงขอให้ท่านตอบคำถามตามความรู้สึกและสถานการณ์ที่เป็นจริงของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย x ทับตัวอักษรที่ท่านเลือกเพียงคำตอบเดียว

ข้อ	ข้อความ	เมื่อเผชิญเหตุการณ์ดังกล่าวท่านจะทำอย่างไร
1.	เมื่อติดธุระส่วนตัวเร่งด่วน ซึ่งท่านต้องไปทำให้เรียบร้อยในวันนั้น แต่ท่านมีตารางที่ต้องเข้าสอนเต็มวัน ท่านจะทำอย่างไร	❑ ฝากเพื่อนครูสอนแทนทุกวิชา แล้วไปทำธุระส่วนตัว (1) ❑ ฝากเพื่อนครูสอนบางวิชาและไปทำธุระส่วนตัวในช่วงเช้า แล้วกลับมาสอนในช่วงบ่าย (2) ❑ ขออนุญาตผู้บังคับบัญชาไปธุระส่วนตัวให้เรียบร้อย และฝากเพื่อนครูดูแลห้องแล้วจะมาสอนชดเชยให้ภายหลัง (3)
2.	ถ้าเพื่อนครูผู้ร่วมงานของท่านไม่ค่อยให้ความร่วมมือกับท่าน ในการปฏิบัติหน้าที่ ตามนโยบายของโรงเรียนท่านจะทำอย่างไร	❑ นำปัญหาดังกล่าวไปปรึกษาผู้บังคับบัญชาโดยทันทีเพื่อขอคำแนะนำและแนวทางแก้ไข (2) ❑ นัดคุยกับเพื่อนครูคนดังกล่าวเป็นการส่วนตัว เพื่อให้เขาเข้าใจถึงปัญหาดังกล่าว พร้อมทั้งอธิบายถึงความสำคัญที่จะต้องมีเขาร่วมทำงาน (3) ❑ ปล่อยเขาไปตามทาง เพราะหากเขาไม่ร่วมมือในการทำงาน สุดท้ายเขาจะต้องถูกเพ่งเล็งจากผู้บังคับบัญชาเอง (1)
3	ถ้าตารางสอนของโรงเรียนกำหนดไว้ช่วงเวลาไม่ค่อยเหมาะสม เช่น บางวันท่านต้องสอนติดต่อกันถึง 4 คาบเรียน ขณะที่บางวันท่านสอนเพียง 1 คาบเรียน ท่านจะทำอย่างไร	❑ ขอแลกชั่วโมงสอนเป็นการถาวรกับเพื่อนครูที่มีชั่วโมงสอนไม่กระทบเวลาเดิมของแต่ละคนแล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ (3) ❑ ขอแลกชั่วโมงสอนกับเพื่อนครูที่สนิทกันเท่านั้นเป็นครั้ง ๆ ไป (2) ❑ คิดว่าไม่จำเป็นต้องแลกชั่วโมงสอนกับใครเพราะโรงเรียนได้จัดตารางสอนมาอย่างพอดี หากแลกชั่วโมงสอนกันจะเป็นผลให้ตารางสอนของโรงเรียนวุ่นวายได้ (1)

ข้อ	ข้อความ	เมื่อเผชิญเหตุการณ์ดังกล่าวท่านจะทำอย่างไร
4	เมื่อท่านเกิดความท้อถอยในการปฏิบัติงาน ท่านจะทำอย่างไร	❑ พยายามศึกษาจากบุคคลที่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน เพื่อนำมาเป็นกำลังใจให้เกิดความพยายามในการปฏิบัติงาน และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จไม่ท้อถอยอย่างง่าย ๆ (2) ❑ ปรึกษากับเพื่อนครู ผู้บังคับบัญชาเพื่อหาข้อบกพร่องของตนเอง และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องในงานที่ปฏิบัติอยู่ โดยไม่ปล่อยให้เป็นปัญหาเรื้อรังจนเราเกิดความท้อถอยในการทำงาน (3) ❑ ขอลาหยุดกับบ้านเพื่อสงบจิตสงบใจ และทบทวนบทบาทของตนเอง ก่อนที่จะกลับไปทำงานอีกครั้ง (1)
5	เมื่อท่านเห็นว่าวิชาที่ท่านต้องสอนไม่ตรงกับความรู้ความสามารถที่ท่านได้ร่ำเรียนมา ท่านจะทำอย่างไร	❑ หาโอกาสเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อที่จะอธิบายเหตุผลในการขอเปลี่ยนวิชาที่สอน ให้ได้รับทราบว่าท่านไม่มีความชำนาญในวิชาที่ได้รับมอบหมายเลย หากต้องสอนก็จะทำให้ไม่สามารถปฏิบัติให้ดีได้ และเป็นผลเสียต่อตัวนักเรียน (3) ❑ สอนไปอย่างเท่าที่จะทำได้ เพราะหากท่านขอเปลี่ยนวิชาที่สอน ไม่เป็นไปตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายก็จะถูกเพ่งเล็งว่าไม่ปฏิบัติตามนโยบาย และกระทบต่อการพิจารณาความดีความชอบ (1) ❑ สอนตามที่ได้รับมอบหมาย และขอคำปรึกษากับเพื่อนครูที่มีความชำนาญสอนในวิชาดังกล่าว เพราะผู้บังคับบัญชาย่อมมีความจำเป็น และเล็งเห็นว่าท่านสามารถสอนวิชาดังกล่าวได้ (2)
6	เมื่อท่านรู้สึกว่าไม่สามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาของท่านได้ ท่านจะทำอย่างไร	❑ พยายามทำใจให้กว้าง และมองโลกในแง่ดี มองหาข้อดีของผู้บังคับบัญชาเพื่อที่จะสามารถทำงานร่วมกันได้ เพราะการตั้งใจทำงานร่วมกับเขาย่อมดีที่สุด (2) ❑ หาโอกาสเข้าพบเพื่อพูดคุยปรับความเข้าใจ และมองหาข้อดีของผู้บังคับบัญชา เพราะคนเราย่อมมีความคิดและแนวทางที่แตกต่างกัน เพื่อที่จะได้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้ต่อไป พร้อมทั้งให้คำรับรองว่าจะปฏิบัติงานอย่างดีที่สุด (3) ❑ ทำงานไปเรื่อย ๆ ตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา หากเกิดข้อผิดพลาดขึ้นมาก็ต้องมีผลกระทบต่อผู้บังคับบัญชาเอง (1)

ข้อ	ข้อความ	เมื่อเผชิญเหตุการณ์ดังกล่าวท่านจะทำอย่างไร
7	เมื่อท่านต้องส่งผลการเรียนของนักเรียนในชั้นที่ปรึกษาล่าช้า ท่านจะทำอย่างไร	❑ อธิบายถึงสาเหตุในการส่งผลการเรียนช้าแก่อาจารย์ฝ่ายทะเบียนได้รับทราบ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเข้าใจผิด (2) ❑ โทรไปแจ้งให้อาจารย์ฝ่ายทะเบียนได้รับทราบ และกล่าวขอโทษที่ต้องส่งผลช้า พร้อมกับให้คำรับรองว่าครั้งต่อไปจะพยายามไม่ส่งล่าช้ากว่ากำหนด (3) ❑ ส่งไปตามเวลาที่เราทำเสร็จ เพราะการส่งช้าหรือส่งเร็วขึ้นอยู่กับความถูกต้องของข้อมูล และจำนวนนักเรียนที่ท่านสอน (1)
8	เมื่อท่านถูกผู้บังคับบัญชาตำหนิในการปฏิบัติงาน ท่านจะทำอย่างไร	❑ ยอมรับคำตำหนิแต่โดยดี แล้วนำคำตำหนิดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของท่านในครั้งต่อไป (2) ❑ ขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาที่ตำหนิเรา และเพื่อนครูผู้ร่วมงาน ถึงข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขในการปฏิบัติงานครั้งต่อไป (3) ❑ ไม่สนใจคำตำหนิ เพราะท่านได้ปฏิบัติงานไปตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาแล้ว (1)
9	เมื่อท่านได้รับมอบหมายงาน ซึ่งในทางปฏิบัติเป็นเรื่องที่ยากเกินความสามารถของท่าน ท่านจะทำอย่างไร	❑ ขอคำแนะนำหรือปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนการทำงานดังกล่าวโดยละเอียด เพื่อป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดขึ้นได้ หรือหากเกิดขึ้นก็ไม่ควรจะเป็นเรื่องที่ไม่อาจแก้ไขได้ (3) ❑ แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาได้รับทราบว่าท่านไม่สามารถปฏิบัติได้เพราะเกินความสามารถ หรือหากจะต้องเป็นท่านก็ขอให้มีเพื่อนครูที่ชำนาญในงานดังกล่าวเข้ามาปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อให้งานเกิดความสำเร็จด้วยดี (2) ❑ ไม่ปฏิบัติงานชิ้นดังกล่าว เพราะท่านได้แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาได้รับทราบแล้ว แต่ก็ยังมอบหมายให้ท่านเป็นผู้ปฏิบัติอยู่ดี ซึ่งหากท่านลงมือปฏิบัติแล้วก็ต้องประสบความผิดพลาดอยู่ดี (1)

ข้อ	ข้อความ	เมื่อเผชิญเหตุการณ์ดังกล่าวท่านจะทำอย่างไร
10	เมื่อท่านรู้สึกเหนื่อยมากในการปฏิบัติงานชิ้นที่ได้รับมอบหมาย แต่เป็นงานที่ต้องส่งให้ทันตามเวลาตามกำหนด ท่านจะทำอย่างไร	❑ อดทน และพยายามทำงานชิ้นดังกล่าวให้สำเร็จให้ได้แต่ทั้งนี้ต้องวางแผนการทำงานให้ละเอียดเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด เพื่อท่านจะได้ส่งงานตามกำหนดเวลา (3) ❑ พักผ่อนสักเล็กน้อย แล้วกลับมาทำอีกครั้งแต่ต้องไม่ทิ้งงานเพราะหากปล่อยไว้นอกจากงานจะไม่เสร็จแล้ว ท่านยังเสียเวลาและแรงงานที่ได้ทำมาตลอดโดยเปล่าประโยชน์ (2) ❑ หยุดพักงานไว้ก่อน เมื่อพร้อมแล้วก็จะกลับมาทำอีกครั้งหนึ่ง (1)
11	ถ้าสื่อการสอนไม่พร้อมสำหรับการใช้สอนเลยแม้แต่อย่างเดียว ท่านจะทำอย่างไร	❑ ใช้สอนเท่าที่สื่อเหล่านั้นจะใช้สอนได้ เพราะท่านเห็นว่าโรงเรียนมีงบประมาณจำกัด และท่านเองก็มีงานที่ได้รับมอบหมายมากจนไม่อาจจะสละเวลามาทำสื่อการสอนเพิ่มเติม (2) ❑ นำสื่อการสอนที่ไม่พร้อมมาปรับปรุงหรือซ่อมแซมหรือมอบหมายให้นักเรียนช่วยกันประดิษฐ์สื่อบางส่วนเพื่อนำมาประกอบการเรียน และเป็นการเปิดโอกาสให้นักเรียนได้แสดงความคิดสร้างสรรค์ (3) ❑ ไม่ต้องนำสื่อที่ไม่พร้อมมาใช้ เพราะไม่ส่งผลดีต่อการเรียนการสอน และไม่ทำเพิ่มเติมเนื่องจากตนเองก็มีงานประจำอยู่มากแล้ว (1)
12	เมื่อท่านได้รับมอบหมายงานมากจนไม่มีเวลาเตรียมแผนการสอน หรือปฏิบัติงานให้ดีได้ ท่านจะทำอย่างไร	❑ พยายามปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายต่อไป เพราะผู้บังคับบัญชาย่อมไว้ใจท่านจึงได้มอบหมายงานให้ท่านมาก (1) ❑ ปรึกษากับผู้บังคับบัญชาว่ามีแนวทางที่จะมอบหมายให้กับเพื่อนร่วมงานอื่นไปปฏิบัติแทนได้หรือไม่ เพราะหากท่านต้องทำมากเกินไปย่อมได้ผลของงานที่ไม่ดีตามมาด้วย (2) ❑ จัดลำดับความสำคัญของงาน หากงานใดที่ไม่สำคัญก็หยุดไว้ก่อน แล้วค่อยกลับมาทำเมื่อท่านมีเวลาว่างหรือมอบหมายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาของท่านช่วยเหลือบ้าง (3)

ภาคผนวก ง
รายชื่อโรงเรียน

ตาราง 21 ตารางแสดงรายชื่อกลุ่มโรงเรียนระดับประถมศึกษาที่ใช้ในการวิจัย (กลุ่มตัวอย่าง)

กลุ่ม	เขต	โรงเรียน
1. วังหลวง	1.ปทุมวัน	1.โรงเรียนวัดชัยมงคล
	2.บางซื่อ	2.โรงเรียนวัดมัฌนติการาม
	3.ราชเทวี	3.โรงเรียนกิ่งเพชร
2. บูรพา	4.บางเขน	4.โรงเรียนไทยนิยมสงเคราะห์
	5.ดอนเมือง	5.โรงเรียนวัดเวฬุวนาราม
		6.โรงเรียนประชาอุทิศ
	6.จตุจักร	7.โรงเรียนประชานิเวศน์
	7.บางกะปิ	8.โรงเรียนบ้านบางกะปิ
	8.ลาดพร้าว	9.โรงเรียนวัดลาดพร้าว
	9.บึงกุ่ม	10.โรงเรียนคลองกุ่ม
	10.หลักสี่	11.โรงเรียนเคหะทุ่งสองห้องวิทยา 1
		12.โรงเรียนการเคหะท่าทราย
	11.สายไหม	13.โรงเรียนสายไหม
		14.โรงเรียนวัดหนองใหญ่
3. ศรีนครินทร์	12.ประเวศ	15.โรงเรียนสุวิทย์เสรีอนุสรณ์
	13.มีนบุรี	16.โรงเรียนบ้านเกาะ
		17.โรงเรียนสุเหร่าทรายกองดิน
	14.ลาดกระบัง	18.โรงเรียนวัดสังฆราชา
		19.โรงเรียนวัดราชโกษา
	15.หนองจอก	20.โรงเรียนวัดสามง่าม
		21.โรงเรียนสุเหร่าลำแขก
		22.โรงเรียนวัดลำต้อยติ่ง
	16.สะพานสูง	23.โรงเรียนสามแยกคลองหลอแหล
	17.คลองสามวา	24.โรงเรียนบางชัน
		25.โรงเรียนวัดคู้บอน
		26.โรงเรียนสุเหร่าแสนแสบ
4. เจ้าพระยา	18.ห้วยขวาง	27.โรงเรียนประชาราษฎร์บำเพ็ญ
	19.ดินแดง	28.โรงเรียนสามเสนนอก
		29.โรงเรียนวิชูทิศ
	20.วัฒนา	30.โรงเรียนวิจิตรวิทยา
	21.บางนา	31.โรงเรียนรุ่งเรืองอุปถัมภ์
	22.คลองเตย	32.โรงเรียนชุมชนหมู่บ้านพัฒนา

ตาราง 21 ตารางแสดงรายชื่อกลุ่มโรงเรียนระดับประถมศึกษาที่ใช้ในการวิจัย (กลุ่มตัวอย่าง) (2)

กลุ่ม	เขต	โรงเรียน
5. กรุงธนใต้	23.คลองสาน	33.โรงเรียนวัดเศวตรฉัตร
		34.โรงเรียนวัดสุทธาราม
		35.โรงเรียนวัดทองเพลง
	24.บางขุนเทียน	36.โรงเรียนวัดหัวกระบือ
		37.โรงเรียนวัดสะแกงาม
		38.โรงเรียนวัดบางกระดี่
		39.โรงเรียนวัดกำแพง
		40.โรงเรียนวัดกก
	25.จอมทอง	41.โรงเรียนวัดโพธิ์ทอง
		42.โรงเรียนวัดยายร่ม
	26.ราษฎร์บูรณะ	43.โรงเรียนรัตนะจีนะอุทิศ
	27.บางแค	44.โรงเรียนคลองหนองใหญ่
		45.โรงเรียนวัดราษฎร์บำรุง
	28.บางเขน	46.โรงเรียนพระยามนธาตุราศรีพิจิตร์
6. กรุงธนเหนือ	29.ภาษีเจริญ	47.โรงเรียนวัดอ่างแก้ว
	30.บางกอกน้อย	48.โรงเรียนวัดมะลิ
	31.ตลิ่งชัน	49.โรงเรียนฉิมพลี
	32.หนองแขม	50.โรงเรียนวัดอุดมรังสี
		51.โรงเรียนบ้านขุนประเทศ
	33.ทวีวัฒนา	52.โรงเรียนวัดปุรณาวาส

ตาราง 22 ตารางแสดงรายชื่อกลุ่มโรงเรียนระดับประถมศึกษาที่ใช้ในการวิจัย (กลุ่มหาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม)

เขต	โรงเรียน
1. ปทุมวัน	1. โรงเรียนวัดปทุมวนาราม
2. บางซื่อ	2. โรงเรียนวัดสร้อยทอง
3. พระนคร	3. โรงเรียนวัดมกุฎกษัตริยาราม
4. บางเขน	4. โรงเรียนบ้านคลองบัว
5. จตุจักร	5. โรงเรียนรัตนโกสินทร์สมโภชน์
6. บางกะปิ	6. โรงเรียนวัดเทพลีลา

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติส่วนตัว

ชื่อ	นายสุรศักดิ์ อัครอารีสุข (แซ่ลิ้ม)
วันเดือนปีเกิด	20 กุมภาพันธ์ 2515
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	ม.นันทนาการ์เด้นท์ 62/183 ถนนแจ้งวัฒนะ (ปากเกร็ด 17) บางพูด ปากเกร็ด นนทบุรี 11120 โทรศัพท์ : (02) 962 – 1100 ต่อ 0
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	เจ้าหน้าที่วางแผน 3 (ระดับ 4) แผนกวางแผนและนโยบาย สำนักผู้บริหาร
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ 173 ถนนราชสีมา เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2527	ประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนพญาไท สำนักงานประถมศึกษาแห่งชาติ
พ.ศ. 2530	มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนสามเสนวิทยาลัย กรมสามัญศึกษา
พ.ศ. 2533	มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสามเสนวิทยาลัย กรมสามัญศึกษา
พ.ศ. 2538	การศึกษาบัณฑิต (วิชาเอกภาษาไทย) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน
พ.ศ. 2543	การศึกษามหาบัณฑิต (วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

สุรศักดิ์ อัครอารีสุข

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา
พฤษภาคม 2544

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน สถานภาพการสมรส บุคลิกภาพ ความภาคภูมิใจในตนเอง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สุขภาพจิต สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 822 คน แบ่งเป็นครูชาย 180 คน และครูหญิง 642 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาค้นคว้าตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน มีดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาในการปฏิบัติงาน (Y_1) ได้แก่ อายุ (X_2) สถานภาพคู่ (X_4) ประสบการณ์ในการทำงาน (X_5) บุคลิกภาพ (X_6) ความภาคภูมิใจในตนเอง (X_7) ความภาคภูมิใจในโรงเรียนที่สอน (X_8) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (X_{10}) สภาพแวดล้อมในห้องเรียน (X_{11}) สื่ออุปกรณ์การเรียนการสอน (X_{12}) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน (X_{13}) สัมพันธภาพที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อครู (X_{15}) สัมพันธภาพที่ครูปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา (X_{16}) สัมพันธภาพที่ครูปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน (X_{17}) สัมพันธภาพที่ครูปฏิบัติต่อนักเรียน (X_{18}) สัมพันธภาพที่นักเรียนปฏิบัติต่อครู (X_{19}) สัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยรวม (X_{20}) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสถานภาพโสด (X_3) สุขภาพจิต (X_{14}) มีความสัมพันธ์ทางลบกับปัญหาในการปฏิบัติงาน (Y_1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนเพศ (X_1) และความภาคภูมิใจในตนเองโดยรวม (X_9) ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ตัวแปรสุขภาพจิต (X_{14}) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนี (Y_2) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนประสบการณ์ในการทำงาน (X_5) บุคลิกภาพ (X_6) ความภาคภูมิใจในตนเอง (X_7) ความภาคภูมิใจในโรงเรียนที่สอน (X_8) ความภาคภูมิใจในตนเองโดยรวม (X_9) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (X_{10}) สภาพแวดล้อมในห้องเรียน (X_{11}) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม (X_{13}) สื่ออุปกรณ์การเรียนการสอน (X_{12}) สัมพันธภาพที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อครู (X_{15}) สัมพันธภาพที่ครูปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา (X_{16}) สัมพันธภาพที่ครูต่อเพื่อนร่วมงาน (X_{17}) สัมพันธภาพที่ครูปฏิบัติต่อนักเรียน (X_{18}) สัมพันธภาพที่นักเรียนปฏิบัติต่อครู (X_{19}) สัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยรวม (X_{20}) มีความสัมพันธ์ทางลบวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนี (Y_2) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โดยตัวแปรเพศ (X_1) สถานภาพโสด (X_3) สถานภาพคู่ (X_4) อายุ (X_2) และประสบการณ์ในการทำงาน (X_5) ไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนี (Y_2) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ตัวแปรด้านส่วนตัว และตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานรอมชอมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ตัวแปรสถานภาพโสด (X_3) มีความสัมพันธ์ทางลบกับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ (Y_4) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนตัวแปร อายุ (X_2) ประสบการณ์ในการทำงาน (X_5) บุคลิกภาพ (X_6) ความภาคภูมิใจในตนเอง (X_7) ความภาคภูมิใจในโรงเรียนที่สอน (X_8) ความภาคภูมิใจในตนเองโดยรวม (X_9) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (X_{10}) สัมพันธภาพที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อครู (X_{15}) สัมพันธภาพที่ครูปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา (X_{16}) สัมพันธภาพที่ครูต่อเพื่อนร่วมงาน (X_{17}) สัมพันธภาพที่ครูปฏิบัติต่อนักเรียน (X_{18}) สัมพันธภาพที่นักเรียนปฏิบัติต่อครู (X_{19}) สัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยรวม (X_{20}) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ (Y_4) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตัวแปรเพศ (X_1) สถานภาพคู่ (X_4) สภาพแวดล้อมในห้องเรียน (X_{11}) สื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอน (X_{12}) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน (X_{13}) สุขภาพจิต (X_{14}) ไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ (Y_4) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ปัญหาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบ กับวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานถอยหนี (Y_2) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีเผชิญปัญหาแบบสู้ (Y_4) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญปัญหาแบบรอมชอม (Y_3) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6. ตัวแปรที่ส่งผลต่อปัญหาในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยรวม (X_{20}) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน (X_{13}) อายุ (X_2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (X_{10}) สัมพันธภาพที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อครู (X_{15}) สัมพันธภาพที่ครูปฏิบัติต่อนักเรียน (X_{18}) สุขภาพจิต (X_{14}) ความภาคภูมิใจในตนเอง (X_7) ตามลำดับ สามารถพยากรณ์ปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตัวแปรทั้ง 8 ตัวนี้สามารถร่วมกันพยากรณ์ปัญหาในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 51.60

6.1 สมการพยากรณ์ปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$\hat{Y} = .199 + 1.267\ X_{20} + .250\ X_{13} + .009\ X_2 + .127\ X_{10} - .236\ X_{15} - .269\ X_{18} - .009\ X_1 - .266\ X_7$$

6.2 สมการพยากรณ์ปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โดยใช้คะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z = .817\ X_{20} + .222\ X_{13} + .450\ X_2 + .101\ X_{10} - .900\ X_{15} - .208\ X_{18} - .147\ X_{14} - .202\ X_7$$

7. ตัวแปรที่ส่งผลต่อวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนี (Y_2) มีหนึ่งตัว ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยรวม (X_{20}) สามารถพยากรณ์ปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตัวแปรนี้สามารถพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนี (Y_2) ได้ร้อยละ 5.00

7.1 สมการพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนีของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนโดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.164 - .239\ X_{20}$$

7.2 สมการพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบถอยหนีของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนโดยใช้คะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z = - .224\ X_{20}$$

8. ตัวแปรที่ส่งผลต่อวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบรอมชอม (Y_3) มีหนึ่งตัว ได้แก่ สถานภาพโสด (X_3) สามารถพยากรณ์ปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งตัวแปรนี้สามารถอธิบายพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบรอมชอม (Y_3) ได้ร้อยละ 0.50

8.1 สมการพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบรอมชอมของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนโดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$\hat{Y} = .394 + .076 X_3$$

8.2 สมการพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบรอมชอมของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนโดยใช้คะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z = .076 X_3$$

9. ตัวแปรที่ส่งผลต่อวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนมีจำนวน 2 ตัว เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยรวม (X_{20}) อายุ (X_2) ตามลำดับ สามารถพยากรณ์ปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตัวแปรทั้ง 2 ตัวนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของปัญหาในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 4.60

9.1 สมการพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนโดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$\hat{Y} = -.643 + .204 X_{20} + .004 X_2$$

9.2 สมการพยากรณ์วิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานแบบสู้ของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอนโดยใช้คะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z = .176 X_{20} + .098 X_2$$

VARIBLES RELATED TO TASK PROBLEMS AND WAYS OF COPING IN TASK PROBLEMS OF TEACHERS OF PRIMARY SCHOOL UNDER BANGKOK METROPOLITAN

AN ABSTRACT

BY

SURASAK AKKARAAREESUK

Presented in partial fufillment of the requirements

for the Master of Education degree in Educational Psychology

at Srinakharinwirot University

May 2001

The purpose of this study was to investigate variables related to task problems and ways of coping in task problems of the teachers of Primary School Under Bangkok Metropolitan. The study was designed to determind comparability of task problems and ways of coping in task problems held by the teachers and to examine if the variables of sex, age, status, task experience, personality, self-esteem, satisfaction in task, mental health, environment in task and interpersonal relationships have significant impacts up on their task problems and ways of coping in task problems. The subjects of 822, 180 males and 642 females were teachers of primary school under Bangkok Metropolitan in the academic year 2000 were drawn by stratified random sampling from the population. The research instrument was the variables related to task problems and ways of coping in task problems questionnaire. The data were analyzed by the Pearson Product Moment Correlation Coefficient and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The results of the study were as follows :

1. There were significantly positive relationships among the teachers' task problems and age, married, experience, personality, self-esteem, satisfaction in task, classroom environment, education medias, environment in task, chief's relationships for teachers, teacher's relationships for chief, teacher's relationships friendly, teacher's relationships for students, students's relationships for teachers and interpersonal relationships at .01 level. Significant negative relationships were found between the teachers' single and mental health at .01 level. Nonsignificant relationships were found between teacher's task problems and sex and school pride.

2. There were significantly negative relationships among the teachers' ways of coping in task problems regression and personality, self-esteem, school pride, satisfaction in task, classroom environment, education medias, environment in task, chief's relationships for teachers, teacher's relationships for chief, teacher's relationships friendly, teacher's relationships for students, students's relationships for teachers and interpersonal relationships at .01 level. Significant positive relationships were found between the teachers' ways of coping in task problems regression and mental health at .01 level. Nonsignificant relationships were found between teacher's ways of coping in task problems regression and sex, age, single, married and experience.

3. There was no significantly relationships between teacher's ways of coping in task problems compromise.

4. There were significantly positive relationships among the teachers' ways of coping in task problems fight and age, experience, personality, self-esteem, school pride, satisfaction in task, chief's relationships for teachers, teacher's relationships for chief, teacher's relationships friendly, teacher's relationships for students, students's relationships for teachers and interpersonal relationships at .01 level. Significant negative relationships were found between the teachers' ways of coping in task problems fight and single at .01 level. Nonsignificant relationships were found between teacher's ways of coping in task problems fight and sex, married, school environment, education medias, environment in task and mental health.

5. There were significantly negative relationships among the teachers' task problems and ways of coping in task problems regression at .01 level. Significant positive relationships were found between the teachers' task problems and ways of coping in task problems fight at .01 level. Nonsignificant relationships were found between teacher's task problems and ways of coping in task problems compromise.

6. The teacher's interpersonal relationships, environment in task, age, satisfaction in task, chief's relationships for teachers, teachers's relationships for students, mental health and self-esteem could predicted significantly their task problems at .01 level. These variables could predicted task problem about percentage of 51.60 at .01 level.

The following equation of the teachers's task problems were as follows :

6.1 The predicted equation in term of raw score were

$\hat{Y}$ = .199 + 1.267 (interpersonal relationships) + .250 (environment in task) + .009 (age) + .127 (satisfaction in task) -.236 (chief's relationships for teachers) - .269 (teachers's relationships for chief) – .009 (mental health) - .266 (self-esteem)

6.2 The predicted equation in term of standard score were

Z = .817 (interpersonal relationships) + .222 (environment in task) + .450 (age) + .101 (satisfaction in task) -.900 (chief's relationships for teachers) - .208 (teachers's relationships for chief) – .147 (mental health) - .202 (self-esteem)

7. The teacher's interpersonal relationships could predicted significantly their ways of coping in task problems regression at .01 level. These variables could predicted ways of coping in task problems regression about percentage of 5.00% at .01 level.

The following equation of the teachers's ways of coping in task problems regression were as follows :

7.1 The predicted equation in term of raw score were

$\hat{Y}$ = 1.164 - .239 (interpersonal relationships)

7.2 The predicted equation in term of standard score were

Z = - .224 (interpersonal relationships)

8. The teacher's single could predicted significantly their ways of coping in task problems compromise at .01 level. These variables could predicted ways of coping in task problems compromise about percentage of 5.00% at .01 level.

The following equation of the teachers's ways of coping in task problems compromise were as follows :

8.1 The predicted equation in term of raw score were

$\hat{Y}$ = .394 + .076 (single)

8.2 The predicted equation in term of standard score were

Z = .076 X_3(single)

9. The teacher's interpersonal relationships and age could predicted significantly their ways of coping in task problems fight at .01 level. These variables could predicted ways of coping in task problems fight about percentage of 4.60% at .01 level.

The following equation of the teachers's ways of coping in task problems fight were as follows :

9.1 The predicted equation in term of raw score were

$\hat{Y}$ = -.643 + .204 (interpersonal relationships) + .004 (age)

9.2 The predicted equation in term of standard score were

Z = .176 (interpersonal relationships) + .098 (age)